

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



Proyecto de Grado
Para Optar al Título de Contador Público

“PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA BANCA DIGITAL A TRAVÉS
DE TRANSFERENCIAS Y QR, PARA LA EMPRESA GAMMA
NUTRITION DE LA CIUDAD DE COBIJA”

Postulante: Fabricio Hector Zambrana Sobrinho

Tutor: MBA. Carola Marcela Aguilar Maradei

COBIJA - PANDO - BOLIVIA

2024

DEDICATORIA

Al Gran Arquitecto del Universo por iluminar y guiarnos a la luz eterna, por estar de manera omnipresente a cada día, a cada paso, no dejándonos sentir solos en ningún momento.

A mi amada familia que constantemente y a lo largo de los años ha influenciado en mi vida de manera positiva, guiando y supervisando mis pasos, motivándome a ser una persona ejemplar, un estudiante que sirva de ejemplo a las futuras generaciones.

A mi novia, amiga y compañera en todos estos años de estudio, que también a su manera me ayudó a no desistir en ningún momento de mis metas y objetivos académicos.

AGRADECIMIENTOS

A nuestro creador el Gran Arquitecto del Universo, por su divinidad y bondad, que con su amor incondicional llenó mi alma desde mi nacimiento y hasta que mi cuerpo deje respirar y en la eternidad también me acompañará en la eternidad. Mismo que con su sabiduría me orientó en cada etapa de esta vida universitaria, permitiéndome avanzar en cada semestre hasta llegar al epílogo de la carrera con mucha satisfacción y resiliencia.

A mis padres, hermana, abuelos, primos, tíos, que de una manera especial lograron ayudarme a concluir esta etapa universitaria.

A todo el plantel docente que, con su aporte académico, predisposición, templanza y valores lograron influenciar en mí y todos mis compañeros nos enamoráramos de esta tan linda carrera como es Contaduría Pública.

A mis compañeros de curso que con amabilidad y empatía lograron crear junto conmigo un lindo ambiente de estudio, lleno de cortesías y amabilidades. Formando así un gran grupo de estudiantes y sobre todo amigos que sin duda me los llevaré por siempre guardados en mi corazón.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
1. Antecedentes	3
1.1. Identificación del Tema de Investigación	6
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Justificación	8
1.4 Alcance y Delimitación	8
1.4.1. Alcance	8
1.4.2. Delimitación	8
1.4.2.1. Delimitación Temática	8
1.4.2.2. Delimitación Espacial	8
1.4.2.3. Delimitación Temporal	9
1.5 Objetivos	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2. Objetivos Específicos	9
CAPITULO 2	10
2. Marco Teórico	10
2.1.1. Economía Financiera	10
2.1.2. Sistema Financiero	10
2.1.3. Elementos del Sistema Financiero	11
2.1.4. Entidades Bancarias	12
2.1.5. Canales de distribución bancaria	13
2.1.6. Consumidores Financieros	13
2.1.7. Inclusión Financiera	14
2.1.8. Tecnología de Información y Comunicación	14
2.1.9. La digitalización	15
2.1.10. Banca Electrónica	15
2.1.10.1. Banca Móvil	15
2.1.10.2. Cajeros Automáticos	16
2.1.10.3. Terminales de Ventas o POS	16
2.1.10.4. Billetera electrónica	16
2.1.10.5. Transferencia electrónicas-ACH	16
2.1.10.6. Las Fintech	17
2.1.11 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)	17

2.1.12 Billetera Electrónica	17
2.1.13. Pagos QR	18
2.1.14. Transferencia Bancaria Electrónica	18
2.1.15. Dinero Virtual	18
2.1.16. Instrumento Electrónico de pago (IEP)	18
2.1.17. Servicio de pago móvil	18
2.1.18 Banca Digital en Bolivia	19
2.1.19 Retos a los que se enfrenta la transformación digital de la banca	19
CAPÍTULO 3	27
3. Diseño Metodológico de la Investigación	27
3.1. Tipo de Enfoque	27
3.2 Métodos	27
3.2.1 Análisis Documental	27
3.2.2 Inductivo	28
3.2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	28
3.2.3.1 Entrevista	28
3.2.3.2 Cuestionario	29
3.2.3.3. Procesamiento de datos	29
3.3. Población y muestra	29
CAPÍTULO 4	30
4. Desarrollo de la investigación	30
4.1. Presupuesto	48
4.2. Cronograma	49
CAPÍTULO 5	50
5. Conclusiones y Recomendación	50
5.1. Conclusión	50
5.2. Recomendaciones	51
Referencias	52
Anexos	55

Índice de Tablas

Tabla 1. Definiciones	23
Tabla 2. Modelo de negocio de banca digital	41
Tabla 3. Inversión de la empresa	42
Tabla 4. Tabla del Presupuesto	48
Tabla 5. Tabla del Cronograma de Actividades a realizar	49

Índice de Figuras

Figura 1. Evolución de la Utilización de la banca electrónica en Bolivia (2015-2017)	4
Figura 2. Razones por las que no se realizan transacciones electrónicas	5
Figura 3. Frecuencia de consumo de los productos.	31
Figura 4. Pregunta sobre la forma de pago que se utiliza en la empresa.	32
Figura 5. Pregunta que si los clientes encuentran practica la forma de pago que utilizan en la empresa.	33
Figura 6. Pregunta que considera la forma de pago más práctica a la Banca Digital.	34
Figura 7. Percepción sobre lo que los clientes consideran seguro a la hora de pagar.	35
Figura 8. Percepción de la forma de pago más usada en otros negocios.	36
Figura 9. Datos respecto a que todos los clientes realizan pagos a través de la Banca Digital.	37
Figura 10. Nivel de frecuencia de la utilización de la Banca Digital.	38
Figura 11. Aceptación de los clientes sobre la Banca Digital como forma de cobro.	39

RESUMEN

La banca digital puede ser una herramienta valiosa para las empresas que buscan mejorar su gestión financiera, operativa y de recursos. Sin embargo, es importante que estas reciban capacitación y asesoramiento en el uso de la banca digital, y que se tomen medidas para garantizar la seguridad de las transacciones en línea y la privacidad de los datos de los usuarios financieros. Es importante que conozcan los beneficios y facilidades que puede ofrecer el uso de la Banca Digital, para ello es necesario ofrecer una buena orientación acerca del uso de la Banca Digital. En ese sentido se puede decir que la implementación de la banca digital puede mejorar la eficiencia de las empresas, reducir costos y mejorar la experiencia de los usuarios financieros, lo que puede aumentar la rentabilidad y la competitividad de estas empresas en el mercado. Otro de los beneficios que ofrece la Banca Digital es que ayuda a los usuarios financieros a no quedar al margen de los avances tecnológicos que ofrece la Banca, ya que la tendencia es evolucionar constantemente con la tecnología y mejorar los servicios financieros, para que los usuarios de servicios financieros estén cada vez más satisfechos con la experiencia brindada por la Banca Digital. Los clientes hoy en día están familiarizados con el uso de la Banca Digital, en ese sentido muchos prefieren realizar sus pagos de servicios o productos a través de los distintos métodos de cobros y pagos digitales, entre los más utilizados por los usuarios financieros están el QR (Quick Response), las Transferencias Bancarias y Transferencias Interbancarias (ACH) y otros.

Palabras Claves: Banca Digital, Usuarios Financieros, Servicios Financieros.

ABSTRACT

Digital banking can be a valuable tool for companies seeking to improve their financial, operational and resource management. However, it is important that they receive training and advice in the use of digital banking, and that measures are taken to guarantee the security of online transactions and the privacy of financial users' data. It is important that they know the benefits and facilities that the use of Digital Banking can offer, for this it is necessary to offer good guidance about the use of Digital Banking. In this sense, it can be said that the implementation of digital banking can improve the efficiency of companies, reduce costs and improve the experience of financial users, which can increase the profitability and competitiveness of these companies in the market. Another benefit that Digital Banking offers is that it helps financial users not to be left out of the technological advances that Banking offers, since the trend is to constantly evolve with technology and improve financial services, so that users of financial services are increasingly satisfied with the experience provided by Digital Banking. Customers today are familiar with the use of Digital Banking, in that sense many prefer to make their payments for services or products through different digital collection and payment methods, among the most used by financial users are the QR (Quick Response), Bank Transfers and Interbank Transfers (ACH) and others.

Keywords: Digital Banking, Financial Users, Financial Services.

INTRODUCCIÓN

Las microempresas de la ciudad de Cobija en su mayoría, aún no han adoptado el uso de la Banca Digital como medio de cobro y pago. En ese sentido se vio la necesidad de realizar el Proyecto de Grado denominado “Propuesta de uso de la Banca Digital para La Empresa Gamma Nutrition de la ciudad de Cobija”.

Por lo tanto, se estableció como objetivo general Determinar la incidencia de la educación financiera y la aceptación de la banca digital, para incorporación de transferencia y QR, para cobros y pagos en la empresa Gamma Nutrition, así mismo, se definió como objetivos específicos: Determinar el grado de educación financiera percibida por el propietario de la empresa Gamma Nutrition, Orientar al gerente propietario de la empresa Gamma Nutrition sobre la importancia de la educación financiera para una buena administración financiera e Incorporar el uso de los diferentes medios de cobros y pagos digitales que nos proporcionan las entidades financieras en la empresa Gamma Nutrition. Por lo tanto, se estableció como planteamiento del problema: ¿De qué manera se puede incorporar el uso de la banca digital a la empresa Gamma Nutrition, como sistema de pagos y cobros?

Se ha identificado que estudiantes de las diferentes universidades de Bolivia han realizado proyectos de grado sobre la Banca Digital, en su mayoría sobre la Educación Financiera.

En el Capítulo 1, se describen los Antecedentes de la empresa Gamma Nutrition la cual no consideraba necesario utilizar la Banca Digital en su empresa, por lo cual se le orientó respecto a la importancia de la misma para que esta no quede al margen de los avances tecnológicos que ofrece la banca.

En el Capítulo 2, se describen los conceptos y teorías rescatados de documentos del Banco Central de Bolivia, como también de la Autoridad de Supervisión de Entidades Financieras, Normas Vigentes que regulan a las Entidades Financieras y además de diferentes autores.

En el Capítulo 3, se aplicó el enfoque cualitativo ya que en la investigación se describen los procedimientos de formas de cobros y pagos a través de la Banca Digital por la Empresa Gamma Nutrition. Se aplicó la encuesta

En el Capítulo 4, se procedió a realizar un diagnóstico a través de la encuesta tanto al propietario como a los clientes de la empresa sobre el uso de la Banca Digital, teniendo como resultado que los clientes sí utilizan y prefieren realizar pagos bajo esa modalidad, sin embargo el propietario no lo consideraba importante, por lo que se le dio la orientación respectiva para que el mismo pueda aplicarlo en su empresa, además de demostrarle su importancia para que la empresa lleve un mejor control de sus ingresos y gastos, y de esta manera la empresa adopte la evolución tecnológica que ofrece la banca.

CAPÍTULO 1

1. Antecedentes

“La banca electrónica moderna dio sus primeros pasos a partir del 27 de junio de 1967, cuando se instaló el primer cajero automático creado por Sheperd-Barron y comercializado por la firma británica De La Rue en una sucursal del Banco Barclays”. (Página Siete, 2017, como se citó en Quispe, G. y Tambo E. 2021)

La banca electrónica en Bolivia es un servicio relativamente nuevo, la ley N° 393, “Ley de Servicios Financieros” del 21 de agosto de 2013, en su anexo da una definición de la banca electrónica: “Es la prestación de servicios financieros a través de internet u otros medios electrónicos y digitales sin necesidad de presencia física del cliente en las oficinas de la entidad financiera”, con esta definición, la legislación boliviana fue lo suficientemente amplia, encerrando así no solo los medios electrónicos que existen en la actualidad, sino también los futuros que puedan existir. Por consiguiente, la legislación boliviana permite a las entidades financieras autorizadas por la ASFI a proporcionar este servicio. Se debe tomar en cuenta que, la banca móvil y por internet son servicios destinados al cliente financiero, no al usuario financiero. Asimismo, la Ley N° 393 en su anexo define al cliente financiero:

“Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos”.

Los estudios realizados referentes al uso de la banca electrónica en Bolivia son recientes. Las investigaciones fueron realizadas por la Autoridad de Servicios Financieros (ASFI) y la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC). (Quispe. G. y Tambo E. 2021)

A continuación, se muestra la figura respecto a la Evolución del uso de la banca por internet y banca móvil, correspondiente a las gestiones 2015, 2016, 2017 y 2018.

