PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE ECONOMÍA Y GESTIÓN EMPRESARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACTORES DETERMINANTES EN LA UTILIZACIÓN DE PLATAFORMAS FINANCIERAS DIGITALES POR PARTE DE LOS USUARIOS, SEGMENTADOS POR EDAD, DEL SISTEMA BANCARIO EN QUITO.

MARÍA SALOMÉ ROSERO PÉREZ

DIRECTOR: Ph.D. GRACE NATALIE TAMAYO GALARZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

QUITO 2026

DIRECTOR:

Ph.D. Grace Natalie Tamayo Galarza

LECTOR:

Galo Fernando Sánchez León

DEDICATORIA

Este logro está dedicado a las personas que han sido mi mayor apoyo en cada paso de mi vida.

A mis padres, Mario y Adriana, por estar siempre para mí con su apoyo incondicional y por preocuparse por mí en todo momento. Gracias por ser mis guías en cada nuevo paso que doy.

A mi hermana, Emy, por ser la mejor compañera que la vida me pudo dar, en quien siempre puedo confiar y por llenar mis días de alegría.

A mi abuelita, Mercedes, por ser mi mayor apoyo y darme la calma que necesito para seguir adelante, por sus consejos y por ese cariño de madre que siempre me ha dado.

Este logro es tan mío como de ustedes.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, por su apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida, especialmente durante estos 4 años. Gracias por estar siempre presentes, por preocuparse por mí, por impulsarme a seguir adelante y por celebrar cada uno de mis logros como si fueran suyos. Todo lo que soy y lo que he logrado se lo debo a ustedes.

A mi hermana, gracias por ser mi apoyo constante en cada etapa, por acompañarme siempre, por escucharme y por estar a mi lado en los momentos buenos y difíciles. Gracias por cada palabra de ánimo, por cada momento que hemos vivido juntas y por ser una parte tan importante de mi vida.

A mi abuelita, por ser uno de los pilares más importantes de mi vida. Gracias por darme siempre esa tranquilidad que tanto te caracteriza, por tus valiosos consejos y por ser ese lugar seguro en donde encuentro la calma que tanto necesito en los momentos difíciles. Tu amor y apoyo han significado mucho para mí en este camino.

A mis compañeros, con quienes he compartido estos años de carrera. Gracias por cada momento, por las risas, por todo lo que hemos aprendido juntos y por hacer de este, uno de los capítulos más felices de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN XI

ABSTRACT XII

INTRODUCCIÓN 1

1. PLAN DE ESTUDIO 2

1.1. Título 2

1.2. Planteamiento del problema 2

1.3. Objetivos 3

1.3.1. Objetivo General 3

1.3.2. Objetivos Específicos 3

1.4. Relevancia del estudio 4

1.5. Diseño metodológico 5

2. MARCO TEÓRICO 7

2.1. Antecedentes de la investigación 7

2.1.1. Antecedentes internacionales 7

2.1.2. Antecedentes nacionales 7

2.2. Plataformas financieras digitales y banca digital 9

2.2.1. Concepto de plataformas financieras digitales 9

2.2.2. Evaluación de la banca digital 9

2.2.3. Tipos de servicios financieros digitales 10

2.3. Inclusión financiera y transformación digital 11

2.3.1. Concepto de inclusión financiera 11

2.3.2. Importancia de la transformación digital en el sistema financiero 12

2.3.3. Relación entre digitalización e inclusión financiera 14

2.4. Comportamiento del usuario en entornos digitales 15

2.4.1. Concepto de comportamiento del consumidor digital 15

2.4.2. Factores que influyen en el comportamiento del usuario 15

2.4.3. Diferencias generacionales en el uso de la tecnología 16
2.5. Modelos de adopción tecnológica (TAM, UTAUT) 17
2.5.1. Technology Acceptance Model 17
2.5.2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 17
2.5.3. Variables de los modelos aplicados al contexto financiero 18
2.6. Factores determinantes en el uso de plataformas financieras digitales 19
2.6.1. Percepción de utilidad 19
2.6.2. Facilidad de uso 19
2.6.3. Confianza y seguridad 19
2.6.4. Riesgo percibido 19
2.6.5. Influencia social 20
2.6.6. Condiciones facilitadoras 20
2.7. Variables de estudio 20
2.7.1. Variable dependiente 20
2.7.2. Variables independientes 21
3. MARCO METODOLÓGICO 22
3.1. Tipo de investigación 22
3.2. Diseño de la investigación 23
3.3. Población y muestra 24
3.3.1. Cálculo de la muestra 26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 26
3.5. Procesamiento de la información 27
4. Análisis e Interpretación de Resultados 29
4.1. Caracterización de la muestra 29
4.2. Análisis descriptivo de los datos 30
4.2.1. Utilización de plataformas financieras digitales 30
4.2.2. Percepción de Utilidad 37

4.2.3. Facilidad de Uso 46
4.2.4. Confianza y Seguridad 53
4.2.5. Riesgo Percibido 62
4.2.6. Influencia Social 69
4.2.7. Condiciones Facilitadoras 76
4.4. Comparación entre segmentos de edad 85
4.4.1. Hipótesis planteadas 86
4.4.2. Prueba de Kruskal-Wallis 86
4.5. Interpretación de resultados 89
5. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES DEL ESTUDIO 91
5.1. Contrastación con la teoría (TAM, UTAUT) 91
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 94
6.1. Conclusiones 94
6.2. Recomendaciones 95
Referencias Bibliográficas 96
Anexos 99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Propuesta de diseño metodológico 6
Tabla 2. Esquema de recolección de datos 6
Tabla 3. Indicadores para determinar la muestra 26
Tabla 4. Distribución de frecuencia de uso por segmento de edad 86
Tabla 5. Resultados de la prueba Kruskal-Wallis 87
Tabla 6. Análisis Post-Hoc de Mann-Whitney U 88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Preferencia de los usuarios de 18 a 35 años 30
Figura 2. Preferencia de los usuarios de 36 a 55 años 30
Figura 3. Preferencia de los usuarios de 56 años en adelante 31
Figura 4. Frecuencia de uso de canales digitales en usuarios de 18 a 35 años 32
Figura 5. Frecuencia de uso de canales digitales en usuarios de 36 a 55 años 33
Figura 6. Frecuencia de uso de canales digitales en usuarios de 56 años en adelante ... 33
Figura 7. Servicios utilizados con mayor frecuencia en usuarios de 18 a 35 años 34
Figura 8. Servicios utilizados con mayor frecuencia en usuarios de 36 a 55 años 35
Figura 9. Servicios utilizados con mayor frecuencia en usuarios de 56 años en adelante 36
Figura 10. Ahorro de tiempo en usuarios de 18 a 35 años con la banca digital 37
Figura 11. Ahorro de tiempo en usuarios de 36 a 55 años con la banca digital 38
Figura 12. Ahorro de tiempo en usuarios de 56 años en adelante con la banca digital . 38
Figura 13. Facilidad en las actividades bancarias de los usuarios de 18 a 35 años 39
Figura 14. Facilidad en las actividades bancarias de los usuarios de 36 a 55 años 40
Figura 15. Facilidad en las actividades bancarias de los usuarios de 56 años en adelante 40
Figura 16. Organización en las finanzas de los usuarios de 18 a 35 años 41
Figura 17. Organización en las finanzas de los usuarios de 36 a 55 años 42
Figura 18. Organización en las finanzas de los usuarios de 56 años en adelante 43
Figura 19. Conveniencia de la banca digital para usuarios de 18 a 35 años..... 44
Figura 20. Conveniencia de la banca digital para usuarios de 36 a 55 años..... 44
Figura 21. Conveniencia de la banca digital para usuarios de 56 años en adelante 45
Figura 22. Facilidad de aprendizaje de la banca digital en usuarios de 18 a 35 años.... 46
Figura 23. Facilidad de aprendizaje de la banca digital en usuarios de 36 a 55 años.... 47
Figura 24. Facilidad de aprendizaje de la banca digital en usuarios de 56 años en adelante 47
Figura 25. Facilidad para transacciones en usuarios de 18 a 35 años..... 48
Figura 26. Facilidad para transacciones en usuarios de 36 a 55 años..... 49
Figura 27. Facilidad para transacciones en usuarios de 56 años en adelante 50
Figura 28. Claridad y comprensión de la banca digital para usuarios de 18 a 35 años . 51
Figura 29. Claridad y comprensión de la banca digital para usuarios de 36 a 55 años . 51

Figura 30. Claridad y comprensión de la banca digital para usuarios mayores a 56 años 52
Figura 31. Confianza en la protección de datos de usuarios entre 18 a 35 años 53
Figura 32. Confianza en la protección de datos de usuarios entre 36 a 55 años 54
Figura 33. Confianza en la protección de datos de usuarios de 56 años en adelante 54
Figura 34. Seguridad en transferencias digitales en usuarios de 18 a 35 años 55
Figura 35. Seguridad en transferencias digitales en usuarios de 36 a 55 años 56
Figura 36. Seguridad en transferencias digitales en usuarios de 56 años en adelante ... 57
Figura 37. Confianza en la reputación del banco en usuarios de 18 a 35 años..... 58
Figura 38. Confianza en la reputación del banco en usuarios de 36 a 55 años..... 58
Figura 39. Confianza en la reputación del banco en usuarios de 56 años en adelante .. 59
Figura 40. Respuestas ante problemas de seguridad según usuarios de 18 a 35 años ... 60
Figura 41. Respuestas ante problemas de seguridad según usuarios de 36 a 55 años ... 61
Figura 42. Respuestas ante problemas de seguridad según usuarios de 56 años en adelante 61
Figura 43. Temor al fraude de la banca digital en usuarios de 18 a 35 años 62
Figura 44. Temor al fraude de la banca digital en usuarios de 36 a 55 años 63
Figura 45. Temor al fraude de la banca digital en usuarios de 56 años en adelante..... 64
Figura 46. Preocupación por pérdida de dinero digital en usuarios de 18 a 35 años..... 65
Figura 47. Preocupación por pérdida de dinero digital en usuarios de 36 a 55 años..... 65
Figura 48. Preocupación por pérdida de dinero digital en usuarios de 56 años en adelante 66
Figura 49. Control del dinero sin efectivo en usuarios de 18 a 35 años 67
Figura 50. Control del dinero sin efectivo en usuarios de 36 a 55 años 68
Figura 51. Control del dinero sin efectivo en usuarios 56 años en adelante..... 68
Figura 52. Influencia del círculo cercano en el uso de la banca en usuarios de 18 a 35 años 69
Figura 53. Influencia del círculo cercano en el uso de la banca en usuarios de 36 a 55 años 70
Figura 54. Influencia del círculo cercano en el uso de la banca en usuarios de 56 años en adelante 70
Figura 55. Influencia social en el uso de la banca en usuarios de 18 a 35 años 71
Figura 56. Influencia social en el uso de la banca en usuarios de 36 a 55 años 72

Figura 57. Influencia social en el uso de la banca en usuarios de 56 años en adelante . 73
Figura 58. Opiniones positivas y confianza en la banca digital en usuarios de 18 a 35 años 74
Figura 59. Opiniones positivas y confianza en la banca digital en usuarios de 36 a 55 años 75
Figura 60. Opiniones positivas y confianza en la banca digital en usuarios de 56 años en adelante 75
Figura 61. Disponibilidad de dispositivos en usuarios de 18 a 35 años 76
Figura 62. Disponibilidad de dispositivos en usuarios de 36 a 55 años 77
Figura 63. Disponibilidad de dispositivos en usuarios de 56 años en adelante 78
Figura 64. Acceso a internet para banca digital en usuarios de 18 a 35 años..... 79
Figura 65. Acceso a internet para banca digital en usuarios de 36 a 55 años..... 79
Figura 66. Acceso a internet para banca digital en usuarios de 56 años en adelante 80

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar los factores que influyen en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de usuarios del sistema bancario en el sector norte de Quito, considerando un enfoque comparativo entre distintos segmentos de edad. El estudio se desarrolló en el contexto del crecimiento de la digitalización de los servicios financieros y del aumento en el uso de herramientas como aplicaciones bancarias, banca web y otros canales digitales que han transformado la manera en que las personas realizan sus operaciones financieras. Para ello, se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, permitiendo recopilar información sobre las percepciones, experiencias y comportamientos de los usuarios frente al uso de estas plataformas. Entre los principales aspectos analizados se consideraron elementos relacionados con la utilidad percibida, la facilidad de uso, la confianza, la seguridad, el riesgo percibido, la influencia social y las condiciones que facilitan el acceso a este tipo de servicios. Los resultados obtenidos permitieron identificar una valoración generalmente favorable hacia la banca digital, especialmente por la practicidad, rapidez y comodidad que representa para realizar distintas actividades financieras. Sin embargo, también se evidenciaron ciertas preocupaciones relacionadas con la seguridad, el temor a posibles fraudes y el conocimiento sobre mecanismos de ayuda o soporte ante inconvenientes tecnológicos. De igual manera, el análisis comparativo entre diferentes grupos de edad mostró comportamientos similares respecto al uso de las plataformas financieras digitales, evidenciando que, aunque existen pequeñas diferencias en las percepciones individuales, el acceso y utilización de estos servicios está cada vez más presente entre distintos grupos de usuarios. En términos generales, la investigación permitió comprender mejor el comportamiento de los usuarios frente a la transformación digital del sistema financiero y aportó información útil para fortalecer estrategias orientadas a mejorar la experiencia, accesibilidad y confianza en el uso de plataformas financieras digitales.

ABSTRACT

This research meant to analyze the factors influencing the use of digital financial platforms by banking system users in the northern sector of Quito, using a comparative approach across different age groups. The study was conducted within the context of the growing digitization of financial services and the increased use of tools such as banking apps, online banking, and other digital channels that have transformed how people conduct their financial transactions. A quantitative approach was employed, allowing for the collection of information on users' perceptions, experiences, and behaviors regarding the use of these platforms. Key aspects analyzed included perceived usefulness, ease of use, trust, security, perceived risk, social influence, and the conditions that facilitate access to these services. The results revealed a generally favorable assessment of digital banking, particularly due to its practicality, speed, and convenience for carrying out various financial activities. However, certain concerns related to security, fear of potential fraud, and knowledge of support mechanisms for technological issues were also evident. Similarly, the comparative analysis between different age groups showed similar behaviors regarding the use of digital financial platforms, demonstrating that, although there are slight differences in individual perceptions, access to and use of these services is increasingly prevalent among various user groups. Overall, the research provided a better understanding of user behavior in the face of the digital transformation of the financial system and contributed useful information for strengthening strategies aimed at improving the experience, accessibility, and trust in the use of digital financial platforms.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el sistema financiero ha experimentado cambios importantes debido al avance de la tecnología y al uso cada vez más frecuente de dispositivos móviles. En el Ecuador, este proceso se ha reflejado en el crecimiento de las plataformas financieras digitales, las cuales permiten a los usuarios realizar transacciones, pagos y consultas de manera más rápida y accesible. Sin embargo, no todos los usuarios del sistema bancario utilizan estas herramientas en la misma medida, lo que evidencia la existencia de diferencias en su nivel de adopción.

Diversos factores influyen en la utilización de estas plataformas, entre los que se destacan la confianza en la seguridad, la facilidad de uso, la percepción de utilidad y el nivel de conocimiento tecnológico. De igual manera, estudios basados en modelos de adopción tecnológica han demostrado que estas variables influyen directamente en la decisión de uso de herramientas digitales. En este contexto, la edad se presenta como un elemento relevante, ya que los usuarios más jóvenes tienden a adaptarse mejor a las plataformas digitales que los usuarios de mayor edad.

Ante esta problemática, el objetivo general de la investigación es analizar los factores determinantes en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de los usuarios del sistema bancario en el sector norte de la ciudad de Quito, mediante un enfoque comparativo entre tres segmentos de personas: de 18 a 35 años, 36 a 55 años y mayores de 56 años. Como objetivos específicos se plantea identificas los principales factores que influyen en su uso, analizar el nivel de utilización en ambos segmentos y comparar la influencia de dichos factores entre los grupos de edad establecidos.

El diseño metodológico planteado para este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con un diseño transversal y no experimental. La investigación se llevará a cabo en el sector norte de la ciudad de Quito durante los primeros meses del año 2026, considerando como población a los usuarios del sistema bancario. La recolección de datos se realizará mediante encuestas aplicadas a una muestra representativa y se emplearán fuentes secundarias como artículos científicos y reportes del sector financiero. Los datos obtenidos serán procesados mediante herramientas estadísticas, permitiendo su análisis a través de tablas y gráficos. Esto permitirá generar información útil dentro del ámbito académico y para las instituciones financieras en el contexto actual de transformación digital.

1. PLAN DE ESTUDIO

1.1. Título

Factores determinantes en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de los usuarios, segmentados por edad, del sistema bancario en Quito.

1.2. Planteamiento del problema

En los últimos años, el sistema financiero ha ido experimentando una transformación importante gracias al avance de la tecnología y al uso de los dispositivos móviles, que se ha vuelto cada vez más frecuente. En el Ecuador, este cambio se ha visto reflejado en el crecimiento de las plataformas financieras digitales, las cuales permiten a los usuarios realizar transacciones, pagos, consultas y demás operaciones de manera más rápida y accesible. Estas herramientas han contribuido a mejorar la eficiencia en los servicios bancarios y a facilitar la gestión financiera de las personas, logrando adaptarse a las nuevas necesidades del entorno digital (Sánchez, 2025).

Sin embargo, la utilización de las plataformas financieras digitales no se presenta de manera uniforme entre todos los usuarios del sistema bancario, a pesar de tener los avances que existen hoy en día. Hay diversos factores que influyen en su uso, como la confianza en la seguridad de las plataformas, la facilidad de uso, la percepción de utilidad y el nivel de conocimiento tecnológico. En este sentido, algunos estudios han evidenciado que, aunque estas herramientas ofrecen múltiples beneficios, todavía existen barreras que limitan su adopción, especialmente relacionadas con el riesgo percibido y la complejidad en su manejo (Tapia, 2022).

Además, existen investigaciones basadas en modelos de adopción tecnológica como el que menciona Dziak (2024), en su artículo dedicado al *Technology Acceptance Model (TAM)*, que habla de variables como la utilidad percibida y la facilidad de uso de nuevos sistemas tecnológicos y la *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* que, según Marikyan y Papagiannidis (2025), menciona variables como la influencia social y las condiciones facilitadoras, las cuales, se ha podido determinar que influyen directamente en la decisión de utilizar tecnologías digitales. Estos factores no afectan de la misma manera a todos los usuarios, ya que características como, en este caso, la edad puede modificar la forma en que las personas perciben y utilizan estas plataformas.

Dentro de este contexto, se puede identificar una diferencia entre la situación actual y la situación deseada. Por un lado, existe una creciente disponibilidad y promoción de plataformas financieras digitales en el país, y por otro lado, no todos los usuarios las utilizan de forma activa ni con la misma frecuencia. Esta diferencia evidencia la existencia de una brecha en la adopción digital, la cual genera preocupación debido a que limita el potencial que tienen estas herramientas para mejorar la eficiencia del sistema bancario.

En este caso en particular, la edad se presenta como un factor relevante dentro de esta problemática, ya que los usuarios más jóvenes suelen adaptarse con mayor facilidad al uso de tecnologías digitales, mientras que los usuarios mayores pueden enfrentar mayores dificultades relacionadas con la confianza, el acceso o el conocimiento tecnológico. Esta situación hace necesario analizar de manera comparativa cómo influyen los diferentes factores en la utilización de plataformas financieras digitales en distintos segmentos de edad, específicamente en personas de entre 18 a 35 años, 36 a 55 años y mayores de 56 años.

Por lo tanto, se plantea la necesidad de desarrollar una investigación que permita identificar y analizar los factores determinantes en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de los usuarios del sistema bancario en la ciudad de Quito, sector norte, considerando las diferencias entre los segmentos de edad mencionados, para comprender mejor el comportamiento de los usuarios y generar información relevante que pueda contribuir a mejorar las estrategias digitales del sector financiero.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar los factores determinantes en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de los usuarios del sistema bancario en el sector norte de Quito, mediante un enfoque comparativo en personas de entre 18 a 35 años, 36 a 55 años y mayores de 56 años.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores que influyen en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de los usuarios del sistema bancario en el sector norte de Quito.

- Analizar el nivel de utilización de plataformas financieras digitales en los segmentos de usuarios de 18 a 35 años, 36 a 55 años y mayores de 56 años.
- Comparar la influencia de los factores determinantes en la utilización de plataformas financieras digitales entre ambos segmentos de edad.

1.4. Relevancia del estudio

El presente tema de investigación se da ante la necesidad de comprender cómo los usuarios del sistema bancario del norte de la ciudad de Quito están adoptando las plataformas financieras digitales, considerando que en los últimos años estas herramientas han adquirido un papel importante en la forma en que las personas realizan diferentes operaciones bancarias. A pesar del crecimiento de la digitalización en el sector financiero, no todos los usuarios utilizan estas plataformas de la misma manera, lo que deja ver la existencia de diferencias que requieren ser analizadas a mayor profundidad.

La importancia de este estudio está en que permitirá identificar los factores que influyen en la utilización de estas plataformas, tales como la percepción de utilidad, la facilidad de uso, la confianza y otros elementos relacionados con el comportamiento del usuario. Comprender estos factores es fundamental, ya que contribuye a explicar por qué ciertos grupos de personas adoptan con mayor facilidad las herramientas digitales, mientras que otros presentan mayores dificultades o resistencia al cambio (Dziak, 2024). De igual forma, esta investigación adquiere relevancia al considerar un enfoque comparativo entre distintos segmentos de edad, específicamente en usuarios de entre 18 a 35 años, 36 a 55 años y personas mayores de 56 años. Este análisis permitirá evidenciar posibles diferencias en el comportamiento de uso, lo cual es importante para entender la brecha digital existente y cómo esta puede afectar el acceso y aprovechamiento de los servicios financieros digitales.

Desde el punto de vista práctico, los resultados del estudio serán de utilidad para las instituciones financieras, ya que podrán proporcionar información clave para diseñar estrategias orientadas a mejorar la adopción de plataformas digitales, optimizar la experiencia del usuario y fomentar la inclusión financiera. Además, la investigación es factible debido a la disponibilidad de fuentes académicas y a la posibilidad de recolectar datos mediante encuestas. De esta manera, se busca generar conocimiento que permita comprender el comportamiento de los usuarios frente a estas plataformas, aportando al ámbito académico.

1.5. Diseño metodológico

La presente investigación se enfoca en los usuarios del sistema bancario que utilizan plataformas financieras digitales. Por lo cual, las unidades de observación corresponden a personas naturales que mantienen relación con instituciones financieras, específicamente en dos segmentos de edad: 18 a 35 años, 36 a 55 años y mayores de 56 años. Esta investigación tomará lugar en la ciudad de Quito, sector norte, en el año 2026, considerando el contexto actual de crecimiento de la digitalización en el sector financiero.

El estudio es de tipo descriptivo, porque busca identificar y detallar los factores que influyen en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de los usuarios, tales como la percepción de utilidad, la facilidad de uso y la confianza. Y también es correlacional, porque pretende analizar la relación entre estos factores y el nivel de utilización de estas plataformas, así como comparar su comportamiento entre los distintos segmentos de edad establecidos.

En cuanto al diseño metodológico, la investigación es de tipo transversal, ya que de la recolección de datos se realizará en un solo momento del tiempo, siendo esta de carácter muestral, debido a que se trabajará con una muestra representativa de la población objetivo.

Su enfoque es cuantitativo, puesto que se recopilarán datos numéricos mediante encuestas, los cuales serán analizados a través de herramientas estadísticas, sin ser un estudio experimental, ya que no se manipularán las variables, sino que se observarán tal como se presentan en la realidad.

Para la recolección de información se utilizarán fuentes primarias y secundarias. Como fuente primaria, se considerará a los usuarios del sistema bancario ecuatoriano, a quienes se aplicará una encuesta mediante un cuestionario estructurado. Por otro lado, como fuentes secundarias se emplearán artículos científicos, repositorios académicos y reportes del sector financiero, los cuales serán analizados mediante técnicas de investigación documental. Los datos recolectados serán procesados a través de estadísticas descriptivas, así como mediante el uso de tablas y gráficos que faciliten su interpretación.

Finalmente, el procedimiento de la investigación iniciará con una revisión bibliográfica para identificar los principales factores asociados al uso de plataformas

financieras digitales. Posteriormente, se diseñará y aplicará el instrumento de recolección de datos. Una vez obtenida la información, se procederá a su organización y análisis estadístico, lo que permitirá realizar una comparación entre los segmentos de edad definidos y, de esta manera, cumplir con los objetivos planteados en el estudio.

Tabla 1. *Propuesta de diseño metodológico*

Factor	Tipos
Tipo de estudio	Descriptivo, correlacional
Tipo de diseño	Transversal Muestral Cuantitativo No experimental

Tabla 2. *Esquema de recolección de datos*

Tipo de fuente	Fuente	Técnica de recolección	Instrumento	Procesamiento de datos
Primaria	Usuarios del sistema bancario	Encuesta	Cuestionario estructurado	Estadística descriptiva, tablas y gráficos
Secundaria	Artículos científicos y repositorios académicos	Investigación documental	Fichas bibliográficas	Resumen narrativo, tablas
Secundaria	Informes y estudios del sector financiero	Investigación documental	Fichas bibliográficas	Resumen analítico

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

A nivel global, el uso de canales digitales dentro del sistema financiero ha crecido de manera acelerada en los últimos años. De acuerdo con el Banco Mundial (2021), a través de su base de datos *Global Findex*, el porcentaje de personas que tienen cuentas bancarias y realizan pagos digitales pasó del 35% en el 2014 al 57% en el 2021 en países de ingresos bajos y medios. Esto deja ver que existe un cambio importante hacia la digitalización de los servicios financieros a nivel mundial.

En América Latina, el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (2020) señala que debido a la pandemia por el COVID-19 se impulsó el uso de canales digitales. Este fue un factor clave, ya que antes de esta situación muchas personas utilizaban principalmente efectivo, sin embargo, las restricciones de movilidad hicieron necesario que tanto las instituciones como los usuarios adopten herramientas digitales para poder realizar sus operaciones de manera remota.

Por otro lado, el Banco Interamericano de Desarrollo (2022) destaca que en la región ha habido un crecimiento significativo en el número de plataformas financieras digitales. Este crecimiento se debe principalmente al aumento de equipos celulares y la mejora en el acceso a internet, lo que ha permitido que más personas puedan accedes a servicios financieros. A pesar de esto, el BID también señala que aún existe una brecha importante entre grupos de edad, ya que los usuarios mayores tienden a presentar mayores dificultades relacionadas con la facilidad de uso.

Por otra parte, estudios realizados anteriormente indican que la adopción de tecnologías no depende únicamente de que las plataformas estén disponibles. Uno de los aportes más relevantes que se puede encontrar sobre el tema es el desarrollado por Fred Davis, quien propone el *Technology Acceptance Model* (TAM), en el cual se establece que la percepción de utilidad y facilidad de uso son factores determinantes en la adopción de nuevas tecnologías (Dziak, 2024).

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el contexto ecuatoriano, el sistema financiero ha pasado por un proceso de transformación bastante rápido, especialmente desde el año 2020. Según la Asociación de Bancos del Ecuador (2022), en el año 2021 se registraron 285 millones de

transacciones realizadas a través de canales digitales, lo que representó un crecimiento del 65,1% en comparación con el 2020 y un aumento del 160,7% frente a los niveles registrado antes de la pandemia, en el año 2019. Esto demuestra que la banca digital ya no es solo una alternativa, sino que se ha convertido en uno de los principales medios para los ecuatorianos para realizar sus operaciones financieras.

En relación con el acceso y uso de los servicios financieros, la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), en su informe publicado en el 2025 sobre "La Inclusión Financiera en el Ecuador: Avances 2024", señala que el 83% de la población mayor a 15 años tiene acceso a productos financieros, sin embargo, el uso frecuente de estos se reduce al 73%. Esta diferencia de 10 puntos porcentuales evidencia que existe un grupo representativo de personas que, a pesar de tener una cuenta, no la utiliza en sus actividades diarias. Además, el informe identifica un fenómeno denominado "re-exclusión financiera", que afecta aproximadamente al 10% de las personas que ya forman parte del sistema, debido al deterioro de sus condiciones crediticias, lo que incrementa el nivel de exclusión real hasta el 37% de la población adulta, tomando en cuenta a un 17% que no han accedido a productos financieros.

En cuanto a la segmentación por edad, el estudio de la RDF (2024) muestra que existe una brecha generacional importante. El grupo con mayor nivel de acceso al sistema financiero corresponde a personas entre 46 y 69 años, mientras que los jóvenes de entre 15 y 30 tienen una brecha de 31 puntos menos en el 2024 que el primer grupo mencionado. Esta situación se relaciona con factores como el desempleo y el empleo informal, que dificultan el acceso de los jóvenes al sistema financiero formal. Por otro lado, aunque el uso de canales digitales ha aumentado, el efectivo sigue siendo el principal medio de pago en Ecuador, lo que muestra la necesidad de fortalecer la confianza y la seguridad en las transacciones financieras digitales para lograr una mayor inclusión financiera.

Además, estudios académicos realizados en el país, como el de Holguín et. al (2025) en donde señalan que la modernización del sistema bancario ecuatoriano ha sido impulsada principalmente por la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y reducir costos. Sin embargo, también destacan que el éxito de plataformas financieras digitales a largo plazo dependerá de su capacidad para adaptarse al comportamiento, las necesidades y las características específicas de los usuarios de la banca ecuatoriana.

2.2. Plataformas financieras digitales y banca digital

2.2.1. Concepto de plataformas financieras digitales

Las plataformas financieras digitales pueden entenderse como sistemas tecnológicos que permiten ofrecer servicios financieros de forma más ágil, accesible y eficiente mediante el uso de dispositivos con conexión a internet. De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (2022), estas plataformas combinan herramientas tecnológicas con nuevos modelos de negocio, lo que facilita que tanto las instituciones financieras tradicionales como las empresas *Fintech* puedan brindar servicios como pagos, transferencias, créditos o incluso gestión de inversiones. Su principal aporte está en que permiten reducir los costos asociados a las operaciones, y a su vez, mejorar la experiencia del usuario a través de procesos automatizados y plataformas fáciles de usar.

