

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**EVOLUCION DE LA BANCA DIGITAL EN EL BANCO UNION S.A. DE LAS
GESTIONES 2012-2023**

**TRABAJO EN OPCION A DIPLOMADO EN BANCA Y TRANSFORMACION
DIGITAL - VERSION I**

BRUNO POLARES DANIA

SUCRE-BOLIVIA

2024

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo, como uno de los requisitos previos para la obtención del Certificado del Diplomado en Banca y Gestión Financiera. Versión I, de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad para que se haga de este Trabajo, un documento disponible para su lectura, según las normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

BRUNO POLARES DANIA

Sucre, agosto del 2024

DEDICATORIA

A Dios por darme el regalo de la vida y permitirme cumplir otra meta propuesta.

A mi querida Madre Esperanza Polares Bautista por ser una mujer maravillosa, luchadora y admirable quien con su constancia y dedicación me ha dado el ejemplo y la orientación para conseguir mis metas y quien es mi mejor amiga. Te Amo Mami.

A mi Padre Joaquín Bruno Ramírez que está en el Cielo, yo sé que me cuidas y guías desde donde estas te Extraño mucho.

A ti DANIA por seguir y no rendirte a pesar de lo cansada que estabas después del trabajo.

A mis hermanas y hermano gracias por los buenos consejos y ejemplo que me han dado.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, a la Facultad de Contaduría Pública y Ciencias Financieras, Carrera de Contaduría Pública, en especial a la Unidad de Posgrado por darme la posibilidad de superación profesional.

A todos los Docentes, tanto de la Carrera de Contaduría Pública como de la Unidad de Posgrado por su valiosa orientación y por facilitarme las herramientas para la culminación.

Por último, y de forma muy especial a mi Madre Esperanza y Hermanos

A Grover por apoyarme y alentarme a conseguir este nuevo logro.

INDICE

CESIÓN DE DERECHOS	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INDICE.	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN.....	viii
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Justificación.....	4
1.3 Metodología	4
1.3.1 Enfoque de Investigación	4
1.3.1.1 Enfoque Cualitativo	4
1.3.2 Tipos de investigación.....	5
1.3.2.1 Investigación Descriptiva.....	5
1.3.2.2 Investigación documental.....	5
1.3.3 Métodos de investigación.....	5
1.3.3.1 Método inductivo.....	5
1.3.3.2 Método sintético.....	6
1.3.4 Técnicas de investigación	6
1.3.4.1 Revisión documental.....	6
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7
DESARROLLO.....	8
2.1 Marco Teórico.....	8
2.1.1 Marco Conceptual.....	8
2.1.1.1 Banco	8
2.1.1.2 Banca móvil.....	8
2.1.1.3 Banca online.....	9
2.1.1.4 Banca electrónica.....	9

2.1.1.5 Banca Digital	9
2.1.1.6 Tecnología	9
2.1.1.7 Servicio financiero	10
2.1.1.8 Sistema financiero.....	10
2.1.1.9 Educación financiera.....	10
2.1.1.10 Dispositivos Móviles.....	10
2.1.1.11 Código QR.....	11
2.1.1.12 Pagos con QR.....	11
2.1.1.13 Tarjetas de débito.....	11
2.1.1.14 Tarjeta de crédito	11
2.1.1.15 Cajeros automáticos	12
2.1.1.16 Marketing Financiero	12
2.1.2 Marco Contextual.....	12
2.1.2.1 Sistema financiero boliviano	12
2.1.2.3 Banco Central de Bolivia	15
2.1.2.4 Banco Unión S. A.	16
2.1.2.4.1 Productos y servicios.....	18
2.1.2.4.2 Misión	18
2.1.2.4.3 Visión.....	19
2.1.2.4.3 Valores.....	19
2.2 Información y datos obtenidos	19
2.2.1 servicios de la banca digital implementados por el Banco Unión gestiones 2012-2023	19
2.2.1.1 Servicios de la banca digital UNInet PLUS	19
2.2.1.1.1 Expansión de servicios y tecnología 2016 al 2020.....	19
2.2.1.1.2 Innovación y adaptación continua 2021 en adelante	20
2.2.1.2 Servicios de la banca digital UniNet Móvil	21
2.2.1.2.1 Desarrollo y mejoras.....	21
2.2.1.2.2 Actualizaciones recientes	22
2.2.1.2.3 Impacto y adopción.....	22
2.2.1.2.4 Futuro de UniNet Móvil.....	22
2.2.1.3 Servicios de la banca digital pagos y cobros QR	23
2.2.1.3.1 Pago QR SEGIP	23

2.2.1.4 Los cajeros automáticos de Banco Unión S.A.	24
2.2.1.4.1 Servicios que proporcionan los cajeros automáticos	24
2.2.1.4.2 Cajeros automáticos recaudadores	26
2.3 Análisis y Discusión	28
CAPITULO III.....	30
CONCLUSIONES.....	30
BIBLIOGRAFÍA	31
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Número de cajeros automáticos por departamento	25
GRÁFICO 2: Numero de cajeros automático recaudadores por departamentos	27
GRÁFICO 3: Numero de cajeros automáticos para personas con discapacidad por departamento.	28

RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en la exploración de la evolución de la Banca Digital y todo lo que ello engloba, analizando cómo ha sido su evolución y cambio en los últimos años. La Banca a nivel nacional ha experimentado transformaciones significativas en el sistema financiero boliviano, lo cual ha llevado a la Banca Digital a sufrir cambios importantes en la distribución y acceso a sus servicios financieros, gracias al rápido desarrollo y adaptación a la tecnología digital, en la que los usuarios están en un constante cambio. Este trabajo de investigación pretende proporcionar información oportuna sobre la evolución de la Banca Digital en los diferentes servicios que ofrece, como consecuencia de los avances tecnológicos. Por esta razón, la investigación tiene como objetivo general analizar la evolución de la Banca Digital en los diferentes servicios financieros del Banco Unión S.A. durante las gestiones 2012 a 2023. La metodología empleada fue la siguiente: se utilizó un enfoque cuantitativo, y el tipo de investigación fue descriptiva, complementada con investigación documental. Los métodos empleados fueron el método inductivo y el método sintético. En cuanto a las técnicas de información, se utilizó la revisión documental, lo que permitió observar cómo han evolucionado los servicios de la Banca Digital en el Banco Unión S.A. y cómo tanto los usuarios como el personal han obtenido beneficios con dichos cambios. El Banco Unión ha adaptado sus plataformas para facilitar transacciones y consultas remotas, reforzando la seguridad cibernética y mejorando la experiencia del usuario con interfaces intuitivas. También ha promovido la educación financiera y ampliada la accesibilidad a áreas rurales mediante soluciones digitales. Estas acciones han posicionado al Banco Unión como un líder en digitalización bancaria, mejorando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

La tecnología ha sido, sin lugar a dudas, un factor determinante en la actual transformación de la Banca, desarrollando incluso productos y servicios 100% digitales que se han vuelto indispensables en la nueva realidad de este sector altamente digitalizado, y en el que la innovación tecnológica se convierte en un factor de liderazgo. En la era digital, los servicios financieros han experimentado una transformación significativa.

De esta manera, como sostiene (Avendaño, 2018), la evolución en el uso de las tecnologías implica la desaparición de los límites geográficos y conceptuales de la industria bancaria. Las nuevas tecnologías han logrado trasladar la naturaleza del sector desde lo que tradicionalmente se había considerado estrictamente bancario hasta la industria de distribución de información relacionada con los servicios financieros. Además, han permitido difuminar los límites temporales, ofreciendo servicios las 24 horas del día, los 365 días del año, y geográficos, prácticamente en cualquier lugar del mundo desarrollado, en su canalización hacia los clientes.