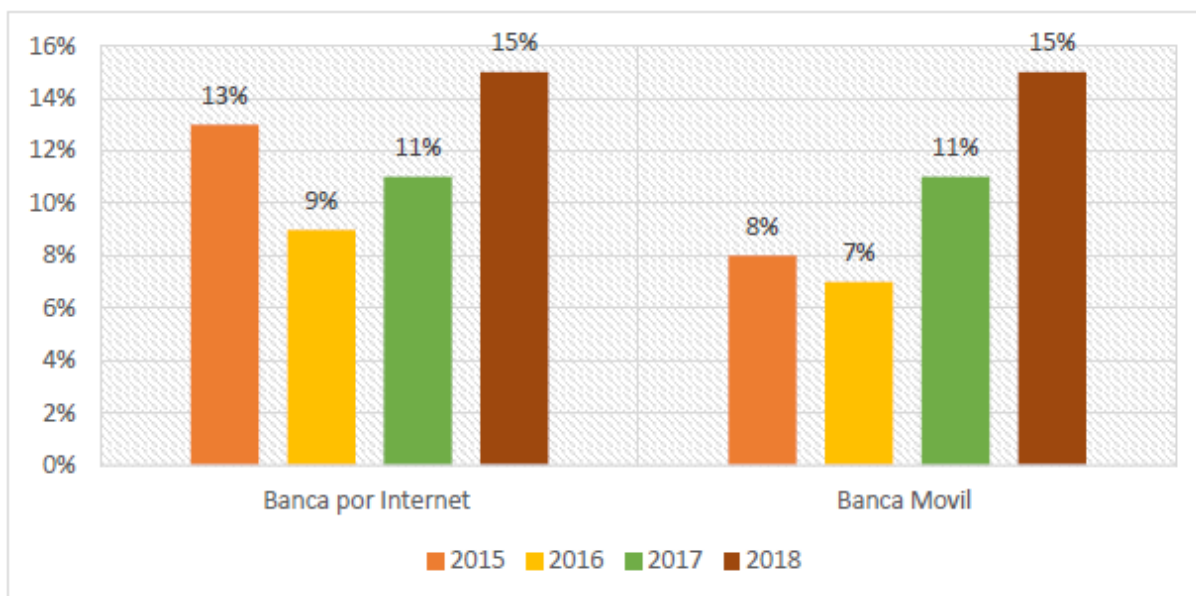


Figura 1. Evolución de la Utilización de la banca electrónica en Bolivia (2015-2017)

Fuente: ASFI, 2015 - 2018

Los estudios realizados por la ASFI nos indican que existe un desarrollo precario de la banca por internet (ASFI, 2015; 2016; 2017 y 2018). De acuerdo a los resultados del 2017, 11 de cada 100 consumidores financieros usan la banca por internet (Estado TIC: Estado de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Estado Plurinacional de Bolivia, 2018). Esto significa que, 89 de cada 100 consumidores financieros no realizan transacciones a través de la banca por internet. Llama la atención que el año 2017, en comparación a los años anteriores, el nivel de uso de la banca por internet haya disminuido del 13% al 11% (Ídem.). En cambio, la banca móvil el año 2017 el 11% de los clientes financieros utilizaron este medio, existiendo un aumento de 4 puntos porcentuales con respecto a la anterior gestión. Este medio registró un crecimiento mayor con respecto a la banca por internet. Sin embargo, para el año 2018 la banca móvil y por internet obtuvieron un crecimiento de 4 puntos respecto al año anterior lo que nos indica que 85% de los consumidores financieros no realizaron transacciones a través de estos canales. (ASFI 2015-218, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)

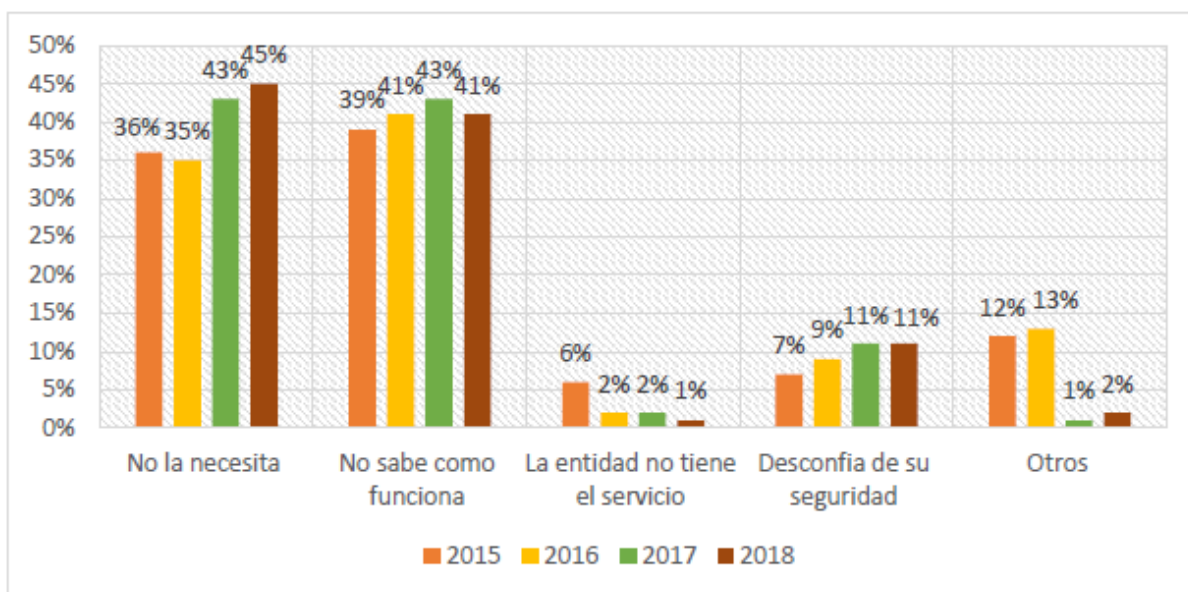


Figura 2. Razones por las que no se realizan transacciones electrónicas

Fuente: ASFI, 2015 - 2018

En cuanto a las razones por las que no se usa este servicio, en las cuatro gestiones de la encuesta el desconocimiento de su funcionamiento fue predominante, seguido muy de cerca por la falta de necesidad de su uso. (Quispe. G. y Tambo, E., 2021)

Desde hace algunos años la implementación de pagos digitales ha venido ganando fuerza en los negocios y emprendimientos particulares, ya que se considera muy importante tener a disposición las distintas aplicaciones digitales de los diferentes bancos vinculadas a los dispositivos móviles de las empresas, permitiendo así tener un mejor flujo de efectivo a las empresas y negocios particulares.

Gamma Nutrition es un negocio personal que viene trabajando en el área de Bienestar, Nutrición y Salud desde el año 2021 con el propósito de mejorar la condición de vida de muchas personas que no estaban contentas con su salud corporal y estética. La empresa tiene actualmente como forma de cobro solamente el pago en efectivo efectuado por la cajera de la empresa. Como alternativa, se está estudiando una manera más segura, más directa y más rápida de pago, que es la forma de pago digital, las cuáles serían por ejemplo los QR, transferencias bancarias, que

en la actualidad se están utilizando de forma discontinua, esto también permitirá que el usuario independientemente de la distancia y el lugar pueda hacer efectivo el pago por su consumo.

1.1. Identificación del Tema de Investigación

El problema que se presenta es por motivo de la falta de conocimiento y experiencia en el uso de la banca digital. La empresa no está familiarizada con las tecnologías digitales por lo que lleva a este a tener cierta desconfianza en cuanto a la seguridad y privacidad de sus datos e información bancaria sean hackeados y robados, ya que se han dado recientemente muchos casos de ciberdelincuencia. Asimismo, la limitación en cuanto a la accesibilidad en el manejo de aplicativos para el uso de la banca móvil. Por otro lado, la falta de soporte técnico y asistencia un motivo por el cual el usuario de la banca móvil se limite a utilizar los aplicativos de las entidades bancarias, ya que la capacitación es muy superficial. La falta de confianza en la seguridad de las transacciones en línea puede ser un problema para algunas personas, lo que puede afectar la adopción de la banca digital por parte de la empresa. Por lo tanto, es importante que las empresas reciban capacitación y asesoramiento en el uso de la banca digital, no solamente por parte del área de plataforma de las entidades financieras, sino que también por profesional externo.

No es sorpresa para nadie que la delincuencia se incrementó bastante en los últimos años y producto de ello han sido los diversos asaltos a mano armada a diferentes empresas, negocios, emprendimientos entre otros, dentro de la capital pandina. Uno de los motivos encontrados es que, estos negocios manejan mucho efectivo en sus ambientes y los delincuentes han causado zozobra en los mismos.

Estos sucesos han tenido un impacto negativo en los negocios de la región y es con motivo de evitar que suceda en la empresa, es por este motivo que se está optando por implementar una nueva tendencia digital, que ha venido facilitando las transacciones entre el cliente y el vendedor.

Otro de los temas es que los registros contables estén actualizados, que se tenga información digital de los depósitos o pagos que se tengan y que los usuarios puedan hacer el pago efectivo sin ningún tipo de excusa, a través de las facilidades de pago que tiene previsto ofrecer la empresa.

Actualmente las Entidades Financieras con el apoyo de las tecnologías digitales están ofreciendo mayor apoyo a las micro y pequeñas empresas, por lo tanto, el tema de investigación se trata justamente de la implementación de la banca digital a la empresa Gamma Nutrition, principalmente para realizar sus cobros y pagos, ya que viene a facilitar ese sistema de cobros tradicionales y promoviendo mayor inclusión financiera.

La banca digital puede generar ventajas a una empresa de diferentes maneras. Primeramente, la banca digital permite que se puedan realizar pagos más eficientes, lo que permite a las empresas realizar sus pagos y cobros a través de transferencias de fondos entre los clientes y proveedores. Asimismo, la banca digital puede integrarse con sistemas de inventario y logística para mejorar la eficiencia en la gestión de la cadena de suministro y la distribución de los productos.

Ventajas de pagos por QR, se puede mencionar, por ejemplo: la automatización de tareas, facilidad y rapidez, accesibilidad, reducción de costos, como también puede otorgar seguridad, integración con herramientas financieras.

1.2. Formulación del Problema

En base a lo descrito anteriormente, nos permitimos formular la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera se puede aplicar el uso de la banca digital para pagos y cobros por transferencias y QR para la empresa Gamma Nutrition de la ciudad de Cobija, como sistema de pagos y cobros?

1.3. Justificación

La versatilidad en el manejo de dinero es la razón principal que nos llevó a realizar este trabajo, pues encontramos muchos beneficios que se consideran importantes en la administración de una empresa o negocio.

A través de un sistema de cobro virtual se evita la búsqueda de monedas fraccionadas, así como también se disminuye el manejo de efectivos en caja, también se evita el mal manejo de efectivo por parte de los funcionarios como también nos brinda un respaldo extra en los registros de compras y ventas de las empresas o negocios.

1.4. Alcance y Delimitación

1.4.1. Alcance

Se tiene previsto la implementación de los cobros digitales para la empresa Gamma Nutrition de manera en que todos los cobros realizados por la empresa a sus clientes se mantengan registrados en los extractos de la cuenta de la empresa, con esta implementación la empresa mejorará su flujo de efectivo y el control del efectivo. Por consiguiente, traerá mayor seguridad a sus clientes a la hora de realizar los pagos.

1.4.2. Delimitación

1.4.2.1. Delimitación Temática

Este trabajo está dirigido al uso de la banca digital, concretamente a los usuarios de la empresa Gamma Nutrition como a su propietario.

1.4.2.2. Delimitación Espacial

Este trabajo se desarrolló en las instalaciones de la empresa ubicada en la calle sucre N°52 de la ciudad de Cobija.

1.4.2.3. Delimitación Temporal

Este trabajo se realizó durante el periodo de noviembre del 2023 a marzo del 2024.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Proponer el uso de la banca digital, para cobros y pagos mediante transferencias y QR en la empresa Gamma Nutrition.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de educación financiera percibida por el propietario de la empresa Gamma Nutrition.
- Orientar al gerente propietario de la empresa Gamma Nutrition sobre la importancia de la educación financiera para una buena administración financiera.
- Incorporar el uso de los diferentes medios de cobros y pagos digitales que nos proporcionan las entidades financieras en la empresa Gamma Nutrition.

CAPITULO 2

2. Marco Teórico

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Economía Financiera

La Economía Financiera se define como el estudio del comportamiento de los individuos en la asignación intertemporal de sus recursos en un entorno incierto, así como el estudio del papel de las organizaciones económicas y los mercados institucionalizados, en facilitar dichas asignaciones. (Marín & Rubio, 2001, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)

De esta manera, se puede entender que la Economía Financiera estudia el comportamiento de los individuos ante sus decisiones de inversión, teniendo como fin, el cumplimiento de las obligaciones de las organizaciones económicas y los mercados institucionalizados.

2.1.2. Sistema Financiero

Básicamente el Sistema Financiero (llamado también Sector Financiero) es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas (nacionales o extranjeras). (Dueñas, R., 2008)

El sistema financiero de un país se define como el conjunto de mercados e instituciones que canalizan recursos desde las unidades económicas que poseen ahorro, y quieren prestarlo o invertirlo, a aquellas unidades que son deficitarias de ahorro, es decir que desea endeudarse. (Delta Publicaciones, 2007, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)

De este modo, podemos entender que el sistema financiero es el vínculo entre unidades económicas, por el cual se realizan movimientos de recursos financieros entre agentes de ahorro

y unidades deficitarias. Además, contribuye a la estabilidad económica y financiera, transmitiendo y regulando la política monetaria.