2.2.2. Evaluación de la banca digital

La evaluación de la banca digital consiste en analizar cómo están funcionando las plataformas y servicios digitales que ofrecen las instituciones financieras, tomando en cuenta aspectos como la facilidad de uso, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Según Deloitte (2022), las entidades financieras que revisan constantemente el desempeño de sus canales digitales pueden detectar problemas o dificultades dentro de la experiencia del usuario y realizar mejoras en sus plataformas para adaptarse a las necesidades actuales d ellos consumidores, quienes buscan servicios rápidos y prácticos. Además, la retroalimentación que proporcionan los usuarios permite mejorar la navegación y hacer que las plataformas sean más cómodas y eficientes, lo que ayuda a mantener la fidelidad de los clientes.

Uno de los aspectos más importantes dentro de esta evaluación es la percepción de valor y satisfacción que tienen los usuarios sobre la plataforma. De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (2022), actualmente los consumidores esperan mucho más que una aplicación para realizar transacciones, ya que buscan plataformas que puedan ofrecer experiencias más personalizadas y adaptadas a sus necesidades financieras. Por lo cual, las instituciones que no consideran la satisfacción del usuario dentro de sus estrategias pueden perder competitividad frente a empresas Fintech, que suelen adaptarse más rápido a los cambios tecnológicos y a las preferencias de los clientes.

De igual manera, la seguridad y la gestión del riesgo son elementos fundamentales dentro de la evaluación de la banca digital, A medida que aumenta el uso de estas plataformas y el manejo de la información personal, también crece el riesgo de sufrir ataques informáticos o problemas relacionados con la protección de daros. Según el Fondo Monetario Internacional (2023), la ciberseguridad se ha convertido en un aspecto esencial para mantener la confianza de los usuarios en el sistema financiero. Por ello, es importante que las instituciones financieras no solo evalúen el funcionamiento de sus plataformas, sino también de sus sistemas tecnológicos y el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre el uso seguro de estas herramientas.

2.2.3. Tipos de servicios financieros digitales

Los servicios financieros digitales incluyen diferentes herramientas y plataformas que han cambiado la manera en que las personas administran su dinero y realizan operaciones financieras. Entre estos servicios se encuentran la banca en línea, las billeteras móviles, los prestamos digitales, las plataformas de inversión y los sistemas automatizados de evaluación crediticia (Granda Fárez et al., 2025). Cada uno de estos servicios cumple con funciones específicas y facilita distintas actividades financieras, Por ejemplo, las billeteras electrónicas y las aplicaciones de pago han transformado la forma en que las personas realizan sus transacciones diarias, ya que permiten hacer transferencias inmediatas, pagos rápidos y controlar los gastos sin necesidad de utilizar efectivo.

Uno de los avances más importantes dentro de este ámbito es el desarrollo de los llamados robo-*advisors* o gestores automatizados. Estas plataformas utilizan algoritmos para administrar inversiones de manera automática y con poca intervención humana, Según Ozili (2018), este tipo de herramientas ha permitido que las personas puedas acceder al mercado de inversiones, especialmente pequeños ahorristas que antes no podían hacerlo debido a los altos costos o requisitos que exigía la banca tradicional, Esto refleja cómo cada vez más usuarios prefieren soluciones digitales que sean más económicas, accesibles y fáciles de utilizar.

Otra categoría importante son las plataformas de financiamiento participativo, conocidas como *crowdfunding*. Estas herramientas permiten que emprendedores y pequeñas empresas puedan obtener financiamiento directamente de inversionistas a través de plataformas digitales, De acuerdo con el Banco Mundial (2021), el *crowdfunding* ha ayudado a reducir las dificultades de financiamiento que enfrentan

muchas startups y pequeñas empresas al no poder acceder fácilmente a créditos bancarios tradicionales. Además de facilitar el acceso a capital, este tipo de plataformas también impulsa la innovación y el crecimiento de nuevos negocios, ya que permiten que las personas apoyen proyectos de maneras directa y transparente.

2.3.Inclusión financiera y transformación digital

2.3.1. Concepto de inclusión financiera

La inclusión financiera se puede entender, en términos generales, como la posibilidad que tienen las personas de acceder y utilizar productos y servicios financieros formales, como cuentas, pagos, ahorros, créditos o seguros, los cuales deben ser ofrecido de manera accesible, responsable y sostenible. De acuerdo con el Banco Mundial (2022), la inclusión financiera no es un objetivo en sí mismo, sino una herramienta clave que contribuye a reducir la pobreza y promover el desarrollo económico, ya que permite a las personas administrar mejor sus recursos y enfrentar situaciones económicas imprevistas de forma más eficiente.

Desde un enfoque más académico, la inclusión financiera se analiza a partir de tres dimensiones principales. La primera es el acceso, que hace referencia a la disponibilidad de servicios financieros, ya sea a través de canales físicos o digitales, y la eliminación de barreras que dificultan la entrada de los usuarios. La segunda es el uso, que evalúa con qué frecuencia y de qué manera las personas utilizan estos servicios una vez que tienen acceso a ellos. Finalmente, la tercera dimensión es la calidad, la cual se enfoca en determinar si los productos financieros realmente se ajustan a las necesidades de los usuarios, además de considerar aspectos como la protección del consumidor y la educación financiera (Demirguc-Kunt et al., 2022).

En el caso de Ecuador, la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2025) señala que el concepto de inclusión financiera ha evolucionado, pasando de una visión centrada únicamente en el acceso a servicios bancarios tradicionales, hacia una perspectiva más amplia basada en un ecosistema digital. En este sentido, la inclusión financiera no solo implica que una persona tenga una cuenta bancaria, sino que también pueda utilizarla de manera efectiva para mejorar su situación financiera a largo plazo, reduciendo el uso del efectivo y fortaleciendo su capacidad crediticia.

Por último, para complementar el concepto de inclusión financiera, diversos estudios como el de Roa (2013), destacan que para lograr una inclusión financiera efectiva

es necesario que exista un equilibrio entre la oferta de servicios por parte de las instituciones financieras y la capacidad de los usuarios para comprender y utilizar dichos servicios, Esto pone en evidencia la importancia de la educación financiera como un elemento fundamental dentro del proceso de inclusión, ya que permite a las personas tomar decisiones más informadas y aprovechar mejor las herramientas que tienen disponibles.

2.3.2. Importancia de la transformación digital en el sistema financiero

La transformación digital dentro del sistema financiero no implica únicamente la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, sino que representa un cambio más profundo en la forma en que se ofrecen los servicios financieros. Este proceso tiene un impacto directo tanto en la competitividad de las instituciones como en el nivel de inclusión de los usuarios. Uno de los principales aspectos de esta transformación es la mejora en la eficiencia operativa y la optimización de costos. A través de la digitalización, las entidades financieras pueden automatizar procesos que antes eran manuales, lo que los hacia más lentos y costosos. Según Fernández et. al. (2020) en su publicación realizado para el Banco Interamericano de Desarrollo, este cambio permite optimizar el gasto operativo y mejorar significativamente los niveles de eficiencia. Además, el uso de tecnologías como la computación en la nube y los canales de autoservicio reduce el costo por transacción, lo que facilita ofrecer productos más competitivos. Lo cual permite también que las instituciones puedan atender a segmentos de la población que antes no eran considerados.

Por otro lado, la transformación digital también ha permitido mejorar la experiencia del usuario a través de la personalización de servicios. Gracias a la capacidad de recopilar y analizar grandes volúmenes de datos, las instituciones financieras pueden entender mejor el comportamiento y las necesidades de cada cliente. De acuerdo con Gomber et. al (2018), la llamada “revolución Fintech” ha facilitado el acceso a servicios personalizados mediante la innovación en los modelos de negocio. Esto ha llevado a que los bancos dejen de ofrecer productos estandarizados y pasen a brindar soluciones más adaptadas a cada usuario, utilizando algoritmos que analizan su perfil financiero en tiempo real. Lo que ha dado como resultado que la satisfacción del cliente mejore y su lealtad se fortalezca, gracias a que se les facilita el acceso a los servicios, generando una experiencia más ágil y fluida en diferentes canales.

Otro aspecto importante es la resiliencia del sistema financiero y la continuidad de sus operaciones. La infraestructura digital se ha convertido en un elemento clave para garantizar la estabilidad del sistema frente a situaciones de crisis. El desarrollo de ecosistemas digitales en América Latina permitió que el sistema financiero continúe funcionando durante acontecimientos como la pandemia, actuando como un mecanismo de soporte ante estas situaciones. La digitalización facilita el trabajo remoto, lo que permite que los usuarios tengan acceso a los servicios sin necesidad de interacción física. Además, brinda mayor capacidad de adaptación frente a cambios regulatorios o condiciones del mercado, asegurando que las actividades financieras no se vean interrumpidas (Finnovista et. al, 2022).

De igual manera, uno de los aportes más relevantes de la transformación digital es la reducción de las asimetrías de información y el desarrollo de nuevos modelos de evaluación crediticia. Este problema se presenta cuando las instituciones financieras no cuentan con suficiente información para analizar el riesgo de ciertos usuarios. Sin embargo, la digitalización ha permitido generar una gran cantidad de datos a partir del uso de canales digitales. Según Asobanca (2023), en Ecuador las transacciones digitales pasaron de representar el 19% en 2019 al 48% en 2022, lo que evidencia un crecimiento importante en el uso de estos medios. Este incremento genera una huella digital que puede ser utilizada para analizar el comportamiento financiero de los usuarios.

En ese sentido, la transformación digital permite recopilar información en tiempo real sobre los hábitos de pago y consumo de las personas. Para finales de 2022, las transacciones crecieron un 41%, alcanzando un total de 448 millones de operaciones (Asobanca, 2023). Esta información facilita el uso de modelos alternativos de evaluación crediticia que permiten incluir a personas que no cuentan con un historial crediticio tradicional, basándose en su comportamiento digital.

Además, el acceso a la información digitalizada mejora la eficiencia en la toma de decisiones dentro de las instituciones financieras. Al contar con datos más complejos y actualizados, se reduce la necesidad de procesos manuales y se agiliza la evaluación de los usuarios. Esta mayor transparencia contribuye a que el sistema financiero sea más equitativo y resiliente, ya que el acceso al crédito deja de depender exclusivamente de procesos presenciales y pasa a basarse en un análisis más objetivos del comportamiento digital de cada usuario (Finnovista et. al, 2022).

2.3.3. Relación entre digitalización e inclusión financiera

La relación entre la digitalización y la inclusión financiera ha sido ampliamente analizada en estudios recientes, los cuales coinciden en que existe una relación positiva y de carácter multidimensional entre ambas. En este sentido la tecnología no solo funciona como un medio para ofrecer servicios financieros, sino que transforma la manera en la que opera el sistema financiero, haciendo que este sea más accesible e inclusivo para diferentes segmentos de la población.

Desde un enfoque teórico, Ozili (2018) plantea que las finanzas digitales influyen directamente en la inclusión financiera, ya que permiten que las personas de bajos ingresos accedan a servicios formales a través de dispositivos móviles. Esto resulta importante porque reduce el costo de oportunidad para los usuarios, al eliminar la necesidad de desplazarse físicamente a una entidad financiera y disminuir los tiempos de espera, lo que incentiva un uso más frecuente de estos servicios. Además, el autor señala que la inclusión financiera digital también aporta a la estabilidad del sistema financiero, ya que amplía la base de usuarios y permite un mayor control y seguimiento de los flujos de dinero.

En el caso ecuatoriano, esta relación se ha fortalecido especialmente después de la pandemia. Según Granda Fárez et al. (2025), la transformación digital impulsó significativamente el desarrollo del sistema financiero entre los años 2020 y 2024. Los resultados muestran que el acceso a servicios financieros ha mejorado tanto a nivel económico como social, gracias al uso de medios de pago electrónicos. Estos han permitido que personas que antes dependían únicamente del efectivo puedan incorporarse al sistema financiero formal. Es así como la digitalización no solo facilita la realización de transacciones, sino que también promueve una mayor integración de los ciudadanos en la economía formal.

Por otro lado, la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2024) explica esta relación a partir de tres dimensiones clave. La primera es el acceso desde la demanda, donde el uso de dispositivos móviles ha permitido que los servicios financieros lleguen a lugares donde no existen sucursales físicas. La segunda es el uso y la profundización, que se refiere a que las personas no solo acceden a una cuenta, sino que la utilizan activamente para realizar pagos, ahorrar o recibir remesas, lo que mejora su situación financiera. Por último, se menciona la superación de barreras generacionales destacando que la edad

influye en el uso de herramientas digitales. Mientras que los jóvenes presentan un mayor nivel de uso, los adultos mayores aun enfrentan dificultades relacionadas con el manejo de la tecnología, lo que limita su inclusión.

2.4. Comportamiento del usuario en entornos digitales

2.4.1. Concepto de comportamiento del consumidor digital

El comportamiento del consumidor digital se refiere a todas las acciones y decisiones que toman las personas cuando utilizan plataformas digitales para realizar diferentes actividades, como consumir servicios, comprar productos o gestionar sus operaciones financieras. Según Ozili (2018), este comportamiento está muy relacionado con la rapidez y comodidad que las plataformas ofrecen al usuario. Cuando una aplicación o sistema es fácil de usar y permite realizar procesos de manera ágil, es más probable que las personas continúen utilizándolo y desarrollen confianza hacia la plataforma.

En este sentido, la experiencia del usuario se vuelve un factor muy importante. Cuando una plataforma tiene procesos complicados o una navegación poco clara, esto puede convertirse en una barrera para el usuario, especialmente en servicios financieros, donde las personas necesitan entender claramente la información para sentirse seguras al realizar sus operaciones. Por esta razón, las instituciones financieras deben desarrollar plataformas intuitivas y fáciles de comprender (Fárez et. al, 2025).

Además, el comportamiento del consumidor digital no depende únicamente de las características de la plataforma, sino también del entorno social en el que se desenvuelve cada persona. Roa (2013) señala que, en América Latina, la opinión de familiares, amigos y personas cercanas influye mucho en la decisión de adoptar nuevas tecnologías. Esto quiere decir que la confianza y la utilizad que una persona percibe sobre una plataforma muchas veces se construyen a partir de experiencias compartidas por otros usuarios, convirtiendo la influencia social en un elemento clave dentro de la adopción digital.

2.4.2. Factores que influyen en el comportamiento del usuario

El comportamiento de los usuarios dentro de entornos digitales está influenciado por varios factores que intervienen en la decisión de utilizar o no una plataforma tecnológica. De acuerdo con el modelo planteado por He et al. (2021), dos de los factores más importantes son la percepción de utilidad y la facilidad de uso, Esto significa que, si una persona considera que una aplicación financiera le ayuda a ahorrar tiempo y facilita actividades que realiza con frecuencia, es mucho más probable que decida usarla.

Por esta razón, las instituciones financieras deben enfocarse en comunicar claramente los beneficios prácticos de sus plataformas, mostrando como estas pueden resolver necesidades reales del día a día. Muchas veces, los usuarios valoran más una herramienta que simplifique procesos cotidianos que una aplicación con muchas funciones técnicas que resulten difíciles de comprender o utilizar.

Otro factor que influye de manera importante es la seguridad y el riesgo percibido, El reporte de Asobanca (2023) sobre la era digital en Ecuador señala que, aunque el uso de canales digitales ha crecido considerablemente, muchas personas todavía sienten temor al fraude o al robo de información, especialmente quienes aún no están completamente integrados al sistema financiero digital. Por ello, las instituciones deben fortalecer sus sistemas de seguridad y, al mismo tiempo educar a los usuarios sobre buenas prácticas digitales para reducir la sensación de vulnerabilidad y generar mayor confianza.

2.4.3. Diferencias generacionales en el uso de la tecnología

El uso de la tecnología no se presenta de la misma manera en todos los grupos de edad. Existen diferencias generacionales importantes que influyen directamente a la adopción de plataformas digitales, La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2025) señala que, en Ecuador los *Centennials* y *Millennials* son quienes presentan un mayor uso de canales digitales, principalmente porque crecieron en entornos donde la tecnología forma parte natural de su vida cotidiana.

En cambio, las generaciones de mayor edad suelen mostrar una mayor preferencia por los canales tradicionales o por los modelos mixtos que combinan atención presencial y digital. Esto ocurre porque las personas mayores suelen tener mayores preocupaciones relacionadas con la privacidad, la seguridad de sus datos y la confianza en este tipo de plataformas (He et. al, 2021).

Estas diferencias también están relacionadas con el nivel de educación financiera y digital que posee cada persona. Demirguc-Kunt et al. (2022), en el informe *Global Findex*, señala que quienes tienen mayor formación y un acceso constante a recursos tecnológicos suelen adaptarse con mayor rapidez a este tipo de servicios. Por ello, resulta necesario que las instituciones financieras implementen estrategias diferenciadas para cada grupo generacional, de manera que la transformación digital pueda convertirse en una oportunidad de inclusión y no en una nueva forma de exclusión social.

2.5. Modelos de adopción tecnológica (TAM, UTAUT)

2.5.1. Technology Acceptance Model

El Modelo de Aceptación Tecnológica, conocido como TAM, fue propuesto por Davis en 1989 y es uno de los modelos más utilizados para entender por qué las personas aceptan o no una nueva tecnología. Este modelo plantea que existen dos factores principales que influyen en la decisión de usar una herramienta tecnológica: la percepción de utilidad y la facilidad de uso percibida. La percepción de utilidad hace referencia a qué tanto una persona considera que una tecnología le ayudará a mejorar o facilitar sus actividades, mientras que la facilidad de uso está relacionada con el esfuerzo que necesita realizar para utilizarla. Según Venkatesh y Bala (2008), estos factores son especialmente importantes dentro de los servicios financieros digitales, ya que los usuarios evalúan constantemente si una plataforma realmente les ayuda a ahorrar tiempo y simplificar sus operaciones.

Con el paso del tiempo, este modelo ha ido evolucionando y se han incorporado otros elementos importantes dentro del contexto digital y financiero. Uno de ellos es la confianza, junto con el riesgo percibido. De acuerdo con Ozili (2018), para que una persona considere útil una aplicación bancaria, primero debe sentir que la plataforma es segura y confiable. Esto quiere decir que no basta únicamente con que la aplicación funcione bien o tenga muchas herramientas, sino que también debe transmitir seguridad al usuario y proteger adecuadamente su información personal y financiera. Por esta razón, la banca digital necesita enfocarse no solo en mejorar la funcionalidad de sus plataformas, sino también en fortalecer sus sistemas de seguridad para reducir el temor o la desconfianza de los usuarios.

2.5.2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

La Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología, conocida como UTAUT, surge como un modelo más amplio que reúne elementos de varios modelos anteriores relacionados con la adopción tecnológica. Este modelo se basa principalmente en cuatro factores: la expectativa de desempeño, la expectativa de esfuerzo, la influencia social y las condiciones facilitadoras. Según Venkatesh et al. (2003), el UTAUT tiene una mayor capacidad para explicar el comportamiento de los usuarios porque no solo considera las características de la tecnología, sino también la influencia del entorno social y los recurso que ayudan a utilizarla.

Dentro del ámbito financiero, uno de los factores más importantes de este modelo es la influencia social. Estudios como el de Fárez et al. (2025) muestran que, en países en desarrollo como Ecuador, muchas personas deciden utilizar aplicaciones bancarias o billeteras digitales porque familiares, amigos o personas cercanas las recomiendan o las utilizan frecuentemente. Esto demuestra que la opinión del entorno puede influir significativamente en la adopción de nuevas tecnologías.

Además, el modelo UTAUT también considera aspectos como la edad u la experiencia previa de los usuarios. Las personas jóvenes normalmente se enfocan más en los beneficios y la rapidez que ofrecen las plataformas digitales, mientras que los usuarios mayores valoran más aspectos como la asistencia técnica, el acompañamiento y la facilidad para aprender a utilizar estas herramientas. Esto evidencia que no todos los usuarios perciben la tecnología de la misma manera y que las instituciones financieras deben adaptar sus estrategias según las características de cada grupo.

2.5.3. Variables de los modelos aplicados al contexto financiero

La aplicación de los modelos TAM y UTAUT dentro del sector financiero permite identificar cuáles son los factores que tienen mayor influencia en la decisión de utilizar plataformas digitales. Investigaciones realizadas por He, Zhang y Wang (2021) indican que, aunque la facilidad de uso es importante al inicio, la percepción de utilidad suele convertirse en el factor más importante para mantener el uso de estas plataformas a largo plazo. Esto ocurre porque los usuarios continúan utilizando una aplicación financiera cuando sienten que realmente les aporta beneficios, como ahorrar tiempo, reducir costos o poder realizar operaciones desde cualquier lugar

Por otro lado, la confianza se ha convertido en una variable fundamental dentro de la adopción de servicios financieros digitales. El informe de la RFD (2025) señala que, en el contexto ecuatoriano, la seguridad percibida es uno de los aspectos más importantes para que las personas decidan utilizar estas plataformas. Incluso si una aplicación es fácil de usar y ofrece múltiples beneficios, los usuarios pueden evitar utilizarla si sienten que existe riesgo de fraude o pérdida de información.

Por esta razón, las instituciones financieras deben combinar la facilidad de uso con sistemas de seguridad sólidos y una comunicación clara sobre la protección de datos. Cuando los usuarios comprenden cómo se protege su información y sienten confianza en

la plataforma, es más probable que mantengan su uso en el tiempo y desarrollen una relación más estable con los servicios financieros digitales.

2.6. Factores determinantes en el uso de plataformas financieras digitales

2.6.1. Percepción de utilidad

La percepción de utilidad se refiere a qué tan beneficiosa considera una persona una plataforma financiera digital para realizar sus actividades. Los usuarios suelen valorar si la aplicación les ayuda a ahorrar tiempo, realizar transacciones más rápidas o gestionar mejor su dinero. Según Venkatesh y Bala (2008), este es uno de los factores que más influye en la intención de uso de una tecnología. Además, Granda Fárez et al. (2025) señalan que la personalización de servicio incrementa esta percepción, ya que hace que la plataforma se adapte mejor a las necesidades del usuario.

2.6.2. Facilidad de uso

La facilidad de uso hace referencia al esfuerzo que una persona percibe al utilizar una plataforma digital. Cuando una aplicación es sencilla, organizada e intuitiva, los usuarios tienen mayor disposición a utilizarla. He, Zhang y Wang (2021) indican que este factor es clave en las primeras etapas de adopción, ya que una experiencia complicada puede generar frustración y provocar que el usuario abandone la plataforma.

2.6.3. Confianza y seguridad

La confianza y la seguridad son fundamentales en el uso de plataformas financieras digitales debido al manejo de información personal y bancaria. El BID (2022) menciona que las instituciones financieras deben implementar medidas de seguridad, pero también comunicar claramente cómo protegen los datos de los usuarios. Cuando las personas perciben que la plataforma es segura y confiable, aumenta la probabilidad de que la utilicen con mayor frecuencia.

2.6.4. Riesgo percibido

El riesgo percibido se relaciona con el temor a posibles fraudes, errores o robo de información al utilizar plataformas digitales. Según Ozili (2018), este es uno de los principales obstáculos para la inclusión financiera digital, especialmente en personas con poco conocimiento tecnológico, Por ello, las instituciones financieras deben fortalecer la educación digital y brindar más información sobre seguridad para reducir la desconfianza en los usuarios.

2.6.5. Influencia social

La influencia social hace referencia al impacto que tienen las opiniones y experiencias de otras personas en la decisión de utilizar una plataforma financiera digital. Roa (2013) sostiene que las recomendaciones de familiares, amigos o personas del círculo cercano influyen significativamente en la adopción tecnológica. Cuando un usuario observa experiencias positivas en su entorno, aumenta su confianza y disposición para utilizar este tipo de herramientas.

2.6.6. Condiciones facilitadoras

Las condiciones facilitadoras son los recursos que permiten utilizar plataformas financieras digitales, como el acceso a internet, dispositivos móviles y conocimientos tecnológicos. El Banco Mundial (2023) señala que la falta de infraestructura o educación digital puede limitar la inclusión financiera. Por esta razón, es importante que existan programas de capacitación y herramientas accesibles que faciliten el uso de estas plataformas para todos los usuarios.

2.7. Variables de estudio

2.7.1. Variable dependiente

La variable dependiente de esta investigación es la utilización de plataformas financieras digitales, la cual hace referencia al nivel de uso y frecuencia con la que las personas realizan operaciones financieras mediante medios digitales, como aplicaciones móviles o banca en línea. Según Fárez et al. (2025), esta variable puede analizarse a través de aspectos como la frecuencia de acceso a las plataformas, las transferencias realizadas, los pagos de servicios y otras transacciones digitales que muestran el nivel de interacción del usuario con estos canales.

El análisis de esta variable es importante porque permite conocer si las personas realmente utilizan las herramientas digitales que ofrecen las instituciones financieras. La RFD (2025) señala que estudiar el comportamiento de uso ayuda a identificar diferencias entre los distintos grupos de usuarios y detectar posibles barreras que limitan la adopción digital. Además, Ozili (2018) menciona que el uso frecuente de plataformas financieras digitales refleja un mayor nivel de inclusión financiera y una reducción en la dependencia del efectivo.

2.7.2. Variables independientes

Las variables independientes corresponden a los factores que pueden influir en la utilización de plataformas financieras digitales. Estas variables se basan principalmente en los modelos TAM y UTAUT, los cuales explican el comportamiento de los usuarios frente a nuevas tecnologías.

Uno de los factores es la percepción de utilidad, que se relaciona con el beneficio que el usuario considera obtener al utilizar la plataforma, como ahorrar tiempo o facilitar sus operaciones financieras (Venkatesh & Bala, 2008). Otro factor es la facilidad de uso, que hace referencia a qué tan sencilla e intuitiva resulta la plataforma para el usuario, ya que mientras menos complicada sea, mayor será la posibilidad de adopción (He et al., 2021).

También se considera la confianza y seguridad, relacionada con la protección de datos y la confianza que siente el usuario al realizar transacciones digitales (Holguín-Honores et al., 2025). De igual manera, el riesgo percibido influye en la decisión de uso, ya que muchas personas sienten temor ante posibles fraudes o errores dentro de las plataformas (Ozili, 2018).

Por último, se incluyen la influencia social, que corresponde al impacto de las recomendaciones y experiencias de otras personas en la decisión de uso (Roa, 2013), y las condiciones facilitadoras, relacionadas con el acceso a internet, dispositivos móviles y conocimientos tecnológicos necesarios para utilizar estas herramientas (Banco Mundial, 2023). El análisis de estas variables permitirá identificar cuáles tienen mayor influencia en el uso de plataformas financieras digitales dentro del contexto ecuatoriano.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional, debido a que busca analizar y comprender los factores que influyen en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de los usuarios del sistema bancario en el sector norte de Quito. Este enfoque permite no solo identificar las características del fenómeno estudiado, sino también determinar la relación existente entre diferentes variables relacionadas con el comportamiento de los usuarios frente a las herramientas financieras digitales.

Por un lado, el estudio es descriptivo porque pretende identificar y detallar las principales características relacionadas con el uso de plataformas financieras digitales, tales como la frecuencia de utilización, el nivel de confianza en las aplicaciones bancarias, la facilidad de uso percibida, la utilidad que los usuarios encuentran en estos servicios y otros factores vinculados al comportamiento digital. A través de este tipo de investigación se busca obtener una visión clara de cómo los usuarios interactúan en la actualidad con las plataformas financieras digitales y cuáles son las condiciones que favorecen o limitan su utilización. Además, el enfoque descriptivo permitirá caracterizar a los diferentes segmentos de edad considerados dentro del estudio, específicamente los grupos comprendidos entre los 18 a 35, 36 a 55 y 56 años en adelante, permitiendo observar diferencias en sus hábitos y percepciones en relación con la banca digital.

De igual manera, esta investigación también es de tipo correlacional, ya que no se limita únicamente a describir el comportamiento de los usuarios, sino que también pretende analizar la relación existente entre los factores determinantes y el nivel de utilización de las plataformas financieras digitales. En este caso, variables como la percepción de utilidad, la facilidad de uso, la confianza y seguridad, el riesgo percibido, la influencia social y las condiciones facilitadoras serán analizadas para determinar cómo influyen en la decisión de los usuarios de utilizar o no estos servicios digitales. De esta manera, el estudio busca identificar si existe una relación significativa entre dichas variables y el uso de plataformas financieras digitales dentro de los distintos grupos de edad establecidos.

El enfoque correlacional resulta importante dentro de esta investigación porque permite comprender de mejor manera el comportamiento de los usuarios frente a las

tecnologías financieras digitales, especialmente en un contexto donde la transformación digital ha cambiado la forma en que las personas realizan sus operaciones bancarias. Además, este tipo de estudio facilitará comparar cómo influyen los diferentes factores en cada segmento de edad, considerando que la edad puede modificar la percepción y adaptación hacia la tecnología.

3.2. Diseño de la investigación

Esta investigación tiene un diseño trasversal, muestral, cuantitativo y no experimental, debido a las características del estudio y a la manera en que se busca analizar el comportamiento de los usuarios frente a las plataformas financieras digitales. Este diseño permite obtener información específica sobre la situación actual del uso de herramientas financieras digitales en los usuarios del sistema bancario del sector norte de Quito, considerando las diferencias existentes entre los segmentos de edad planteados en la investigación.

En primer lugar, el estudio es de tipo transversal porque la recolección de información se realizará en un único momento del tiempo, sin realizar un seguimiento posterior a los participantes. Esto significa que los datos serán obtenidos dentro de un periodo específico del año 2026, permitiendo analizar cómo se comportan los usuarios respecto al uso de plataformas financieras digitales en el contexto actual. Este tipo de diseño es adecuado para la investigación, ya que el objetivo principal no es estudiar cambios a largo plazo, sino identificar y comparar las percepciones, niveles de uso y factores determinantes presentes en el momento en que se aplica la encuesta.