Es así que el mundo digital ha cambiado la dinámica tradicional de la Banca, ofreciendo productos enfocados en el consumidor y sus necesidades. Se trata de un consumidor que demanda transacciones en tiempo real, seguras y eficientes, y al que las nuevas tecnologías empoderan para administrar sus productos a través de plataformas accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento. El consumidor puede conocer de primera mano la oferta de productos y servicios, comparar las opciones que le ofrece el mercado, y determinar opiniones y defender sus derechos de manera efectiva (Vargas, 2021).

Bolivia no ha sido la excepción ante estos avances, pues el crecimiento de la banca digital y sus operaciones electrónicas han ido en aumento con el paso del tiempo. Operaciones como pagos QR, transacciones mediante Banca Móvil y uso de tarjetas electrónicas han incrementado el número de usuarios; sin embargo, los Bancos todavía tienen un gran recorrido por delante. Así, la Banca Digital es una realidad que crece con el apoyo de los Bancos y los clientes.

La ASFI (2017) refiere que la digitalización de productos y servicios involucra un cambio en los procesos y en los modelos de relación entre el consumidor financiero y la entidad financiera. La era digital implica aprender a vender en canales digitales y transformar los modelos de negocios tradicionales. En este contexto, no resulta suficiente hacer accesible un producto tradicional a través del móvil, sino que será necesario aprender a crear nuevos productos digitales que compitan con los productos financieros lanzados por los nuevos competidores del sector.

Según datos del Banco Central de Bolivia, entre 2012 y 2022, las transacciones procesadas a través del sistema de pagos de bajo valor nacional experimentaron un aumento del 2,605 %, pasando de 10.7 millones a 289.6 millones. En términos monetarios, el crecimiento en ese mismo período fue del 341.9 %, aumentando de Bs. 171,721 millones a Bs. 771,219 millones (BCB, 2019).

Este incremento vertiginoso no solo subraya la rapidez con la que la Banca Digital ha ganado terreno en Bolivia, sino también la adaptabilidad de su población ante nuevos instrumentos financieros. Es notable cómo, durante y después de la pandemia, la adopción de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP) como tarjetas de crédito, débito, prepagadas, billeteras móviles, entre otros, ha sido exponencial.

La creciente digitalización de las operaciones financieras ha posibilitado una revolución significativa en el mundo de la Banca transformando en la que las personas acceden y gestionan sus recursos económicos. A medida que las plataformas digitales se vuelven omnipresentes en nuestras vidas, es esencial comprender como estas herramientas no solo facilitan el acceso a servicios financieros, si no también desempeñan un papel crucial en la ampliación de la inclusión financiera. (Ticona, 2023)

Pese a que el sector Bancario ya estaba sumergido en un proceso avanzado de digitalización desde antes de la pandemia, la llegada de COVID-19 aceleró esta tendencia de forma significativa. La pandemia ha impactado el mundo financiero y ha llevado muchos consumidores a modificar sus hábitos de consumo, demandando servicios más flexibles y personalizados. En respuesta a estas necesidades, las entidades financieras han acelerado el desarrollo de soluciones tecnológicas para ofrecer servicios que se ajusten a las nuevas demandas del mercado. (FUNCAS, 2023)

(Mrtínez, 2023) destaca que la pandemia aceleró la adopción de servicios digitales en Bolivia. El incremento de usuarios de banca móvil y aplicaciones financieras ha sido notable, impulsando a los bancos tradicionales a adaptarse a las nuevas demandas. A pesar del crecimiento, la autora menciona que la infraestructura tecnológica en algunas áreas sigue siendo insuficiente, lo que limita el acceso a los servicios digitales en zonas rurales y menos desarrolladas.

La digitalización ha permitido a los Bancos expandir sus servicios más allá de las fronteras nacionales facilitando la apertura de cuentas y la realización de transacciones internacionales de manera más eficiente mientras que la Banca Digital puede ofrecer oportunidades globales también enfrenta un entorno regulador diverso, en el cual se menciona que los diferentes marcos regulatorios pueden cumplir operaciones y la integración de servicios, la adopción de tecnologías emergentes como inteligencia artificial blockchain ha sido clave en el desarrollo de servicios bancarios internacionales estas herramientas permiten mejorar la seguridad y la rapidez en las transacciones, la importancia de ofrecer experiencias personalizadas y centradas en el usuario que son esenciales para competir en el mercado global los Bancos deben adaptarse a las preferencias y comportamientos locales en diferentes mercados. (Cohn, 2023)

En él cual la digitalización ha permitido que este sector evolucione con velocidad. La adopción de tecnologías como la inteligencia artificial, la automatización ha permitido a los Bancos mejorar la eficiencia operativa, ofrecer servicios personalizados y fortalecer la ciberseguridad. Sin embargo, esta transformación tecnológica también ha desencadenado el aumento de la competencia para las entidades bancarias. (McKinsey, 2023)

Los Bancos necesitan invertir en soluciones tecnológicas que le permitan al cliente tener una confianza, seguridad, y facilidad en su uso. La actitud de los equipos ante el desarrollo digital va a ser un elemento de diferenciación de las entidades, la innovación requiere del desarrollo de nuevas capacidades que deben incorporarse, tendrán que establecer mecanismos y estrategias de innovación superior y diferenciación para poder mejorar y cambiar sus productos y servicios para así captar nuevos clientes y mantengan los anteriores. (Cornelio, 2023)

Es por ello que surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál fue la evolución de la Banca Digital del Banco Unión S.A. en las gestiones 2012 a 2023?

1.2 Justificación

Las entidades bancarias se han beneficiado de la implementación de la Banca Digital, que representa una de las transformaciones más significativas dentro del sector financiero, y ha penetrado en gran parte de la población del país en las últimas décadas. Comprender su evolución es esencial para contextualizar los cambios en la prestación de servicios financieros, así como la interacción con los clientes, permitiendo a la entidad desarrollar nuevas estrategias para progresar y abarcar más espacios como institución financiera.

Dado que la satisfacción de los clientes es uno de los pilares fundamentales que sostienen a las instituciones financieras, la intención del presente estudio es proporcionar información a los clientes actuales, de manera que puedan evaluar la evolución de los servicios financieros digitales del Banco Unión S.A. Asimismo, se pretende proporcionar información a los clientes potenciales, permitiendo que la entidad obtenga más beneficios y continúe progresando, reforzando la productividad en sus servicios.

1.3 Metodología

1.3.1 Enfoque de Investigación

1.3.1.1 Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo en la investigación se caracteriza por su dedicación a explorar y comprender a fondo los fenómenos sociales o humanos desde la perspectiva de los participantes. A diferencia del enfoque cuantitativo, que se apoya en mediciones numéricas y estadísticas, este método se centra en la interpretación detallada de datos, los cuales suelen ser recopilados a través de técnicas como entrevistas, observaciones y análisis de documentos (Vizcaíno, Cedeño, & Maldonado, 2023).

1.3.2 Tipos de Investigación

1.3.2.1 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se refiere a la investigación que provee un retrato preciso de las características de un individuo en particular, de una situación, o de un grupo.

Estos estudios son una forma de descubrir nuevos significados describiendo lo que existe, determinando la frecuencia con la que algo ocurre y caracterizando información. En resumen, la investigación descriptiva se ocupa de todo lo que pueda ser contado y estudiado, por lo que tiene un impacto en las vidas de las personas que se relacionan con esos elementos. (Rodríguez, 2020).

1.3.2.2 Investigación Documental

La investigación documental y de campo son las técnicas básicas de la investigación que sirven para recopilar los datos de la investigación. El primer paso del investigador debe ser el acopio de noticias sobre libros, expedientes, informes de laboratorio o trabajos de campo publicados en relación con el tema por estudiar desde dos puntos de vista: el general y el particular, muy concreto. Las primeras obras que se reúnan serán aquellas que traten el tema de interés desde el punto de vista general. La investigación bibliográfica puede ser realizada independientemente o como parte de la investigación de campo y de la de laboratorio. En ambos casos, busca conocer las contribuciones culturales o científicas del pasado (Vaena, 2017)

1.3.3 Métodos de Investigación

1.3.3.1 Método Inductivo

El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. De manera específica, es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales o, también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior (Gomez, 2019).