2.1.3. Elementos del Sistema Financiero

El Sistema Financiero está compuesto por tres elementos básicos:

- **Mercados Financieros:** Los mercados financieros se establecen como el elemento formal del sistema financiero. Pueden definirse en consecuencia, como el lugar físico o inmaterial en el que se relacionan los inversores y ahorradores mediante el concurso de los intermediarios. En estos mercados se intercambian los instrumentos financieros y se fijan los precios. (Juan & Carballo, 2015 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)
- **Instrumentos Financieros:** Los instrumentos financieros, llamados también activos financieros, están constituidos por las obligaciones directas e indirectas emitidas respectivamente por los agentes económicos deficitarios o de gasto y las instituciones financieras bancarias y no bancarias. (R, 2007, pág. 41 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)
- Por ejemplo, se considera instrumentos financieros a las acciones, ordinarias o preferentes, los bonos o pagarés, las cuentas a cobrar e incluso el efectivo mantenido en caja o en cuentas corrientes bancarias.
- **Instituciones Financieras:** Una Entidad de Intermediación Financiera (EIF), es la denominación que reciben las instituciones financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), para realizar operaciones de captación de ahorros y colocación de créditos.

Las instituciones financieras son mediadores entre las unidades económicas, familias, empresas y estado, para facilitar transacciones cuya función principal consiste en captar fondos, otorgar créditos y realizar inversiones en títulos y valores.

En este contexto, existen dos tipos de intermediarios financieros: (López & Gonzales, 2008, pág. 2 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)

- Los bancarios, que además de una función de mediación pueden generar recursos financieros que son aceptados como medio de pago. Dentro de este grupo está el Banco Central de Bolivia y la Banca Privada.
- Los no bancarios, son aquellos conformados por los Fondos Financieros Privados, Mutuales, Cooperativas y actualmente ingresando a este rubro las Organizaciones No Gubernamentales Financieras.

2.1.4. Entidades Bancarias

“Una entidad bancaria es un intermediario financiero que proporciona activos financieros líquidos en forma de depósitos a los prestamistas y utiliza dichos fondos para financiar las necesidades, menos líquidas de inversión de los prestatarios” (Krugman & Wells, 2007 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)

En resumen, una entidad bancaria es una institución financiera que se encarga de administrar el dinero de unos, para prestarlo a otros.

– Operaciones Propias de las entidades Bancarias

Según Staub, sostiene que las operaciones bancarias son “las que satisfacen necesidades de tráfico para la obtención y enajenación de dinero y títulos valores”. (Rodríguez J., 1976, pág. 18 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)

Por su parte Rodríguez S, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021 propone la siguiente clasificación: (pág. 112)

Operaciones bancarias pasivas: Son operaciones de captación de recursos financieros, se materializan a través de los depósitos bancarios.

Operaciones bancarias activas: Permiten poner dinero en circulación en la economía; es decir, a través de la captación otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que soliciten.

2.1.5. Canales de distribución bancaria

Concretamente, la banca distribuye un servicio, cuya principal característica sería la intangibilidad y la inseparabilidad entre la producción y el consumo. Por tanto, desde este punto de vista se podría definir el canal de distribución como el punto de venta de estos servicios. (Galdo, 2015 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021)

Catelló Muñoz, categoriza los canales de distribución bancaria en base a tres Canales (Castello, 2007, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E. 2021):

- Canales de Distribución del Servicio Tradicional de Banca: Es la red propia de oficinas o sucursales.
- Canales de Distribución Compartidos: Se refiere a una combinación de la operatividad física de la Banca y necesidades de acercamiento de servicios, por parte del cliente. Comprendido por cajeros automáticos y terminales de venta o POS.
- Canales de Distribución a Distancia: Comprendido principalmente por la banca telefónica, banca por internet y banca móvil.

2.1.6. Consumidores Financieros

Según ASFI, el consumidor financiero puede ser el cliente o usuario financiero:

- Cliente financiero: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante suscripción de contratos. (Por ejemplo: aquel titular que tiene una cuenta en la entidad financiera).
- Usuario financiero: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos. (Por ejemplo, aquella persona que va a la entidad financiera a pagar un servicio básico, sin necesariamente ser parte o haber firmado un compromiso civil con la entidad).

2.1.7. Inclusión Financiera

El Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF, 2015) la define como “El acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población” (Salazar, Rodríguez, & Jaramillo, 2017, págs. 45 – 66, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021).

2.1.8. Tecnología de Información y Comunicación

Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación como: “aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización” (Montiel, 2008, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021).

Por otro lado, la UNESCO indica que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son fundamentales para el desarrollo económico, político y social de los países, y cobran sentido ante la existencia de la economía del conocimiento. (como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021).

2.1.9. La digitalización

Es el proceso por el cual procesos analógicos y objetos físicos se convierten al formato digital”.
(Westreicher, G. 2021)

2.1.10. Banca Electrónica

Según el diccionario de economía y finanzas de Tamames, esta se define como el conjunto de productos, procesos que permiten, mediante procedimientos informáticos, que el cliente pueda realizar una serie, cada vez más amplia, de transacciones bancarias sin necesidad de ir a la sucursal. (AGETIC, 2018, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021)

Es la prestación de servicios financieros a través de internet u otros medios electrónicos y digitales sin necesidad de presencia física del cliente en la oficina de la entidad financiera.
(ASFI-BCB, 2019)

2.1.10.1. Banca Móvil

La banca móvil es un servicio proporcionado por un banco u otra institución financiera que le permite realizar transacciones financieras de manera remota usando un dispositivo móvil como un smartphone, una tableta o incluso un reloj pulsera de alta tecnología. (HansonBanking.org, s.f.)

La banca móvil (m-banking) es, por su parte, un nicho de la banca electrónica (e-banking) en la que los clientes acceden a un amplio abanico de servicios bancarios, tales como instrumentos de ahorro y crédito, vía canales electrónicos. La banca móvil requiere que el cliente tenga una cuenta a la que se pueda enviar transferencias y desde la que se pueda realizar pagos. (Santoma, 2008, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021).

2.1.10.2. Cajeros Automáticos

Conocidos por su acrónimo en inglés ATM (Automatic Teller Machine) es un punto de atención financiero instalado; a través del cual, los usuarios de tarjetas de débito, tarjetas de crédito o tarjetas pre-pagadas puedan realizar ciertas transacciones financieras las 24 horas y 7 días de la semana. (ASFI, 2016 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021).

2.1.10.3. Terminales de Ventas o POS

Dispositivo que los emisores dan a los comercios afiliados o adquirentes para que puedan realizar cobros a través de tarjetas de débito o crédito. Por medio de este dispositivo el establecimiento comercial confirma la disponibilidad de crédito o de fondos del tarjetahabiente, realiza el cargo correspondiente e imprime el voucher o comprobante del cargo. (Claros, 2018 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021).)

2.1.10.4. Billetera electrónica

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) define a la billetera móvil como “una cuenta de pago ligada a una línea celular, medio por el cual el consumidor financiero realiza transacciones financieras de forma ágil y segura las 24 horas del día y los 365 días del año”.

A nivel global, se observa distintos tipos de billetera móvil, entre las más conocidas: Cartera móvil, e-wallet, monedero Virtual, google Wallet. (Flores, Medel Del Carpio, Yagui, & Samanamud, 2017 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021).

2.1.10.5. Transferencia electrónicas-ACH

Transferencia Bancaria, es la denominada Banca por Internet. Consiste en transferencias ACH (Automated, Clearing House) mediante la Cámara de Compensación Autorizada, que es el mecanismo que permite la compensación electrónica de las órdenes de pago entre las

instituciones financieras a través de medios electrónicos y redes de comunicación, es decir, permite transferir dinero entre cuentas del mismo banco y hacia otros bancos directamente desde las plataformas web de cada banco, siendo que estas pueden tener un costo de acuerdo al monto que se transfiera. (AGETIC, 2018, como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021)

2.1.10.6. Las Fintech

ASOBAN señala que las Fintech pueden ser definidas como empresas o startup que, haciendo uso de lo último en la tecnología, proveen soluciones financieras digitales enfocadas a atender necesidades específicas de las personas. Estos emprendimientos utilizan arquitecturas tecnológicas avanzadas y aprovechan la infinita información existente en el internet y ofrecen sus servicios a través de plataformas virtuales. (Gemma, 2015 – 2017 como se citó en Quispe, G. y Tambo, E., 2021). Convirtiéndose en un suministro de tecnología e información al entorno del sistema financiero, ya sea de forma colaborativa o competitiva con las entidades financieras.

2.1.11. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

El objeto de la ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N°393 de Servicios Financieros y los decretos supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares. (Banco Central de Bolivia , 2019)

2.1.12. Billetera Electrónica

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) define a la billetera móvil como “una cuenta de pago ligada a una línea celular, medio por el cual el consumidor financiero realiza transacciones financieras de forma ágil y segura las 24 horas del día y los 365 días del año”.

2.1.13. Pagos QR

Los pagos inmediatos con QR consisten en la generación de un código de barras bidimensional que contiene toda la información para el pago o cobro (nombre del beneficiario, número de cuenta, entidad financiera, etc.) (Bolivia B. C., Banco Central de Bolivia, s.f.)

2.1.14. Transferencia Bancaria Electrónica

El término “transferencia electrónica” (o “giro electrónico”) frecuentemente se utiliza para referirse a cualquier transferencia de dinero entre una persona y otra. (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor, 2016)

2.1.15. Dinero Virtual

Una moneda virtual o dinero virtual ha sido definido en 2012 por el Banco Central Europeo como un tipo de dinero digital no regulado, el cual es emitido y generalmente controlado por sus desarrolladores, y usado y aceptado entre los miembros de una determinada comunidad virtual. (Europeo, 2012)

2.1.16. Instrumento Electrónico de pago (IEP)

Dispositivo o documento electrónico que permite al titular y/o usuario originar órdenes de pago y/o efectuar consultas de cuentas asociadas con el instrumento. (ASFI, 2018)

2.1.17. Servicio de pago móvil

Conjunto de actividades relacionadas con la emisión de billeteras móviles y procesamiento de órdenes de pago a través de dispositivos móviles, en el marco de la normativa vigente. (ASFI, 2018)

2.1.18. Banca Digital en Bolivia

Día que pasa, aumenta el número de personas que utilizan internet para realizar transacciones bancarias. Y todo indica que esta tendencia se va a masificar, pues la tecnología permite realizar, de manera cada vez más sencilla y segura, operaciones comerciales y financieras de diversa índole hacia y desde cualquier parte del mundo, desde la comodidad del hogar o la oficina. (ASOFIN, 2019)

Sin embargo, no todos los países se están sumando a esta tendencia con la misma intensidad, y por ende, no están aprovechando las oportunidades que conlleva el comercio electrónico. Por ejemplo, según un estudio elaborado por la Asfi a partir de datos generados por los 472 puntos de atención financiera que existen en el país, solo el 11% de los usuarios realizan transacciones financieras de manera electrónica. Mientras que el restante 89% no recurre a esta metodología porque no necesita hacerlo (según el 43%), no saben cómo funciona este sistema (43%), o porque las entidades a las que acuden no ofrecen el servicio (un 2%). (ASOFIN, 2019)

Además de estas razones proporcionadas por los propios usuarios, expertos consultados por La Razón coinciden en que existen limitaciones de tipo tecnológico, legal y cultural que traban el desarrollo del comercio electrónico en el país. Por ejemplo, el 95% de los usuarios acceden a internet por medio de sus teléfonos celulares y únicamente el 5% cuenta con conexiones fijas en sus hogares, las cuales proporcionan un servicio de mejor calidad; algo fundamental para acceder a las ventajas que ofrece la red de redes, como el comercio electrónico o la educación virtual. (ASOFIN, 2019)

2.1.19. Retos a los que se enfrenta la transformación digital de la banca

El Informe sobre Banca Digital (DBR) explica cómo las entidades financieras se enfrentan a numerosos retos cuando emprenden el viaje hacia la transformación digital. Según el informe, algunos de los problemas que se plantean son:

Resistencia al cambio: La transformación a la banca digital suele requerir cambios significativos en el funcionamiento de una organización, lo que puede suponer un reto para los directivos y el resto del personal con muchos años de antigüedad. (Technologies, A. 2023)

Recursos limitados: Las entidades financieras pueden tener dificultades para asignar los recursos necesarios para respaldar las iniciativas de transformación digital, especialmente en tiempos de incertidumbre económica. Esto se hace más difícil cuando se requieren inversiones significativas en tecnología o formación. (Technologies, A. 2023)

Complejidad: Los sistemas heredados de las entidades financieras suelen estar anclados en estrategias empresariales anteriores. A menudo son difíciles de integrar con las nuevas tecnologías digitales. Esto puede complicar la implantación de nuevas soluciones digitales, a menos que se integren de forma gradual. (Technologies, A. 2023)

Preocupación por los datos y la seguridad: La preocupación por la privacidad y la seguridad de los datos crece a medida que los bancos y las cooperativas de crédito gestionan más de estos. Mantener la seguridad de estos datos es fundamental, pero puede resultar difícil a medida que las organizaciones implantan nuevas tecnologías digitales. (Technologies, A. 2023)

Cumplimiento de las normativas: Las entidades financieras deben aplicar normas complejas y en continuo cambio. A medida que las organizaciones implantan nuevas tecnologías de transformación digital bancaria, las normas de cumplimiento se complican.