De igual manera, la investigación tiene un diseño muestral, debido a que no será posible estudiar a toda la población de usuarios del sistema bancario en el norte de Quito. Por esta razón se trabajará con una muestra representativa de la población objetivo, conformada por personas que utilizan o tienen acceso a plataformas financieras digitales. El uso de una muestra permite recopilar información de manera más práctica y organizada, optimizando tiempo y recursos, sin afectar la validez de los resultados del estudio. Además, el diseño muestral facilitará obtener información suficiente para identificar tendencias, comportamientos y diferencias entre los segmentos de edad analizados. La selección de una muestra también permitirá realizar análisis estadísticos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la investigación y a la generación de resultados que puedan representar el comportamiento general de la población estudiada.

Por otra parte, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que la información será recolectada mediante encuestas estructuradas y posteriormente transformada en datos numéricos para su análisis estadístico. Este enfoque es apropiado porque permite medir de manera objetiva las variables planteadas para la investigación. A través del enfoque cuantitativo será posible identificar relaciones entre variables, establecer comparaciones entre grupos de edad y presentar resultados mediante tablas, gráficos y estadísticas descriptivas. Este enfoque brinda mayor facilidad para interpretar los datos obtenidos y extraer conclusiones basadas en evidencia numérica, aportando mayor claridad precisión a los resultados de la investigación.

Este estudio es de tipo no experimental, ya que las variables son serán manipuladas ni controladas para la investigación. De esta manera, únicamente se observarán y analizaran los fenómenos tal como ocurren en la realidad, sin intervenir en el comportamiento de los participantes ni modificar las condiciones bajo las cuales utilizan las plataformas financieras digitales. Esto significa que la investigación se enfocará en comprender cómo los usuarios perciben y utilizan estas herramientas en su entorno cotidiano, considerando sus experiencias reales y sus opiniones sobre la banca digital. El diseño no experimental resulta adecuado porque permite estudiar situaciones existentes dentro del contexto natural de los usuarios, obteniendo información más cercana a la realidad actual del sistema financiero digital en Quito.

3.3. Población y muestra

Para el desarrollo de esta investigación, la población estuvo conformada por personas mayores de 18 años que mantienen relación con alguna institución financiera y que tienen acceso o utilizan servicios digitales como aplicaciones bancarias o la banca web. La investigación se delimitó geográficamente al sector norte de la ciudad debido a que esta zona concentra una importante actividad comercial, empresarial y residencial, además de presentar un alto nivel de acceso a servicios tecnológicos y financieros, lo que permite obtener información relevante sobre el comportamiento de los usuarios frente a las plataformas financieras digitales.

Con el fin de delimitar de mejor manera el área de estudio, se consideraron quince parroquias del norte de la ciudad: Belisario Quevedo, Calderón, Carcelén, Cochapamba, Comité el Pueblo, Concepción Cotocollao, El Condado, El Inca, Iñaquito, Jipijapa, Kennedy, Mariscal Sucre, Ponceano, Rumipamba. Estas parroquias fueron seleccionadas

debido a que representan zonas con una amplia diversidad poblacional y distintos niveles de acceso y familiaridad con herramientas digitales, lo cual resulta importante para analizar las diferencias en el uso de plataformas financieras digitales en distintos grupos de edad.

La población de esta investigación fue considerada como infinita, ya que, en estadística, según López y Fachelli (2015), una población se trata de esta manera cuando supera los 100.000 elementos o cuando su tamaño es muy grande, variable o difícil de determinar con exactitud. En este estudio no existe un registro exacto sobre cuántas personas utilizan la banca digital dentro del sistema bancario en el sector norte de Quito. Sin embargo, se tomó como referencia la cantidad de habitantes que viven en las quince parroquias seleccionadas para la investigación. Según los datos del Censo de Población y Vivienda 2022 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), en estas parroquias habitan aproximadamente 796.560 personas. Aunque este número corresponde únicamente a la población residente y no específicamente a usuarios de la banca digital, sirve como una referencia para dimensionar el universo del estudio.

Para el cálculo de la muestra se tomó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, para obtener resultados confiables y representativos. De igual manera, se consideró una probabilidad de éxito y fracaso del 50% ($p = 0,5$ y $q = 0,5$), ya que no existen estudios previos específicos sobre la población exacta analizada en esta investigación. A partir de estos parámetros se determinó el tamaño de la muestra necesaria para aplicar las encuestas y recopilar información suficiente para el análisis estadístico de las variables.

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a personas que cumplieran con las características requeridas para el estudio y que estuvieran dispuestas a responder la encuesta. Esta técnica fue elegida debido a la facilidad de acceso a los participantes dentro de las parroquias seleccionadas. Además, se buscó mantener una participación equilibrada entre todas las edades, con el propósito de realizar posteriormente la comparación adecuada entre ambos grupos.

La definición de esta población y muestra permitió llevar la investigación hacia usuarios que realmente interactúan con la banca digital y que pueden aportar información relevante sobre factores como la percepción de utilidad, la facilidad de uso, la confianza,

el riesgo percibido y las condiciones que influyen en la utilización de estos servicios. De esta manera, la muestra seleccionada proporciona una base adecuada para cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

3.3.1. Cálculo de la muestra

Tabla 3. *Indicadores para determinar la muestra*

Descripción	Símbolo	Valor
Población	N	796.560
Nivel de Confianza	Z	5%
Margen de Error	e	95%
Probabilidad de éxito	p	0,5
Probabilidad de fracaso	q	0,5

Fórmula para calcular la muestra de una población infinita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{796.560^2 * 0{,}5 * 0{,}5}{0{,}95^2}$$

$$n = 384$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron técnicas de recolección de datos que permitieron obtener información relevante para el objetivo del estudio. Debido a que este tiene un enfoque cuantitativo, fue necesario recopilar información que pueda ser medida y analizada estadísticamente, con el propósito de identificar los factores que influyen en la utilización de estas plataformas y comparar los resultados entre los diferentes segmentos de edad establecidos en la investigación.

Como técnica principal de recolección de datos se utilizó la encuesta, ya que permite obtener información de manera directa a partir de las opiniones, percepciones y experiencias de los participantes. Esta técnica es adecuada para este estudio, ya que, al ser de tipo descriptivo y correlacional, facilita la recopilación de datos relacionados con comportamientos, hábitos y factores que influyen en determinadas decisiones, en este caso, el uso de plataformas financieras digitales.

El instrumento aplicado para aplicar la encuesta fue un cuestionario estructurado y elaborado en función de los objetivos de la investigación y de las variables planteadas en el estudio. Las preguntas fueron diseñadas de manera clara, sencilla y fácil de entender,

con el fin de que personas de diferentes edades pudieras responderlas sin dificultad. El cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas y escalas de tipo Likert.

Dentro del cuestionario se incluyeron preguntas relacionadas con las variables dependientes establecidas en la investigación, de igual manera se incorporaron preguntas orientadas a medir la variable dependiente, correspondiente al nivel de utilización de plataformas financieras digitales, con el objetivo de segmentar a los participantes y realizar posteriormente los análisis comparativos entre los grupos establecidos.

Además de las fuentes primarias obtenidas mediante las encuestas, la investigación también utilizó fuentes secundarias de información. Para ello se recurrió a artículos científicos, tesis, repositorios académicos e informes relacionados con inclusión financiera, transformación digital y banca digital. La técnica utilizada para recopilar esta información fue la investigación documental, mientras que el instrumento empleado fue fichas bibliográficas, las cuales permitieron organizar y resumir la información más relevante para el desarrollo del marco teórico y el sustento de la investigación.

3.5. Procesamiento de la información

Una vez aplicada la encuesta y recopilada la información, los datos obtenidos serán organizados y revisados con el fin de facilitar su análisis e interpretación. Como primer paso, se realizará una depuración de la base de datos para verificar que las respuestas se encuentren completas, sean coherentes y cumplan con los criterios establecidos para el estudio. Después de esta revisión, la información será ordenada de manera estructurada para reducir posibles errores y facilitar el manejo de los datos durante el proceso de análisis.

El procesamiento de la información se realizará mediante la herramienta Microsoft Excel, ya que permitirá clasificar, ordenar y sistematizar las respuestas obtenidas en las encuestas. Debido a que la investigación tiene un enfoque cuantitativo, el análisis estará orientado a la obtención de resultados numéricos que ayuden a comprender el comportamiento de los usuarios frente a las plataformas financieras digitales y a identificar posibles diferencias entre los segmentos de edad considerados en el estudio.

En una primera etapa, se utilizará estadística descriptiva para resumir y presentar la información de manera clara y fácil de interpretar. Para ello, se elaborarán tablas de frecuencia, porcentajes y representaciones gráficas, como gráficos de barras y gráficos

circulares, que permitan visualizar las respuestas obtenidas respecto a las distintas variables analizadas. Este procedimiento ayudará a identificar tendencias generales relacionadas con la utilización de plataformas financieras digitales, la percepción de utilidad, la facilidad de uso, la confianza, el riesgo percibido, la influencia social y las condiciones facilitadoras.

Posteriormente, se realizará un análisis comparativo entre los segmentos de edad definidos en la investigación, con el propósito de identificar similitudes o diferencias en el comportamiento de los usuarios frente al uso de la banca digital. Para ello, se aplicarán procedimientos estadísticos acordes al tipo de datos recopilados, permitiendo evaluar posibles relaciones entre las variables del estudio y fortalecer la interpretación de los resultados obtenidos. Todo este proceso permitirá presentar la información de manera organizada, clara y coherente, facilitando el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

4. Análisis e Interpretación de Resultados

4.1. Caracterización de la muestra

En la presente investigación se tomaron en cuenta los usuarios del sistema bancario residente en el sector norte de la ciudad, específicamente en las 15 parroquias establecidas para el estudio, con el fin de analizar el comportamiento de usuarios que se encuentran dentro de un contexto urbano con alta presencia de servicios financieros y accesos a herramientas digitales, permitiendo de esta manera obtener información relacionada con el uso de plataformas financieras digitales en distintos grupos de edad.

Para esta investigación se estableció inicialmente una muestra de 384 personas, calculada mediante la fórmula para poblaciones infinitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Sin embargo, durante el proceso de levantamiento de información fue posible obtener un total de 486 encuestas válidas. Este resultado representa un aspecto favorable para el estudio, ya que disponer de un número mayor de participantes permite contar con una base de datos más amplia y fortalecer el análisis estadístico, aumentando la representatividad de la información recopilada.

En cuanto a la distribución de la muestra, se definieron tres segmentos de edad con el fin de realizar un análisis comparativo sobre el comportamiento de los usuarios frente a las plataformas financieras digitales. El primer segmento estuvo conformado por personas entre 18 y 35 años, integrado por 133 encuestados, equivalente al 27,4% del total de la muestra. El segundo segmento correspondió a personas entre 36 y 55 años, con 258 participantes, representando el 53,1% del total. Finalmente, el tercer segmento incluyó a personas de 56 años en adelante, con un total de 95 encuestados, equivalente al 19,5% de la muestra.

La segmentación por edades permitió comparar de manera más clara posibles diferencias en el comportamiento de uso, percepción y adopción de plataformas financieras digitales entre grupos con distintas experiencias, niveles de familiaridad tecnológica y hábitos financieros. De esta manera, fue posible analizar cómo variables como la percepción de utilidad, la facilidad de uso, la confianza, el riesgo percibido, la influencia social y las condiciones facilitadoras pueden variar dependiendo de la etapa de vida de los usuarios, aportando una visión más completa sobre los factores que influyen en la utilización de estos servicios digitales.

4.2. Análisis descriptivo de los datos

4.2.1. Utilización de plataformas financieras digitales

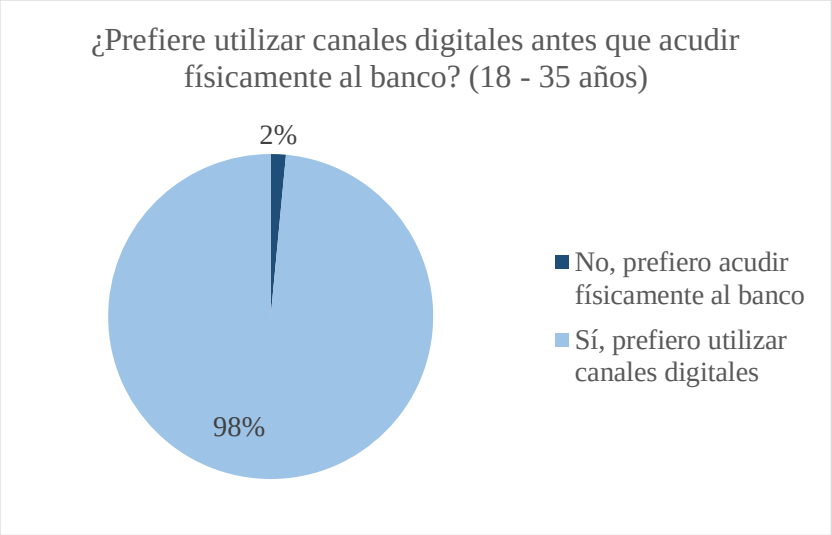


Figura 1. Preferencia de los usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas de 18 a 35 años se observa una clara preferencia por el uso de canales digitales frente a la asistencia física al banco. El 98% de los encuestados indicó que prefiere utilizar plataformas digitales, mientras que solo el 2% señaló que prefiere acudir presencialmente a una agencia bancaria. Estos resultados muestran que los usuarios de este segmento tienen un alto nivel de aceptación hacia la banca digital, probablemente debido a una mayor familiaridad con el uso de tecnología y aplicaciones móviles en su vida diaria.

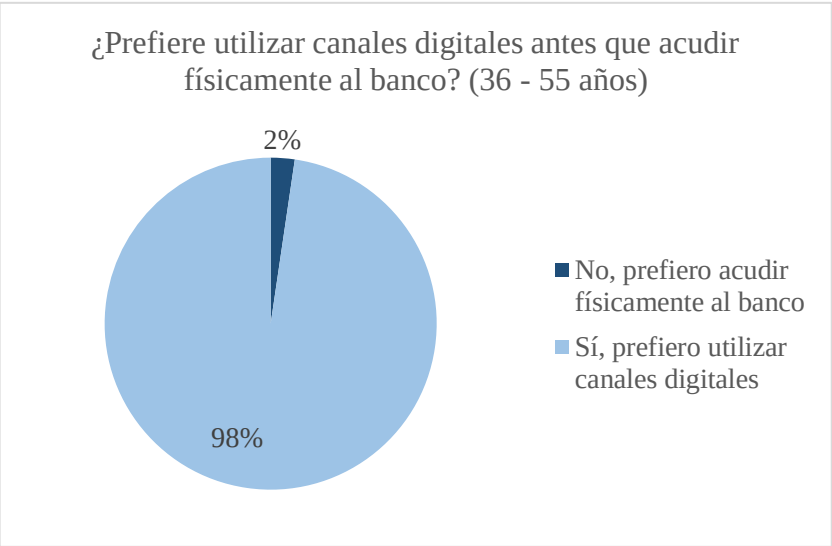


Figura 2. Preferencia de los usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de personas entre 36 y 55 años también se evidencia una fuerte preferencia por los canales digitales. El 98% de los participantes manifestó que prefiere utilizar aplicaciones o servicios bancarios digitales, mientras que únicamente el 2% indicó que aún prefiere acudir físicamente al banco. Esto refleja que, aunque este grupo no pertenece a una generación completamente digital, existe una alta adopción de estas herramientas, posiblemente por los beneficios relacionados con rapidez, comodidad y ahorro de tiempo.

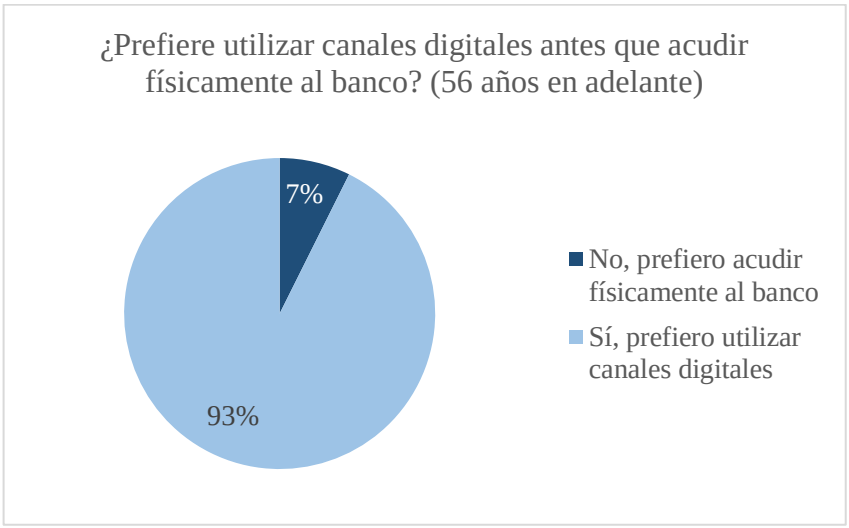


Figura 3. Preferencia de los usuarios de 56 años en adelante

En el grupo de personas de 56 años en adelante también existe una preferencia mayoritaria por los canales digitales, aunque en menor proporción en comparación con los segmentos. El 93% indicó preferir el uso de plataformas digitales y el 7% señaló que aún prefiere acudir físicamente al banco. Aunque el nivel de aceptación sigue siendo alto, estos resultados podrías reflejar que algunos usuarios mayores mantienen una mayor preferencia por la atención presencial, posiblemente debido a hábitos tradicionales, confianza o dificultas en el uso de ciertas herramientas tecnológicas.

Al comparar los tres grupos de edad, se puede observar que la preferencia por los canales digitales es alta en todos los segmentos, lo que demuestra una importante adopción de la banca digital entre los usuarios del sistema bancario. Los grupos de 18 a 35 años y de 36 a 55 años presentan el mismo nivel de preferencia, siendo este un 98% de los encuestados en ambos segmentos, lo que evidencia una aceptación muy similar de este tipo de servicios.

Sin embargo, en el segmento de 56 años en adelante se observa una ligera disminución, ya que el porcentaje baja al 93% y aumenta el número de personas que aún prefieren acudir al banco de manera presencial. A pesar de esta diferencia, los resultados reflejan que el uso de plataformas digitales es ampliamente aceptado en todos los grupos de edad, aunque las personas mayores pueden presentar una menor inclinación hacia este tipo de servicios en comparación con los segmentos más jóvenes.

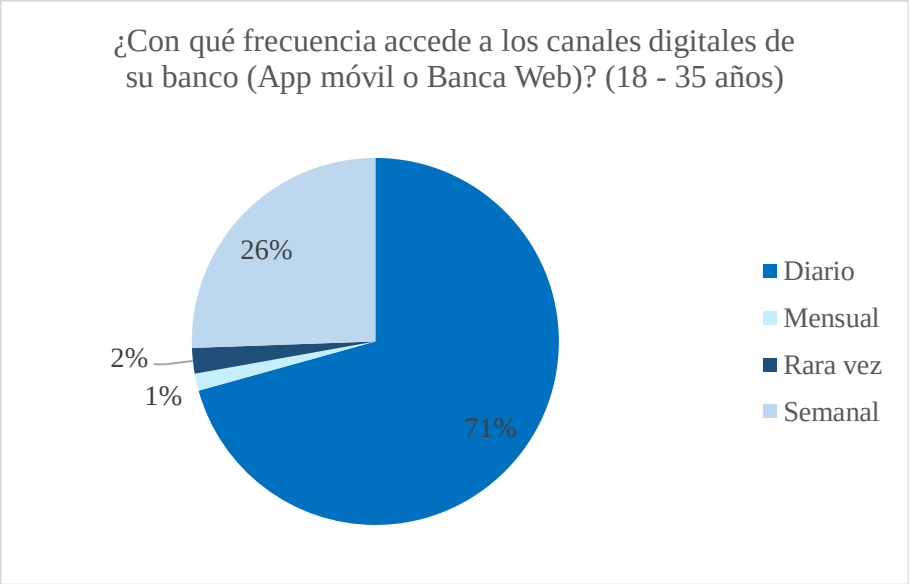


Figura 4. Frecuencia de uso de canales digitales en usuarios de 18 a 35 años

En el segmento de personas entre 18 y 35 años se observa que el acceso a los canales digitales del banco es bastante frecuente, La mayor parte de los encuestados, con un 71% de respuestas, indicó que utiliza la aplicación móvil o la banca web de manera diaria, lo que refleja una alta familiaridad con este tipo de herramientas digitales y una preferencia por realizar operaciones bancarias de forma rápida y práctica. Por otro lado, el 26% señaló que accede semanalmente, mientras que apenas un 1% lo hace mensualmente y un 2% rara vez, evidenciando que el uso poco frecuente es mínimo dentro de este grupo.

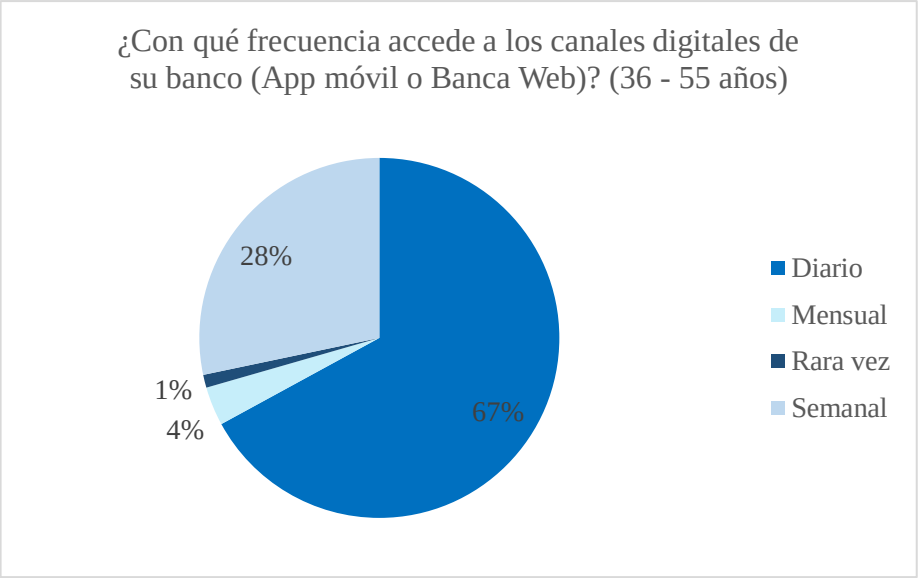


Figura 5. Frecuencia de uso de canales digitales en usuarios de 36 a 55 años

En el grupo de personas entre 36 y 55 años también se evidencia un uso constante de los canales digitales bancarios. El 67% de los encuestados indicó acceder diariamente, lo que demuestra que las plataformas digitales forman parte importante de sus actividades financieras habituales. Además, un 28% manifestó utilizarlas semanalmente, mientras que porcentajes mucho menores señalaron un uso mensual con el 4% o rara vez con el 1%. Esto permite ver que, aunque existe una ligera reducción en el uso diario en comparación con el grupo más joven, la frecuencia de utilización sigue siendo alta.

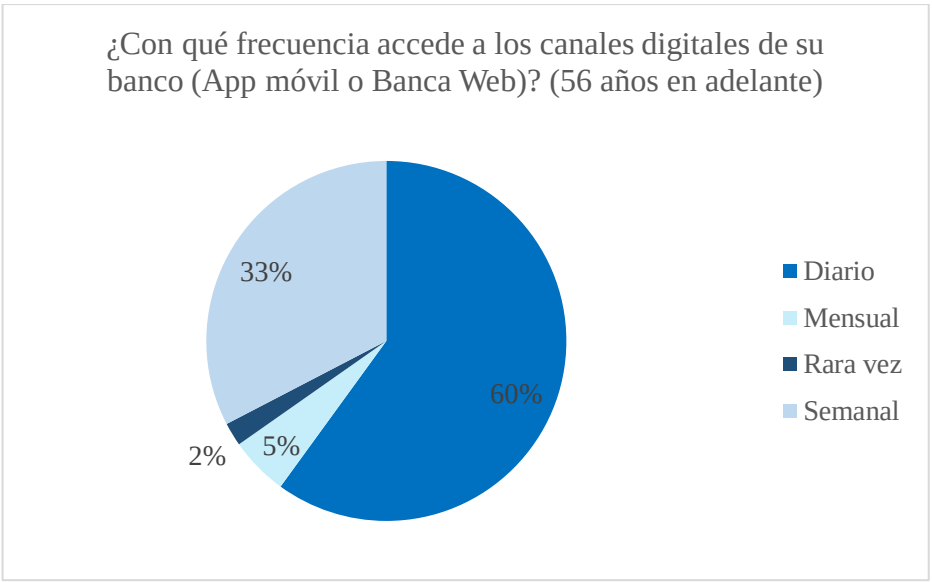


Figura 6. Frecuencia de uso de canales digitales en usuarios de 56 años en adelante

En el segmento de personas de 56 años en adelante también se aprecia un uso importante de los canales digitales, aunque con una menor intensidad frente a los otros grupos. El 60% indicó acceder diariamente a la aplicación móvil o banca web, mientras que el 33% manifestó hacerlo semanalmente. Por otro lado, un 5% señaló usar estos servicios mensualmente y un 2% rara vez. Estos resultados muestran que, aunque las plataformas digitales también están presentes en este grupo, existe una tendencia ligeramente mayor hacia un uso menor frecuente.

Al comparar los tres segmentos de edad, se puede observar que en todos predomina el acceso diario a los canales digitales del banco, lo que demuestra una alta presencia de la banca digital ente los usuarios encuestados. Sin embargo, el uso diario disminuye ligeramente conforme aumenta la edad, pasando del 71% en el grupo de 18 a 35 años, al 67% en personas de 36 a 55 años y al 60% en quienes tienen 56 años o más.

De forma similar, el acceso semanal aumenta progresivamente con la edad, lo que podría indicar que las personas de mayor edad usan estas plataformas con menor frecuencia. A pesar de estas diferencias, los resultados reflejan que la banca digital ya forma parte de las actividades financieras de los tres grupos, aunque con distintos niveles de intensidad en su utilización.

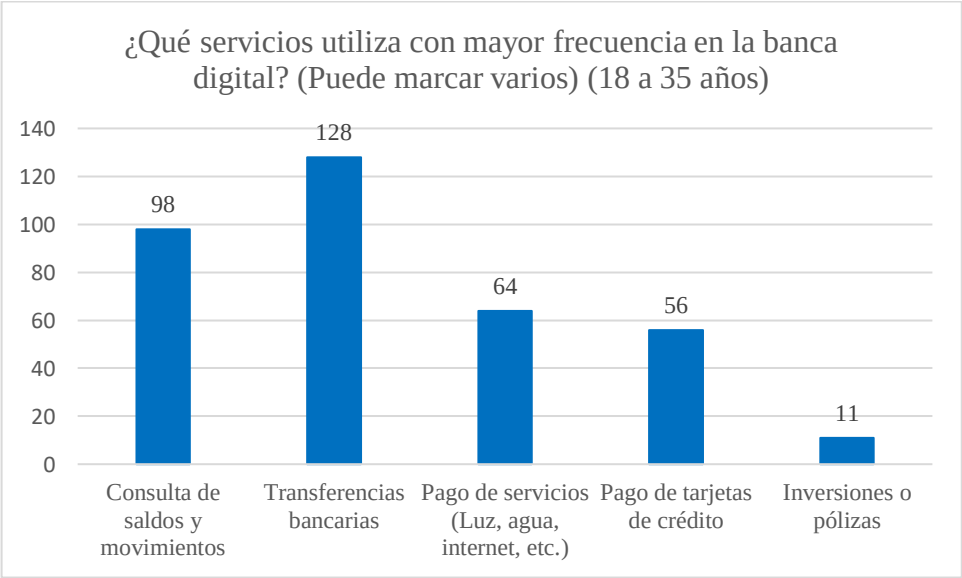


Figura 7. Servicios utilizados con mayor frecuencia en usuarios de 18 a 35 años

En el segmento de 18 a 35 años se observa que las transferencias bancarias son el servicio más utilizado dentro de la banca digital, ya que fue seleccionado por el 96% de los encuestados, lo que demuestra un uso muy frecuente de este canal para movilizar dinero de manera rápida y práctica. También destaca la consulta de saldos y movimientos,

utilizada por el 74% de los participantes, lo que refleja que este grupo mantiene un seguimiento constante de sus cuentas. Por otro lado, el pago de servicios alcanzó el 48% y el pago de tarjetas de crédito el 42%, mostrando un uso moderado para este tipo de operaciones. Finalmente, las inversiones o pólizas registraron apenas el 8%, evidenciando que son servicios menos comunes en este grupo, mientras que la opción "otros" no presentó respuestas.

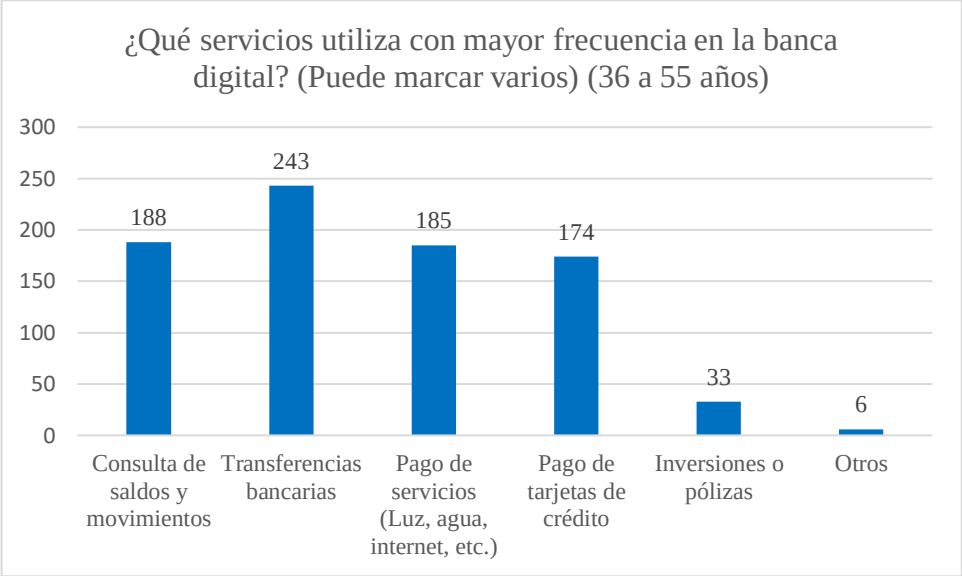


Figura 8. Servicios utilizados con mayor frecuencia en usuarios de 36 a 55 años

En el grupo de 36 a 55 años, las transferencias bancarias también representan el servicio de mayor utilización, siendo escogidas por el 94% de los encuestados, lo que indica una alta dependencia de la banca digital para realizar movimientos de dinero. La consulta de saldos y movimientos alcanzó el 73%, mostrando igualmente un uso frecuente para el control financiero. A diferencia del grupo más joven, en este segmento se observa una mayor participación en el pago de servicios, con un 72%, y en el pago de tarjetas de crédito, con un 67%, lo que evidencia un uso más amplio de las herramientas digitales para la administración de obligaciones financieras. Las inversiones o pólizas alcanzaron el 13% y la categoría "otros" apenas el 2%, siendo servicios poco frecuentes.