El método inductivo permitió recolectar datos específicos y observaciones detalladas para luego formular conclusiones generales basadas en esos datos, una vez recolectado los datos se procede al análisis detallado para identificar patrones y tendencias emergentes, esto implica buscar conexiones entre las relaciones implementadas y los resultados obtenidos.

1.3.3.2 Método Sintético

El método sintético busca combinar elementos separados para formar un todo coherente. Este método es especialmente útil en campos como una teoría del sistema, la psicología y algunas áreas de las ciencias sociales, donde se intentan entender cómo las partes interactúan para formar un todo. La fortaleza del método sintético es su capacidad para proporcionar una visión global. No obstante, su debilidad podría ser que, al concentrarse en la unión de componentes, se pueden pasar por alto detalles críticos que son evidentes en el análisis individualizado de las partes (Torsinouv, 2023).

El método sintético permitió entender en detalle como cada componente contribuye al logro de los objetivos estratégicos de esta investigación, al analizar y combinar la información relevante, este enfoque facilitó la identificación de relaciones clave y patrones significativos. Esto a su vez ayudó a la toma de decisiones estratégicas de manera más informada y eficiente proporcionando datos claros y precisos que respaldaron las estrategias adoptadas.

1.3.4 Técnicas de Investigación

1.3.4.1 Revisión Documental

La revisión documental es una técnica de observación complementaria en caso de que exista registro de acciones y programas. Permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y disponer de información que confirme o cuestione lo que el grupo entrevistado ha mencionado (Benavidez, 2021).

A partir de esta técnica se logró revisar la información de diferentes fuentes, documentos y revistas, lo cual nos permitió analizar y recolectar datos existentes con los que pudimos evaluar y actualizar la información deseada.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la evolución de la Banca Digital en los diferentes servicios financieros del Banco Unión S.A. de las gestiones 2012-2023

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer la base teórica en sustento al presente trabajo de investigación.
- ✓ Describir los servicios de la Banca Digital implementados por el Banco Unión en las Gestiones 2012 a 2023.
- ✓ Determinar la evolución de la Banca Digital del Banco Unión

CAPÍTULO II

DESARROLLO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Marco Conceptual

2.1.1.1 Banco

Los Bancos realizan muchas funciones, pero su principal tarea es captar depósitos de personas con dinero, aglomerarlos y prestarlos a quienes los necesitan. Un Banco actúa como intermediario entre los depositantes, quienes le prestan dinero, y los prestatarios, a quienes el Banco presta dinero. Lo que paga por los depósitos y lo que cobra por los préstamos que otorga son, en ambos casos, intereses. (Gobat, 2012)

2.1.1.2 Banca Móvil

La Banca Móvil es una nueva innovación financiera conocida también como servicio financiero móvil, que ha sido definida de diferentes formas:

La prestación de servicios financieros que no se realiza a través de sucursales bancarias convencionales, sino utilizando teléfonos móviles y agentes minoristas no bancarios.

Todo tipo de servicio financiero que se realiza utilizando un dispositivo móvil. La utilización de un dispositivo móvil como un canal para la realización de transacciones desde una o varias cuentas bancarias.

Dadas sus características, la Banca Móvil también se considera como parte de la Banca sin sucursales y como un subgrupo perteneciente a la Banca Electrónica, la cual también incluye a la Banca por Internet y el uso de canales no móviles como cajeros automáticos y dispositivos de punto de venta (ASFIB, 2013)

La Banca Móvil, es un servicio de Banca Electrónica al cual el consumidor financiero accede a través de un dispositivo móvil, como un teléfono celular, tableta electrónica u otro dispositivo que permite realizar muchas de las mismas actividades que la banca por internet. A diferencia

de la Banca por Internet, la Banca Móvil usa un software, generalmente denominado app, proporcionado por la EIF (Apaza & Bueno, 2023).

2.1.1.3 Banca Online

Permite realizar diversas acciones, como la contratación de productos bancarios, la consulta personal e individual de dudas sobre los servicios financieros de las entidades, o el abono y transferencia de fondos (Sánchez, 2017).

2.1.1.4 Banca Electrónica

Se denomina Banca Electrónica al conjunto de transacciones bancarias que se realizan utilizando medios electrónicos como cajeros automáticos, Internet, telefonía móvil celular y otros. A través de estos medios electrónicos, las entidades financieras ponen al alcance de los clientes una serie de servicios a los que pueden acceder sin necesidad de visitar físicamente sus instalaciones, sucursales o agencias. Es decir, las transacciones se realizan de forma remota y la información se transmite electrónicamente. Desde la aparición de este tipo de banca, para muchos clientes el término "ir al Banco" ha pasado a la historia. (BNB, s.f.)

2.1.1.5 Banca Digital

La Banca Digital es la versión que las entidades bancarias ofrecen de sus servicios y productos financieros a través de plataformas en línea y aplicaciones móviles, en lugar de las tradicionales sucursales u oficinas. La Banca Digital permite a los clientes realizar una amplia gama de transacciones y operaciones bancarias desde sus dispositivos electrónicos, como smartphones, tablets u ordenadores. (Martinez, 2023)

2.1.1.6 Tecnología

La tecnología es el conjunto de nociones y conocimientos científicos que el ser humano utiliza para lograr un objetivo preciso, que puede ser la solución de un problema específico del individuo o la satisfacción de alguna de sus necesidades (Etece, 2024)

2.1.1.7 Servicio Financiero

Son servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros (Apaza & Bueno, 2023).

2.1.1.8 Sistema Financiero

Se entiende por sistema financiero el conjunto de instituciones, mercados y técnicas específicas de distribución capaces de crear instrumentos monetarios que son necesarios para la expansión de una economía, de aglutinar las disposiciones financieras que no están siendo utilizadas y esencialmente de canalizar el ahorro hacia la inversión; también lo podemos definir como canalizador del excedente de ahorro de las unidades de gastos con superávit hacia las unidades de gasto con déficit a través de los intermediarios financieros y los mediadores financieros. (Rodríguez G. , 2015)

2.1.1.9 Educación Financiera

La educación financiera es el proceso mediante el cual las personas adquieren una mayor comprensión de los productos, los servicios, las definiciones y los riesgos de las operaciones financieras a través de la información, la instrucción, la asesoría objetiva, en el cual obtienen las habilidades y la confianza necesaria para la toma de decisiones, aumentando las acciones eficaces para el mejoramiento de su bienestar económico (Romero, Fonseca, & Blanco, 2021)

2.1.1.10 Dispositivos Móviles

Un dispositivo móvil es una tableta de mano u otro dispositivo diseñado para la portabilidad. Entre sus características destacan el ser compacto y liviano. Las nuevas tecnologías de almacenamiento, procesamiento y visualización de datos han permitido a estos pequeños dispositivos hacer casi todo lo que antes se hacía tradicionalmente con computadoras personales de mayor tamaño. Dispositivo Móvil es un término general para cualquier dispositivo de mano o teléfono inteligente. El término es intercambiable con de mano, dispositivo de mano y computadora y computadora de mano, tablets, lectores electrónicos, teléfonos inteligentes, PDA y reproductores de música portátiles con capacidades inteligentes son dispositivos móviles (Novoa, Ledesma, Inga , Garro, & Sanchez, 2019)

2.1.1.11 Código QR

Los códigos QR, también conocidos como códigos matriciales, son símbolos de forma cuadrada compuestos por pequeños elementos denominados módulos también de forma cuadrada que forman una matriz similar a un crucigrama. En el caso de tratarse de un código QR estático, una vez codificados los datos en el símbolo éstos no podrán ser modificados, mientras que en los denominados códigos QR dinámicos, los datos y el contenido pueden ser editados las veces que el usuario lo desee (Mateo & Dreezeni, 2021).