En general, las instituciones financieras deben abordar estos retos de forma estratégica y proactiva a medida que trabajan para transformar sus operaciones internas y externas a través de las modernas tecnologías digitales. (Technologies, A. 2023)

2.2. Marco Normativo

Constitución Política del Estado

La constitución Política del Estado (CPE) en su artículo 330 establece los siguientes puntos:

- I. El Estado regulará el sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa.
- II. El Estado, a través de su política financiera, priorizará la demanda de servicios financieros de los 78 sectores de la micro y pequeña empresa, artesanía, comercio, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción.
- III. El Estado fomentará la creación de sistemas financieros no bancarios con fines de inversión socialmente productiva.
- IV. El Banco Central de Bolivia y las entidades e instituciones públicas no reconocerán adeudos de la banca o de entidades financieras privadas. Éstas obligatoriamente aportarán y fortalecerán un fondo de reestructuración financiera, que será usado en caso de insolvencia bancaria.
- V. Las operaciones financieras de la Administración Pública, en sus diferentes niveles de gobierno, serán realizadas por una entidad bancaria pública. La ley preverá su creación.

Banco Central de Bolivia

En base al artículo 1 de la Ley 1670, el Banco Central de Bolivia, es una institución del Estado de Derecho Público, de carácter autárquico, de duración indefinida, con personalidad jurídica de patrimonio propio y con domicilio legal en la ciudad de La Paz. Es la única autoridad monetaria y cambiaria del país y por ello órgano rector del sistema de intermediación financiera nacional, con competencia administrativo, técnica y financiera y facultades normativas especializadas de aplicación general, en la forma y con los alcances establecidos en la ley 1670.

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.

Reglamento ASFI

Capítulo XII: Requisitos mínimos de seguridad informática para la administración de sistemas de información y tecnologías relacionadas.

Sección 1: Marco general

Artículo 1° - Antecedentes Generales.- El crecimiento vertiginoso en los últimos años en Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, está cambiando la forma de hacer negocios en un mundo cada vez más globalizado y virtual.

Es por tanto que, las leyes, normativas, las políticas de estado, la regulación prudencial, las estrategias de las entidades financieras y de las compañías, deben adecuarse a estos tiempos modernos, donde la llamada Economía Digital (E-Business, E-Commerce, E- Government) crece en cifras exponenciales y nos trae a un tema de educación, cultura, resistencia al cambio que hay que administrar, para estar insertos en forma eficiente, confiable y segura en este mercado virtual.

En consecuencia con lo anterior, las entidades financieras y las empresas que prestan servicios auxiliares financieros, están viviendo este cambio y deben tomar acciones rápidas y eficientes para enfrentar, analizar, administrar y controlar los riesgos tecnológicos relacionados con las transferencias de información y transacciones de fondos realizadas por medios electrónicos, para lo cual las políticas, normas y procedimientos de seguridad informática y planes de

contingencias tecnológicos deben brindar un ambiente seguro y adecuado que garantice la continuidad operativa del negocio y su permanencia en el tiempo.

Artículo 2° - Objeto.- El presente capítulo tiene por objeto establecer los requisitos mínimos que las entidades financieras y las empresas de servicios auxiliares financieros supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) deben cumplir para administrar los sistemas de información y la tecnología que los soporta, y que son utilizados en las operaciones de intermediación financiera, transferencia electrónica de datos, transacciones electrónicas de fondos, banca electrónica y cajeros automáticos con el propósito de minimizar el riesgo tecnológico, siendo estos requisitos mínimos de carácter enunciativo y no limitativo.

Artículo 3° - Ámbito de aplicación.- Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación de la presente regulación prudencial, todas las entidades que realizan intermediación financiera y de servicios auxiliares financieros al amparo de lo dispuesto por la Ley N° 1488 de 14 de abril de 1993, y modificada por la Ley N° 2297 de 20 de diciembre de 2001, cuyo funcionamiento está autorizado por la SBEF, y que realicen cualquier transferencia de información o transacción de fondos por medios electrónicos.

Tabla 1.

Definiciones

Usuario:	Una persona, que utiliza uno o más sistemas informáticos, para lo cual debe estar identificado, autenticado y autorizado, previo a ser validado como usuario ya sea funcionario de la entidad (Interno) o cliente (Externo).
Medios de acceso a la información:	Son servidores de aplicación, computadores personales o de datos, terminales tipo cajero automático, las redes de comunicación, Internet, acceso telefónico o equipos inalámbricos.
Password:	Se denomina "password" o clave de acceso ó PIN, al conjunto de caracteres que una persona debe registrar para ser "reconocida" como usuario autorizado, y acceder a los recursos de un equipo computacional o red.

Electrónico:		Característica de la tecnología que tiene capacidades eléctricas, digitales, magnéticas, inalámbricas, ópticas, electromagnéticas u otras similares.
Documento Electrónico:		Toda representación de un hecho, imagen o idea, que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior.
Firma Electrónica ó Firma Digital:		Cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un medio electrónico identificar formalmente a su autor.
Transferencia Electrónica de Información:	de	Es la forma de enviar, recibir o transferir en forma electrónica, datos, información, archivos, mensajes, entre otros.
Transacción Electrónica de Fondos:	de	Se entiende por todas aquellas operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos o abonos de dinero en cuentas, tales como: traspasos automatizados de fondos efectuados por un cliente de una cuenta corriente a otra; órdenes de pago para abonar cuentas de terceros (proveedores, accionistas, etc.); utilización de tarjetas de débito en puntos de venta; recaudaciones mediante cargos a cuentas corrientes (servicios, impuestos, etc.); giros de dinero mediante Internet, cajeros automáticos, entre otros. En general, comprenden las descritas y cualquier otra operación que se efectúe por aquellos medios, en que un usuario habilitado para ello instruye o ejecuta movimientos de dinero en una o más cuentas.
Banca Electrónica o E-Banking:		Se refiere a las actividades de intermediación financiera realizadas por las entidades financieras autorizadas, que usan como medio de comunicación con sus clientes, las telecomunicaciones e Internet
Plan de Contingencias Tecnológicas:	de	Conjunto de procedimientos alternativos, que deberán entrar en funcionamiento al ocurrir una contingencia tal, que no permita a los servidores, procesos críticos y enlaces de comunicaciones, dar los servicios en forma normal y continua.
Plan Informático o de Tecnologías	de	Se refiere a la formalización de un plan anual, que incluye todos los proyectos tecnológicos, con sus respectivos recursos de hardware,

Información y Comunicaciones:	software, telecomunicaciones y humanos, junto al presupuesto de inversiones y de gastos para la gestión integral.
Sitio de Respaldo o Site de Respaldo:	Es un lugar alternativo donde se instalan los equipos computacionales, tales como servidores, equipos de comunicaciones, impresoras, estaciones de trabajo, teléfonos, y espacio físico para usuarios críticos, etc., que se utilizarán en caso de una contingencia grave. Este sitio secundario o alternativo, contará con sus propios enlaces de comunicaciones, fuentes de energía, accesos seguros y ubicación geográfica distinta al sitio primario
Servidor o Computador de Respaldo:	Un equipo con las mismas características técnicas que la máquina de producción normal que se usará en caso de falla de la máquina titular.aplicación.
Respaldo para Contingencias:	Es un archivo magnético (Cinta, Disco ó CD) que contiene los archivos necesarios y suficientes, para recuperar un servidor, el mismo normalmente contiene el sistema operativo, motor y administrador de base de datos, compiladores, programas fuentes y objetos, cuentas de usuarios y archivos con datos críticos.
Respaldo ó Back-up:	Copia de datos e información almacenada en un medio magnético (Disco, CD, o cinta), se genera en forma rutinaria; con el propósito de utilizar dicha información o datos, en casos de emergencia o contingencia.
Registro de pistas de auditoria:	Registro de datos lógicos de las acciones o sucesos ocurridos en los sistemas aplicativos u operativos, con el fin de mantener información histórica para fines de control, supervisión y auditoria.
Encriptación:	Proceso mediante el cual la información o archivos es alterada, en forma lógica, con el objetivo de evitar que alguien no autorizado pueda interpretarla al verla o copiarla, para ello se utiliza una clave en el origen y en el destino.
Procesos Críticos:	Referidos a procesos o sistemas que al dejar de funcionar, afectan la continuidad operativa del negocio.
Internet:	Red de redes de alcance mundial que opera bajo ciertos estándares y protocolos Internacionales

Intranet:	Similar al Internet, con la diferencia que los participantes se circunscriben a los límites de una red interna.
-----------	---

Página Web o Sitio Web:	Forma de presentar la información, cuando se está utilizando los sistemas de Internet o Intranet.
-------------------------	---

Sitio WAP:	Es un sitio en Internet accesado por equipos inalámbricos.
------------	--

Hospedaje o Hosting:	Empresa que da el servicio de tener en un servidor el sitio WEB del cliente, con elementos de seguridad física y lógica.
----------------------	--

Fuente: Elaboración propia en base a reglamento ASFI

CAPÍTULO 3

3. Diseño Metodológico de la Investigación

3.1. Tipo de Enfoque

El enfoque cualitativo, “hace referencia a caracteres, atributos, esencia, totalidad o propiedades no cuantificables, que podían describir, comprender y explicar mejor los fenómenos, acontecimientos y acciones del grupo social o del ser humano”. (Ñaupas et al., 2018, p.141)

Para la investigación se aplicó el enfoque cualitativo, porque se describen los procedimientos de formas de cobros y pagos a través de la Banca Digital por la Empresa Gamma Nutrition.

3.2. Métodos

3.2.1. Análisis Documental

Es una técnica que sirve para obtener información que se encuentre en documentos (expedientes, historias clínicas, registros...) que forman parte del estudio como fuente de información. Requiere determinar con precisión y los elementos o unidades a consultar, para formular los ítems de estudio. (Ramirez, 2017)

El análisis documental es “la operación por la cual se extrae de un documento un conjunto de palabras que constituyen su representación condensada”. (García, 1993)

Se realizó el análisis de las memorias anuales de entidades financieras como Banco BISA, Banco Unión, Banco Ganadero y otros de los cuáles se tuvo información que durante la gestión 2022 se realizaron alrededor de 13,5 millones de transacciones a través de la Banca Digital por lo cual se puede afirmar que es uno de los sistemas de pagos más usados en el país.

En ese sentido la propuesta para la empresa Gamma Nutrition de incorporar la Banca Digital, es con la finalidad de adaptarse al recurso tecnológico propuesto por las diferentes entidades financieras que se ha consolidado como la forma más rápida de realizar transacciones monetarias.

3.2.2. Inductivo

Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión. (Maya, E., 2014)

3.2.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.2.3.1. Entrevista

La entrevista es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal al encuestado con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo; es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante.

La entrevista cuando es una técnica de investigación cuantitativa que sirve para recopilar información confiable y válida, para probar hipótesis de trabajo, es necesariamente estructurada, planificada y obedece a un conjunto de pautas para su preparación, su aplicación, y análisis e interpretación de los datos e informaciones recogidas. En este sentido debemos diferenciarla de la entrevista terapéutica, que utiliza el psiquiatra, el psicólogo; así mismo hay que diferenciarla de la entrevista periodística que utiliza el periodista, el comunicador social, que tienen otras característica y exigencias; o de la entrevista no estructurada propia de la investigación cualitativa. (Ñaupas et al., 2018, p. 295)

Se llevará a cabo entrevista con los Dueños de la empresa en la que se espera obtener información y así determinar un punto de partida para nuestro estudio y desarrollo del proyecto.

3.2.3.2. Cuestionario

El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.

El cuestionario estará compuesto por 9 preguntas, siendo su objetivo recopilar datos y conocer la opinión de los clientes respecto a la nueva tendencia mundial que son los pagos digitales.

3.2.3.3. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se va a realizar teniendo como base a las técnicas estadísticas y gráficos elaborados en Microsoft Excel, para posteriormente realizar el análisis de datos.

3.3. Población y muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población; un subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto definido en sus características llamado población” (Sampieri, Collao, & Lucio, 2006). Para Hernández, Fernández y Baptista, la muestra es “En esencia un subgrupo de la población. Es decir, la muestra es una de parte de la población que se toma para realizar los estudios respectivos, la misma debe ser representativa para, de esta manera, poder generalizar los resultados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

La población de estudio será de 36 clientes frecuentes que tiene la empresa.

CAPÍTULO 4

4. Desarrollo de la investigación

Se puede decir que, gracias a los avances y desarrollos tecnológicos de las tecnologías de información y comunicación, existen muchas opciones reales y exitosas, como es el caso de la banca móvil, que permiten realizar servicios financieros a una mayor cantidad de personas de alta calidad a un menor tiempo. (ASFI, 2010)

La banca móvil es una nueva innovación financiera conocida también como servicio financiero móvil, que ha sido definida de diferentes formas (ASFI, 2010):

- 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.

De acuerdo a análisis realizados por la ASFI indica que no hay duda que la banca móvil está revolucionando la forma de realizar las transacciones financieras a nivel mundial, pero su implementación es lenta y no es sencilla, al contrario, requiere la ejecución de varias actividades y la participación de nuevos actores, además implica encarar nuevos riesgos y desafíos tanto para las entidades supervisadas como para el regulador. El cambio que conlleva va principalmente desde transformar la forma de gestionar los servicios financieros por parte de las entidades financieras, cambiar los hábitos de los clientes y realizar grandes esfuerzos enfocados con la educación financiera, para obtener la confianza de los clientes en este nuevo servicio, aspecto que se constituye en un valor agregado para el proceso de inclusión financiera y donde resalta el cambio de cultura en la población, relacionada al uso del teléfono móvil como un instrumento para realizar transacciones financieras.