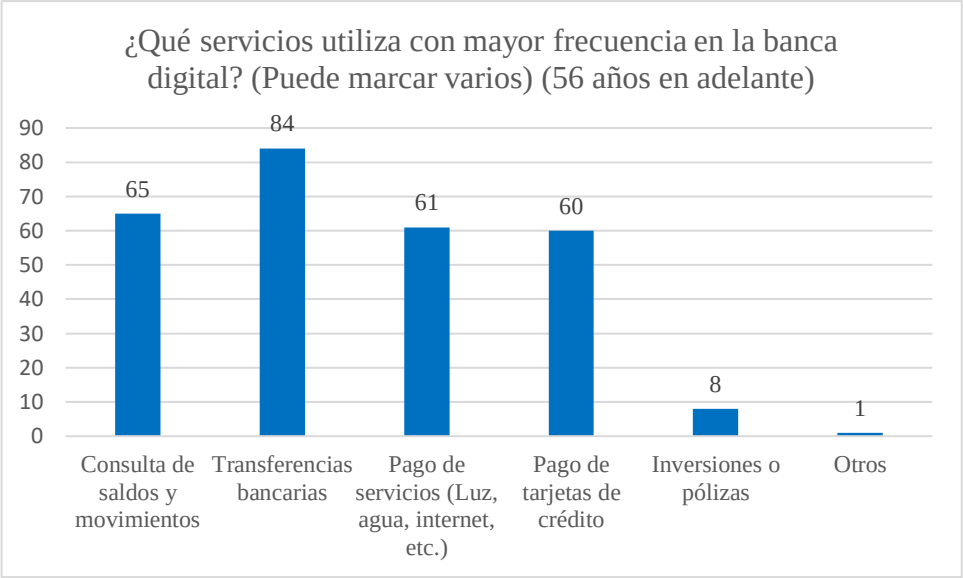


Figura 9. Servicios utilizados con mayor frecuencia en usuarios de 56 años en adelante

En el segmento de personas de 56 años en adelante, las transferencias bancarias continúan siendo el servicio más utilizado, seleccionado por el 88% de los encuestados, aunque en menor proporción que en los otros grupos. La consulta de saldos y movimientos fue utilizada por el 68%, lo que muestra que sigue siendo una actividad importante dentro del uso de la banca digital. El pago de servicios alcanzó el 64% y el pago de tarjetas de crédito el 63%, evidenciando una utilización relativamente alta para cubrir necesidades financieras básicas. Las inversiones o pólizas registraron solo el 8%, mientras que la opción “otros” obtuvo apenas el 1%, indicando poca diversidad en el uso de servicios adicionales.

Al comparar los tres segmentos, se puede observar que las transferencias bancarias son el servicio más utilizado en todos los grupos de edad, con porcentajes de 96% en personas de 18 a 35 años, 94% en el grupo de 36 a 55 años y 88% en mayores de 56 años. Esto permite ver que la banca digital es utilizada principalmente para movilizar dinero, sin importar la edad. De manera similar, la consulta de saldos y movimientos mantiene niveles altos en los tres grupos, variando entre 68% y 74%, lo que evidencia una necesidad constante de monitorear las cuentas bancarias.

Sin embargo, existen algunas diferencias importantes. El segmento de 36 a 55 años presenta un uso más amplio de servicios relacionados con pagos, ya que el pago de servicios alcanza el 72% y el pago de tarjetas de crédito el 67%, porcentajes superiores a los otros grupos. En cambio, el grupo de 18 a 35 años muestra un mayor enfoque en transacciones rápidas como transferencias y consultas, mientras que el grupo de 56 años

en adelante mantiene un uso relativamente alto de pagos, aunque en niveles menores. Finalmente, las inversiones o pólizas muestran porcentajes bajos en todos los segmentos, lo que indica que estos servicios aún no forman parte del uso habitual de la mayoría de los usuarios dentro de la banca digital.

4.2.2. Percepción de Utilidad

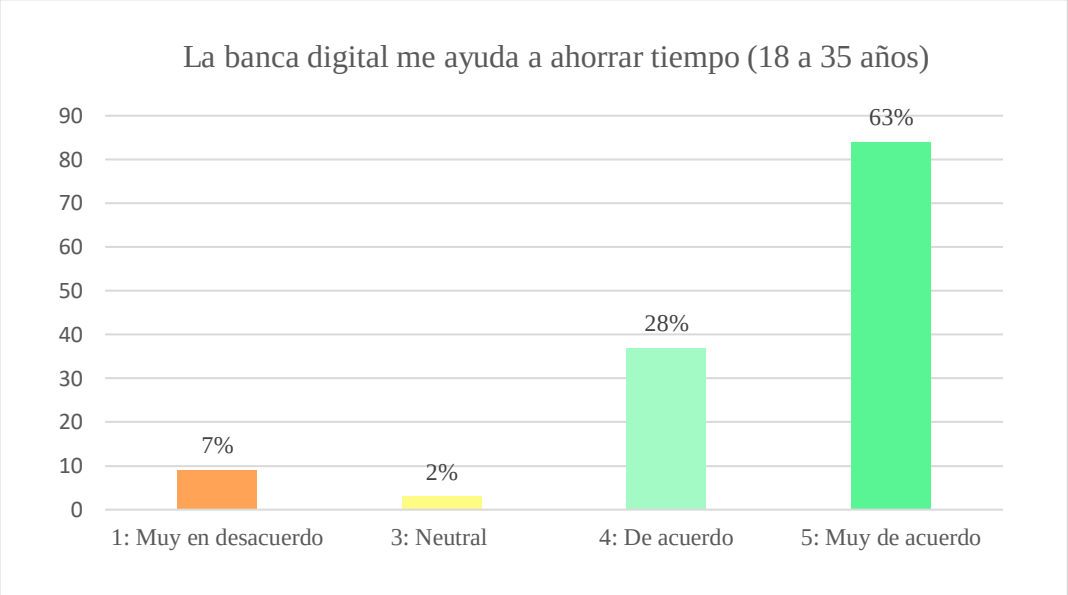


Figura 10. Ahorro de tiempo en usuarios de 18 a 35 años con la banca digital

En el grupo de personas entre 18 y 35 años, la mayoría considera que la banca digital sí les ayuda a ahorrar tiempo. El 63% de los encuestados estuvo muy de acuerdo con esta afirmación y el 28% indicó estar de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva sobre la utilidad de estas plataformas para realizar operaciones de forma más rápida y práctica. Solo un 2% mantuvo una posición neutral y un 7% estuvo muy en desacuerdo, mientras que no se registraron respuestas en desacuerdo. En general, esto muestra que los usuarios jóvenes perciben a la banca digital como una herramienta útil para facilitar sus actividades financieras diarias.

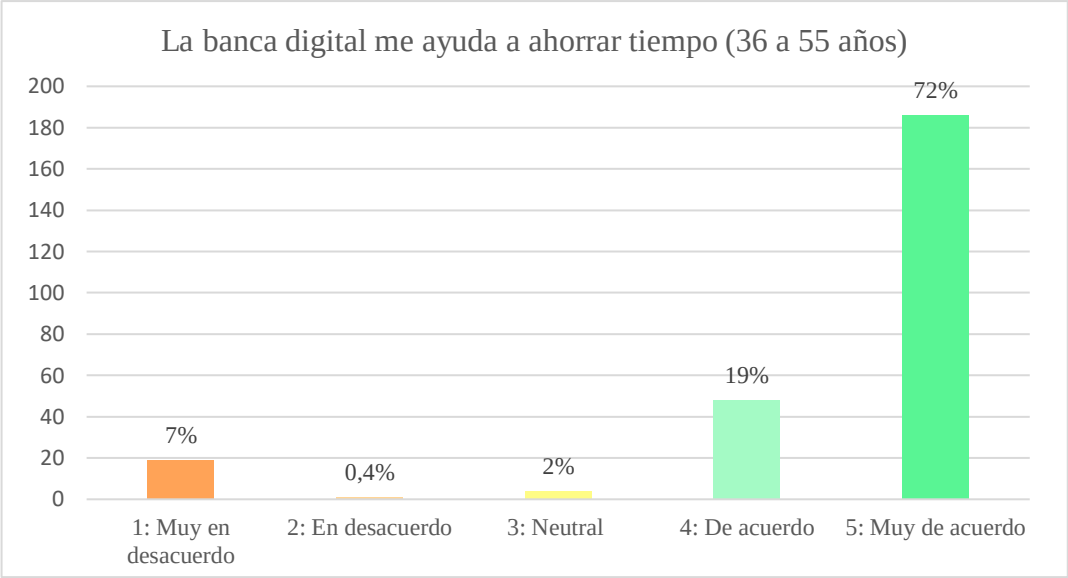


Figura 11. Ahorro de tiempo en usuarios de 36 a 55 años con la banca digital

En el segmento de personas entre 36 a 55 años también se evidencia una valoración positiva sobre la utilidad de la banca digital para ahorrar tiempo. El 72% manifestó estar muy de acuerdo y el 19% de acuerdo, representando una mayoría amplia de respuestas favorables. Las posiciones neutrales fueron reducidas con un 2% y apenas el 0,4% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 7% estuvo muy en desacuerdo. Estos resultados reflejan que, para gran parte de este grupo, la banca digital representa una alternativa eficiente que simplifica sus operaciones financieras y evita desplazamientos innecesarios.

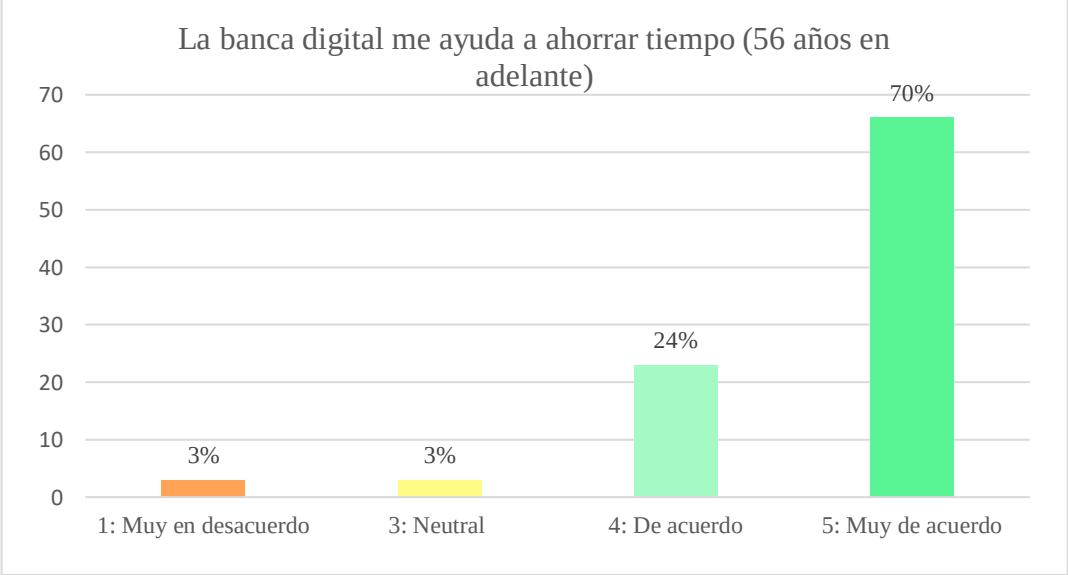


Figura 12. Ahorro de tiempo en usuarios de 56 años en adelante con la banca digital

En las personas de 56 años en adelante se observa una percepción positiva respecto al ahorro de tiempo que brinda la banca digital. El 70% de los participantes estuvo muy de

acuerdo y el 24% de acuerdo, evidenciando un alto nivel de aceptación sobre este beneficio. Solo un 3% respondió de forma neutral y otro 3% manifestó estar muy en desacuerdo, mientras que no hubo respuestas en desacuerdo. Esto permite ver que, aunque este grupo puede presentar ciertas diferencias en el uso de tecnología, reconoce que los canales digitales pueden hacer más ágiles las actividades bancarias.

Al comparar los tres grupos de edad, se observa que existe una percepción bastante positiva sobre la utilidad de la banca digital para ahorrar tiempo. En todos los segmentos predominan las respuestas de "muy de acuerdo" y "de acuerdo", superando el 90% de aceptación conjunta. El grupo de 36 a 55 años presentó el porcentaje más alto de personas muy de acuerdo con el 72% de los encuestados, seguido del grupo de 56 años en adelante con un 70% y del segmento de 18 a 35 años con un 63%. Aunque hay pequeñas diferencias entre grupos, en general los resultados muestran que la mayoría de los usuarios, sin importar la edad, percibe que la banca digital les permite realizar operaciones de manera más rápida y eficiente.

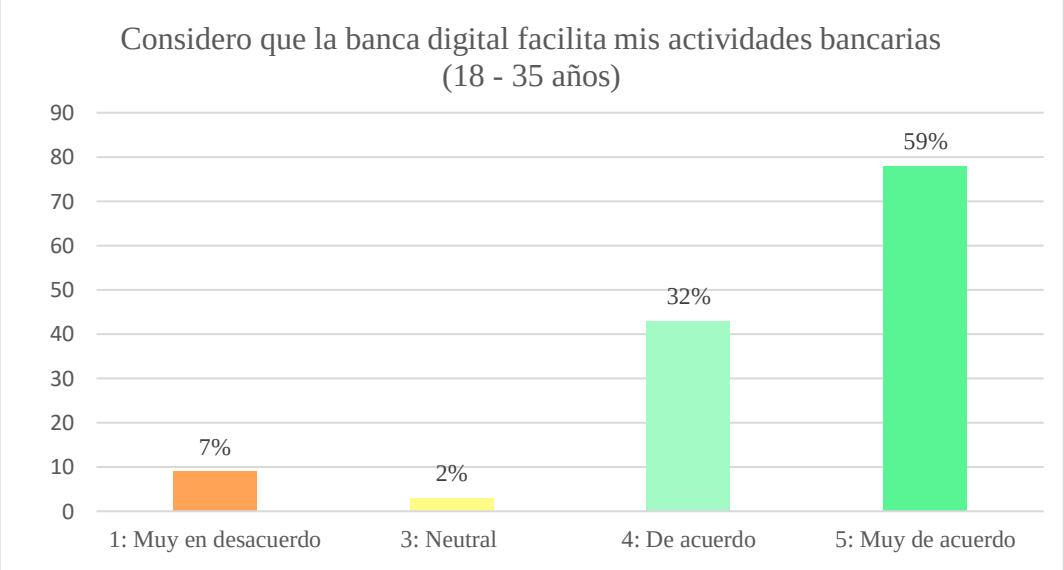


Figura 13. Facilidad en las actividades bancarias de los usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 a 35 años se observa una percepción positiva sobre la utilidad de la banca digital para facilitar las actividades bancarias. El 59% de los encuestados señaló estar muy de acuerdo con esta afirmación y el 32% indicó estar de acuerdo, lo que refleja que la mayoría considera que estas plataformas les ayudan a realizar trámites y operaciones de manera más sencilla. Solo un 2% mantuvo una postura neutral y un 7% estuvo muy en desacuerdo, mientras que no se registraron respuestas en

desacuerdo. Esto evidencia que la banca digital es vista como una herramienta que aporta practicidad y comodidad en este grupo de edad.

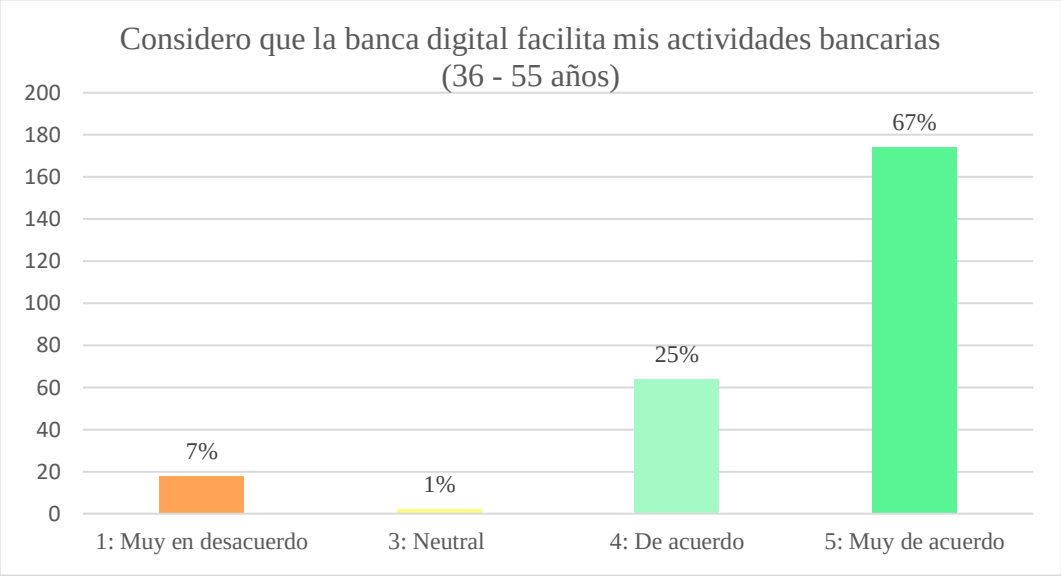


Figura 14. Facilidad en las actividades bancarias de los usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de personas entre 36 y 55 años también se observa una valoración favorable respecto a la facilidad que ofrece la banca digital para realizar actividades bancarias. El 67% manifestó estar muy de acuerdo y el 25% de acuerdo, mostrando una alta aceptación de esta idea. Apena el 1% respondió de forma neutral y no se registraron respuestas en desacuerdo, aunque un 7% indicó estar muy en desacuerdo. Estos resultados reflejan que la mayoría de este grupo percibe que la banca digital simplifica procesos y les permite gestionar sus operaciones financieras de manera más práctica.

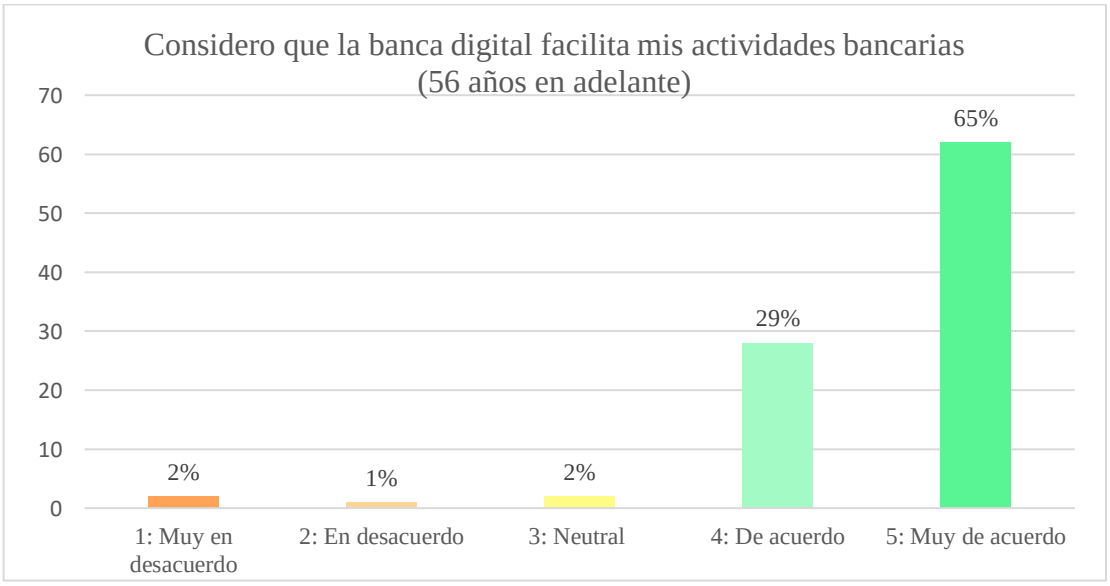


Figura 15. Facilidad en las actividades bancarias de los usuarios de 56 años en adelante

En el grupo de personas de 56 años en adelante también predomina una opinión positiva sobre la utilidad de la banca digital para facilitar las actividades bancarias. El 65% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y el 29% de acuerdo, evidenciando que una gran parte considera que estas herramientas ayudan a simplificar sus operaciones financieras. Solo un 2% mantuvo una postura neutral, un 1% estuvo en desacuerdo y un 2% muy en desacuerdo. Aunque existe un pequeño porcentaje de resistencia, la mayoría reconoce que la banca digital facilita la realización de trámites y consultas.

Al comparar los tres grupos de edad, se puede observar que existe una percepción positiva general sobre la capacidad de la banca digital para facilitar las actividades bancarias. En todos los segmentos predominan ampliamente las respuestas de "muy de acuerdo" y "de acuerdo", lo que demuestra que los usuarios consideran útil este tipo de plataformas para gestionar sus operaciones financieras.

El grupo de 36 a 55 años registró el mayor porcentaje de personas muy de acuerdo con el 67%, seguido de quienes tienen 56 años en adelante con un 65% y del grupo de 18 a 35 años con un 59%. A pesar de pequeñas diferencias, los resultados muestran que la mayoría de los participantes, sin importar la edad, percibe la banca como una herramienta que simplifica y agiliza sus actividades bancarias diarias.

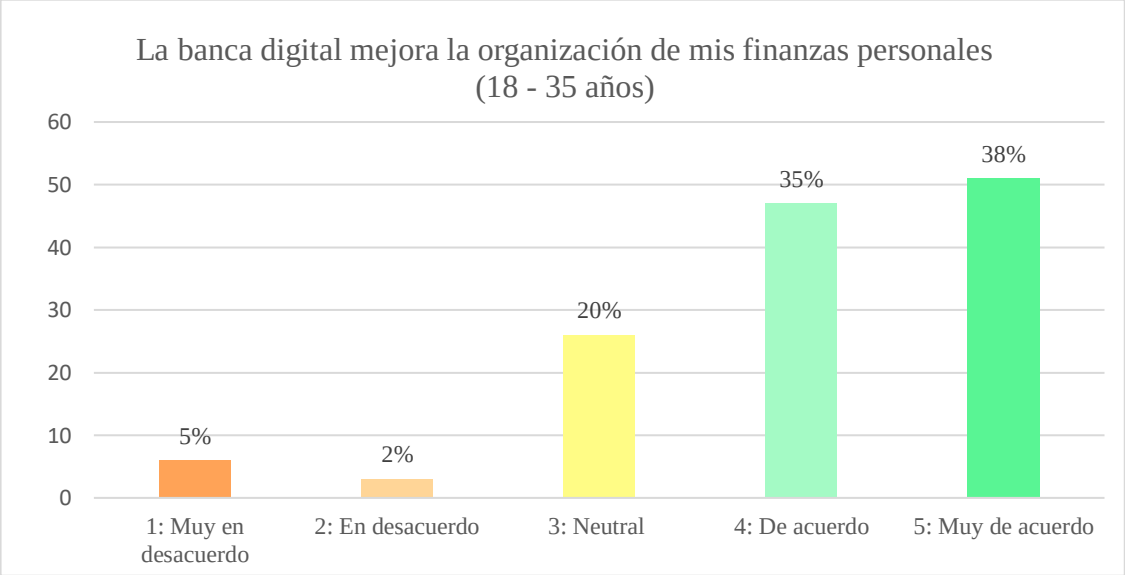


Figura 16. Organización en las finanzas de los usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas ente 18 y 35 años se observa una percepción mayormente positiva sobre la capacidad de la banca digital para mejorar la organización de las finanzas personales. El 38% de los encuestados estuvo muy de acuerdo y el 35% estuvo de

acuerdo, lo que indica que una parte importante considera que estas herramientas les ayudan a controlar mejor sus movimientos financieros. Sin embargo, también se evidencia un 20% de respuestas neutrales, lo que podría reflejar que alguno usuarios n o perciben un impacto en ese aspecto. Además, un 2% estuvo en desacuerdo y un 5% muy en desacuerdo, mostrando una menor proporción de personas que no encuentran este beneficio en la banca digital.

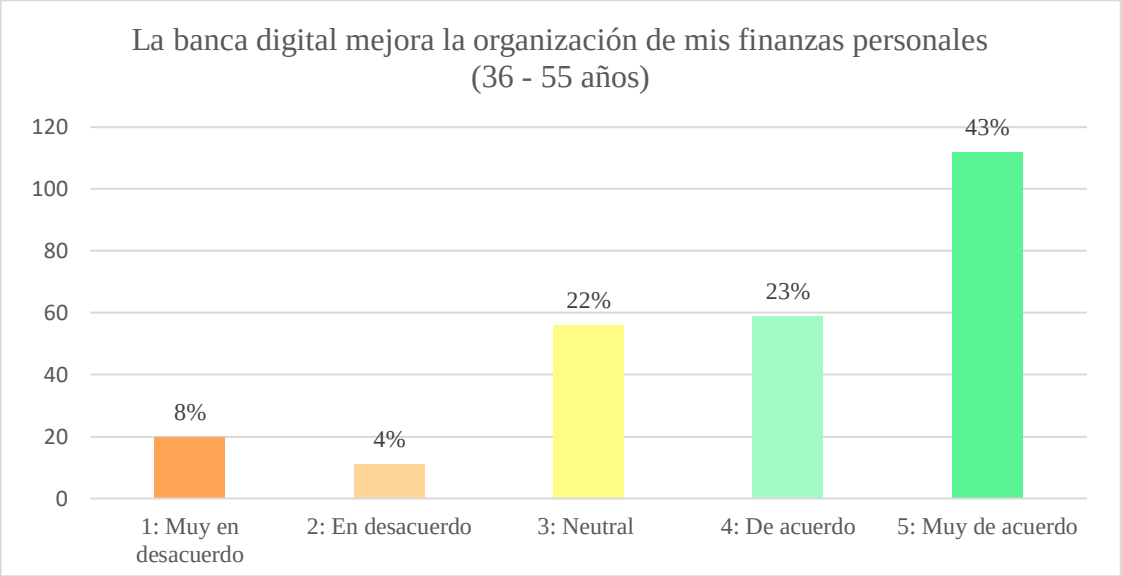


Figura 17. Organización en las finanzas de los usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de 36 a 55 años también predomina una percepción positiva sobre la utilidad de la banca digital para organizar las finanzas personales. El 43% manifestó estar muy de acuerdo y el 23% de acuerdo, reflejando que gran parte de los participantes considera que estas plataformas facilitan el control de gastos, pagos y movimientos bancarios. No obstante, el 22% respondió de manera neutral, mientras que un 4% estuvo en desacuerdo y un 8% muy en desacuerdo. Esto evidencia que, aunque la percepción general es favorable, existe un grupo de usuarios que no identifica claramente este beneficio o no lo experimenta de la misma manera.

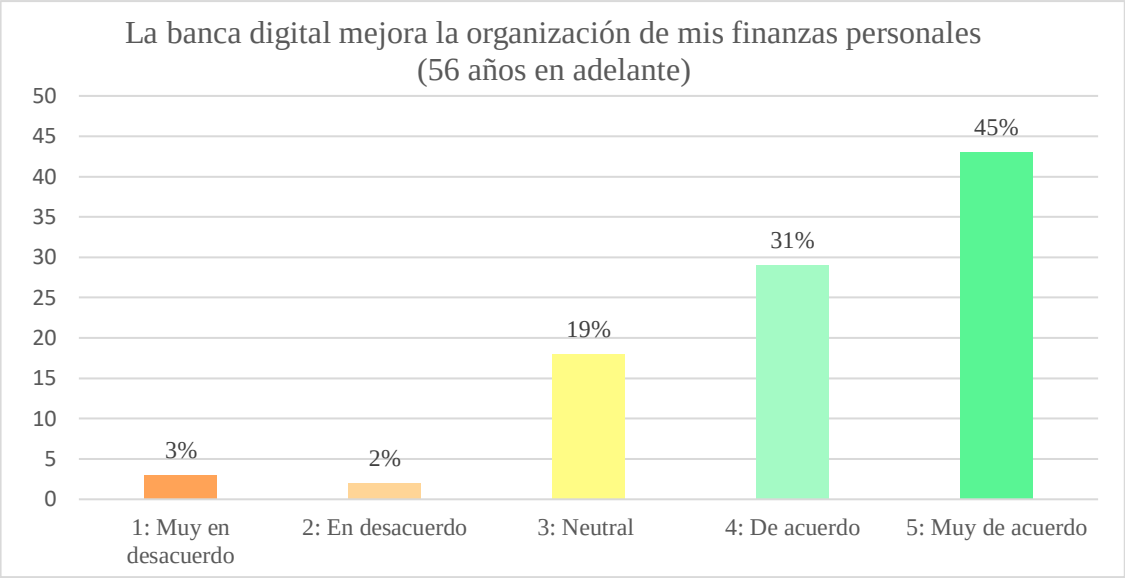


Figura 18. Organización en las finanzas de los usuarios de 56 años en adelante

En las personas de 56 años en adelante también se observa una valoración positiva sobre la contribución de la banca digital en la organización financiera. El 45% indicó estar muy de acuerdo y el 31% de acuerdo, mostrando el porcentaje más alto de aceptación conjunta entre los segmentos analizados. Además, un 19% mantuvo una posición neutral, mientras que solo un 2% estuvo en desacuerdo y un 3% muy en desacuerdo. Estos resultados reflejan que, para una parte importante de este grupo, las plataformas digitales representan una herramienta útil para tener un mayor control sobre sus actividades financieras.

Al comparar los tres grupos de edad, se puede observar que en todos predomina una percepción favorable respeto a que la banca digital ayuda a mejorar la organización de las finanzas personales, aunque con menor intensidad que en otros aspectos relacionados con la utilidad. El grupo de 56 años en adelante presento el porcentaje más alto de respuestas positivas, seguido del segmento de 18 a 35 años y del grupo de 36 a 55 años.