2.1.1.12 Pagos con QR

Las siglas QR significan “Respuesta Rápida” (Quick Response). Es la mejora del código de barras electrónico que puede almacenar información más compleja y desplegarla de manera veloz. Los pagos como los cobros inmediatos con QR consisten en la generación de un código de barras bidimensional que contiene toda la información para la transacción de pago o cobro (nombre del beneficiario, número de cuenta, entidad financiera, etc.) que se lee o escanea a través de un dispositivo móvil y permite efectuar transferencias y pagos rápidos, simples y seguros (Apaza & Bueno, 2023).

2.1.1.13 Tarjetas de Débito

Una tarjeta de débito es un instrumento electrónico de pago que, por el mantenimiento de fondos en una cuenta corriente, de ahorro o cuenta de participación en un fondo de inversión abierto, permite acceder a los fondos mantenidos en su cuenta asociada (Apaza & Bueno, 2023).

2.1.1.14 Tarjeta de Crédito

Una tarjeta de crédito es un instrumento electrónico de pago que permite al cliente y/o usuario disponer de los fondos de una línea de crédito a través del uso de cajeros automáticos, realizar pagos a través de una terminal punto de venta (Point of Sales - POS) o transacciones que se realizan por medio de la Banca Electrónica, así como la Banca Móvil, hasta un límite de financiamiento (Apaza & Bueno, 2023).

2.1.1.15 Cajeros Automáticos

Un cajero automático es un Punto de Atención Financiera (PAF) que permite a los Consumidores Financieros, mediante la operación de una máquina dedicada al efecto, de forma enunciativa y no limitativa, realizar diferentes transacciones financieras, mediante el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas o un dispositivo móvil. Los cajeros Automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine) (Apaza & Bueno, 2023).

2.1.1.16 Marketing Financiero

El marketing financiero es el marketing especializado que utiliza el sector bancario, es decir, el marketing usado por los Bancos o entidades de crédito, es decir que es el conjunto de acciones y técnicas empleadas en el sector bancario para mejorar la comercialización de sus productos o servicios. (Trenza, 2019)

2.1.2 Marco Contextual

2.1.2.1 Sistema Financiero Boliviano

En Bolivia, las entidades de intermediación financiera, las empresas de servicios financieros complementarios, los participantes del mercado de valores y las entidades de seguros conforman el sistema financiero. Además, las entidades del sistema integral de pensiones también realizan sus actividades en el marco de la normativa y legislación vigente.

a) Las entidades de intermediación financiera captan recursos bajo cualquier modalidad, para su colocación conjunta con el capital de la entidad financiera, en forma de créditos e inversiones propias del giro.

b) Las empresas de servicios financieros complementarios son aquellas que realizan servicios adicionales a la actividad de intermediación financiera. Estos servicios incluyen: arrendamiento financiero, factoraje, almacenaje, guarda y conservación transitoria de bienes o mercaderías ajenas, compensación y liquidación de operaciones, administración y suministro de información sobre riesgo de crédito y operativo, transporte de dinero y valores, administración de tarjetas electrónicas, cambio de monedas, giros y remesas, y servicios financieros a través de dispositivos móviles.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y sujeta a control social. La ASFI tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la CPE, la Ley N°393 de Servicios Financieros y los decretos supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo. Son objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

- a) Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano.
- b) Promover el acceso universal a los servicios financieros.
- c) Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.
- d) Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
- e) Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- f) Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas, principalmente la vivienda de interés social para la población de menores ingresos.
- g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.
- h) Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.
- i) Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero (ASFI A. d., 2019).

2.1.2.2 Marco normativo regulatorio

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), comprometida con el interés público y en cumplimiento de su mandato legal de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras, a efectos de establecer un marco regulatorio adecuado, realiza tareas referidas a formular, actualizar y elaborar normas prudenciales con el objeto de preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013 y disposiciones conexas.

Las sanas prácticas financieras se constituyen en el elemento principal de las normas prudenciales emitidas hasta la fecha, las que han contribuido al crecimiento ordenado y sostenido de la actividad financiera en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Adicionalmente, las recomendaciones del Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria, han contribuido en la modernización de la normativa vigente. En los últimos años, el Comité de Basilea emitió los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva, muchos de los cuales están, en mayor o menor medida, contenidos en la normativa vigente. Algunos otros, incluidos en normas con rango de ley, deben ser analizados al tratar los cambios establecidos por la implementación de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013.

En este contexto, el ordenamiento de la normativa aplicable a las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC) y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros (SCGF), fue definido como uno de los objetivos básicos e iniciales para su posterior actualización.

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), documento que se pone a disposición de la colectividad financiera, responde al cumplimiento satisfactorio de dicho objetivo y contiene la compilación temática de toda la normativa vigente emitida desde 1987, año de la restitución de la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual ASFI, como organismo autónomo de regulación y control del sector financiero.

La presente recopilación, contempla además las actualizaciones que han sido incorporadas en algunos textos, para su correcta aplicación, dentro del marco de lo dispuesto por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y del ámbito moderno y globalizador del Comité de Basilea.

2.1.2.3 Banco Central de Bolivia

El Banco Central de Bolivia (BCB) comenzó su historia cuando por Ley del 7 de enero de 1911 se fundó el Banco de la Nación Boliviana, cuyo funcionamiento se reglamentó mediante Decreto del 8 de abril del mismo año. El 22 de diciembre de 1913, el Honorable Congreso Nacional sancionó la Ley del 1 de enero de 1914, impulsada por el presidente Ismael Montes y su Ministro de Hacienda, Casto Rojas, mediante la cual se le otorgó a dicho Banco el derecho exclusivo de la emisión de moneda, lo cual obligó a otros Bancos a retirar sus billetes. Desde esa época se perfilaron las funciones de una Banca central moderna, hasta que el 20 de julio de 1928 el presidente Hernando Siles Reyes promulgó la Ley 632, que creó el Banco Central de la Nación Boliviana, sobre la base del Banco de la Nación Boliviana. Poco después, con la modificación a la Ley de Bancos de 20 de abril de 1929, adoptó la denominación definitiva de Banco Central de Bolivia, que inició sus actividades el 1 de julio de 1929. La iniciativa para la creación del BCB partió del Presidente Siles, quien junto a un grupo de destacadas personalidades determinaron la necesidad de una reforma del sistema bancario, para lo cual se contrató a un grupo de expertos extranjeros, denominada Misión Kemmerer. Desde esa época el Ente Emisor tuvo muchas transformaciones internas, mediante la modificación de las normas que le permitieron ampliar sus funciones, cumplir nuevas tareas y asumir mayores responsabilidades. Posteriormente, en 1939, el BCB se estatizó y pasó a ser propiedad únicamente del Estado. Durante la crisis internacional de fines de los años 20, el BCB hizo frente a este acontecimiento mediante la dotación fiscalizada de préstamos a comerciantes y público en general, sin descuidar el financiamiento de la industria y la agricultura. Durante la Guerra del Chaco, financió gran parte de la campaña bélica, estableció sucursales fronterizas en Tupiza, Puerto Suarez y Villamontes, pero también construyó y puso en marcha el Hospital de Reparación y Ortopedia, entre otras acciones.

En 1945 el BCB fue organizado en dos Departamentos: el Departamento Monetario, con carácter de Banco Central; y el Departamento Bancario, con carácter comercial e industrial. En 1970 se asignó al BCB la función de Superintendencia del Sistema Financiero, la cual fue restituida como entidad separada en 1987. Ese mismo año (1970) se determinó que el Departamento Monetario quede en el BCB; y el Departamento Bancario se convierta en el Banco del Estado. En 1977 se dictó la Nueva Ley Orgánica del BCB, en la cual se destaca la determinación de la estructura organizacional, administración y estructura general del BCB.