Diagnóstico del grado de Educación financiera de la Empresa Gamma Nutrition

Para poder identificar el grado de conocimiento de educación financiera tanto al dueño como a los clientes de la empresa Gamma Nutrition se procedió a realizar una encuesta con el fin de obtener un diagnóstico respecto al tema.

Como se había mencionado anteriormente en la identificación del problema se entrevistó a los clientes, que se encuentran entre 30 a 50 años para saber su percepción acerca de la forma en que la empresa realiza sus cobros, así se realizó una encuesta de 9 preguntas a los clientes de la empresa y el dueño del negocio, se entrevistó un 40% de los clientes que asistieron al negocio en una semana laboral de la empresa, siendo así 36 clientes de 90, de los cuáles se expone a continuación los resultados:

1.- ¿Con qué frecuencia usted consume los productos de la empresa Gamma Nutrition?

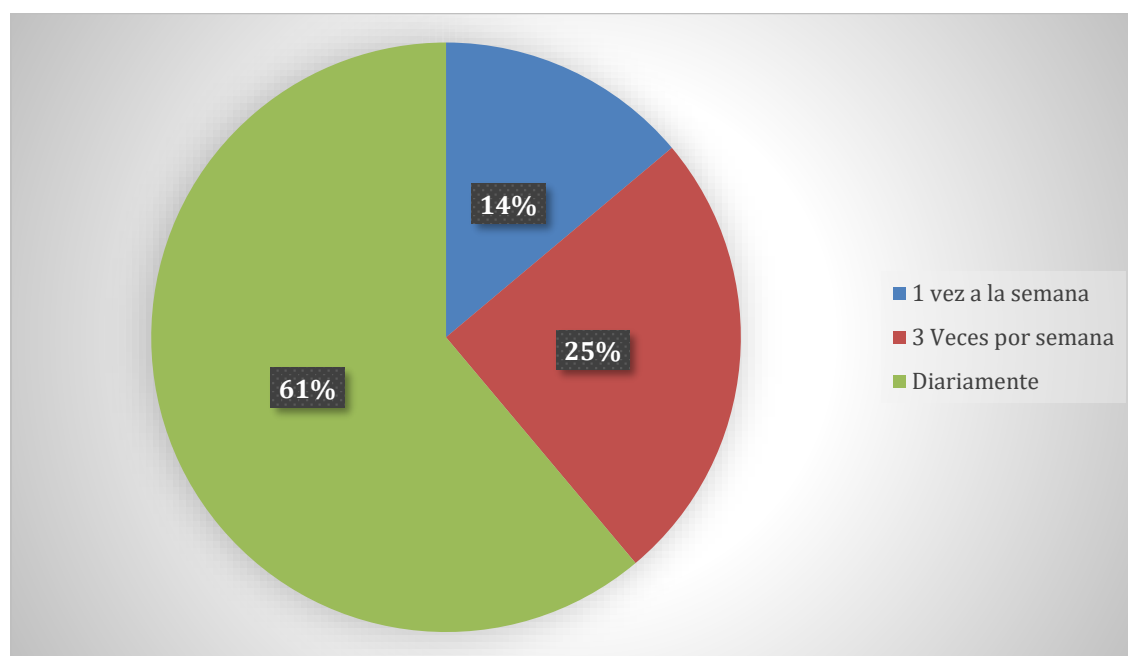


Figura 3. Frecuencia de consumo de los productos.

De acuerdo a las respuestas recibidas por parte de los encuestados, podemos observar en la figura N° 3 que el 61% consume el producto diariamente, que equivalen a 22 personas; así mismo, se puede apreciar que el 25% consume los productos 3 veces a la semana, equivalente

a 9 personas; de la misma manera un 14% ha indicado que consume los productos de la empresa 1 vez a la semana, que equivalen a 5 personas. En este sentido se puede apreciar que más de la mitad son clientes frecuentes de la empresa.

2.- ¿La forma de pago del Consumo en la Empresa Gamma Nutrition la realiza mediante?

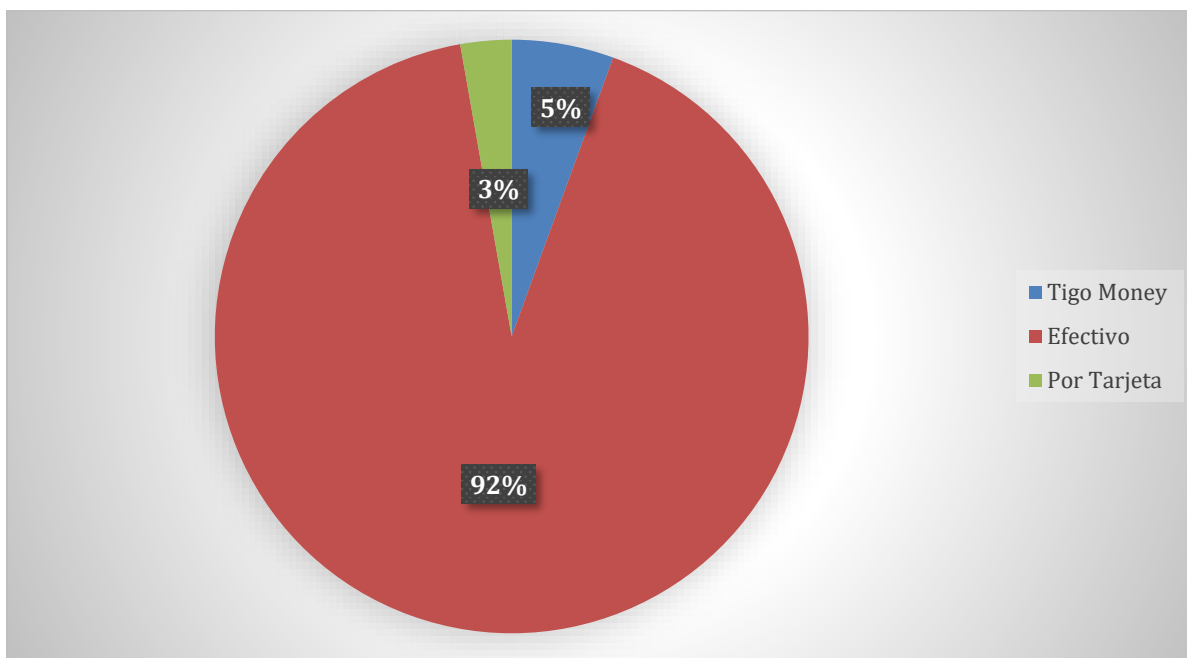


Figura 4. Pregunta sobre la forma de pago que se utiliza en la empresa.

De acuerdo a las respuestas recibidas por parte de los encuestados se puede evidenciar en la figura N°4 que un 92% de los clientes realizan sus pagos en Efectivo, siendo estas 33 personas; Un 3% de los clientes pagan Por Tarjeta, siendo 1 su equivalente en personas y por último un 5 % de los clientes paga con Tigo Money actualmente, siendo 2 su equivalente en personas. Por lo que se puede observar una notoria mayoría de clientes que pagan en efectivo, muy pocas personas pagan con las otras 2 opciones que son relativamente más modernas y adecuadas.

Esta situación se da porque el propietario no se ha adaptado a la nueva tendencia de la banca digital.

3.- ¿Considera usted que la forma de pago que utiliza es la más practica?

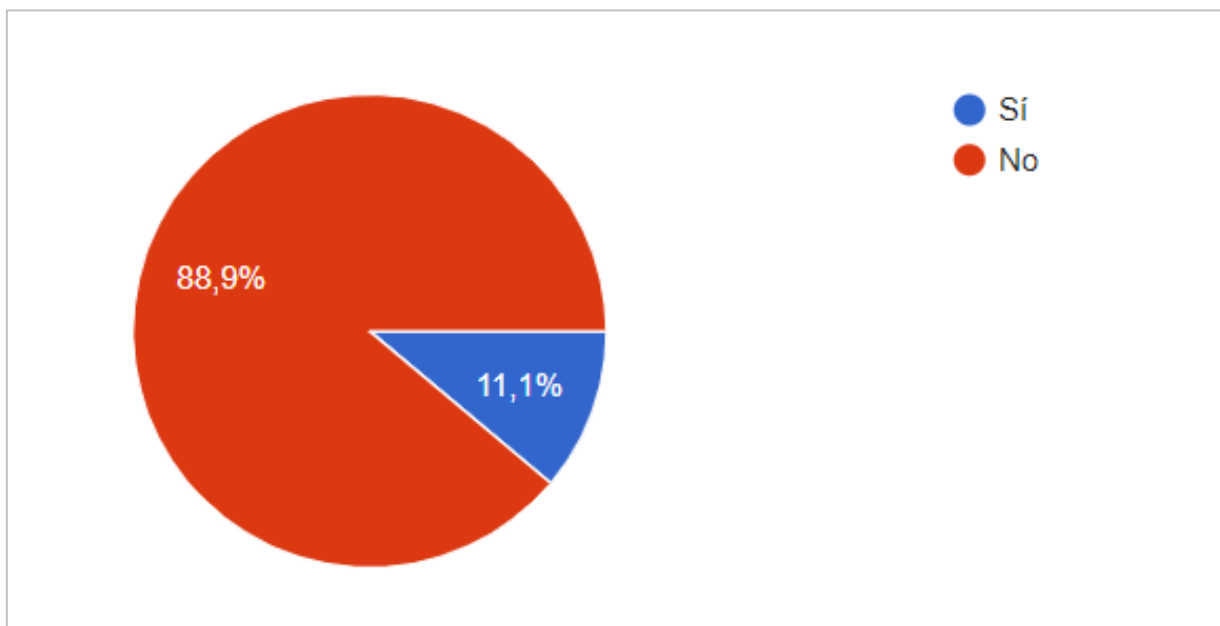


Figura 5. Pregunta que si los clientes encuentran practica la forma de pago que utilizan en la empresa.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los clientes de la empresa Gamma Nutrition podemos ver en la Figura N° 5 que un 88,9% No considera la forma de pago que utiliza como la más práctica, siendo 32 su equivalente en personas encuestadas; Un 11,1%, Sí considera la forma de pago que utiliza como más practica a la hora de realizar sus pagos en la empresa, siendo 4 su equivalente en personas encuestadas. Por lo que se evidencia una mayoría amplia de personas que no considera “práctica” la forma en la que realiza sus pagos en el negocio, dándonos un margen para poder mejorar este aspecto fundamental en la empresa.

4.- Considera que la forma de pago más práctica es:

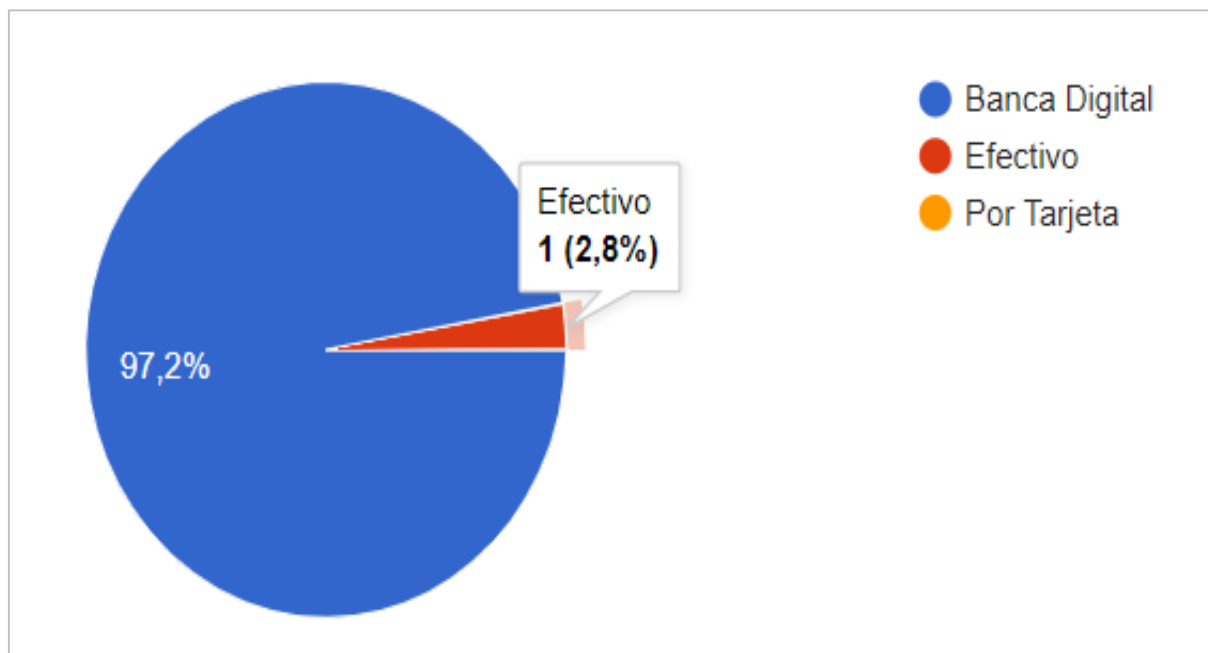


Figura 6. Pregunta que considera la forma de pago más práctica a la Banca Digital.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los clientes de la empresa Gamma Nutrition podemos observar en la Figura N°6 que un 97,2% de las personas encuestadas consideran que la forma de pago más práctica es la Banca Digital, siendo 35 su equivalente en personas; Un 2,8% de las personas encuestadas consideran que la forma de pago más práctica es el Efectivo, siendo 1 su equivalente en personas y en esta ocasión los clientes de la empresa no consideraron la opción de Pago por Tarjeta como viable, dado que ningún encuestado votó por ella.