También destaca que en los tres segmentos existe un porcentaje relativamente alto de respuestas neutrales, cercano al 20%, lo que podría indicar que no todos los usuarios perciben claramente este beneficio o no utilizan las herramientas digitales con fines de organización financiera. En general, los resultados muestran una tendencia positiva, pero con opiniones más divididas en comparación con otros indicadores de percepción de utilidad.

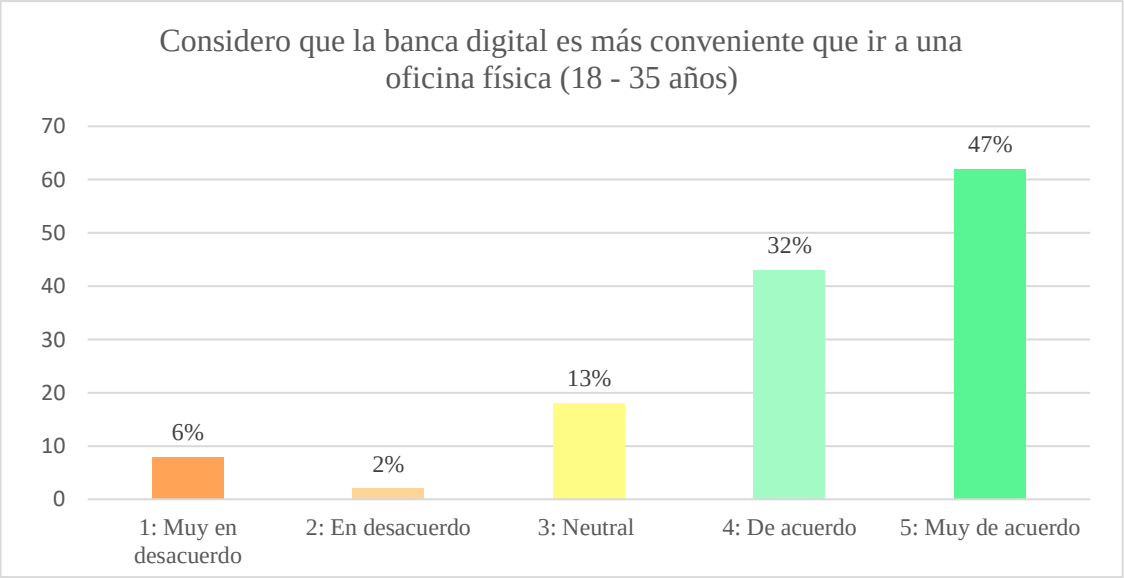


Figura 19. Conveniencia de la banca digital para usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa una percepción positiva sobre la conveniencia de la banca digital frente a la atención presencial. El 47% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y el 32% de acuerdo con que la banca es más conveniente que acudir a una oficina física, lo que muestra que la mayoría considera que estos canales ofrecen mayor comodidad y practicidad. Sin embargo, un 13% se mantuvo neutral, mientras que un 2% estuvo en desacuerdo y un 6% muy en desacuerdo. Esto evidencia que, aunque la opinión general es favorable, algunos usuarios todavía no perciben una ventaja clara frente a la atención tradicional.

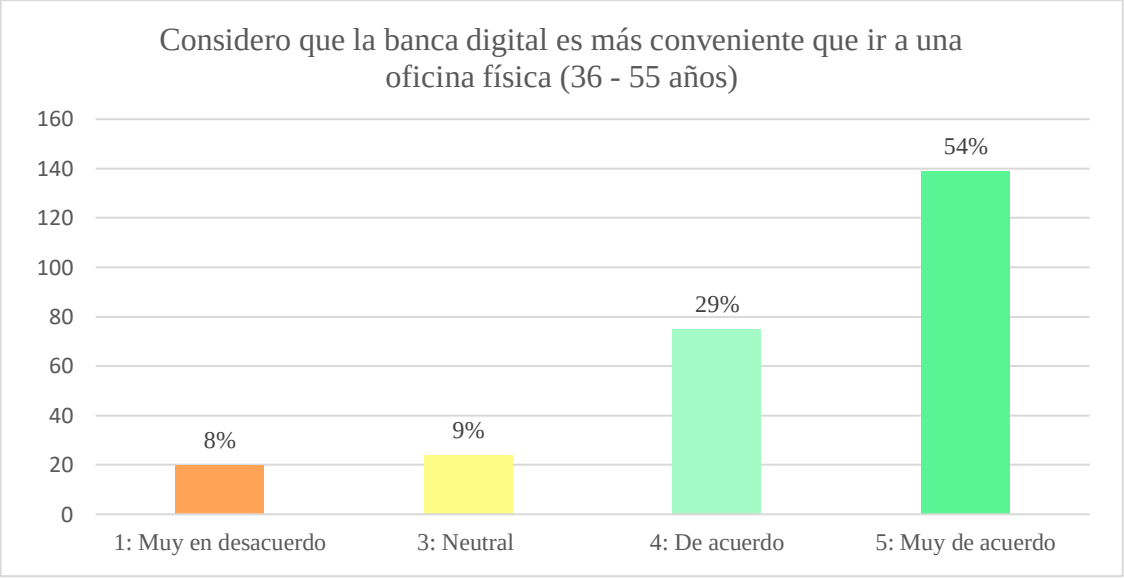


Figura 20. Conveniencia de la banca digital para usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de personas entre 36 y 55 años también predomina una opinión favorable sobre la conveniencia de utilizar la banca digital. El 54% manifestó estar muy de acuerdo y el 29% de acuerdo, reflejando que gran parte de este grupo considera más práctico realizar operaciones por medios digitales que acudir físicamente al banco. Además, un 9% respondió de manera neutral y no se registraron respuesta en desacuerdo, aunque un 8% estuvo muy en desacuerdo. En términos generales, los resultados muestran una percepción positiva sobre la comodidad y eficiencia de los canales digitales.

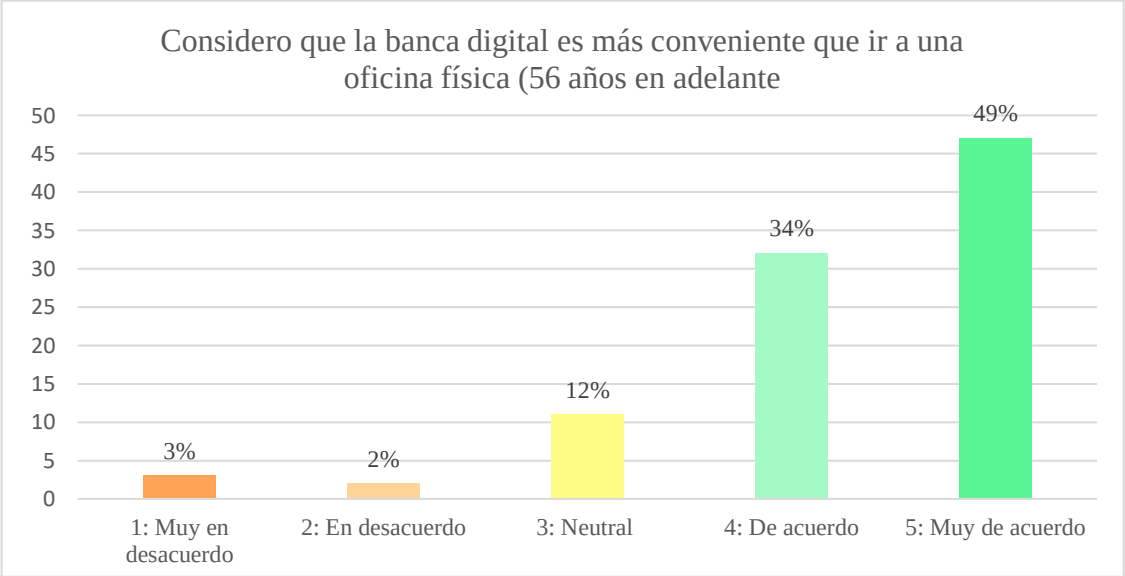


Figura 21. Conveniencia de la banca digital para usuarios de 56 años en adelante

En el segmento de personas de 56 años en adelante también se observa una valoración positiva respecto a la conveniencia de la banca digital. El 49% estuvo muy de acuerdo y el 34% e acuerdo con la afirmación, evidenciando que una mayoría considera más cómodo utilizar aplicaciones o banca web en lugar d acudir a una oficina física. Por otro lado, un 12% mantuvo una postura neutral, mientras que un 2% estuvo en desacuerdo y un 3# muy en desacuerdo. Aunque este grupo suele relacionarse con un mayor apego a la atención presencial, los resultados reflejan una aceptación importante hacia los canales digitales.

Al comparar los tres segmentos de edad, se observa que existe una percepción positiva general sobre la conveniencia de la banca digital frente a la asistencia presencial al banco. En todos los grupos predominan las respuestas de “muy de acuerdo” y “de acuerdo”, superando ampliamente a las opiniones negativas. El segmento de 36 a 55 años

presentó el porcentaje más alto de personas muy de acuerdo con un 54%, seguido del grupo de 56 en adelante con un 49% y del segmento de 18 a 35 años con el 47%.

Además, en los tres grupos se registran porcentajes moderados de respuestas neutrales, lo que puede indicar que ciertos usuarios aún consideran útil combinar los canales digitales con la atención física. En general, los datos muestran que la banca digital es percibida como una alternativa más conveniente para realizar actividades bancarias, independientemente de la edad.

4.2.3. Facilidad de Uso

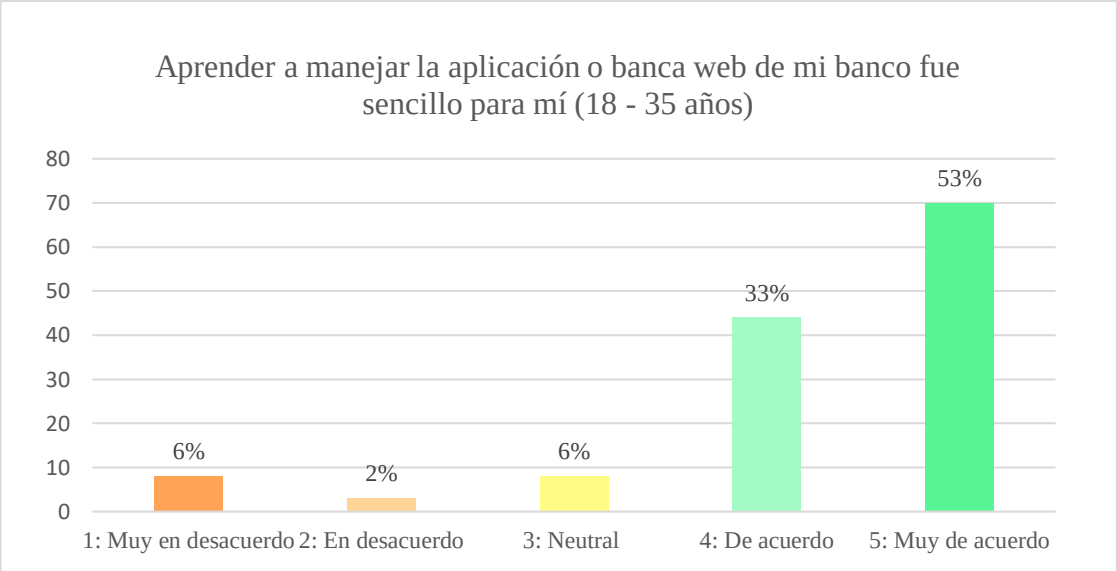


Figura 22. Facilidad de aprendizaje de la banca digital en usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 a 35 años se observa una percepción positiva respecto a la facilidad para aprender a usar la aplicación o banca web de su banco. El 53% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y el 33% de acuerdo, lo que muestra que la mayoría consideró sencillo adaptarse al manejo de estas plataformas. Por otro lado, un 6% mantuvo una posición neutral, mientras que un 2% estuvo en desacuerdo y un 6% muy en desacuerdo. Los resultados reflejan que este segmento presenta una alta facilidad de adaptación a las herramientas digitales.

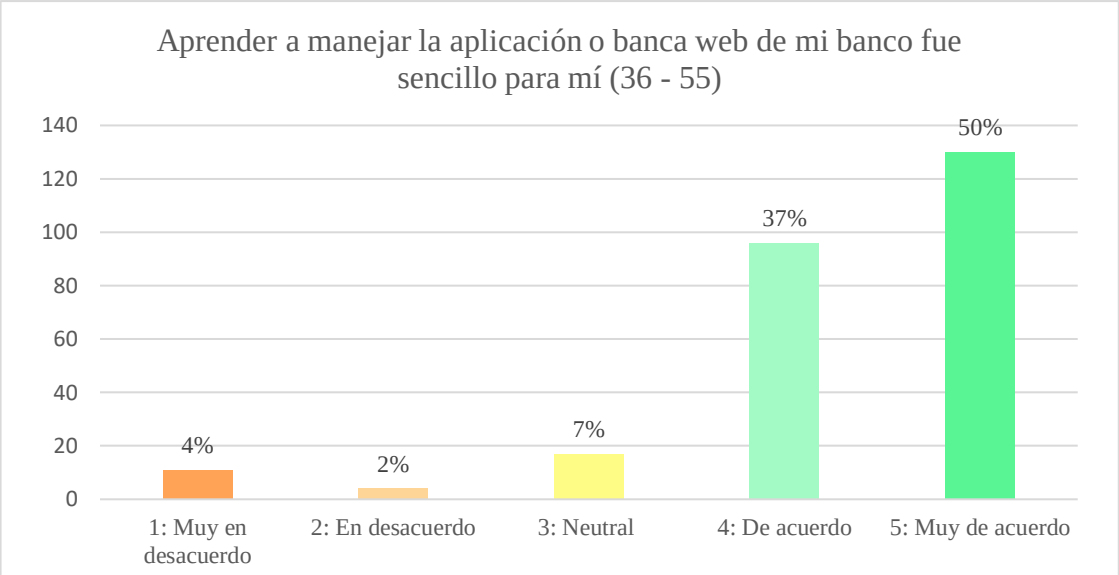


Figura 23. Facilidad de aprendizaje de la banca digital en usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de personas entre 36 y 55 años también se evidencia una percepción favorable sobre la facilidad de aprendizaje de la banca digital. El 50% manifestó estar muy de acuerdo y el 37% de acuerdo, indicando que la mayoría considera que aprender a utilizar estos canales digitales fue sencillo. Además, un 7% respondió de manera neutral y solo pequeños porcentajes indicaron desacuerdo en un 2% de los encuestados o mucho desacuerdo en el 4%. Esto permite observar que, aunque existe cierta diversidad de opiniones, predominan claramente las respuestas positivas.

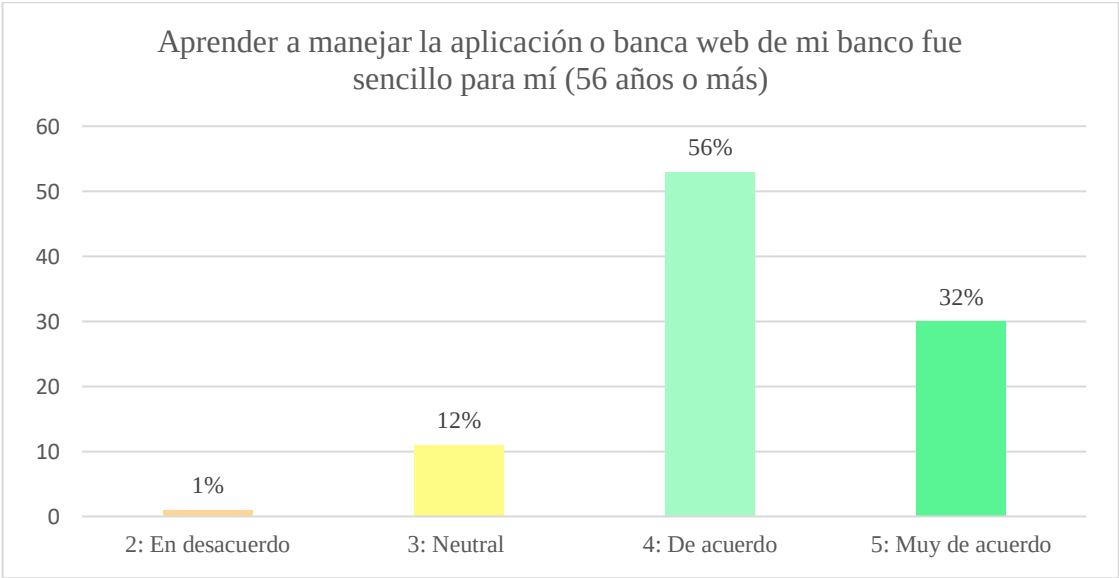


Figura 24. Facilidad de aprendizaje de la banca digital en usuarios de 56 años en adelante

En las personas de 56 años en adelante también se aprecia una valoración positiva sobre la facilidad para aprender a usar la banca digital, aunque con una dinámica diferente a los

otros grupos. El 32% estuvo muy de acuerdo y el 56% de acuerdo, siente este último el porcentaje más alto entre los tres segmentos. De igual manera, un 12% respondió de manera neutral, mientas que apenas un 1% estuvo en desacuerdo y no se registraron respuestas de mucho desacuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque este grupo puede requerir un poco más de tiempo para adaptarse, la mayoría finalmente percibe el aprendizaje como algo manejable y accesible.

Al comparar los tres grupos de edad, se puede observar que en todos predomina una percepción positiva sobre la facilidad para aprender a manejar la aplicación o banca web del banco. Los porcentajes combinados de "muy de acuerdo" y "de acuerdo" superan el 85% en todos los segmentos, lo que evidencia una percepción favorable hacia la facilidad de uso de estas plataformas. Sin embargo, se observan pequeñas diferencias, los dos primeros grupos concentran mayores porcentajes en "muy de acuerdo", mientras que el grupo de 56 años en adelante presenta un porcentaje más alto en "de acuerdo". Esto podría indicar que las personas mayores sí logran adaptarse a la banca digital, aunque posiblemente el proceso de aprendizaje requiera un poco más de tiempo o acompañamiento. Los resultados muestran que la facilidad de aprendizaje no representa una barrera importante para la mayoría de los usuarios, independientemente de la edad.

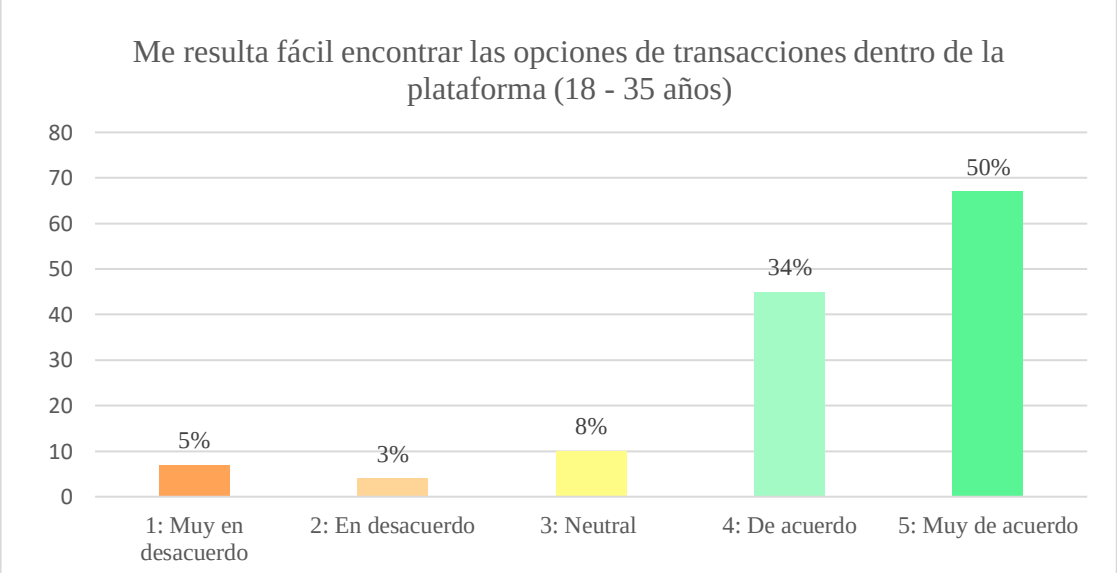


Figura 25. Facilidad para transacciones en usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa una percepción positiva respecto a la facilidad para encontrar las opciones de transacciones dentro de la plataforma bancaria. El 50% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y el 34% de acuerdo, lo que muestra que la mayoría considera que la navegación dentro de la aplicación o banca web

es sencilla y permita localizar fácilmente las funciones necesarias. Además, un 8% mantuvo una posición neutral, mientras que un 3% estuvo en desacuerdo y un 5% muy en desacuerdo. Aunque existen algunas opiniones menos favorables, predominan significativamente las respuestas positivas.

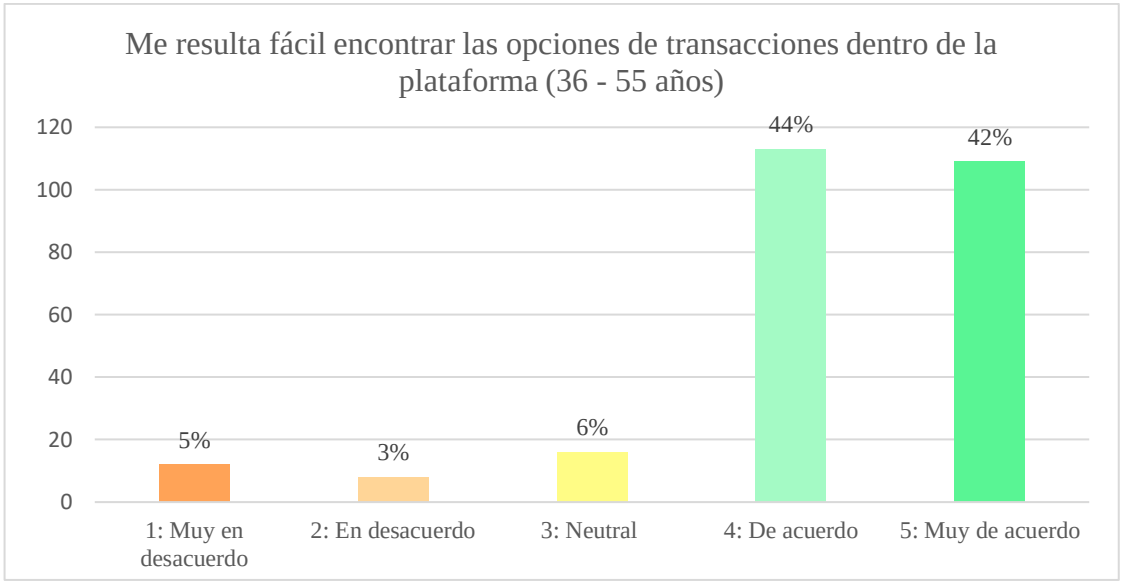


Figura 26. Facilidad para transacciones en usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de personas entre 36 y 55 años también se evidencia una valoración favorable sobre la facilidad para ubicar opciones de transacciones en la banca digital. El 42% estuvo muy de acuerdo y el 44% de acuerdo, reflejando que la mayoría encuentra sencillo acceder a funciones como pagos, transferencias o consultas dentro de la plataforma. Por otro lado, un 6% respondió de manera neutral y porcentajes pequeños indicaron estar en desacuerdo en un 3% o muy en desacuerdo en un 5%. Esto demuestra que, para la mayor parte de este grupo, la plataforma resulta comprensible y relativamente fácil de usar.

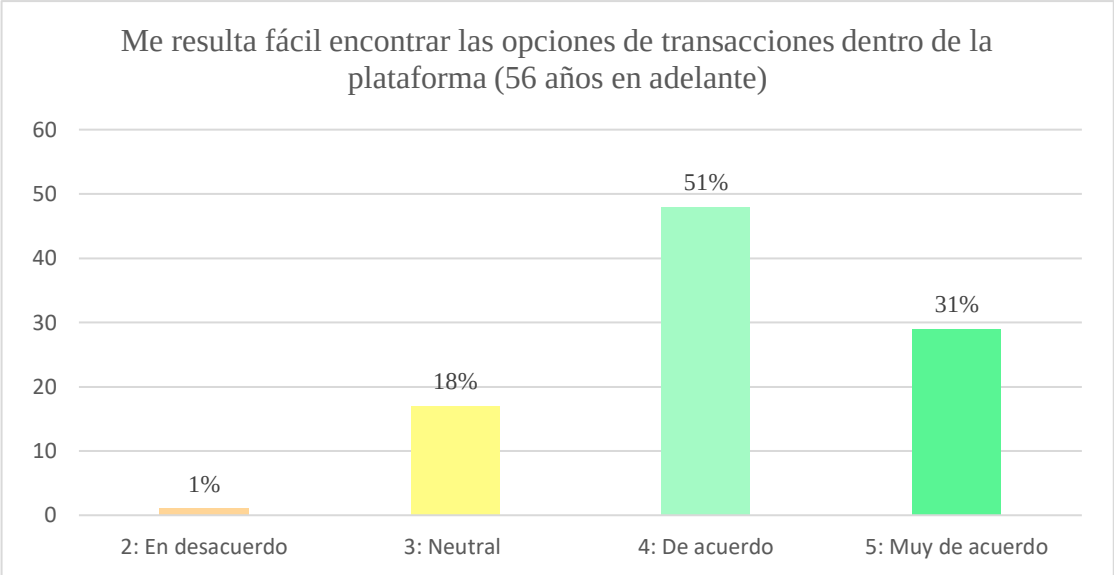


Figura 27. Facilidad para transacciones en usuarios de 56 años en adelante

En el grupo de personas de 56 años en adelante también se observa una percepción positiva sobre la facilidad para encontrar opciones de transacción dentro de la plataforma bancaria. El 31% señaló estar muy de acuerdo y el 51% de acuerdo, siendo el último porcentaje el más alto entre todos los segmentos. De igual forma, un 18% mantuvo una postura neutral, mientras que solo un 1% estuvo en desacuerdo y no se registraron respuestas de mucho desacuerdo. Estos resultados muestran que, aunque algunas personas mayores pueden sentirse menos seguras al utilizar herramientas digitales, la mayoría considera que las opciones dentro de la plataforma son fáciles de encontrar.

Al comparar los tres grupos de edad, se puede observar que existe una percepción positiva general sobre la facilidad para encontrar las opciones de transacción dentro de la banca digital. En todos los segmentos predominan las respuestas de “muy de acuerdo” y “de acuerdo”, superando el 80% de aceptación conjunta. Los grupos de 18 a 35 años y de 36 a 55 años presentan mayores porcentajes de respuestas en “muy de acuerdo”, mientras que el grupo de 56 años en adelante concentra más respuestas en “de acuerdo”. Además, en este último segmento se registra el porcentaje más alto de respuestas neutrales con un 18% de votos, lo que podría indicar que algunos usuarios mayores todavía requieren más familiaridad o práctica para sentirse completamente cómodos navegando dentro de la plataforma. Aun así, los resultados muestran que la localización de opciones de transacción no representa una dificultad importante para la mayoría de los usuarios encuestados.

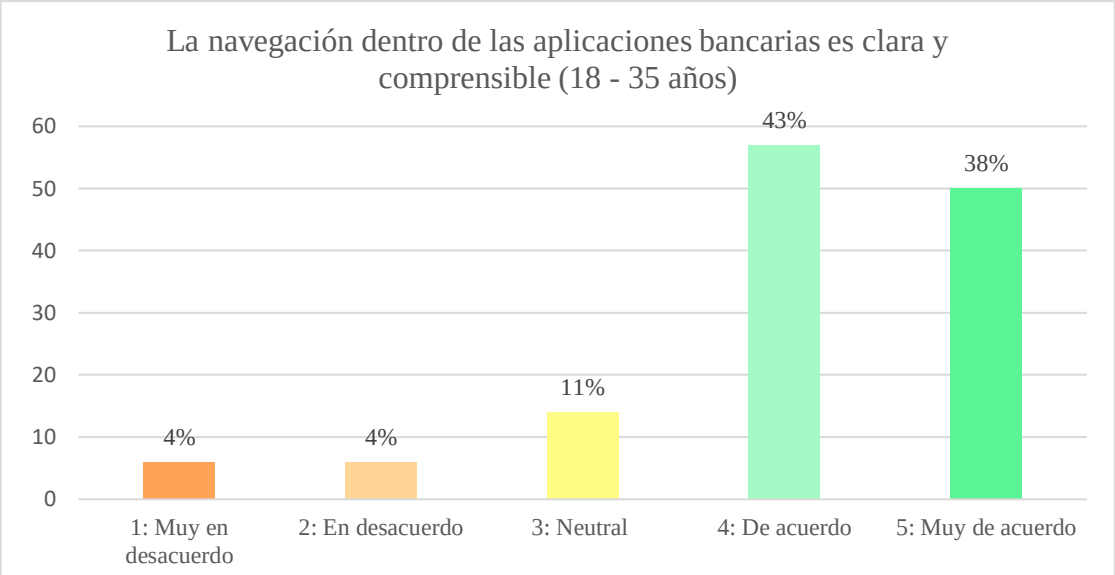


Figura 28. Claridad y comprensión de la banca digital para usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa una percepción favorable sobre la claridad y comprensión de la navegación dentro de las aplicaciones bancarias. El 38% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y el 43% de acuerdo, lo que refleja que la mayoría considera que las plataformas son fáciles de entender y utilizar. Sin embargo, un 11% respondió de manera neutral, mientras que un 4% estuvo en desacuerdo y otro 4% muy en desacuerdo. Aunque existen algunas opiniones menor favorables, predominan las respuestas positivas, lo que sugiere que la navegación suele resultar clara para este grupo.