En 1995 se promulgó la actual Ley del Banco Central de Bolivia que transformó a esta institución en una entidad moderna. A lo largo de su existencia, el BCB tuvo 57 presidentes, incluyendo al actual, Roger Edwin Rojas Ulo que fue Advisor y Senior Advisor en el Directorio del Fondo Monetario Internacional entre 2017 a 2020. Director Titular del Banco de Desarrollo Productivo (BDP) entre 2016 y 2017. Viceministro del Tesoro y Crédito Público, del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas entre 2008 a 2015. Director General de Crédito Público (de 2006 a 2008) e Investigador Económico (de 2001 a 2006) del Ministerio de Hacienda.

Desde febrero de 2009, con la vigencia de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia que consolida un Nuevo Modelo Económico, Social, Comunitario y Productivo en beneficio de la población, el Banco Central de Bolivia fortalece su función principal. En cumplimiento de ese mandato constitucional la institución tiene la función de “mantener la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda, para contribuir al desarrollo económico y social”, tarea que cumple a cabalidad gracias al esfuerzo de los servidores públicos que aportan con su trabajo, y a los lineamientos generales de una política que es coordinada desde los más altos niveles. De esa manera, transcurrieron más de 93 años de creación de una de las instituciones más importantes en el quehacer económico del país, que desempeña un papel irremplazable en el desenvolvimiento de las actividades financieras y económicas en general.

2.1.2.4 Banco Unión S. A.

El 28 de julio de 1979, mediante escritura pública N° 93 de fecha 5 de noviembre de 1981, se crea una nueva entidad financiera denominada El Banco de la Unión S.A.

Un año más tarde, vale decir en mayo de 1982, El Banco de la Unión S.A. inaugura su primera oficina en la ciudad de La Paz y posteriormente en Santa Cruz en octubre del mismo año.

En noviembre de 2003, ingresa a la sociedad Nacional Financiera Boliviana SAM (NAFIBO SAM) con una participación accionaria del 83,2% mediante la capitalización de \$us 14 millones de la deuda subordinada (PROFOP), estando el 16,8% restante en manos de privados bolivianos.

Durante el periodo de dos años, del 2004 al 2006, Banco Unión inició una importante etapa de reorganización. Esta fase le permitió alcanzar indicadores de rentabilidad favorables, en promedio superiores a los de otras entidades bancarias, gracias a un aumento significativo de

los ingresos financieros debido al incremento de los activos bancarios, así como de los ingresos no financieros. Como resultado, la entidad logró mejores niveles de eficiencia.

En junio de 2006, la entidad financiera mejoró su cualificación de riesgo, ascendiendo de cinco categorías, pasando de BBB3 a A1.

Luego de una gestión de recuperación de cartera morosa y de venta agresiva de bienes adjudicados, se redujo drásticamente los activos improductivos quedando una cartera en mora en gran parte previsionada cuyas posibilidades de recuperación fueron alentadoras.

Ya en el año 2007, el objetivo principal de Banco Unión S.A. se enmarca en el desarrollo de multibanca, profundizando principalmente en el apoyo a los sectores de Microcréditos y PYME, enfatizando el crecimiento del sector productivo.

En 2008, producto del esfuerzo y mejoras en la gestión, Banco Unión S.A. consigue la calificación AAA nota máxima a la cual puede aspirar una entidad financiera en Bolivia.

En diciembre de 2012, mediante Ley N° 331, se crea la Entidad Bancaria Pública, como una Entidad de Intermediación Financiera Bancaria Pública en la persona de Banco Unión S.A.

En el año 2017, se inició una nueva etapa con una administración enfocada en mejorar los procesos administrativos y operativos, así como en reforzar las medidas de seguridad. Esto se logró mediante el fortalecimiento de los sistemas y tecnologías de monitoreo y la creación de nuevas unidades de control con carácter permanente. Entre estas unidades se encuentran la Unidad Permanente de Control de Administración de Efectivo (CAE), la Unidad de Auditoría Continua Operativa y Crediticia, y la Unidad de Monitoreo de Fraudes (UMOF).

El 2018, fue un año de inauguración de nuevas infraestructuras, liberándose de esta manera de una pesada carga de pago de alquileres.

Su principal edificio se levanta en la zona sur de la ciudad de La Paz, denotando una infraestructura moderna, tecnológica y con un blindaje estricto de medidas de seguridad, otras infraestructuras con iguales características se encuentran en Tarija, Yacuiba, Riberalta, Trinidad y Quillacollo.

Otro logro conseguido en la gestión 2018, fue la creación de su transportadora de valores en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

Comprometidos con la democratización de los servicios financieros, Banco Unión S.A. cubre 6 rutas con su Unidad Móvil Sariri en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Potosí y Beni, atendiendo en diferentes operaciones bancarias en las distintas localidades de dichos departamentos.

Actualmente Banco Unión S.A. cuenta con cuatro filiales (Valores Unión, SAFI Unión, Univida y Unibienes), y se compone de una extensa red de oficinas y cajeros automáticos en todo el país.

El objetivo rector de Banco Unión S.A. se enfoca en crecer y consolidar su posición en los primeros lugares del Sistema Financiero Nacional, generando las mejores ratios de rentabilidad al Banco y manteniendo un permanente compromiso con el desarrollo del país a través de servicios financieros integrales, eficientes y modernos, ofreciendo soluciones ágiles y sobre todo calidad y atención de excelencia.

2.1.2.4.1 Productos y servicios

- Pago QR Segip
- DPF
- Tarjeta de Credito
- Wester Union
- Calculadora de Créditos
- Calculadora de PDF
- Banca Digital

2.1.2.4.2 Misión

Impulsar alternativas de inversión – financiamiento y brindar asesoría financiera de manera transparente, ética y confiable.

2.1.2.4.3 Visión

Ser la Agencia de Bolsa líder en acceso al Mercado de Valores para empresas públicas y privadas a nivel nacional.

2.1.2.4.3 Valores

- Integridad
- Compromiso
- Prudencia
- Trabajo en Equipo
- Transparencia
- Eficiencia

2.2 Información y Datos Obtenidos

2.2.1 Servicios de la Banca Digital implementados por el Banco Unión gestiones 2012-2023

2.2.1.1 Servicios de la Banca Digital UNInet PLUS

UNInet PLUS fue lanzado inicialmente en 2010 para ofrecer a los clientes del Banco Unión S.A. la posibilidad de realizar operaciones bancarias en línea desde sus computadoras.

En sus primeras etapas las funcionalidades de UNInet PLUS se centraban en consulta de saldo, movimientos de cuenta y pagos de servicios básico como agua, luz y teléfono. Durante este periodo se enfocó en establecer una base sólida de usuarios y mejorar la accesibilidad a las operaciones bancarias cotidianas a través de internet.

2.2.1.1.1 Expansión de servicios y tecnología 2016 al 2020

Con el avance de la tecnología y la creciente adopción de la Banca Digital, UNInet PLUS amplió sus servicios para incluir transferencias interbancarias, pagos de préstamos y tarjetas de crédito, así como la recarga de teléfonos móviles.

Se mejoraron las medidas de seguridad con la implementación de autenticación de dos factores, encriptación de datos y protección contra fraudes para garantizar la seguridad de las transacciones en línea. Además, se lanzaron aplicaciones móviles para dispositivos iOS y Android, permitiendo a los clientes acceder a sus cuentas y realizar transacciones desde sus teléfonos inteligentes y tabletas.

2.2.1.1.2 Innovación y adaptación continua 2021 en adelante

En años más recientes, UNInet PLUS ha continuado innovando para adaptarse a las necesidades cambiantes de sus clientes y al entorno tecnológico en evolución.