Por mucho, el pago por el método de la Banca Digital ha sido el preferido por los clientes de la empresa Gamma Nutrition y una sola persona consideró el método por Dinero en Efectivo como alternativa segura de pagos, lo que llama mucho la atención es que nadie optó por el método de Pago por Tarjeta Bancaria en esta ocasión, tal vez porque no lo consideran práctico o tal vez por el hecho de sentir disconformidad de introducir el código de su tarjeta bancaria.

5.- ¿Cuál de las formas de pago considera que es la más segura?

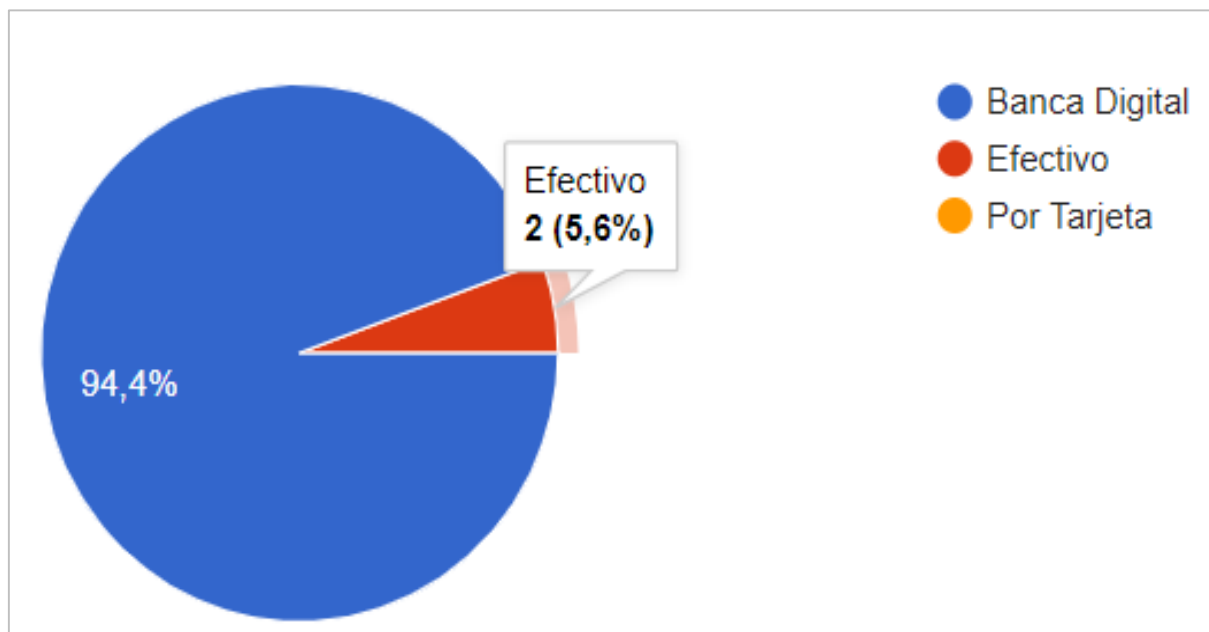


Figura 7. Percepción sobre lo que los clientes consideran seguro a la hora de pagar.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los clientes de la empresa Gamma Nutrition podemos observar en la Figura N°7 que, un 94,4% consideró la forma de pago más segura a la Banca Digital, siendo 34 su equivalente en personas; Un 5,6% consideró la forma de pago más segura al método de pago en Efectivo y en esta ocasión nadie optó por el pago por Tarjeta como forma de pago segura.

Por lo observado en las respuestas de los encuestados podemos entender que con absoluta mayoría de clientes encuestados consideran que para ellos la forma de pago más segura es el método de pago por la Banca digital siendo esto importante a considerar por el dueño de la empresa Gamma Nutrition, dado que sólo 2 clientes entrevistados consideraron el método de pago en efectivo como alternativa segura y ni qué decir del método de Pago Por Tarjeta que ni siquiera fue contemplado por los clientes.

6.- ¿Cuál forma de pago utiliza usted en otros negocios?

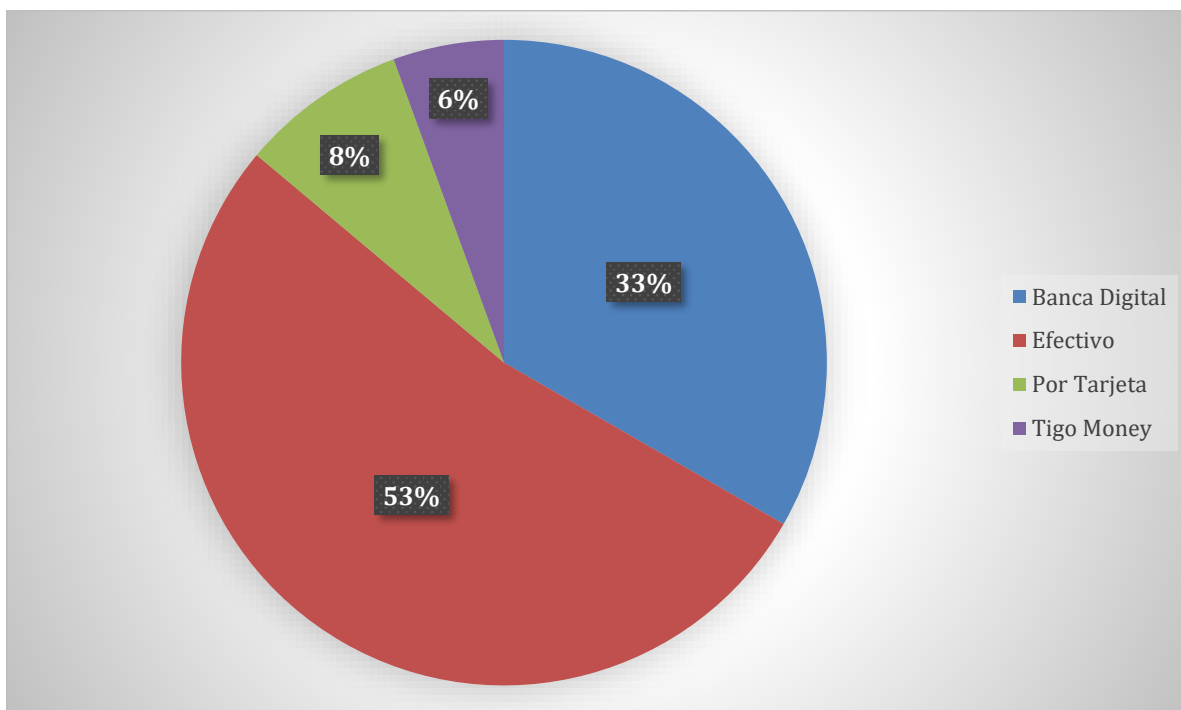


Figura 8. Percepción de la forma de pago más usada en otros negocios.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los clientes de la empresa Gamma Nutrition podemos observar en la Figura N°8 que un 53% de los clientes de la empresa, cuando van a otros negocios pagan en efectivo, siendo 19 su equivalente en personas; Un 33% de encuestados usa el método de pago por la Banca Digital en otros negocios, siendo 12 su equivalente en personas; Un 8% de los clientes de la empresa encuestados utiliza el Pago en efectivo cuándo visitan otros negocios, siendo 3 su equivalente en personas y por último un 6% de clientes de la empresa encuestados utilizan el método de pago Por Tarjeta en otros negocios cuándo visitan otros negocios.

Esta información obtenida en esta pregunta de la encuesta realizada nos dice que un 53% de clientes de la empresa cuándo visita otros negocios pagan en efectivo, ya sea porque existen muchos negocios que manejan su efectivo de la manera antigua y tradicional, sin embargo un 33% de clientes de la empresa utiliza el método de pago por la Banca Digital ya en otros

negocios a los cuáles visitan; Las otras formas de pago son poco usadas por los clientes de la empresa viendo su bajo porcentaje de clientes en el gráfico N°5.

7.- ¿Usted realiza pagos a través de la Banca Digital?

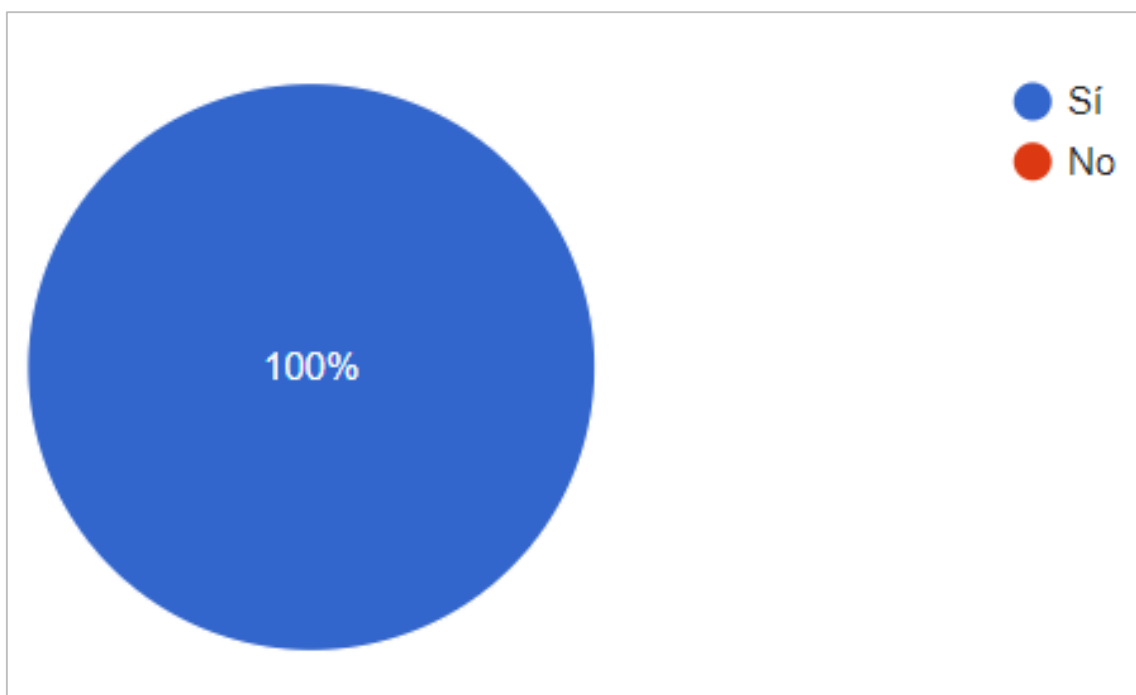


Figura 9. Datos respecto a que todos los clientes realizan pagos a través de la Banca Digital.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los clientes de la empresa Gamma Nutrition podemos observar en la Figura N°9 que un 100% de clientes encuestados utiliza el método de pago por la Banca Digital, siendo 36 su equivalente en personas.

Esta información nos refleja un alto nivel de uso del método de pago por la Banca Digital por parte de los clientes de la empresa Gamma Nutrition, dato que debe ser considerado por parte del dueño de la empresa ya que, el 100% de los clientes entrevistados ya utilizan este método de pago o al menos saben realizarlo según afirman los clientes de la empresa en la encuesta realizada. Y que de una u otra manera nos muestra la actualidad en las transacciones de pagos realizadas por los clientes de diferentes negocios en la actualidad.

8.- ¿Con qué Frecuencia realiza pagos a través de la Banca Digital?