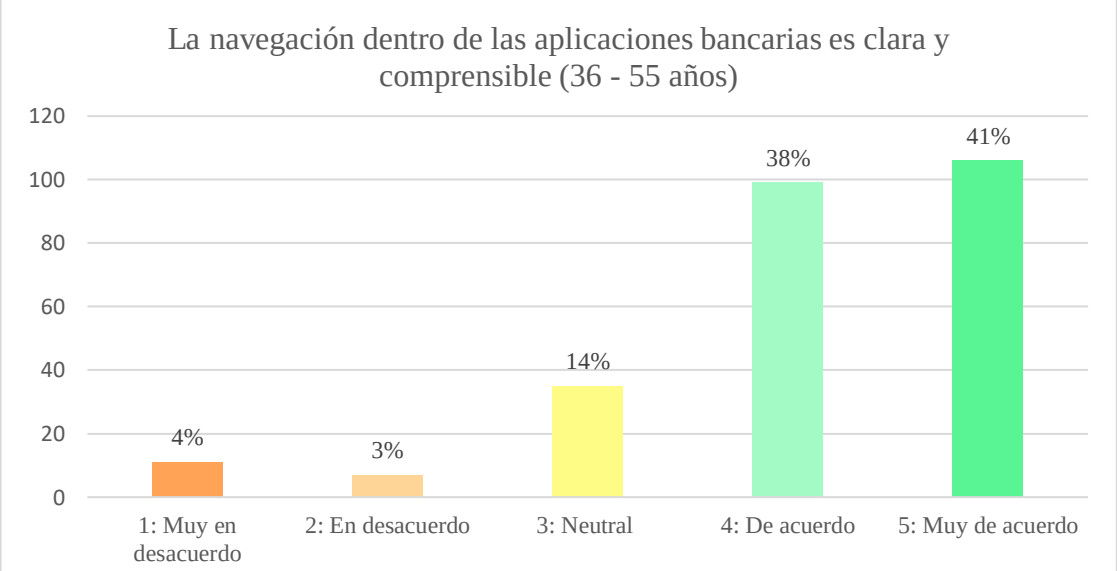


Figura 29. Claridad y comprensión de la banca digital para usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de personas entre 36 y 55 años también se aprecia una valoración positiva sobre la navegación dentro de las aplicaciones bancarias. El 41% señaló estar muy de

acuerdo y el 38% de acuerdo, indicando que una gran parte de los encuestados considera que las opciones y procesos dentro de la plataforma son comprensibles. Además, un 14% mantuvo una postura neutral, mientras que un 3% estuvo en desacuerdo y un 4% muy en desacuerdo. Estos resultados muestran que, aunque la percepción general es favorable, existe un grupo de usuarios que todavía puede encontrar ciertas dificultades o confusión al interactuar con la plataforma.

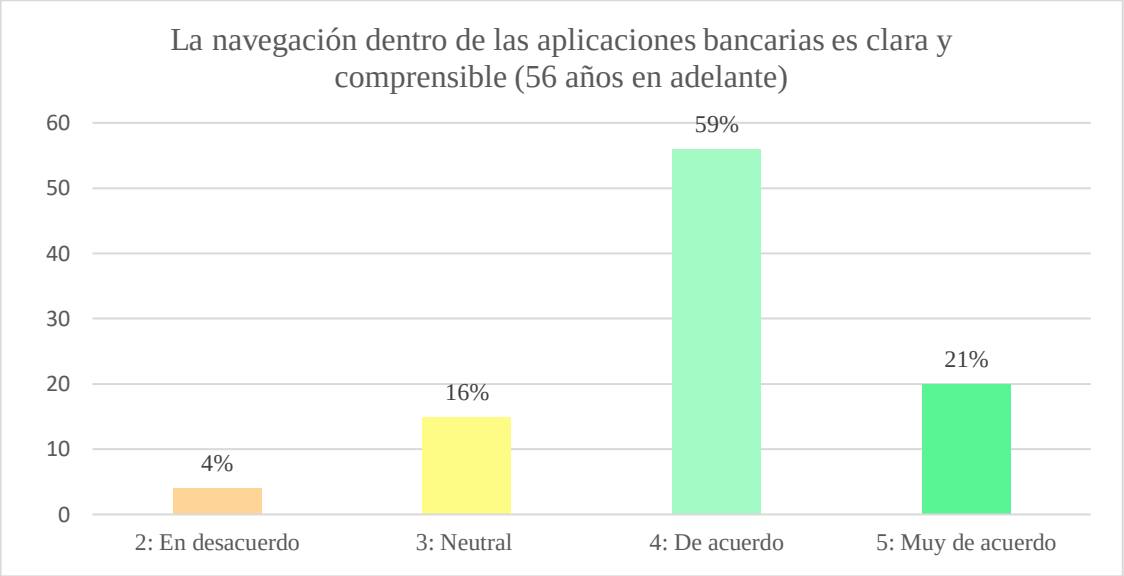


Figura 30. Claridad y comprensión de la banca digital para usuarios mayores a 56 años

En el grupo de personas de 56 años en adelante también predomina una percepción positiva respecto a la claridad de la navegación en la banca digital. El 21% indicó estar muy de acuerdo y el 59% de acuerdo, siendo este último el porcentaje más alto entre los segmentos analizados. De igual manera, un 16% respondió de forma neutral y un 4% estuvo en desacuerdo. Esto evidencia que, aunque los usuarios mayores pueden presentar más dificultades al utilizar aplicaciones digitales, la mayoría considera que la navegación es clara y comprensible.

Al comparar los tres grupos de edad, se puede observar que en todos predomina una opinión positiva sobre la claridad y comprensión de la navegación dentro de las aplicaciones bancarias. Los porcentajes combinados de “muy de acuerdo” y “de acuerdo” se mantienen alrededor del 80% en todos los segmentos, lo que evidencia una percepción favorable hacia la facilidad de uso de estas plataformas.

Sin embargo, se identifican ciertas diferencias, mientras que los dos primeros segmentos presentan porcentajes más altos en “muy de acuerdo”, el tercer grupo concentra más respuestas en “de acuerdo” y en posiciones neutrales. Esto podría indicar

que, aunque las personas mayores consideran comprensibles las aplicaciones, pueden necesitar más tiempo o experiencia para sentirse totalmente cómodas al utilizarlas. Con los resultados obtenidos se observa que la banca es percibida clara y accesible para la mayoría de los usuarios, independientemente de su edad.

4.2.4. Confianza y Seguridad

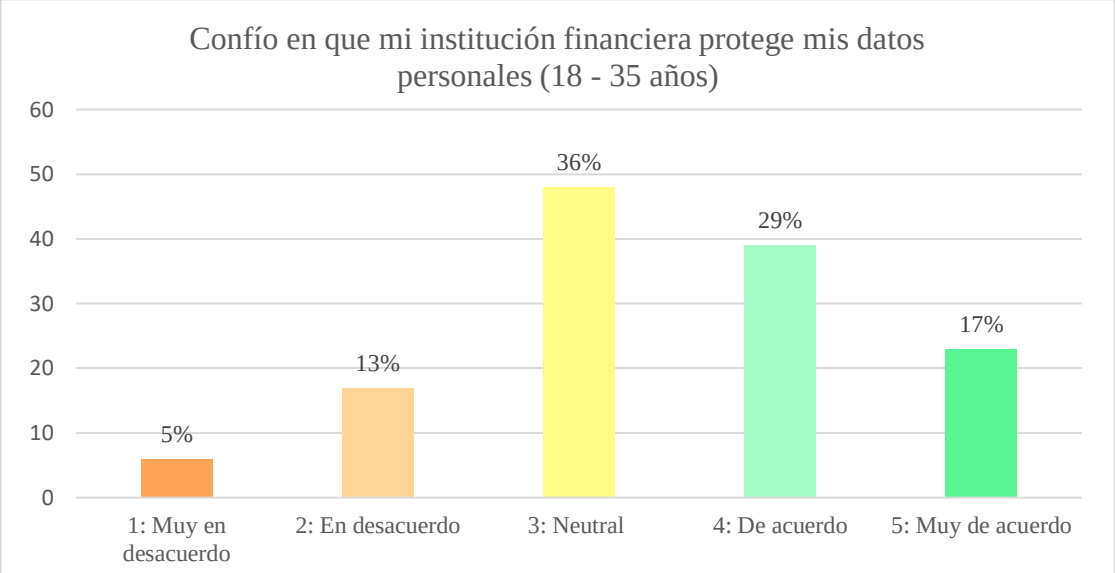


Figura 31. Confianza en la protección de datos de usuarios entre 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa una percepción moderada sobre la confianza en que su institución financiera protege sus datos personales. El 17% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y el 29% de acuerdo, lo que muestra que menos de la mitad expresa una confianza clara hacia la seguridad de la entidad financiera. Además, el porcentaje más alto se concentra en una posición neutral con un 36% de participantes, lo que podría reflejar dudas o falta de conocimiento sobre las medidas de protección de datos. Por otro lado, un 13% estuvo en desacuerdo y un 5% muy en desacuerdo, evidenciando que también existe cierta preocupación sobre la seguridad de la información personal.

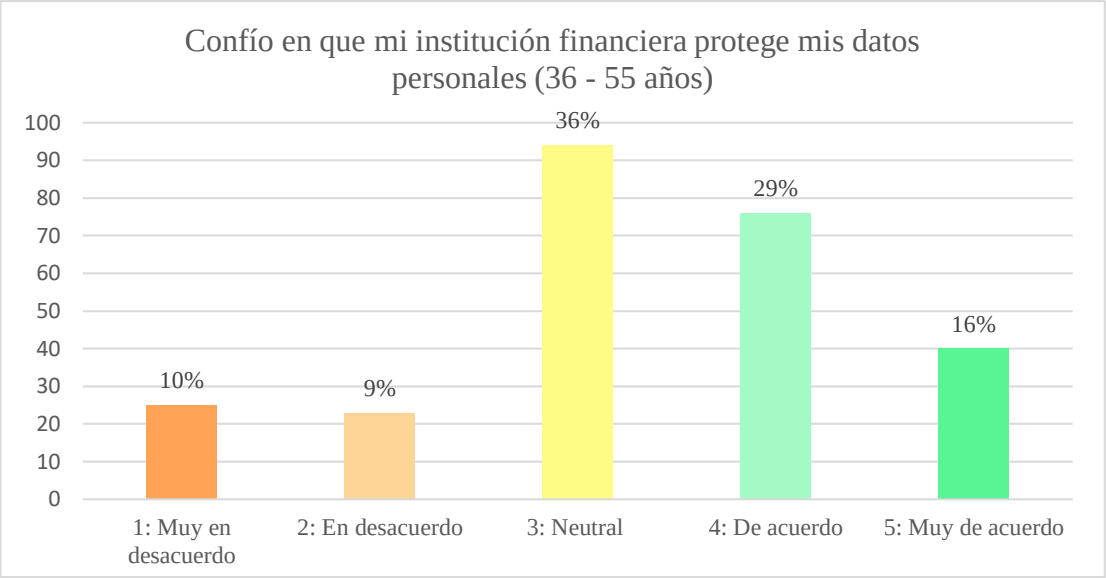


Figura 32. Confianza en la protección de datos de usuarios entre 36 a 55 años

En el segmento de personas entre 36 y 55 años también se aprecia una percepción dividida respecto a la protección de datos personales por parte de las instituciones financieras. El 16% estuvo muy de acuerdo y el 29% de acuerdo, mientras que un 36% mantuvo una postura neutral, porcentaje similar al grupo más joven. Asimismo, un 9% indicó estar en desacuerdo y un 10% muy en desacuerdo, mostrando un nivel de desconfianza ligeramente mayor en comparación con otros segmentos. Estos resultados sugieren que, aunque existe confianza en parte de los usuarios, también persisten dudas importantes relacionadas con la seguridad de la información.

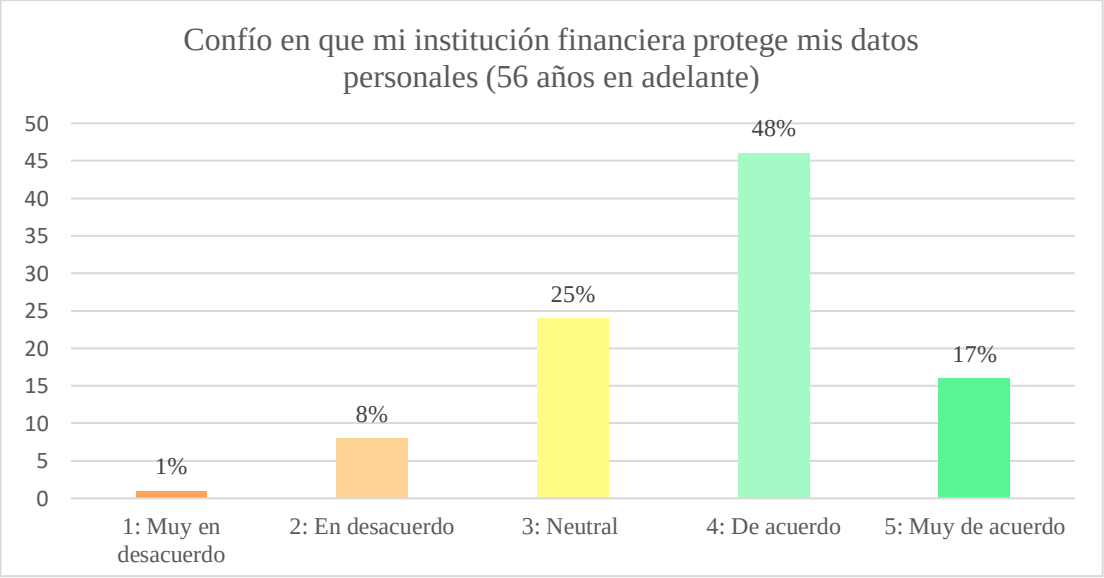


Figura 33. Confianza en la protección de datos de usuarios de 56 años en adelante

En el grupo de personas de 56 años en adelante se observa una percepción más positiva respecto a la protección de datos personales en la banca digital. El 17% manifestó estar muy de acuerdo y el 48% de acuerdo, lo que refleja un mayor nivel de confianza hacia las instituciones financieras en comparación con los otros grupos de edad. Además, un 25% mantuvo una postura neutral, mientras que un 8% estuvo en desacuerdo y apenas un 1% muy en desacuerdo. Esto evidencia que, aunque todavía existen algunas dudas, este segmento tiende a confiar más en las medidas de seguridad implementadas por las entidades bancarias.

Al comparar los tres grupos de edad, se observa que la confianza en la protección de datos personales no es totalmente alta y presenta diferencias importantes entre segmentos. En los grupos de 18 a 35 años y de 16 a 55 años predominan las respuestas neutrales con un 36% de participantes en ambos grupos, lo que podría indicar incertidumbre o desconocimiento sobre cómo las instituciones financieras protegen la información de sus clientes. En cambio, el grupo de 56 años en adelante muestra una percepción más favorable, con un mayor porcentaje de respuestas positivas, especialmente en la opción “de acuerdo” con un 48% de personas.

También se evidencia que los niveles de desacuerdo son más visibles en los segmentos más jóvenes y de edad media, lo que puede estar relacionado con una mayor preocupación sobre privacidad y riesgos digitales. Los resultados reflejan que la confianza en la protección de datos existe, pero todavía no es completamente sólida en todos los usuarios.

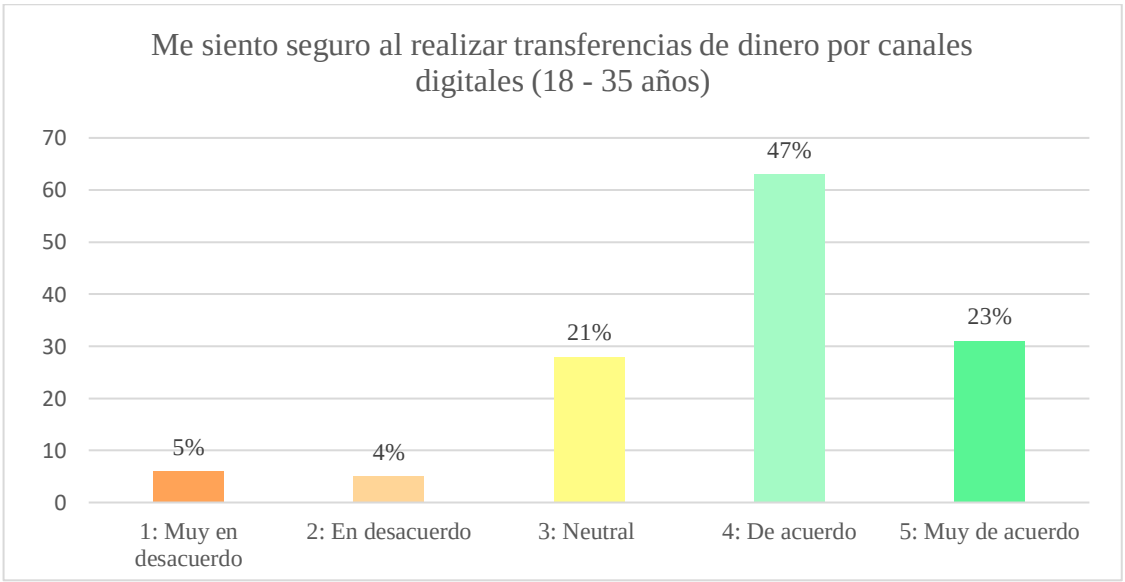


Figura 34. Seguridad en transferencias digitales en usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa una percepción mayormente positiva respecto a la seguridad al realizar transferencias de dinero mediante canales digitales. El 47% indicó estar de acuerdo y el 23% muy de acuerdo, lo que significa que la mayoría siente confianza al utilizar este tipo de servicios. Sin embargo, un 21% se mantuvo en una posición neutral, mientras que un 9% expresó desacuerdo o mucha desconfianza. Esto puede indicar que, aunque existe una percepción favorable de seguridad, todavía hay usuarios que mantienen ciertas dudas o preocupaciones al momento de realizar operaciones financieras digitales.

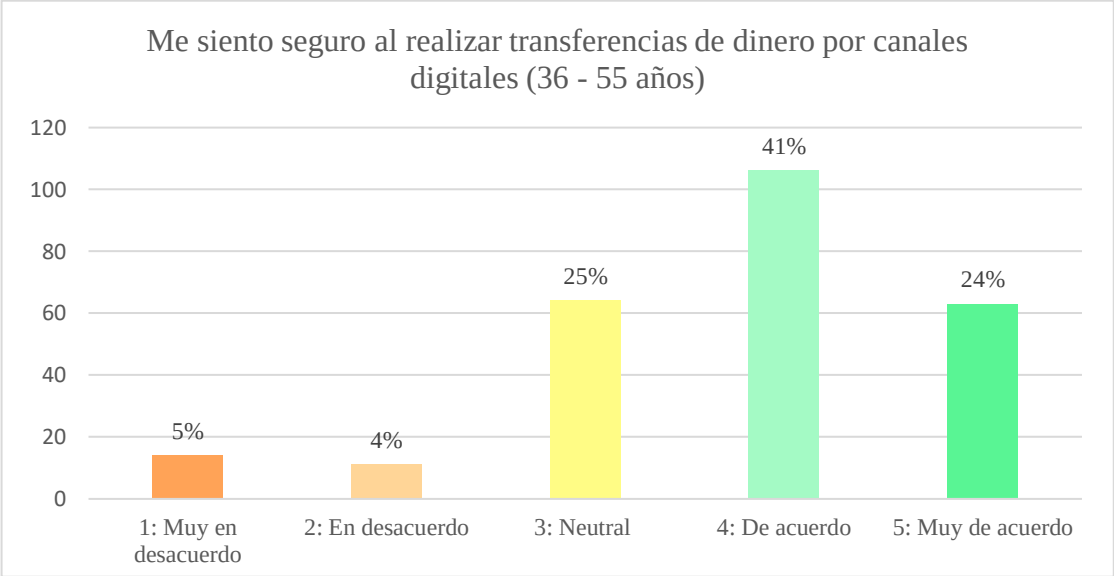


Figura 35. Seguridad en transferencias digitales en usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de 36 a 55 años también se evidencia una percepción positiva sobre la seguridad de las transferencias digitales. El 41% manifestó estar de acuerdo y el 24% muy de acuerdo, reflejando que gran parte de los encuestados se siente seguro utilizando estos canales. Sin embargo, el 25% respondió de manera neutral, el cual es un porcentaje ligeramente superior al de los otros grupos, lo que puede mostrar una actitud de mayor cautela frente al uso de estas herramientas. Además, un 9% expresó desacuerdo, lo que sugiere que aún existen ciertas preocupaciones relacionadas con la protección de las operaciones realizadas en línea.

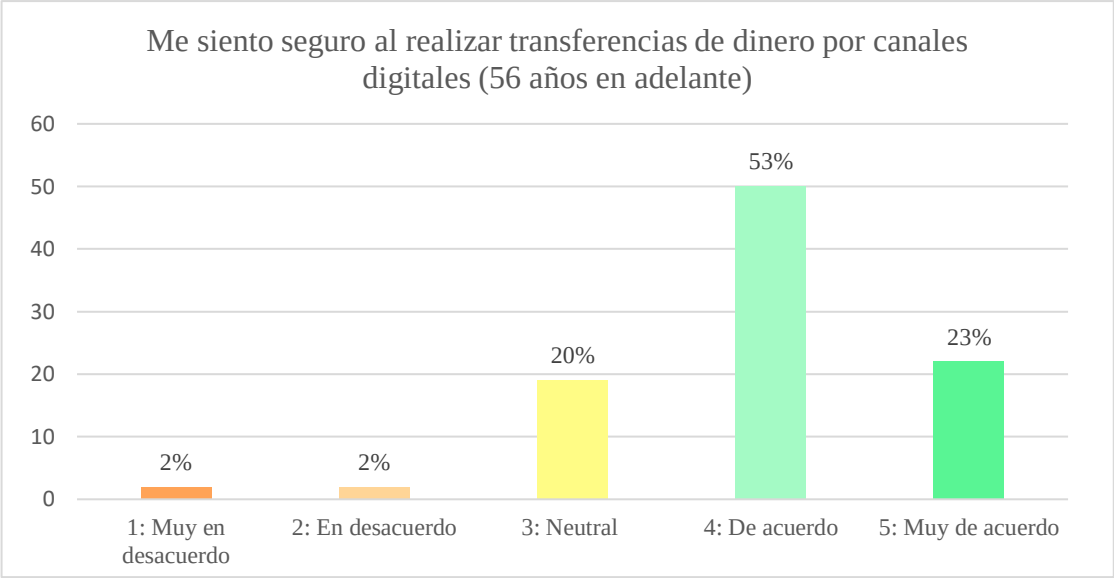


Figura 36. Seguridad en transferencias digitales en usuarios de 56 años en adelante

En las personas de 56 años en adelante se aprecia una percepción de seguridad aún más favorable frente a las transferencias digitales. El 53% indicó estar de acuerdo y el 23% muy de acuerdo, alcanzando el nivel más alto de aceptación entre los tres segmentos. A diferencia de los demás grupos, el porcentaje de personas que manifestó desacuerdo es muy reducido, con un 4% entre ambas opciones negativas, mientras que un 20% se mantuvo neutral. Estos resultados pueden indicar que quienes utilizan la banca digital dentro de este segmento han desarrollado un nivel importante de confianza en este tipo de operaciones.

Al comparar los tres grupos de edad, se puede observar que en todos predomina una percepción positiva sobre la seguridad al realizar transferencias digitales, ya que la mayoría de las respuestas se concentra entre “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Sin embargo, el grupo de 56 años en adelante presenta el nivel más alto de confianza, con un 76% de respuestas positivas, seguido del segmento de 18 a 35 años con un 70% y del grupo de 36 a 55 años con un 65%. Por otro lado, el segundo segmento registra el porcentaje neutral más alto, lo que podría reflejar una postura más prudente frente a la seguridad digital.

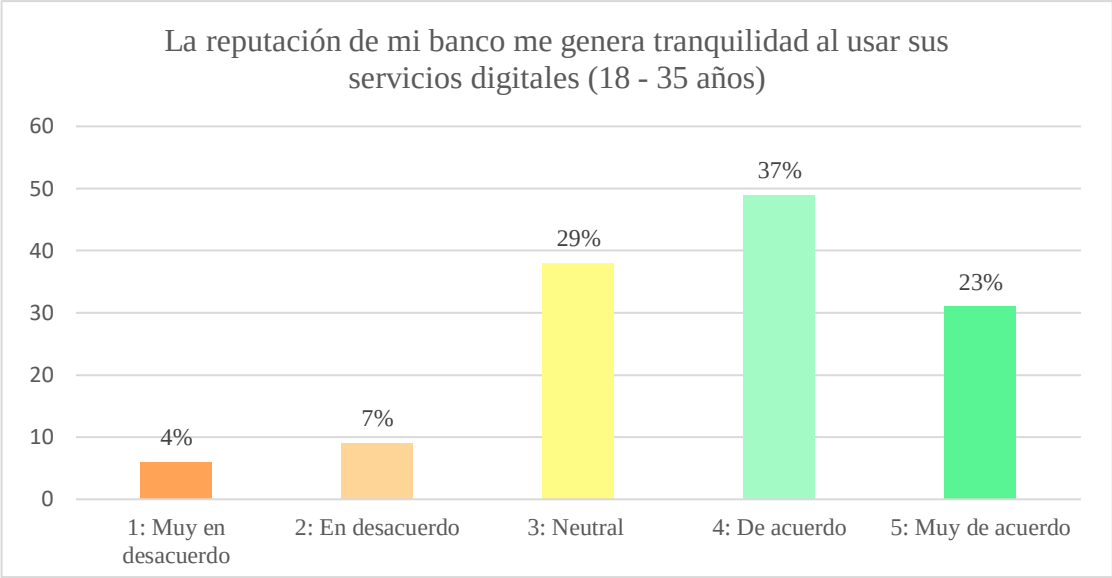


Figura 37. Confianza en la reputación del banco en usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa una percepción mayormente positiva respecto a la tranquilidad que les genera la reputación de su banco al utilizar servicios digitales. El 37% indicó estar de acuerdo y el 23% muy de acuerdo, lo que muestra que una buena parte de los encuestados confía en la imagen y credibilidad de su institución financiera. Sin embargo, un 29% respondió de forma neutral, lo que puede indicar que para algunos usuarios la reputación del banco no influye de manera tan fuerte en su sensación de seguridad. Además, un 7% porciento manifestó estar en desacuerdo y un 4% estar en mucho desacuerdo, reflejando que existe un grupo reducido que no relaciona la reputación de la entidad con tranquilidad al momento de usar servicios digitales.

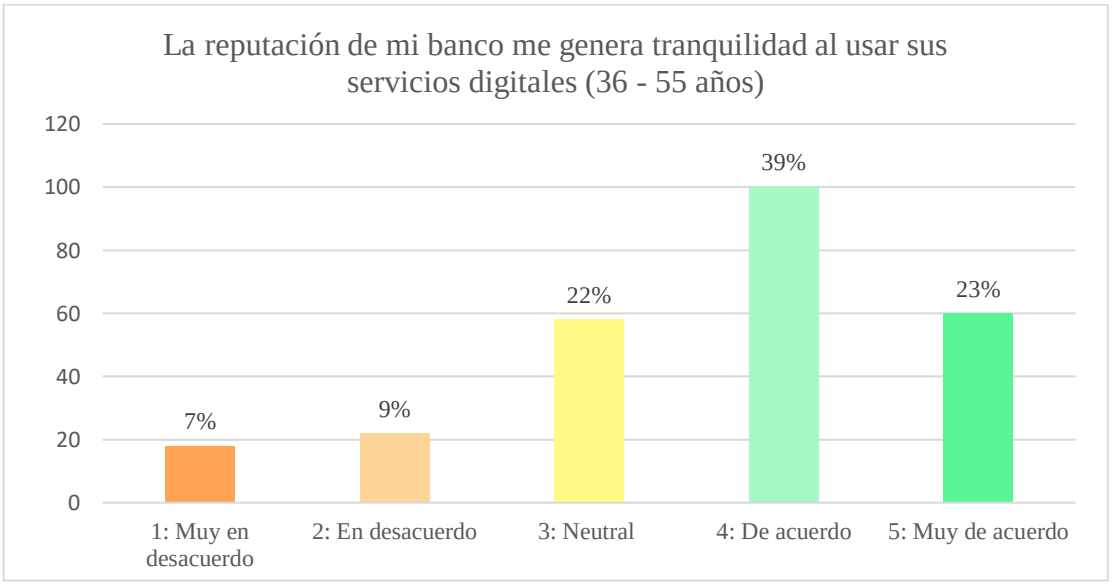


Figura 38. Confianza en la reputación del banco en usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de 36 a 55 años también predomina una percepción favorable sobre la influencia de la reputación del banco en el uso de servicios digitales. El 39% señaló estar de acuerdo y el 23% muy de acuerdo, mostrando que la mayoría siente tranquilidad al utilizar plataformas digitales respaldadas por una institución financiera reconocida. No obstante, un 22% se mantuvo neutral, mientras que el 16% expresó desacuerdo o mucho desacuerdo, porcentaje más alto que en los otros grupos. Esto podría sugerir que algunas personas de este segmento tienen una postura más crítica o mantienen dudas sobre si la reputación del banco garantiza completamente seguridad digital.

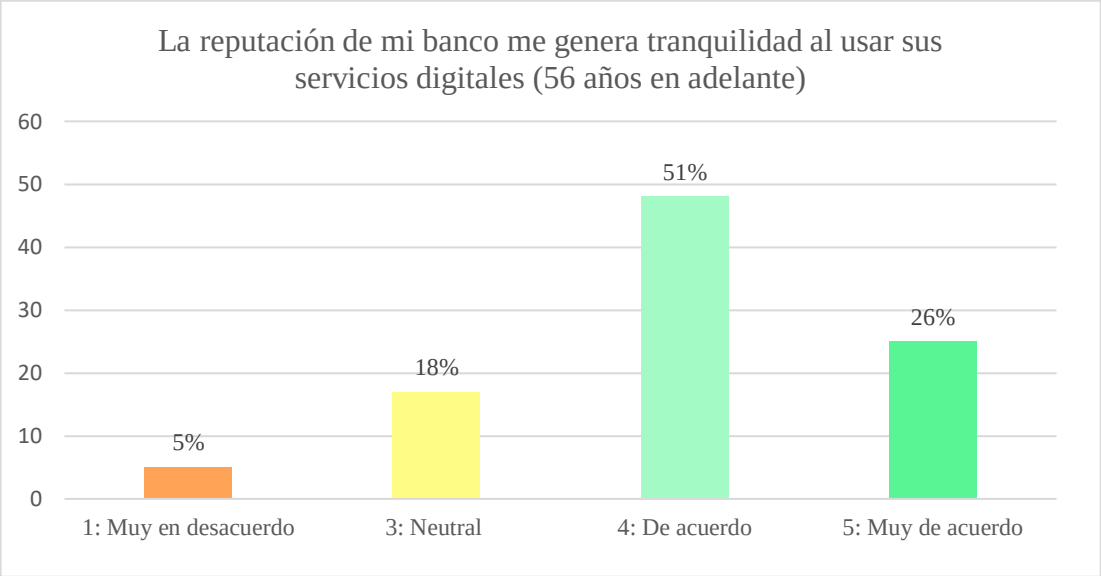


Figura 39. Confianza en la reputación del banco en usuarios de 56 años en adelante

En el grupo de personas de 56 años en adelante se evidencia una percepción más fuerte de confianza hacia la reputación del banco. El 51% indicó estar de acuerdo y el 26% muy de acuerdo, alcanzando el porcentaje más alto de respuestas positivas entre los tres segmentos. Además, el porcentaje de respuestas neutrales fue menor con un 18% y no se registraron respuestas en desacuerdo, aunque un 5% expresó estar muy en desacuerdo. Estos resultados reflejan que, para este grupo, la reputación de la institución financiera parece tener un peso importante al momento de generar tranquilidad en el uso de servicios digitales.