Se han integrado servicios adicionales como la compra y venta de divisas extranjeras, la solicitud de productos financieros como seguros y la gestión de inversiones a través de la plataforma teniendo los siguientes servicios.

- Consulta de saldos y movimientos:

Permite verificar los saldos disponibles en cuentas corriente, de ahorro u otros productos financieros, así como revisar los movimientos recientes.

- Pago de servicios:

Facilita la realización de pago de préstamos, tarjetas de crédito y otros servicios financieros asociados.

- Transferencias entre cuentas y a cuentas de terceros:

La transferencia entre cuentas del mismo Banco suele ser rápida y no implica costos adicionales. Por otro lado, en el caso de las transferencias a terceros, se requiere la información de la cuenta del destinatario, que incluye el número de cuenta y, en algunos casos, el código para transferencias internacionales. También se debe especificar el monto a transferir y, en ocasiones, se puede incluir información adicional como el propósito de la transferencia.

- Giros Nacionales y Giros Extranjeros

Son las transferencias de dinero dentro del mismo país, el remitente puede realizar un giro nacional desde la Banca en línea, en los giros extranjeros permite en acceso a los clientes a un dinero que un destinatario envía fuera del país a través de una red de asociados internacionales.

➤ Pago de Impuestos

Facilita el pago de Impuestos locales, impuestos de propiedad, impuestos municipales, entre otros.

➤ Pago de tarjetas de crédito:

Permite pagar el saldo pendiente de tarjetas de crédito emitidas por el Banco Unión S.A. u otros Bancos asociados.

2.2.1.2 Servicios de la Banca Digital UniNet Móvil

UniNet Móvil fue lanzado oficialmente en 2012. Este servicio fue una extensión del ya existente UniNet, el servicio de Banca por internet del Banco Unión S.A.

2.2.1.2.1 Desarrollo y Mejoras

Del 2013 – 2015: Durante estos años, el Banco Unión S.A. se enfocó en mejorar la estabilidad y seguridad de la aplicación, añadiendo medidas de seguridad como la autenticación de dos factores (2FA) y encriptación de datos.

2016 – 2018: Se añadieron nuevas funcionalidades, como la posibilidad de realizar pagos de servicios públicos y privados directamente desde la aplicación, así como la opción de recargar saldo de teléfonos móviles.

2019: La interfaz de usuario fue rediseñada para mejorar la usabilidad y hacer la navegación más intuitiva. También se implementaron alertas y notificaciones en tiempo real para movimientos y transacciones.

2020 – 2022: En respuesta a la creciente demanda de servicios móviles debido a la pandemia de COVID-19, el Banco Unión S.A. introdujo la opción de solicitar productos financieros, como

préstamos y tarjetas de crédito, a través de la aplicación. Además, se mejoraron las funcionalidades de transferencia y gestión de cuentas.

2.2.1.2.2 Actualizaciones Recientes

2023: Se añadieron opciones avanzadas de geolocalización para encontrar cajeros automáticos y sucursales cercanas, así como la posibilidad de bloquear y desbloquear tarjetas desde la aplicación.

2024: Continuaron las mejoras en la seguridad y la introducción de nuevas funcionalidades para optimizar la experiencia del usuario, incluyendo la integración con otras plataformas de pago y servicios financieros.

2.2.1.2.3 Impacto y Adopción

Adopción del servicio: Desde su lanzamiento, UniNet Móvil ha visto un incremento constante en el número de usuarios, con miles de clientes utilizando regularmente la aplicación para gestionar sus finanzas.

Innovación y competitividad: La introducción de UniNet Móvil ha colocado al Banco Unión S.A. a la vanguardia de la innovación tecnológica en el sector bancario en Bolivia, compitiendo con otras instituciones financieras que también ofrecen servicios de Banca Móvil.

2.2.1.2.4 Futuro de UniNet Móvil

El Banco Unión S.A. sigue comprometido con la innovación y la mejora continua de UniNet Móvil. Se espera que futuras actualizaciones incluyan funcionalidades basadas en inteligencia artificial, una mayor personalización de los servicios y una integración más completa.

- Consulta de saldo: Verifica el saldo de tus cuentas en cualquier momento.
- Movimientos y extractos: Revisa los movimientos recientes y obtén extractos de tus cuentas.
- Transferencias: Realiza transferencias entre cuentas propias, a terceros en el Banco Unión S.A. y a otros Bancos.
- Pago de servicios: Paga servicios públicos y privados como agua, electricidad, y telefonía.

- Recargas de celulares: Recarga el saldo de tu teléfono móvil.
- Bloqueo de tarjetas: Bloquea tarjetas de débito y crédito en caso de pérdida o robo.
- Cambio de clave: Modifica la clave de tu cuenta de forma segura.
- Notificaciones: Recibe alertas y notificaciones sobre movimientos en tu cuenta.
- Geolocalización de agencias y cajeros: Encuentra las agencias y cajeros automáticos más cercanos.
- Solicitud de productos: Solicita nuevos productos y servicios bancarios.

2.2.1.3 Servicios de la Banca Digital pagos y cobros QR.

El Banco unión S.A. comenzó a implementar la funcionalidad de pagos y cobros mediante el QR en su plataforma UniNet a partir del año 2020. Esta adición ha permitido a los usuarios realizar transacciones de manera más ágil y segura utilizando sus dispositivos móviles y escaneando código QR en diversos puntos de venta y servicios asociados. Además de los pagos QR, el Banco Unión utiliza esta tecnología para diversas funcionalidades que mejoran la experiencia del cliente y la eficiencia operativa, como:

Retiros de efectivo: Algunos cajeros automáticos permiten a los usuarios retirar efectivo escaneando un código QR generado desde la aplicación móvil del Banco.

Transferencias rápidas: Facilita transferencias instantáneas entre cuentas del Banco Unión S.A. escaneando un código QR asociado a la cuenta receptora.

Verificación de identidad: Utilización de código QR para la verificación de identidad en transacciones y operaciones bancarias que requieren autenticación adicional.

2.2.1.3.1 Pago QR SEGIP

La Paz, 25 de abril de 2022 (BU N/MKT). – Banco Unión puso a disposición de sus clientes y usuarios un servicio más, de pagar la renovación de cédulas de identidad a través de código QR de forma inmediata y así evitar hacer largas filas que quitan tiempo y generan aglomeraciones innecesarias.

Esta nueva forma de pago está revolucionando el mercado nacional, y es cada vez más frecuente encontrar códigos QR expuestos en lugares comerciales, centros de diversión, plazas de comida y ahora también en instituciones públicas como es el caso del SEGIP.

La funcionalidad de pago y cobro a través de código QR, es una modalidad que no requiere de una tarjeta física o de dinero en efectivo, se trata de una de las formas más rápidas y seguras para pagos y/o cobros de dinero. Para poder acceder a ella, simplemente se debe escanear o capturar el código QR con la cámara de un teléfono móvil o Tablet, y el dispositivo desplegará de forma inmediata el contenido del mismo. Banco Unión S.A. proporciona el servicio de pago y cobro a través de códigos QR, estas opciones se encuentran implementadas en el aplicativo UniMóvil Plus, lo que permite a los clientes efectuar el pago o realizar el cobro a través de estos códigos digitales, solución que cumple con absolutamente todos los esquemas de seguridad exigidos precisó el Gerente Nacional de Tecnologías de Banco Unión, Ramiro Mora.

Ahora, las personas que tengan que renovar su carnet de identidad, podrán hacerlo en tres simples pasos, mismo que les ahorrará tiempo y brindará mayor seguridad en sus transacciones. De esta manera, Banco Unión presenta soluciones concretas en beneficio de sus clientes y usuarios que precisan de una atención eficiente y ágil.