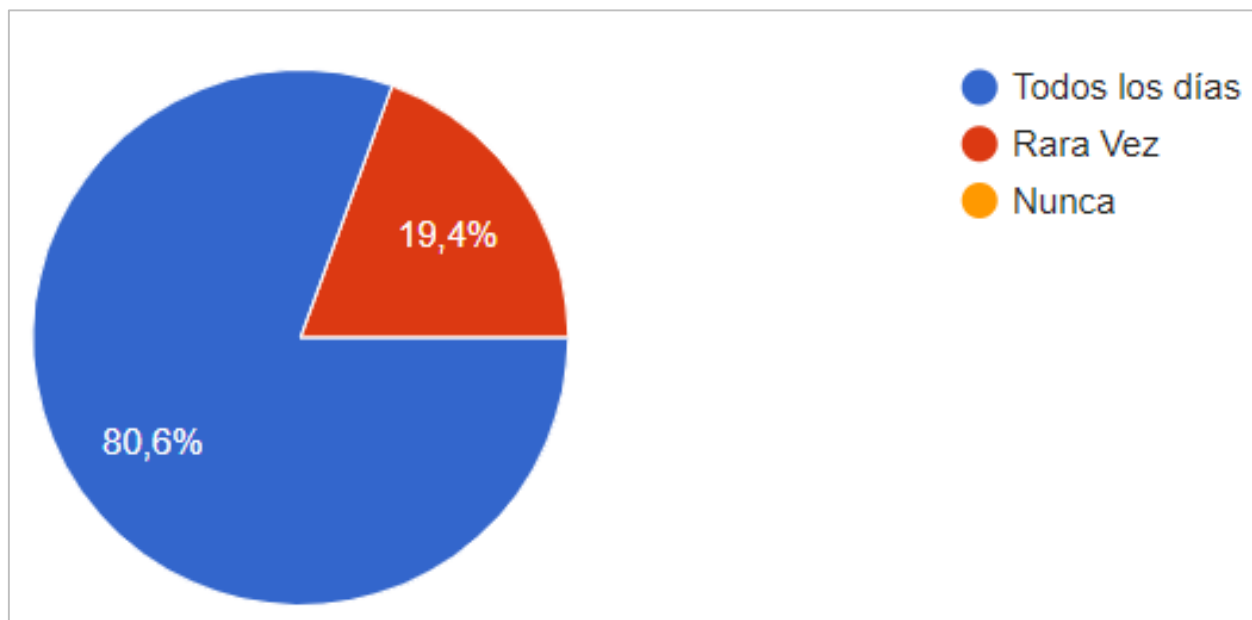


Figura 10. Nivel de frecuencia de la utilización de la Banca Digital.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los clientes de la empresa Gamma Nutrition podemos observar en la Figura N°10 que un 80,6% de clientes encuestados afirman que realizan pago a través de la Banca Digital todos los días, siendo 29 su equivalente en personas; Un 19,4% de clientes de la empresa respondieron que utilizan el método de pago por la Banca Digital “Rara Vez”, siendo 7 su equivalente en personas.

Ningún cliente entrevistado respondió la opción Nunca, es decir que, de los clientes entrevistados, todos en algún momento de su vida utilizaron este método de pago y en su gran mayoría los realiza con una alta frecuencia y en menor proporción lo utilizan Rara Vez, afirmaciones positivas para la empresa que busca emplear este método de pago a través de la Banca Digital.

9.- ¿Le gustaría a usted que la empresa Gamma Nutrition adopte la Banca Digital como forma de cobro de sus productos?

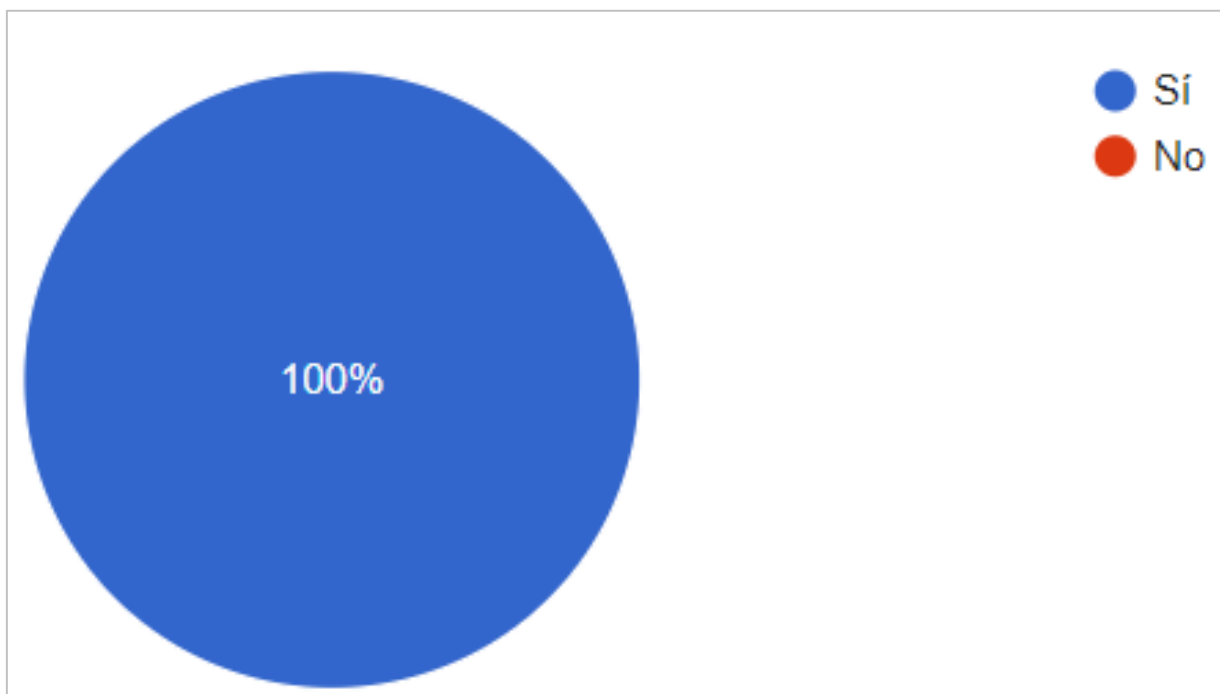


Figura 11. Aceptación de los clientes sobre la Banca Digital como forma de cobro.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los clientes de la empresa Gamma Nutrition podemos observar en la Figura N°11 que a un 100% de los clientes encuestados les gustaría que la empresa adopte esta forma de pago para los clientes a través de la Banca Digital, método que los clientes consideran más práctico y seguro para realizar sus pagos a la empresa.

Ningún cliente entrevistado se opuso a esta sugerencia de método de pago, satisfactoria respuesta para que la empresa comience a utilizar este método de cobro que viene ganando forma y volumen en el mercado nacional.

Importancia de la Educación Financiera

En el actual contexto de servicios financieros de alta tecnología, que suele estar dominado por titulares sobre empresas de tecnología financiera emergentes y gigantes tecnológicos, es fácil pasar por alto el papel que los bancos pueden desempeñar en la promoción de la inclusión financiera. (Jenik, I. 2022)

El alto costo que implica administrar redes de sucursales físicas ha sido tradicionalmente una de las causas por las que los bancos no prestan servicios a segmentos de clientes menos rentables, como los grupos de bajos ingresos que son el objetivo de la inclusión financiera. Los bancos también se han adaptado con lentitud a las innovaciones digitales que han ayudado a que algunos recién llegados alcanzaran a esos segmentos a un costo menor. No es de extrañar que algunos observadores hayan puesto en duda inclusive la relevancia de los bancos a los fines de la inclusión financiera. (Jenik, I. 2022)

Sin embargo, existen motivos para creer que los bancos pueden desempeñar un papel importante en la inclusión financiera si superan los desafíos de sus sistemas y procesos anteriores y digitalizan sus operaciones. En realidad, los bancos tienen ventajas sobre otros tipos de proveedores de servicios financieros, que quizás les permitan tener un enorme impacto en la inclusión financiera, si es que desean expandirse hacia sectores del mercado de menores ingresos. Lo más importante es que los bancos no enfrentan las mismas restricciones reglamentarias que otros proveedores. Si bien los proveedores de dinero móvil y las empresas de tecnología financiera, por lo general, no pueden ofrecer una amplia gama de productos financieros (que abarcan desde ahorros a crédito), los bancos sí pueden hacerlo. (Jenik, I. 2022)

Tabla 2.

Modelo de negocio de banca digital

Modelos de negocio de banca digital	
Banco minorista totalmente digital	Modelo de negocio de banca tradicional mejorado con las últimas tecnologías digitales para ofrecer una experiencia bancaria más satisfactoria a un menor costo.
Mercado digital de productos bancarios	Respuesta bancaria a los competidores en los ámbitos del comercio electrónico y de la tecnología financiera, en la forma de una tienda única donde pueden obtenerse los servicios financieros ofrecidos por un banco. Ofrece fácil acceso a diversos productos y servicios.
La banca como servicio	Empresas de tecnología con habilitación bancaria, que representan la visión de los bancos como instrumentos del mercado. Ofrecer la banca como servicio mejora el acceso a tecnología de vanguardia y genera economías de gama y de escala

Fuente: Elaboración propia en base a Jenik, I., 2022

Inversión

La empresa Gamma Nutrition debe realizar una inversión para la incorporación de la banca digital que será utilizada para el sistema de facturación, pagos y cobros u otros usos que requiera la empresa, como marketing digital entre otros. Dicha inversión se describe en la siguiente tabla mostrada a continuación.

Tabla 3.

Inversión de la empresa

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total BS.
1	Computadora Portátil marca HP core i5	1	5200,00	5.200,00
2	Impresora Térmica 58mm ZKT Eco para facturas	1	450,00	450,00
3	Rollo de papel para impresora térmica	12	15,00	180,00
4	Internet	mes	187,00	187,00
TOTAL				6.017,00

Fuente: Elaboración Propia

Para llevar a cabo el uso de la banca digital, la empresa utilizará el equipo de computación y a través del uso del internet para generar los qr para el cobro de sus productos, además de la impresora para imprimir las facturas y comprobantes de transacciones, además de los materiales de escritorio que sean necesarios.

4.3. Incorporación de medios de Cobros y Pagos

La tecnología Quick Response (QR)

QR son las siglas en inglés de «respuesta rápida»: un código bidimensional que almacena información; por ejemplo, direcciones de internet (URL). Fue creado por la empresa japonesa Denso Wave (subsidiaria de Toyota) en 1994 con fines logísticos y de control de inventario para la industria automotriz, pero se ha popularizado en otras aplicaciones. Por ser un código de software libre, que cualquier empresa puede utilizar, y por la extendida penetración de los

teléfonos inteligentes y su capacidad para leer estos códigos, los QR han ganado gran popularidad en aplicaciones relacionadas con el mercadeo y la publicidad. (Jiménez, 2012, como se citó en Gumucio, A. 2023)

Adopción del uso de la tecnología QR en Bolivia

Bolivia se encamina cada vez más al sistema de pagos digitales. Aunque es prácticamente imposible alcanzar una sociedad sin dinero en efectivo, la realidad es que esta práctica aumenta con el paso del tiempo. Por ejemplo, en los centros urbanos, cada vez menos personas recurren al dinero en efectivo para efectuar sus transacciones, ya sea para el pago de servicios básicos, pensiones o para realizar transferencias de dinero. (La Razón, 2023, como se citó en Gumucio, A. 2023)

Bolivia ha dado un paso gigante en innovación digital bancaria al presentar a simple, una funcionalidad en los aplicativos de banca digital, que permitirá hacer pagos a personas que tengan una cuenta bancaria y un teléfono inteligente, sin costo alguno, “El usuario podrá olvidarse de usar dinero en efectivo y realizar cualquier tipo de transacción monetaria desde su teléfono móvil. Este sistema propone un sistema de pagos digitales interoperable, a través del código QR entre todas las entidades bancarias, los comercios y la población boliviana”. La plataforma fue lanzada por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (Asoban) durante la inauguración de Ciudad Digital Financiera, un espacio organizado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en el campo ferial Chuquiago Marka de La Paz. “Bolivia es el primer país latinoamericano en adoptar el QR como solución interoperable para el ecosistema de pagos a través de Simple”, señaló el secretario ejecutivo de Asoban, Nelson Villalobos. (Messinger, 2019, como se citó en Gumucio, A. 2023)

Según el Banco Central de Bolivia, (2020) En Bolivia, los pagos a través de QR fueron introducidos en 2020. Desde entonces, su uso ha crecido rápidamente, y se estima que en 2023 se realizaron más de 10 millones de transacciones a través de QR en el país. Bolivia ocupa el primer lugar en el uso de códigos QR para pagos en línea en América Latina, según un estudio realizado por la consultora Euromonitor Internacional. El estudio, publicado en 2023, encontró

que el 37% de los bolivianos utiliza códigos QR para realizar pagos en línea, un porcentaje que es significativamente superior al promedio de América Latina, que es del 19%. El estudio también encontró que Bolivia es el país de América Latina con el mayor crecimiento en el uso de códigos QR para pagos en línea. En 2022, el uso de este método de pago creció un 35% en Bolivia, en comparación con un crecimiento del 25% en el promedio de América Latina.

El uso de códigos QR para pagos en línea se debe a una serie de factores, entre ellos:

- La creciente penetración de teléfonos inteligentes en el país.
- El aumento de la bancarización y la confianza en los servicios financieros.
- La promoción de los códigos QR por parte del gobierno y las empresas privadas.

Los códigos QR se utilizan en Bolivia para una variedad de transacciones, incluyendo:

- Pagos de facturas y servicios públicos.
- Compras de bienes y servicios en línea.
- Pagos de transporte y estacionamiento.
- Donaciones y contribuciones

¿Qué son los pagos inmediatos QR BCB Bolivia?