Al comparar los segmentos de edad, se puede observar que en todos predomina una valoración positiva hacia la reputación del banco como elemento que genera tranquilidad al usar servicios digitales. No obstante, el grupo de 56 años en adelante presenta el nivel más alto de confianza, acumulando un 77% de respuestas positivas, seguido por el segmento de 36 a 55 años con un 62% y el de 18 a 35 años con un 60%.

También se observa que los usuarios jóvenes muestran un porcentaje más alto de respuestas neutrales con un 29%, lo que puede indicar que este grupo da importancia a otros factores además de la reputación institucional. Por otra parte, el segundo segmento presenta el mayor nivel de desacuerdo, reflejando una postura algo más exigente o crítica. Los resultados muestran que la reputación del banco sí influye en la sensación de tranquilidad al utilizar servicios digitales, especialmente en usuarios de mayor edad.

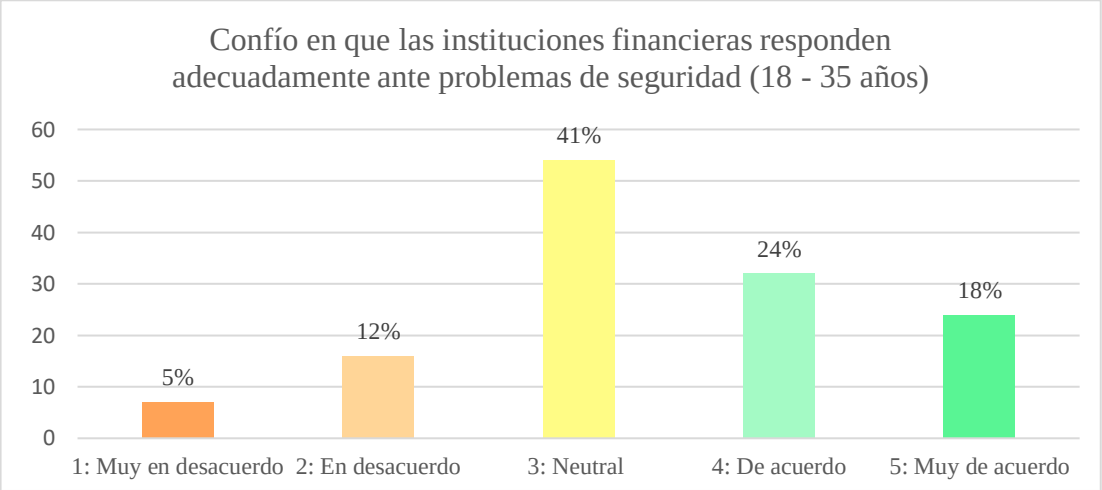


Figura 40. Respuestas ante problemas de seguridad según usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa una percepción moderada sobre la capacidad de las instituciones financieras para responder adecuadamente antes problemas de seguridad. El 24% indicó estar de acuerdo y el 18% muy de acuerdo, sumando un 42% de respuestas positivas. Sin embargo, el porcentaje más alto se concentra en la opción neutral con un 41% lo que puede reflejar incertidumbre o falta de experiencia directa frente a este tipo de situaciones. Además, un 17% manifestó desacuerdo o mucho desacuerdo, mostrando que una parte de los encuestados no confía completamente en la reacción de las entidades financieras ante incidentes de seguridad.

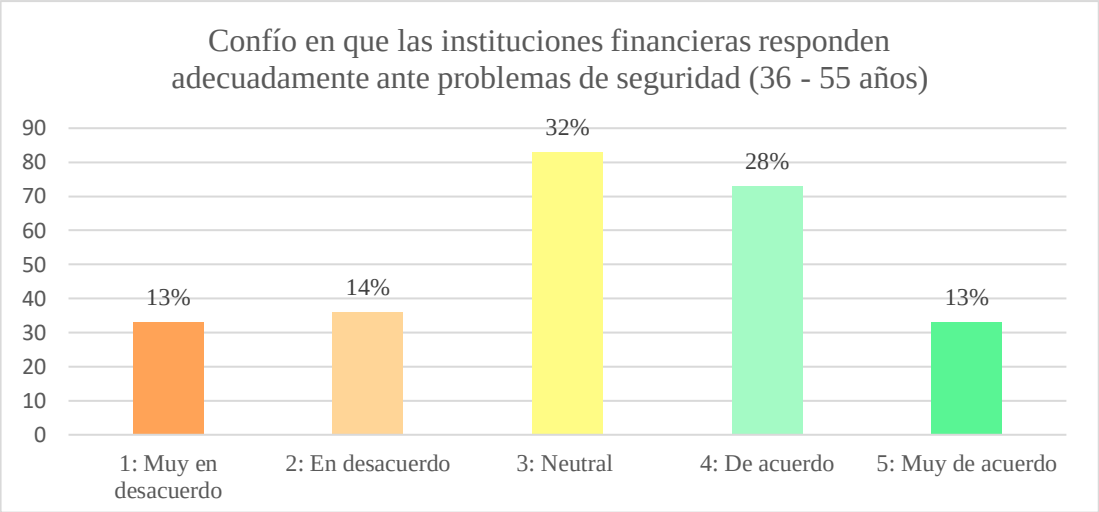


Figura 41. Respuestas ante problemas de seguridad según usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de 36 a 55 años también existe una percepción dividida respecto a la capacidad de respuesta de las instituciones financieras frente a problemas de seguridad. El 28% señaló estar de acuerdo y el 13% muy de acuerdo, alcanzando un 41% de respuestas positivas. Sin embargo, un 32% se mantuvo neutral, mientras que un 27% expresó desacuerdo o mucho desacuerdo, siendo el porcentaje más alto de desconfianza entre los tres grupos. Esto puede indicar que este segmento tiene una visión más crítica o mayores dudas sobre cómo reaccionan las instituciones financieras ante posibles problemas relacionados con la seguridad digital.

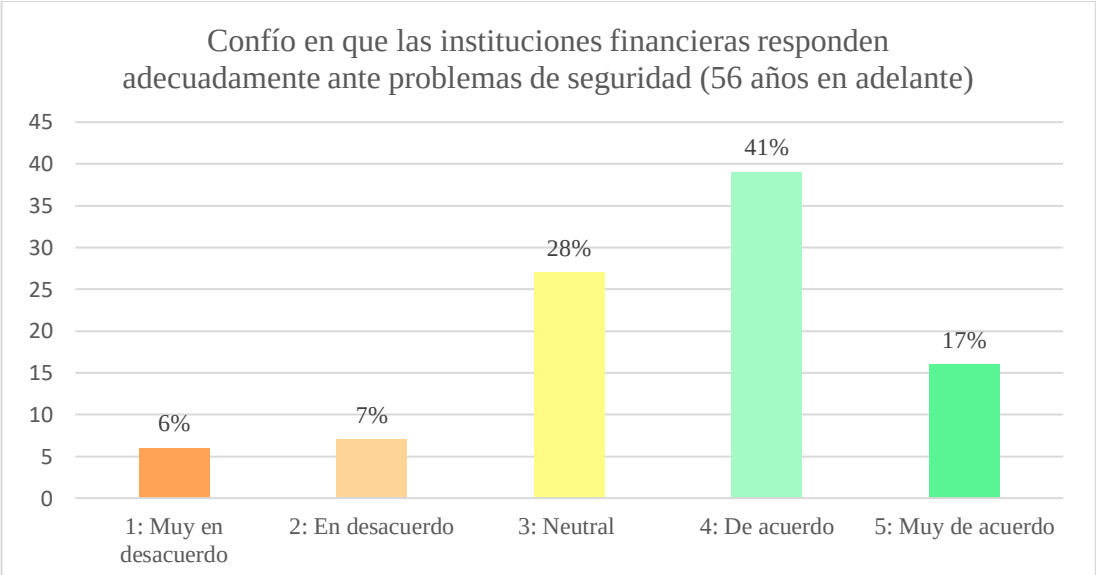


Figura 42. Respuestas ante problemas de seguridad según usuarios de 56 años en adelante

En el grupo de personas de 56 años en adelante se evidencia una percepción más favorable sobre la respuesta de las instituciones financieras frente a problemas de seguridad. El 41% indicó estar de acuerdo y el 17% muy de acuerdo, alcanzando un total de 58% de

respuestas positivas. Aunque un 28% respondió de forma neutral, el porcentaje de desacuerdo fue relativamente bajo con un 13%. Esto puede sugerir que las personas de este grupo tienen una mayor confianza en el respaldo institucional y en la capacidad de los bancos para resolver inconvenientes relacionados con la seguridad.

Al comparar los tres segmentos de edad, se observa que la confianza en la capacidad de las instituciones financieras para responder ante problemas de seguridad es más moderada que en otros aspectos relacionados con confianza digital. El grupo de 56 años en adelante presenta la percepción más favorable, con un 58% de respuestas positivas, mientras que los segmentos de 18 a 35 años y 36 a 55 años muestran niveles similares, ambos alrededor del 41% y 42%. También se evidencia un alto porcentaje de respuestas neutrales, especialmente en el grupo de 18 a 35 años con un 41%, lo que podría indicar incertidumbre o desconocimiento sobre cómo actúan los bancos en situaciones de riesgo.

Por otro lado, el segmento de 36 a 55 años presenta el mayor nivel de desacuerdo con un 27%, reflejando una postura más crítica frente a la capacidad de respuesta institucional. En general, los resultados muestran que, aunque existe cierta confianza en las entidades financieras, todavía existen dudas sobre la manera en que estas enfrentan problemas relacionados con la seguridad digital.

4.2.5. Riesgo Percibido

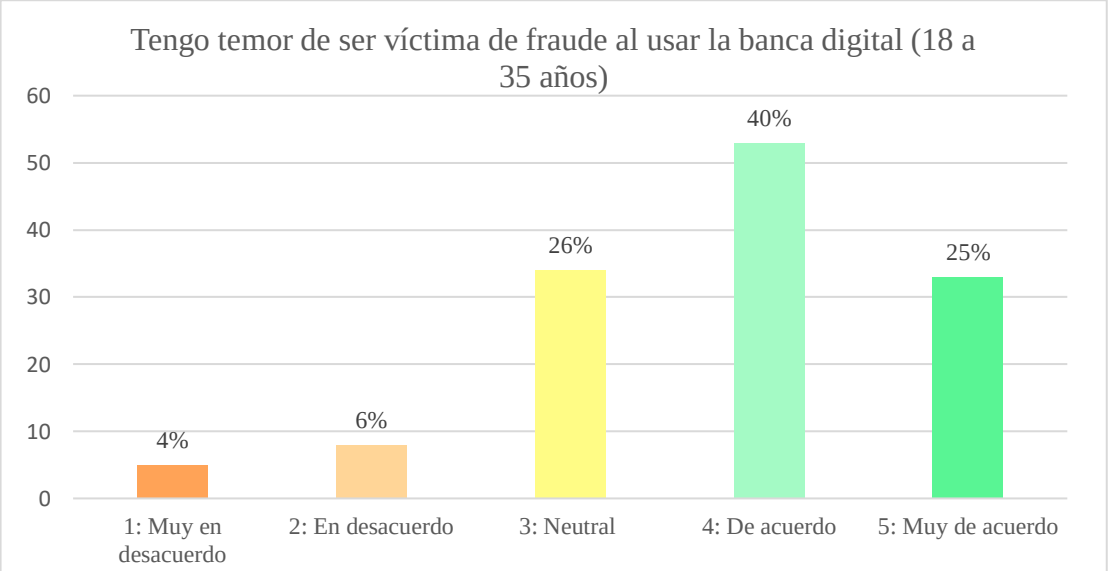


Figura 43. Temor al fraude de la banca digital en usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa que existe un nivel importante de preocupación frente al riesgo de fraude en la banca digital. El 40% de los encuestados

indicó estar de acuerdo y el 25% muy de acuerdo con sentir temor de ser víctima de fraude, lo que suma un 65% de respuestas orientadas hacia la preocupación. Al mismo tiempo, el 26% se mantuvo en una posición neutral, lo que puede indicar dudas o una percepción intermedia sobre este riesgo. Por otro lado, un porcentaje menor expresó desacuerdo, con un 6% en desacuerdo y un 4% en muy en desacuerdo, lo que refleja que pocos usuarios sienten total tranquilidad frente a esta situación.

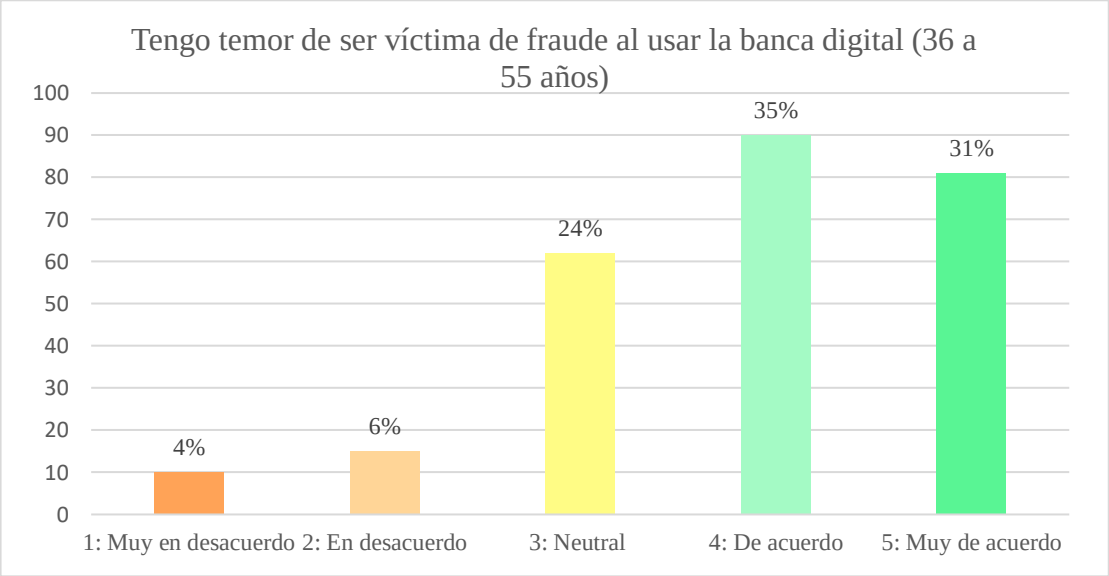


Figura 44. Temor al fraude de la banca digital en usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de 36 a 55 años también se evidencia un temor considerable hacia la posibilidad de sufrir fraude al usar la banca digital. El 35% manifestó estar de acuerdo y el 31% muy de acuerdo, alcanzando un total de 66% de respuestas positivas respecto al temor percibido, siendo el grupo con mayor nivel de preocupación entre los tres segmentos. Además, el 24% respondió de manera neutral, mientras que el 6% indicó estar en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo. Esto refleja que, aunque existe un grupo pequeño que no percibe el fraude como un riesgo importante, la mayoría mantiene cierta preocupación al utilizar servicios financieros digitales.

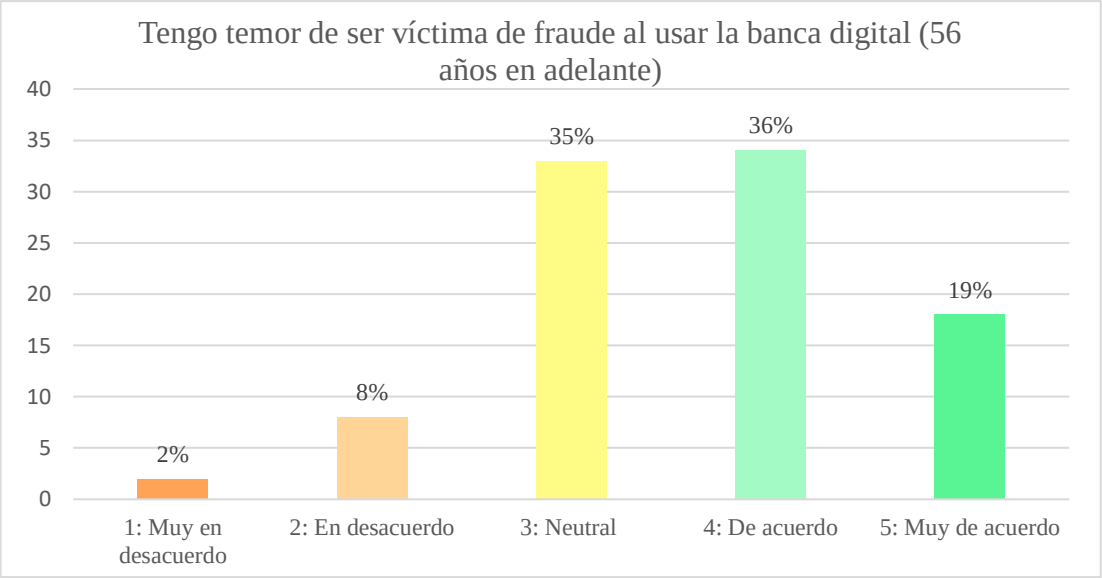


Figura 45. Temor al fraude de la banca digital en usuarios de 56 años en adelante

En las personas de 56 años en adelante también se observa una percepción de riesgo frente al fraude digital, aunque ligeramente menor en comparación con los otros grupos. El 36% señaló estar de acuerdo y el 19% muy de acuerdo, acumulando un 55% de respuestas relacionadas con temor al fraude. A su vez, el 35% se ubicó en una posición neutral, porcentaje más alto que en los otros segmentos, lo que puede sugerir una percepción menos definida o una experiencia diferente frente al uso de estas plataformas. Finalmente, un 8% manifestó estar en desacuerdo y un 2% muy en desacuerdo, mostrando que una minoría considera que este riesgo no representa una preocupación importante.

Al comparar los tres grupos de edad, se puede observar que el temor a ser víctima de fraude en la banca digital está presente en todos los segmentos, aunque con ciertas diferencias. El grupo de 36 a 55 años muestra el nivel más alto de preocupación, con un 66% de respuestas entre de acuerdo y muy de acuerdo, seguido del segmento de 18 a 35 años con un 65%.

Por su parte, las personas de 56 años en adelante presentan un menor nivel de temor, con un 55%, pero registran el porcentaje más alto de respuestas neutrales, alcanzando el 35%, lo que puede indicar mayor incertidumbre o una percepción menos clara sobre el riesgo. En general, los resultados muestran que el fraude digital sigue siendo una preocupación importante para los usuarios, convirtiéndose en un factor que puede influir en la confianza y en el uso continuo de las plataformas financieras digitales.

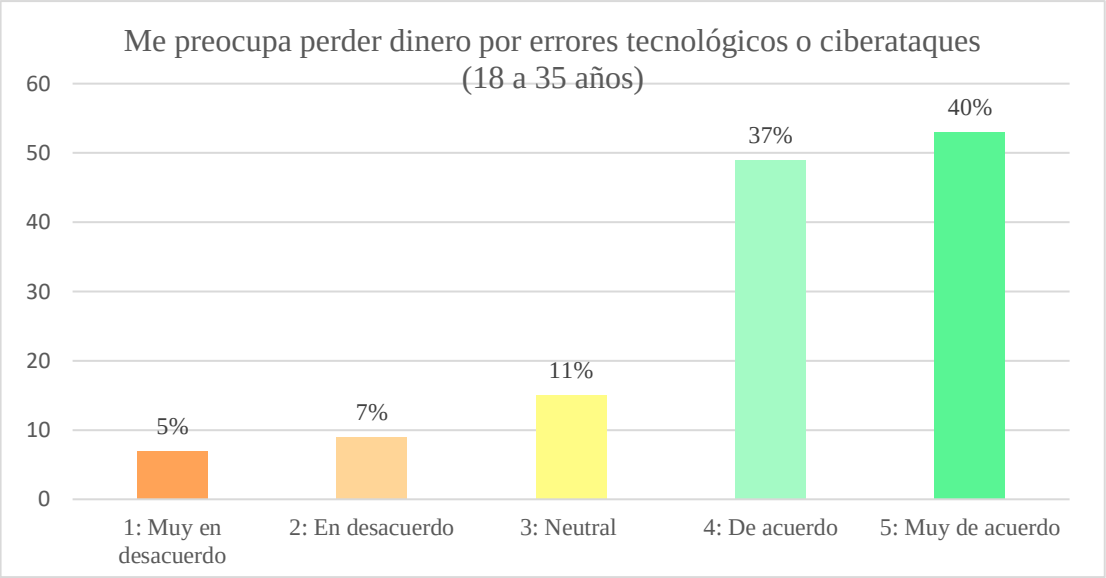


Figura 46. Preocupación por pérdida de dinero digital en usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se evidencia una preocupación importante sobre la posibilidad de perder dinero debido a errores tecnológicos o ciberataques. El 40% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y el 37% de acuerdo, sumando un 77% de respuestas orientadas hacia la preocupación. Esto refleja que, aunque los usuarios jóvenes suelen utilizar con mayor frecuencia la banca digital, todavía perciben riesgos relacionados con la seguridad de sus operaciones. Además, el 11% se mantuvo neutral, mientras que el 7% expresó estar en desacuerdo y el 5% muy en desacuerdo, mostrando que solo una minoría considera poco probable este tipo de riesgo.

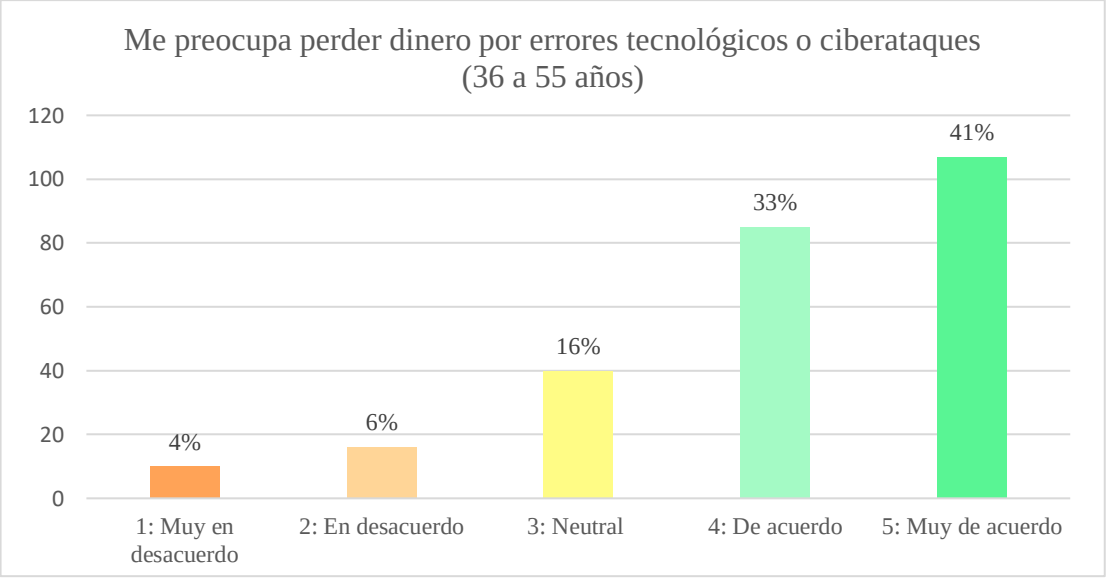


Figura 47. Preocupación por pérdida de dinero digital en usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de 36 a 55 años también se observa una percepción alta de riesgo frente a posibles pérdidas económicas ocasionadas por errores tecnológicos o ataques cibernéticos. El 41% manifestó estar muy de acuerdo y el 33% de acuerdo, alcanzando un total de 74% de respuestas que reflejan preocupación. Asimismo, el 16% respondió de manera neutral, lo que puede sugerir cierta incertidumbre sobre la probabilidad de enfrentar este tipo de situaciones. Por otro lado, un 6% señaló estar en desacuerdo y un 4% muy en desacuerdo, evidenciando que pocos usuarios consideran que este riesgo no representa una amenaza importante.

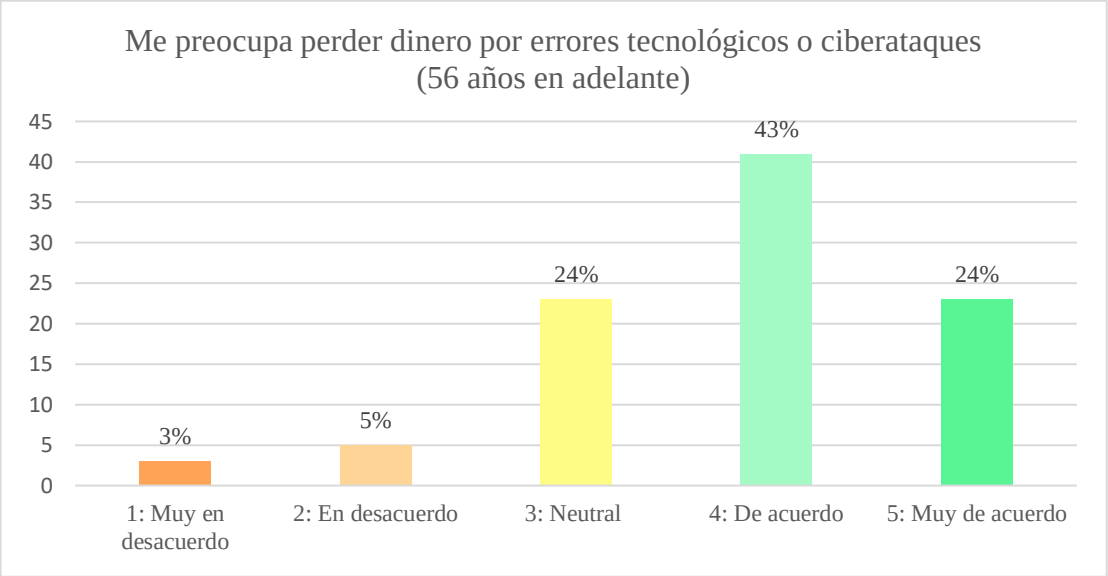


Figura 48. Preocupación por pérdida de dinero digital en usuarios de 56 años en adelante

En las personas de 56 años en adelante también existe preocupación sobre perder dinero por problemas tecnológicos o ciberataques, aunque con una percepción algo distinta a la de los otros segmentos. El 43% indicó estar de acuerdo y el 24% muy de acuerdo, acumulando un 67% de respuestas positivas hacia esta preocupación. Además, el 24% se mantuvo en una posición neutral, porcentaje más alto que en los grupos más jóvenes, lo que puede reflejar dudas o menor certeza sobre este tipo de riesgos. Finalmente, el 5% manifestó estar en desacuerdo y el 3% muy en desacuerdo, lo que indica que una minoría siente confianza frente a este aspecto.

Al comparar los tres grupos de edad, se observa que la preocupación por perder dinero debido a errores tecnológicos o ciberataques está presente en todos los segmentos y representa uno de los riesgos más relevantes asociados al uso de la banca digital. El grupo de 18 a 35 años presenta el mayor nivel de preocupación, con un 77% de respuestas

entre de acuerdo y muy de acuerdo, seguido del segmento de 36 a 55 años con un 74% y del grupo de 56 años en adelante con un 67%.

También se puede notar que las personas mayores muestran un porcentaje más alto de respuestas neutrales, alcanzando el 24%, lo que puede indicar una percepción menos definida sobre este tipo de amenazas. En general, los resultados muestran que el miedo a perder dinero por fallas tecnológicas o ataques informáticos es una preocupación compartida por los usuarios y puede influir directamente en la confianza y continuidad del uso de plataformas financieras digitales.

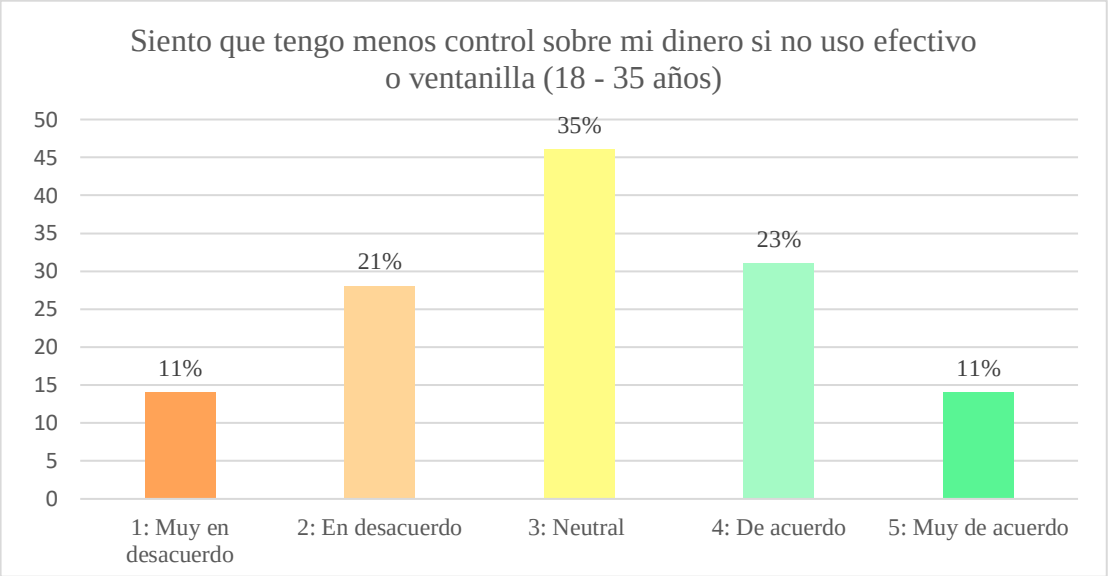


Figura 49. Control del dinero sin efectivo en usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa una percepción dividida sobre el control del dinero cuando no se utiliza efectivo o ventanilla física. El porcentaje más alto se concentra en la opción neutral, con un 35%, lo que puede reflejar que muchos usuarios no tienen una postura completamente definida frente a este tema. Por otro lado, el 23% indicó estar de acuerdo y el 11% muy de acuerdo, sumando un 34% de personas que sienten tener menos control sobre su dinero al usar canales digitales. Sin embargo, también existe un grupo importante que no comparte esta percepción, ya que el 21% respondió en desacuerdo y el 11% muy en desacuerdo, acumulando un 32%. Esto muestra que dentro de este segmento existe una opinión bastante equilibrada.