2.2.1.4 Los cajeros automáticos de Banco Unión S.A.

Los cajeros automáticos del Banco Unión son terminales electrónicas que permiten a los clientes realizar diversas operaciones bancarias sin la necesidad de acudir a una sucursal física estas operaciones suele incluir retiros de efectivo consultas de saldo, transferencias entre cuentas, depósitos, pago de servicios entre otras funciones. Están ubicados en diversas localidades estratégicas a lo largo de Bolivia que pueden incluir sucursales bancarias, centros comerciales, super mercados y otras áreas de alto tránsito.

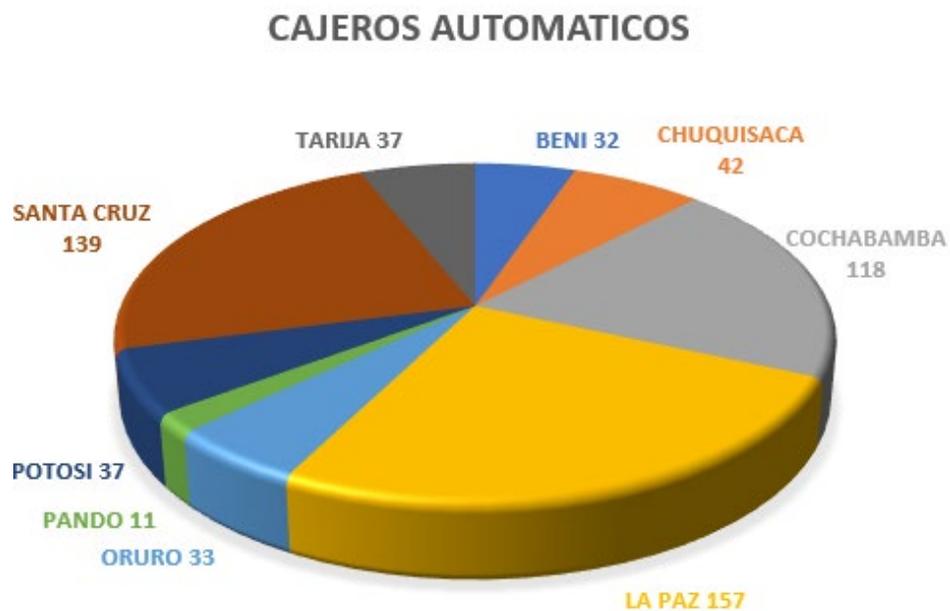
2.2.1.4.1 Servicios que proporcionan los cajeros automáticos

Los cajeros automáticos cumplen varias funciones importantes que facilitan las operaciones bancarias para los clientes y optimizan la gestión de efectivo para los Bancos algunas de las funciones principales incluyen:

- **Retiro de efectivo:** Permiten a los clientes retirar dinero en efectivo de sus cuentas bancarias de manera conveniente y rápida.

- Depósitos de efectivo: Algunos cajeros automáticos permiten a los clientes depositar dinero en efectivo directamente en sus cuentas bancarias sin necesidad de acudir a una sucursal.
- Transferencia entre cuentas: Facilita la transferencia de fondos entre cuentas bancarias tanto propias como de terceros en algunos casos pago de servicios en algunos países.
- Permiten el pago de servicios como facturas de servicios públicos recargas de teléfono móviles entre otros.
- Compra de productos financieros: En algunos casos los cajeros automáticos pueden ofrecer la venta de productos financieros como bonos seguros o tarjetas prepagadas, actualización de datos de la cuenta permite a los clientes cambiar su pin solicitar un estado de cuentas impreso actualizar informe de contraseña.

GRÁFICO 1: Número de cajeros automáticos por departamento



Fuente: Elaboración propia en base a los datos de Banco Unión S.A.

En el grafico N1 se observa que, en el departamento de La Paz con 157 cajeros automáticos, Santa Cruz cuenta con 139 cajeros automáticos, Cochabamba con 118 cajeros automáticos, Chuquisaca tiene 42 cajeros automáticos, el departamento de Potosí con 37 cajeros, Tarija con 37 cajeros automáticos, Oruro con 32 cajeros automáticos, en el departamento de Beni 32 cajeros automáticos, y por último en Pando con 11 cajeros automáticos.

2.2.1.4.2 Cajeros automáticos recaudadores

Son una variante especializada de los cajeros automáticos convencionales que tiene la capacidad adicional de recibir depósitos defectivos, estos cajeros son utilizados principalmente por empresas comercios y organizaciones que necesitan depositar grandes cantidades de efectivo de forma regular ofreciendo beneficios significativos tanto para los depositantes como para el Banco. (Unión, s.f.)

- Depósito de efectivo, permite a los usuarios depositar efectivo en sus cuentas bancarias directamente a través del cajero automático eliminar la necesidad de hacerlo en una sucursal bancaria.
- Autoservicio fuera de horario bancario estándar lo que es especialmente útil para negocios que operan fuera de las horas normales de trabajo.

GRÁFICO 2: Numero de cajeros automático recaudadores por departamentos



Fuente: Elaboración propia en base a los datos de Banco Unión S.A.

En el gráfico N2 se observa que en el departamento de La Paz cuenta con 19 cajeros automáticos recaudadores, Santa Cruz cuenta con 17 cajeros automáticos recaudadores, Cochabamba con 14 cajeros automáticos recaudadores, Tarija tiene 6 cajeros recaudadores, en el departamento de Potosí con 5 cajeros automáticos recaudadores, Chuquisaca con 5 cajeros automáticos recaudadores, Beni con 8 cajeros automáticos recaudadores, en el departamento de Oruro 3 cajeros automáticos recaudadores, y por último en Pando con 2 cajeros automáticos recaudadores.

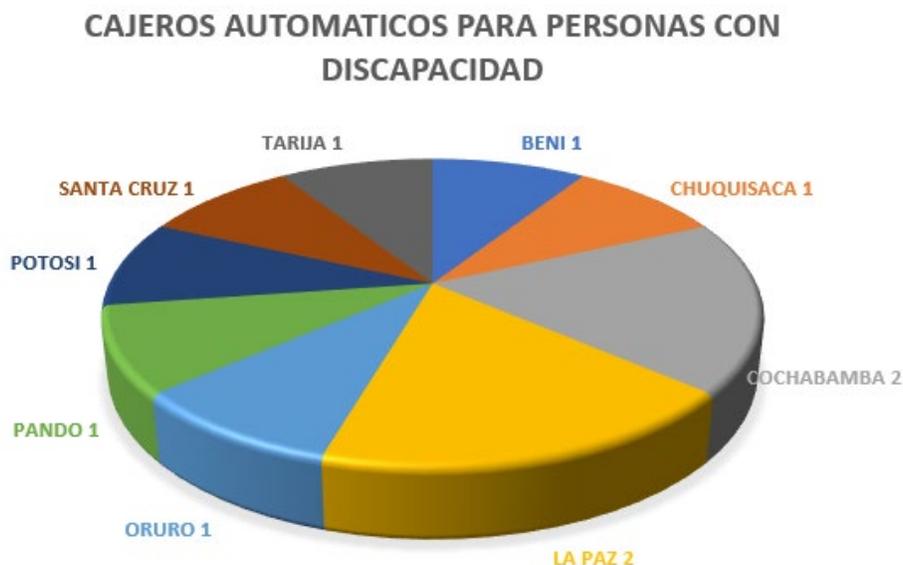
2.2.1.4.3 Cajeros automáticos para personas con discapacidad

Son una parte importante de la accesibilidad bancaria.

- **Altura y accesibilidad física:** Están diseñados para hacer accesibles desde sillas de ruedas como controles ubicados a una altura adecuada y espacio suficiente para maniobrar.
- **Pantalla táctil y accesible:** Las pantallas suelen tener opciones de contraste alto y braille para personas con discapacidad visual

- Audio guía: Ofrece instrucciones auditivas para guía a los usuarios a través del proceso de operación. (Unión, s.f.)