Los pagos inmediatos QR BCB Bolivia, son el QR oficial del Estado Plurinacional de Bolivia que es un esquema desarrollado por el Banco Central de Bolivia para facilitar las transferencias de fondos con la premisa de integrar a todo el sistema financiero utilizando un QR estandarizado y universal que esté disponible para todos los usuarios independientemente de la entidad financiera en la que tengan su cuenta y de esta manera democratizar el acceso de la población a las transferencias electrónicas. (Banco Central de Bolivia, s/f)

El sistema Quick Response (QR) es una tecnología que permite realizar pagos electrónicos a través de un código de barras bidimensional que se genera con un dispositivo móvil. Este sistema se ha popularizado en los últimos años, debido a su facilidad de uso y seguridad, que fue adoptado por un importante número de la población. Actualmente las empresas buscan

alternativas de pago como esta, que permitan transacciones seguras. Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) son los principales motores que sustentan la economía, siendo fuentes de empleo de más de la mitad de la población. (Gumucio, A., 2023)

Los pagos inmediatos con QR consisten en la generación de un código de barras bidimensional que contiene toda la información para el 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. El QR BCB Bolivia es interoperable, lo que significa que un usuario de cualquier entidad del sistema financiero (banco, cooperativa, entidad financiera de vivienda, institución financiera de desarrollo) puede pagar y cobrar utilizando este instrumento. (Banco Central de Bolivia, s/f)

El desarrollo de QR BCB Bolivia se encaró como parte de las tareas emprendidas por el BCB en los últimos años para integrar la infraestructura de pagos nacional, lograr la interconexión e interoperabilidad plenas del sistema de pagos y promover una mayor utilización de Instrumentos Electrónicos de Pago en un entorno seguro y regulado. (Banco Central de Bolivia, s/f)

El Banco Central de Bolivia, describe las siguientes características:

Integración

- Permite efectuar y recibir pagos y transacciones desde y hacia cualquier entidad de intermediación financiera.
- Interoperabilidad
- Se implementó un estándar único para el sistema financiero.
- Se puede hacer pagos y transacciones entre cuentas en entidades de intermediación financiera, billeteras móviles y canales electrónicos.

Rapidez

- Los pagos y transferencias son inmediatos.

- El beneficio tiene el dinero disponible en segundos.

Facilidad

- El proceso de pago/cobro es simple, solamente se genera el QR, se escanea y se aprueba la transacción.
- No es necesario conocer los datos de la otra persona para hacer el pago.

Disponibilidad

- Se puede hacer y recibir pagos y transferencias las 24 horas del día, los 7 días de semana.

Seguridad

- Medidas de seguridad que cumplen altos estándares aplicados internacionalmente.

Versatilidad

- Se puede hacer todo tipo de pagos y transferencias: servicios básicos, compra de internet, compras en comercios y mercados, transferencias entre personas, hacia instituciones y pagos por servicios públicos.

Democratización.

- Facilita el acceso a transferencias electrónicas para toda la población.

Gratuidad.

- Las operaciones por montos menores a Bs. 50.000 no tienen costo.

Minimiza Errores.

- Al resumir toda la información necesaria para la operación en un código QR no es necesario registrar los datos del beneficiario.

Eficiencia.

- Los pagos y transferencias se hacen efectivos en segundos.
- El proceso de pago es sencillo y rápido.

4.1. Presupuesto

Durante el tiempo que se desarrolló la investigación y el trabajo de campo se elaboró el siguiente presupuesto.

Tabla 4.

Tabla del Presupuesto

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total BS.
1	Internet	Global	149	149,00
2	Juego Tinta de Impresora EPSON L3250	2	350	700,00
3	Resma de Hojas T/Carta	2	45	90,00
4	Gastos de Imprenta	Global	150	150,00
5	Gasolina	10	3,74	37,40
TOTAL				1.126,40

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Cronograma

Se tiene previsto el siguiente programa de actividades.

Tabla 5.

Tabla del Cronograma de Actividades a realizar.

N°	ACTIVIDADES	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Planificación del proceso de investigación																				
2	Antecedentes																				
3	Identificación del problema																				
4	Planteamiento																				
5	Justificación																				
6	Alcance y delimitación																				
7	Objetivos																				
8	Marco Conceptual																				
9	Metodología																				
10	Referencias																				
11	Defensa Trabajo Final																				

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 5

5. Conclusiones y Recomendación

5.1. Conclusión

De acuerdo a los objetivos establecidos respecto a la importancia del uso de la Banca Digital a través de transferencias y QR para la empresa Gamma Nutrition, se llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo al grado de educación financiera percibida por el propietario, se ha identificado que el mismo no realizaba sus cobros y pagos a través de ninguna plataforma de Banca Digital, ya que no lo consideraba un proceso importante, sin embargo, en la entrevista a los clientes se identificó lo contrario ya que el 100% prefiere realizar sus pagos por la vía de la Banca Digital.

Se realizó la orientación sobre la educación financiera al propietario de la empresa Gamma Nutrition, además los resultados de la encuesta a los clientes lo cuál llevo al mismo a no solo a aceptar como también a adoptar el uso de la Banca Digital con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a sus clientes y también para mejorar y tener un mejor control del flujo de efectivo del negocio.

El propietario, quien ya tenía una cuenta bancaria, se lo direccionó a la entidad financiera, para que a través de Plataforma sea habilitado para la Banca Móvil en su dispositivo móvil, que a través del mismo se lo orientó a descargar su extracto diario para registrar y realizar un registro de sus ventas.

El propietario de la empresa Gamma Nutrition pudo percibir que su resistencia a los cambios no le brindaba beneficios a su negocio, en ese sentido demostró una buena aceptación del uso de la banca móvil, por lo que decidió implementarla, ya que comprendió la importancia de adoptar los avances tecnológicos que ofrece la banca, para mayor comodidad en los cobros y

pagos, además pudo notar que sus clientes ya estaban familiarizados con el uso de la Banca Digital.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda al propietario de la empresa Gamma Nutrition que no se mantenga al margen de la evolución tecnológica que proporcionan las entidades financieras, ya que estas pueden traer beneficio y brindar mejor servicio a los clientes. Así mismo, se le sugiere buscar orientación de profesionales para una buena administración económica y financiera de la Empresa, ya que esto solamente la ayudará a llevar un buen control de su emprendimiento.

Referencias

ASFI (2010). *Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero- La Banca Móvil como Instrumento de la Inclusión financiera*, septiembre 2010. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2013/Editorial_042013.pdf

ASFI. (15 de Enero de 2018). Circular ASFI 518. La Paz, Bolivia.

ASFI-BCB (2019). *Glosario de Términos Económicos Financieros*. Estado Plurinacional de Bolivia.

ASOFIN. (2019). <https://www.asofinbolivia.com/index.php/2022/03/10/banca-digital-en-bolivia/>. Obtenido de <https://www.asofinbolivia.com/index.php/2022/03/10/banca-digital-en-bolivia/>

Avendaño, R. (2008). *Metodología de la Investigacion*. Cochabamba - Bolivia : Educacion y Cultura .

Banco Central de Bolivia. *Pagos QR BCB Bolivia*. (s/f). Gob.bo. Recuperado el 12 de mayo de 2024, de https://www.bcb.gob.bo/?q=pagos_qr_bcb_bolivia

Bolivia, B. C. (2019). *Banco Central de Bolivia* .

Bolivia, B. C. (s.f.). *Banco Central de Bolivia*. Obtenido de [https://www.bcb.gob.bo/?q=pagos_qr_bcb_bolivia#:~:text=Los%20pagos%20inmediatos%20con%20QR,%2C%20entidad%20financiera%2C%20etc.\)](https://www.bcb.gob.bo/?q=pagos_qr_bcb_bolivia#:~:text=Los%20pagos%20inmediatos%20con%20QR,%2C%20entidad%20financiera%2C%20etc.))

Constitución Política del Estado (CPE), Artículo 330, del 7 de febrero de 2009. Obtenido de refworld.org: <https://www.refworld.org/es/leg/legis/pleg/2009/es/128676>

Consumidor, O. p. (agosto de 2016). *Oficina para la Protección Financiera del Consumidor*.
Obtenido de <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-es-una-transferencia-bancaria-electronica-es-1163/>

Dueñas, R. (2008). *Introducción al Sistema Financiero*. Bogotá-Colombia.

Europeo, B. C. (octubre de 2012). <https://www.ecb.europa.eu/>. Obtenido de
<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/virtualcurrencyschemes201210en.pdf?941883c8460133b7758f498192a3ed9e>

García, A. C. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista general de información y documentación*, 11.

Garcia, A. C. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista general de información y documentación*, 1.

Gumucio, A. (2023). *La incorporación del sistema de pago QR: un análisis sobre el impacto en las Pymes de Cochabamba, Bolivia*.
https://www.researchgate.net/publication/376815941_La_incorporacion_del_sistema_de_pago_QR_un_analisis_sobre_el_impacto_en_las_Pymes_de_Cochabamba_Bolivia

HansonBanking.org. (s.f.). Obtenido de <https://handsonbanking.org/es/resources/banca-por-internet-y-banca-movil/#:~:text=La%20banca%20m%C3%B3vil%20es%20un,reloj%20pulsera%20de%20alta%20tecnolog%C3%ADa.>

Jenik, I. (2022). *El impacto de la banca digital ibclusiva en los clientes*.
https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2022_01_Case_Study_TymeBank_SP.pdf. Obtenido de
https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2022_01_Case_Study_TymeBank_SP.pdf

Maya, E. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Delegación Coyoacán, C.P. 04510. ISBN: 978-97032-5432-3. México.

Ñaupas, H. et al. (2018). *Metadología de la Investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Bogota, Mexico DF, Mexico.

Quispe, G., Tambo, E. (2021). *repositorio.umsa.bo*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26312/T-2879.pdf?sequence=1>

Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la Investigación y Redacción*. malaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Technologies, A. (2 de marzo de 2023). *ACF TECHNOLOGIES*. Obtenido de <https://www.acftechnologies.com/es/blog/como-lograr-una-transformacion-digital-bancaria-exitosa>

Westreicher, G. (14 de Junio de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/digitalizacion.html>

Anexos

A continuación, se muestra el formulario de la encuesta realizada a través de Google.

Cuestionario de Clientes de la Empresa "Gamma Nutrition"

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

1.- Con qué frecuencia usted consume los productos de la empresa Gamma Nutrition? *

☐ Diariamente

☐ 3 Veces por semana

☐ 1 vez a la semana

2.- La forma de pago del Consumo en la Empresa Gamma Nutrition la realiza mediante: *

☐ Efectivo

☐ Por Tarjeta

☐ Tlgo Money

3.- Considera que la forma de pago que usted utiliza es la más practica? *

- ☐ Sí
- ☐ No

4.- Considera que la forma de pago más practica es: *

- ☐ Banca Digital
- ☐ Efectivo
- ☐ Por Tarjeta

5.-Cuál de las formas de pago considera que es la más segura? *

- ☐ Banca Digital
- ☐ Efectivo
- ☐ Por Tarjeta

6.-Cuál forma de pago utiliza usted en otros negocios? *

- ☐ Efectivo
- ☐ Por Tarjeta
- ☐ Banca Digital
- ☐ Tigo Money

7.- Usted realiza pagos a través de la Banca Digital? *

- ☐ Sí
- ☐ No

8.- Con qué Frecuencia realiza pagos a través de la Banca Digital? *

- ☐ Todos los días
- ☐ Rara Vez
- ☐ Nunca

9.- Le gustaría a usted que la empresa Gamma Nutrition adopte la Banca Digital como forma de cobro de sus productos? *

- ☐ Sí
- ☐ No

Enviar

Borrar formulario

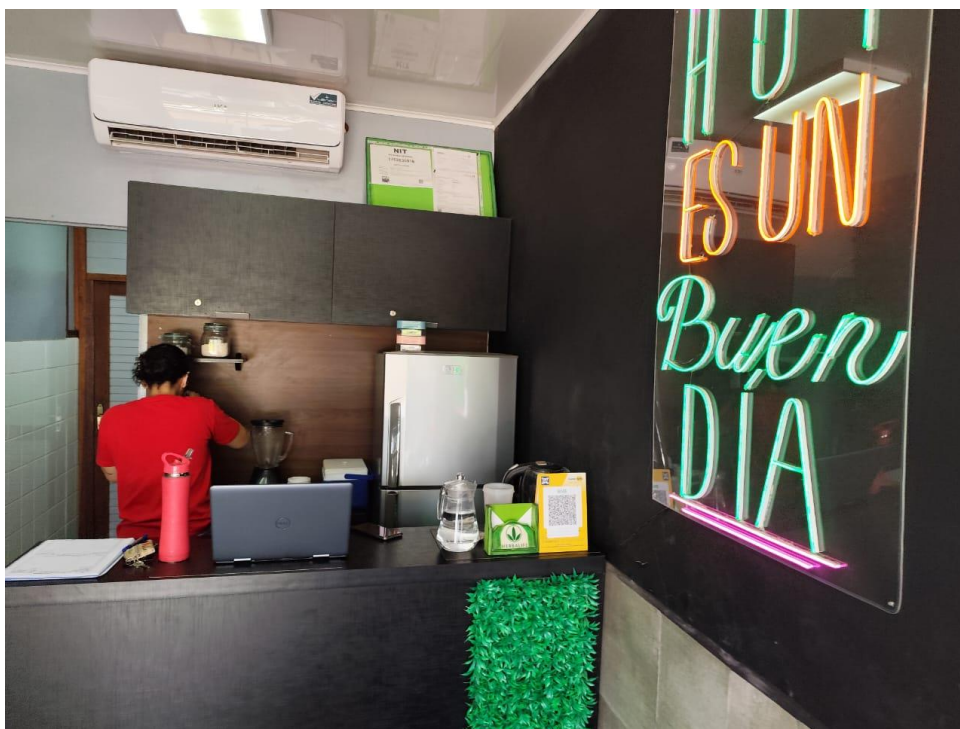


Figura 10. Instalaciones de Gamma Nutrition.



Figura 11. QR de cobros de la empresa Gamma Nutrition.