GRÁFICO 3: Numero de cajeros automáticos para personas con discapacidad por departamento.



Fuente: Elaboración propia en base a los datos de Banco Unión S.A.

En el grafico N3 se observa que el departamento de Cochabamba cuenta con 2 cajeros automáticos para personas con discapacidad, La Paz cuenta con 2 cajeros para personas con discapacidad, Santa Cruz con 1 cajero automático para personas con discapacidad, Tarija tiene 1 cajero para personas con discapacidad, en el departamento de Potosí con 1 cajero automático para personas con discapacidad,, Chuquisaca con 1 cajero automático para personas con discapacidad, Beni con 1 cajero automático para personas con discapacidad, en el departamento de Oruro 1 cajeros automáticos recaudadores, y por último en Pando con 1 cajero automático para personas con discapacidad.

2.3 Análisis y Discusión

El entorno bancario en Bolivia ha visto una creciente traducción de tecnologías digitales en la última década la digitalización de servicios financieros ha sido impulsada por la necesidad de

umentar la inclusión financiera y mejorar la eficiencia operativa de las instituciones bancarias Banco Unión S.A. ha sido un actor importante en la adopción de tecnologías digitales en Bolivia la implementación de UNInet Plus, UNImovil Plus, Pago de QR para Segip y los Cajeros Automáticos que están a nivel nacional, representa un paso significativo hacia la modernización de sus servicios.

Entre los años de 2010 a 2015 Banco Unión S.A. comenzó con servicios básicos en línea como consultas de saldo y transferencias internas durante esta fase, el enfoque estaba en familiarizar a los clientes con la Banca Digital. La expansión entre 2016 a 2019 fue la introducción de transferencias interbancarias pagos de servicios y una aplicación móvil este periodo vio un aumento en la cantidad de usuarios que adoptaron la Banca Digital. La innovación y seguridad fue entre los años 2020 y 2023 donde se vio mejoras significativas en la seguridad con autenticación de dos factores cifrado de datos además la integración con billetera digital y la implementación de asistencia virtual mejorando la experiencia del usuario.

A pesar de los beneficios de la convivencia aún existen desafíos en términos de accesibilidad para las poblaciones rurales y aquellos con limitaciones tecnológicas es esencial que Banco Unión S.A. continúe trabajando en reducir esta brecha digital quizás mediante la creación de puntos de acceso comunitarios o programas de educación tecnológica. La seguridad en el entorno digital es un campo en constante evolución es crucial que Banco Unión S.A. mantenga sus sistemas actualizados y responda rápidamente a las nuevas amenazas, la comunicación constante con los clientes sobre las mejores prácticas de seguridad también es vital para mantener la confianza.

La Banca Digital representa una transformación e innovación significativa en el sector financiero, permitiendo a los usuarios y personal que accedan y gestionen sus cuentas bancarias a través de plataformas electrónicas con las aplicaciones móviles, esto especialmente, para los usuarios ocupados que no pueden desplazarse físicamente a una sucursal bancaria. Todo eso lleva a que el Banco y los clientes, tengan menores costos operativos.

CAPITULO III

CONCLUSIONES

La Banca Digital ha adquirido una importancia significativa con el avance de la tecnología, permitiendo a los clientes del Banco Unión S.A. utilizar plataformas como UniNet Plus, UniNet Móvil Plus, pagos QR a SEGIP y cajeros automáticos para realizar transferencias interbancarias, pagos de servicios, cobros, consultas y más.

La evolución de la Banca Digital del Banco Unión S.A. en Bolivia ha sido notable, adaptándose a las necesidades modernas de los clientes. Han innovado con plataformas móviles y en línea que facilitan transacciones y consultas remotas, reforzando la seguridad cibernética para proteger los datos y transacciones. Además, han mejorado la experiencia del usuario con interfaces intuitivas, promovido la educación financiera para un uso seguro y efectivo de las herramientas digitales, y ampliado la accesibilidad llevando servicios bancarios a áreas rurales. Estas iniciativas han posicionado al Banco Unión como un líder en la digitalización bancaria, mejorando tanto la satisfacción del cliente como la eficiencia operativa.

BIBLIOGRAFÍA

- 393, L. (s.f.). <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Leyes/Ley393ServiciosFinancieros.pdf>.
- Apaza, F., & Bueno, R. (2023). ABC del Consumidor.
- ASFI. (2017). Editoriales Boletín.
- ASFI, A. d. (2019). *GLOSARIO DE TÉRMINOS ECONÓMICOS FINANCIEROS*.
- ASFI, B. (2013). La banca móvil como instrumento de inclusión financiera.
- Avendaño, O. (2018). Los retos de la banca digital en México. *IUS*.
- Benavidez, R. (2021). Revisión documental.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- BNB. (s.f.).
https://www.bnb.com.bo/PortalBNB/Documentos/Rse/Programas/capitulo_10_banca_electronica_nuevo.pdf.
- Bolivia, B. C. (2022).
- Cohn, D. (2023). Global digital banking.
- Cornelio, J. (2023). *Estudio sobre la digitalización en los servicios de la banca personal*.
- Etece, E. (2024). Concepto de la tecnología. En E. E. Etece.
- FUNCAS. (2023). La digitalización como eje de transformación bancaria. *Observatorio de la digitalización de financiera Funcas*.
- Gobat, J. (2012). Que es un banco . *Finanzas y Desarrollo*.
- Gomez, S. (2019). *Metodología de la Investigación*.
- Hernandez Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.,.
- Mar, C., Barbosa, A., & Molar, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Marichal, C. (2021). *El Nacimiento e la banca en America Latina*.
- Martinez, J. (2023). Banca Digital.
- Mateo, O., & Dreezeni, E. (2021). *Códigos QR en educación Médica*.
- McKinsey. (2023). Revisión global de la banca. *ManageEngine*.
- Mrtínez, E. (2023). La evolución de la banca digital en Bolivia . *Retos y Oportunidades*.
- Novoa, P., Ledesma, F., Inga , M., Garro, L., & Sanchez, F. (2019). *Los mapas metales armonicos en dispositivos móviles para la comprensión y producción de textos narrativos*.
- Rodriguez. (2020). *Metodología de la Investigación*.
- Rodriguez, G. (2015). *Introducción al sistema financiero*.
- Romero, J., Fonseca, G., & Blanco, F. (2021). *Análisis de la Educación Financiera de Boyacá*.
- Sánchez, J. (2017). Banca Online.
- Ticona, M. (2023). La banca digital y su inclusión financiera. *Revista Economía, Innovación y Emprendimiento*.
- Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación* . Mexico.
- Torsinouv, A. (2023). *Metodología de la Investigación*.
- Trenza, A. (2019). Marketing financiero. *Semrush*.
- Unión, B. (s.f.). <https://bancounion.com.bo>.
- Vaena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*.
- Vargas, H. (2021). La banca digital .
- Vizcano, P., Cedeño, R., & Maldonado , I. (2023). Metodología de la Investigación Científica. *Ciencia Latina Internacional*.

ANEXOS



Cajero automático

Fuente: página de sitio web Banco Unión S.A.



Cajero automático recaudador

Fuente: página de sitio web Banco Unión S.A.

Banca Digital



- Antes de enviar los documentos debe comunicarse a la línea gratuita **800 10 2872**.
- La afiliación es válida para Persona Natural cuyas cuentas hayan sido aperturadas a partir del **1 de diciembre 2016**.
- Enviar la información al correo **info@bancounion.com.bo**

#QuédateEnCasa

Aplicación UNInetplus

Fuente: página de sitio web Banco Unión S.A.



Aplicación UNmovil

Fuente: página de sitio web Banco Unión S.A.



Pago SEGIP mediante QR

Fuente: página de sitio web Banco Unión S.A.