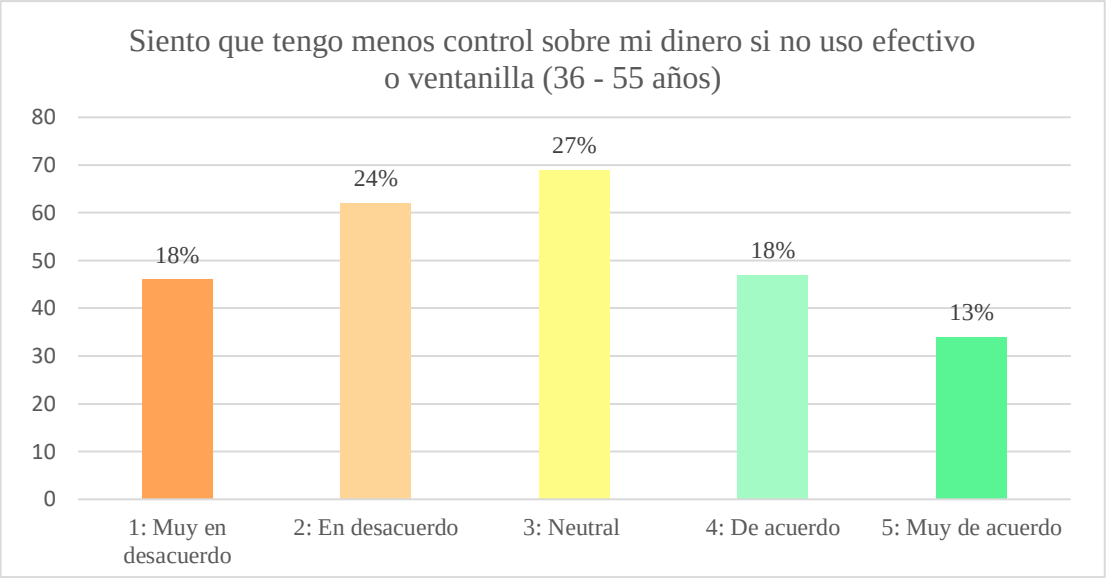


Figura 50. Control del dinero sin efectivo en usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de 36 a 55 años también se evidencia una percepción mixta sobre el nivel de control del dinero al no utilizar efectivo o ventanilla. El 27% de los encuestados se ubicó en una posición neutral, mientras que el 18% señaló estar de acuerdo y el 13% muy de acuerdo, alcanzando un total de 31% de respuestas que reflejan sensación de menor control. No obstante, el desacuerdo tiene un peso importante en este grupo, ya que el 24% manifestó estar en desacuerdo y el 18% muy en desacuerdo, sumando un 42%. Esto puede indicar que muchas personas de este segmento consideran que las plataformas digitales sí les permiten mantener control sobre sus movimientos financieros.

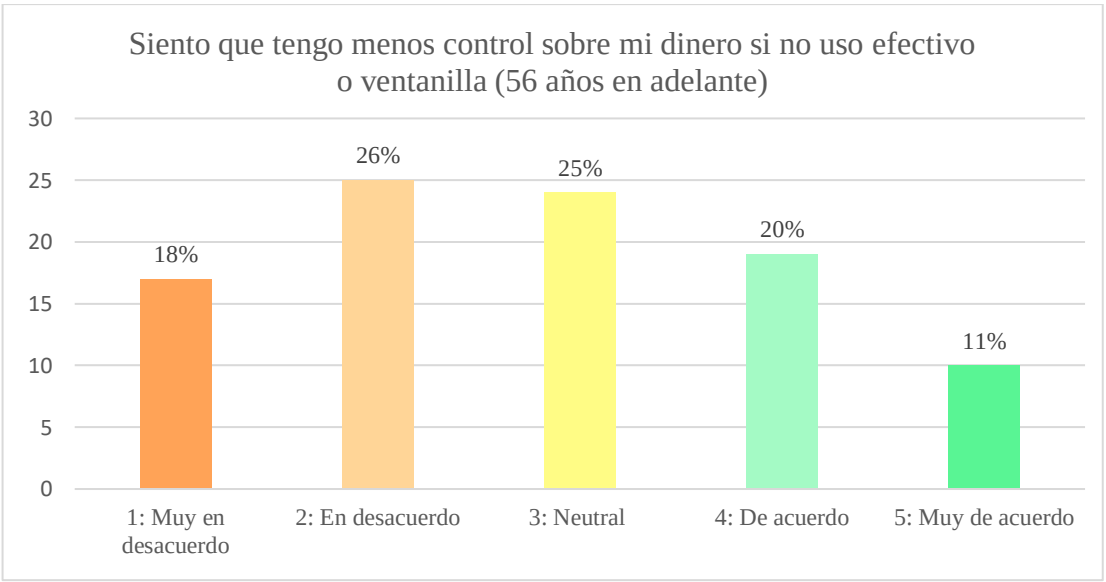


Figura 51. Control del dinero sin efectivo en usuarios 56 años en adelante

En las personas de 56 años en adelante también se presenta una percepción dividida, aunque con una ligera inclinación hacia el desacuerdo. El 25% respondió de manera neutral, mientras que el 20% indicó estar de acuerdo y el 11% muy de acuerdo, sumando un 31% de personas que sienten perder cierto control al no utilizar efectivo o ventanilla. Por otro lado, el 26% manifestó estar en desacuerdo y el 18% muy en desacuerdo, alcanzando un 44% de respuestas negativas. Esto puede sugerir que, aunque existe cierta preocupación, una parte importante de este grupo considera que el uso de plataformas digitales no necesariamente reduce el control sobre el dinero.

4.2.6. Influencia Social

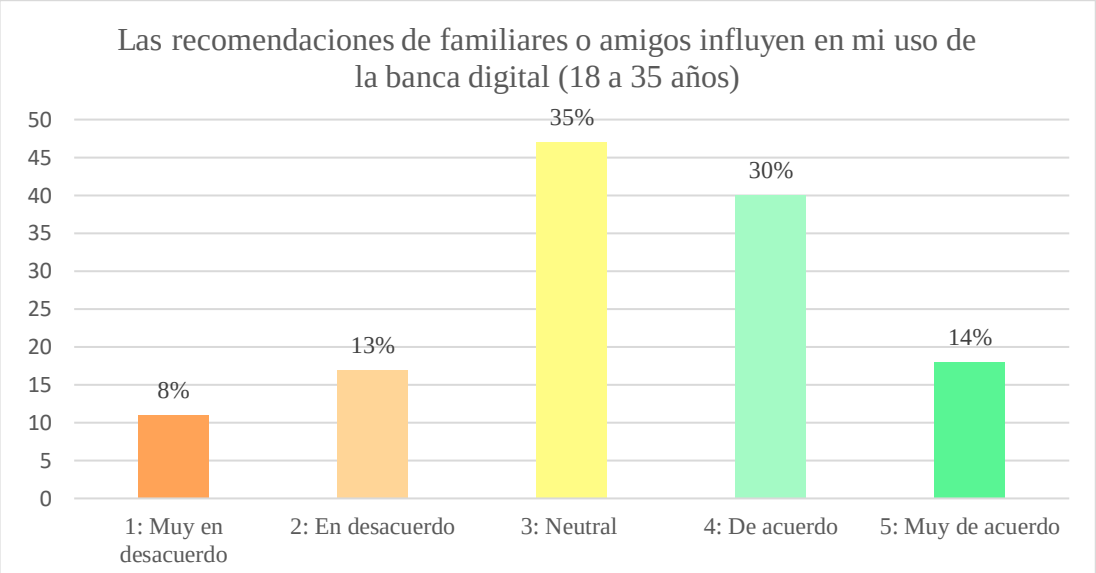


Figura 52. Influencia del círculo cercano en el uso de la banca en usuarios de 18 a 35 años

En el grupo de personas entre 18 y 35 años se observa que las recomendaciones de familiares o amigos tienen cierta influencia en el uso de la banca digital, aunque no de manera totalmente determinante. El 30% de los encuestados indicó estar de acuerdo y el 14% muy de acuerdo, sumando un 44% de respuestas favorables hacia esta influencia. Sin embargo, el porcentaje más alto se encuentra en la opción neutral, con un 35%, lo que puede indicar que muchos usuarios toman decisiones más independientes o no consideran que su entorno influya de forma clara en el uso de estas plataformas. Además, el 13% respondió en desacuerdo y el 8% muy en desacuerdo, mostrando que una parte de los usuarios no percibe una influencia importante de familiares o amigos.

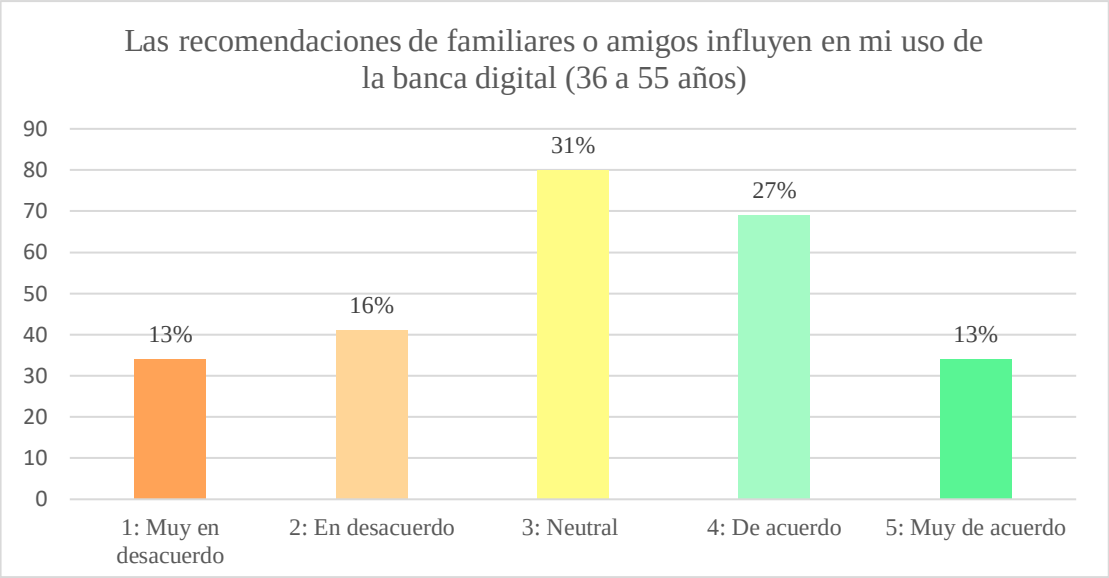


Figura 53. Influencia del círculo cercano en el uso de la banca en usuarios de 36 a 55 años

En el segmento de 36 a 55 años también se evidencia una influencia moderada de las recomendaciones sociales sobre el uso de la banca digital. El 27% manifestó estar de acuerdo y el 13% muy de acuerdo, alcanzando un 40% de respuestas positivas. A la vez, el 31% respondió de manera neutral, mientras que el 16% señaló estar en desacuerdo y el 13% muy en desacuerdo, sumando un 29% de desacuerdo. Esto puede sugerir que, aunque las opiniones de familiares y amigos tienen cierta relevancia, este grupo parece apoyarse más en experiencias personales al momento de decidir utilizar servicios financieros digitales.

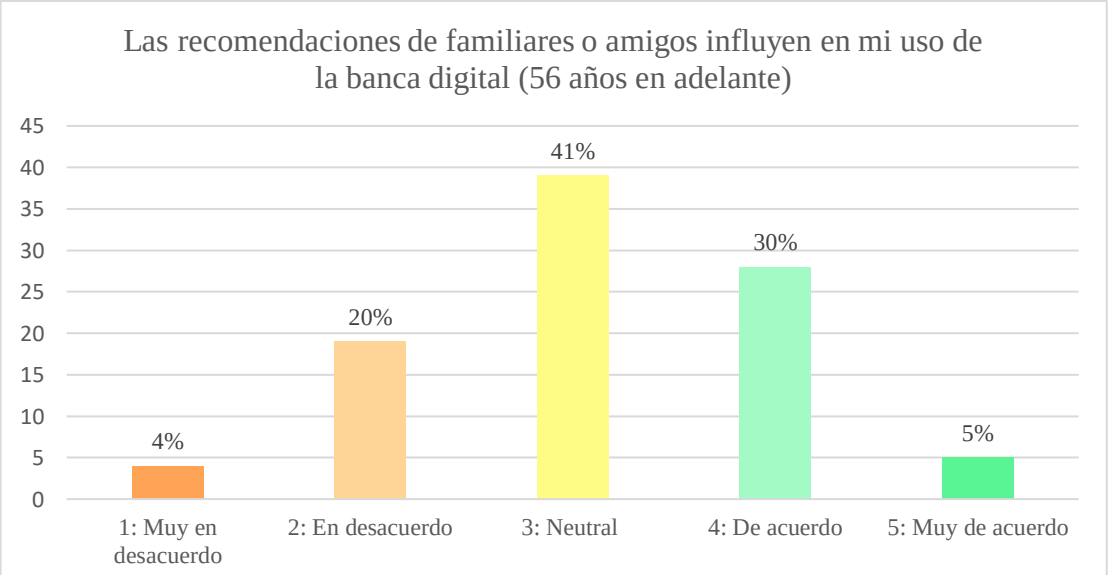


Figura 54. Influencia del círculo cercano en el uso de la banca en usuarios de 56 años en adelante

En las personas de 56 años en adelante se observa una menor influencia directa de familiares o amigos en el uso de la banca digital. El 30% indicó estar de acuerdo y el 5% muy de acuerdo, acumulando un 35% de respuestas positivas. Sin embargo, el porcentaje más alto corresponde a la opción neutral, con un 41%, lo que puede reflejar que muchos usuarios de este grupo no identifican claramente una influencia externa o mantienen una postura intermedia frente a este aspecto. Además, el 20% respondió en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo, mostrando que existe un grupo importante que considera que las recomendaciones sociales no afectan su decisión de utilizar la banca digital.

Al comparar los tres grupos de edad, se observa que la influencia de familiares y amigos sobre el uso de la banca digital es moderada y no parece ser un factor completamente decisivo. El segmento de 18 a 35 años presenta el nivel más alto de influencia social, con un 44% de respuestas entre de acuerdo y muy de acuerdo, seguido del grupo de 36 a 55 años con un 40% y del segmento de 56 años en adelante con un 35%.

También se evidencia un porcentaje elevado de respuestas neutrales en todos los grupos, especialmente en las personas mayores, donde alcanza el 41%, lo que puede indicar que muchos usuarios toman sus decisiones de forma más autónoma o no perciben claramente el impacto de las recomendaciones externas. En general, los resultados muestran que la influencia social sí tiene cierta importancia en el uso de la banca digital, aunque parece coexistir con otros factores como la experiencia personal, la confianza y la utilidad percibida.

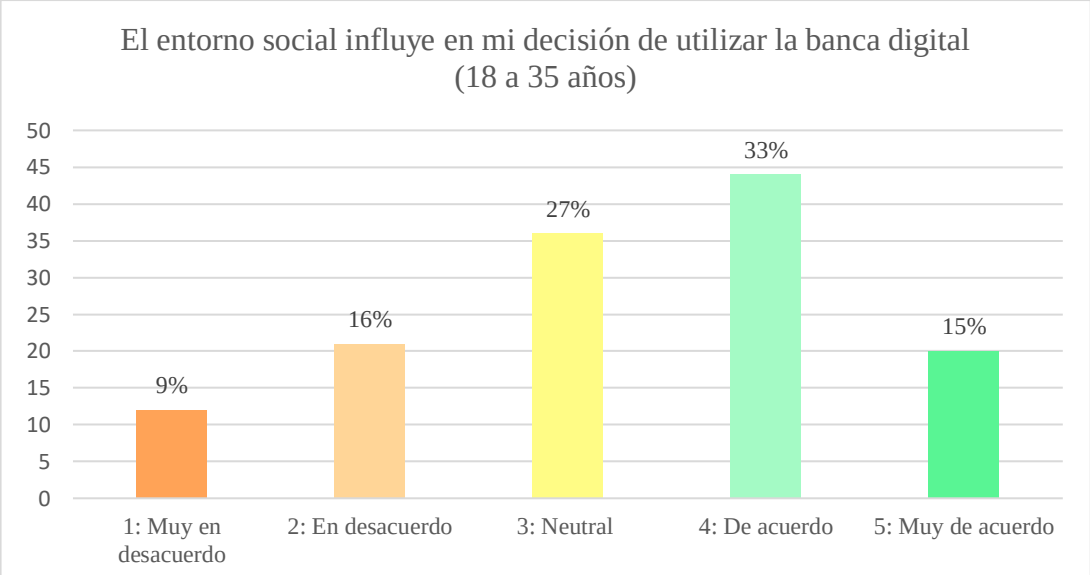


Figura 55. Influencia social en el uso de la banca en usuarios de 18 a 35 años

En el segmento de 18 a 35 años se observa que el entorno social sí tiene cierta influencia en la decisión de utilizar la banca digital, aunque no de forma totalmente marcada. El 15% indicó estar muy de acuerdo y el 33% de acuerdo, lo que significa que casi la mitad considera que las personas cercanas influyen en su decisión. Sin embargo, también existe un 27% que se mantuvo neutral, lo que podría reflejar que para parte de este grupo el uso de estas plataformas depende más de decisiones personales. Además, un 16% manifestó estar en desacuerdo y un 9% muy en desacuerdo, evidenciando que algunos usuarios no consideran importante la opinión de su entorno al momento de usar servicios financieros digitales.

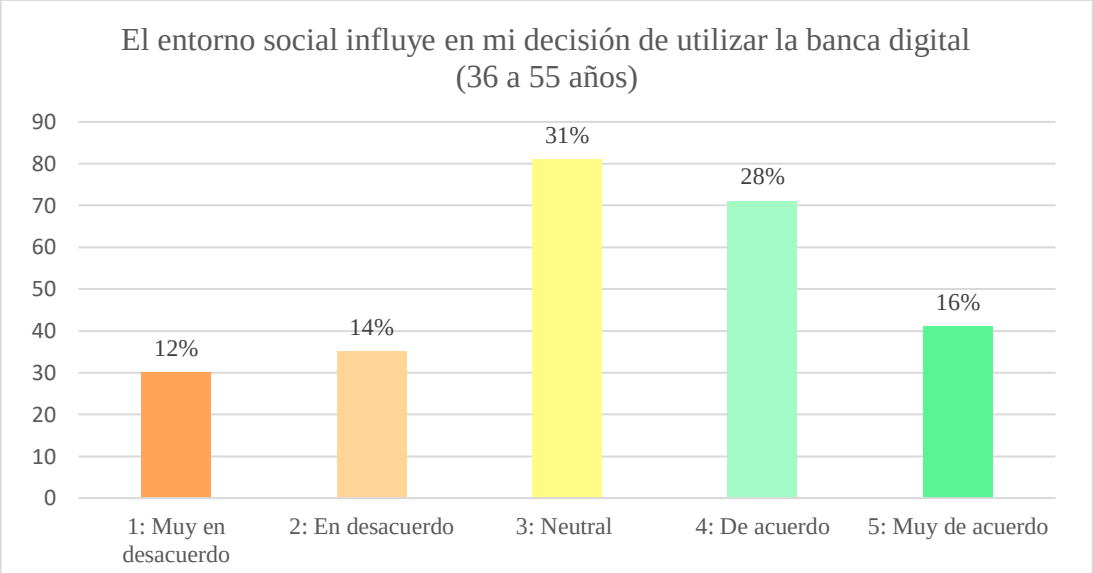


Figura 56. Influencia social en el uso de la banca en usuarios de 36 a 55 años

En las personas entre 36 y 55 años se observa un comportamiento parecido, aunque ligeramente más dividido. El 16% respondió estar muy de acuerdo y el 28% de acuerdo, mostrando que para una parte importante del grupo el entorno sí influye en la decisión de utilizar la banca digital. No obstante, el 31% eligió una postura neutral, lo que sugiere cierta independencia en esta decisión. También destaca un nivel algo mayor de desacuerdo, ya que el 14% respondió en desacuerdo y el 12% muy en desacuerdo, reflejando que algunas personas consideran que el uso de la banca digital responde más a necesidades personales que a recomendaciones o presión social.

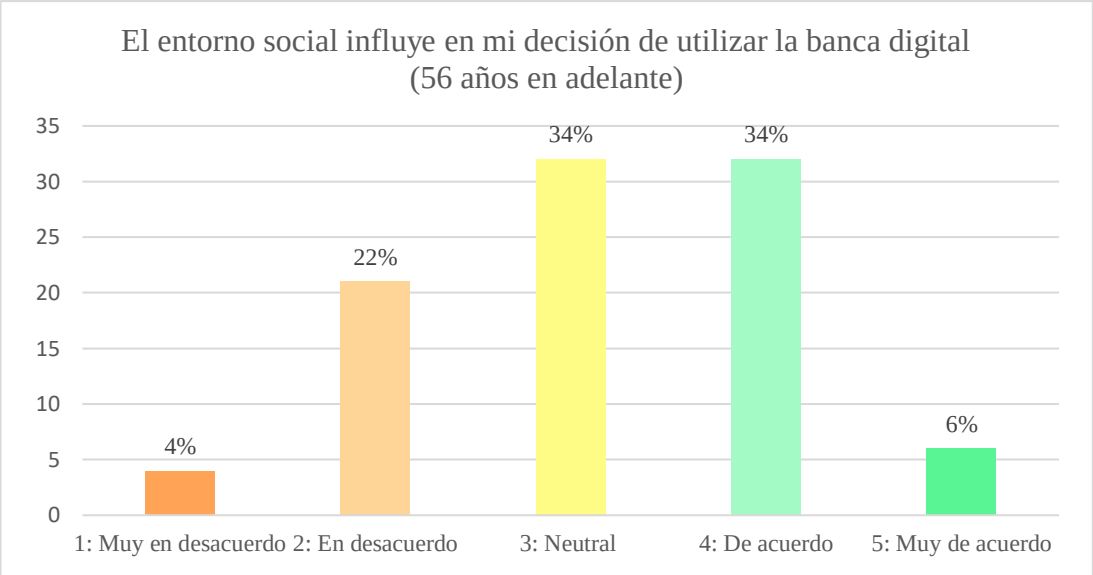


Figura 57. Influencia social en el uso de la banca en usuarios de 56 años en adelante

En el grupo de 56 años en adelante se evidencia una menor influencia del entorno social en comparación con los otros segmentos. Solo el 6% indicó estar muy de acuerdo y el 34% de acuerdo, mientras que el porcentaje neutral fue de 34%, lo que demuestra que muchas personas no tienen una posición clara sobre este aspecto. Además, un 22% señaló estar en desacuerdo y un 4% muy en desacuerdo, lo que puede indicar que, en este grupo, la decisión de usar banca digital depende más de factores individuales, como la confianza o la facilidad de uso, que de la opinión de otras personas.

Al comparar los tres segmentos, se observa que el entorno social tiene una influencia moderada en la decisión de utilizar la banca digital, pero no parece ser uno de los factores más determinantes. Los grupos de 18 a 35 años y de 36 a 55 años presentan niveles similares de acuerdo, con 48% y 44% respectivamente entre las opciones muy de acuerdo y de acuerdo, lo que indica que familiares, amigos o personas cercanas pueden influir en cierta medida en el uso de estas plataformas.

En cambio, el segmento de 56 años en adelante muestra una menor influencia social, ya que, aunque el 40% está de acuerdo o muy de acuerdo, también presenta mayores niveles de neutralidad y desacuerdo. En general, los resultados sugieren que el entorno social puede ayudar a impulsar el uso de la banca digital, pero no es el principal motivo para adoptarla, ya que la decisión parece depender más de experiencias personales y de la percepción individual sobre el servicio.

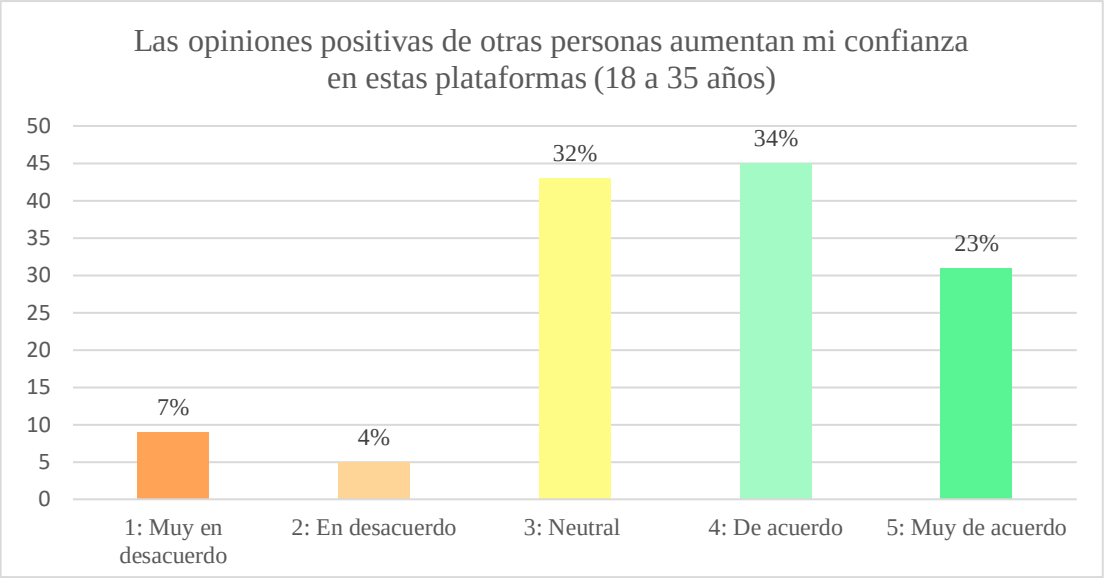


Figura 58. Opiniones positivas y confianza en la banca digital en usuarios de 18 a 35 años

En el segmento de 18 a 35 años se puede observar que las opiniones positivas de otras personas sí influyen en la confianza hacia las plataformas financieras digitales. El 23% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y el 34% de acuerdo, lo que refleja que más de la mitad del grupo considera importante la experiencia y opinión de otras personas al momento de confiar en este tipo de servicios. Por otro lado, el 32% respondió de manera neutral, lo que muestra que para varios usuarios este aspecto no tiene una influencia tan clara. Además, un 4% estuvo en desacuerdo y un 7% muy en desacuerdo, evidenciando que una parte menor del grupo basa su confianza principalmente en experiencias propias y no en comentarios externos.

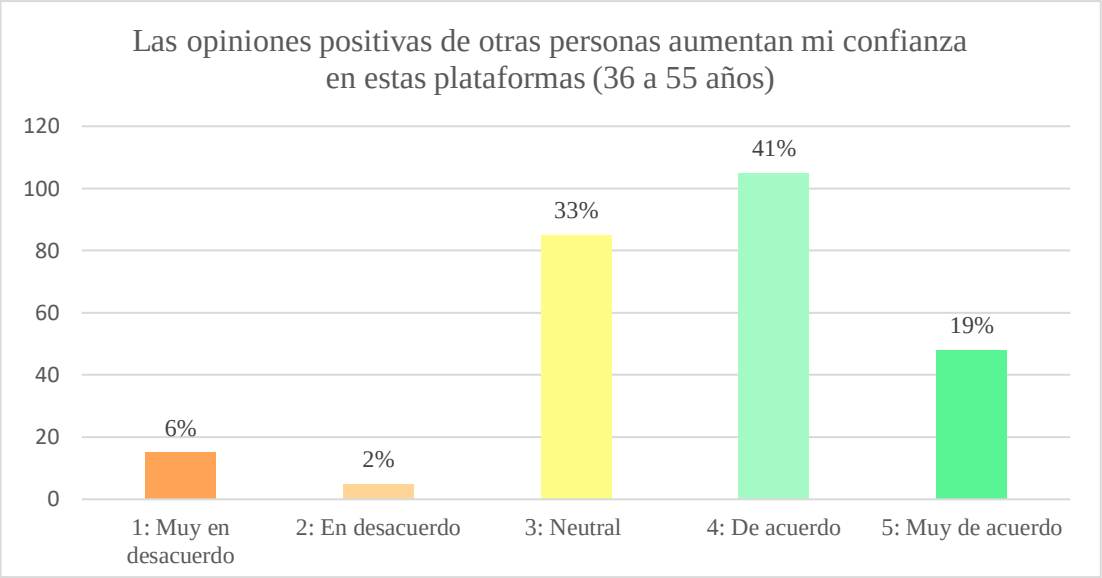


Figura 59. Opiniones positivas y confianza en la banca digital en usuarios de 36 a 55 años

En las personas entre 36 y 55 años se evidencia una influencia social un poco más fuerte en comparación con el grupo más joven. El 19% respondió estar muy de acuerdo y el 41% de acuerdo, lo que demuestra que las opiniones positivas de otras personas generan mayor confianza en el uso de la banca digital. El 33% mantuvo una postura neutral, mientras que solo el 2% estuvo en desacuerdo y el 6% muy en desacuerdo. Estos resultados muestran que este segmento tiende a valorar más las referencias y experiencias compartidas por otras personas antes de confiar plenamente en estas plataformas.

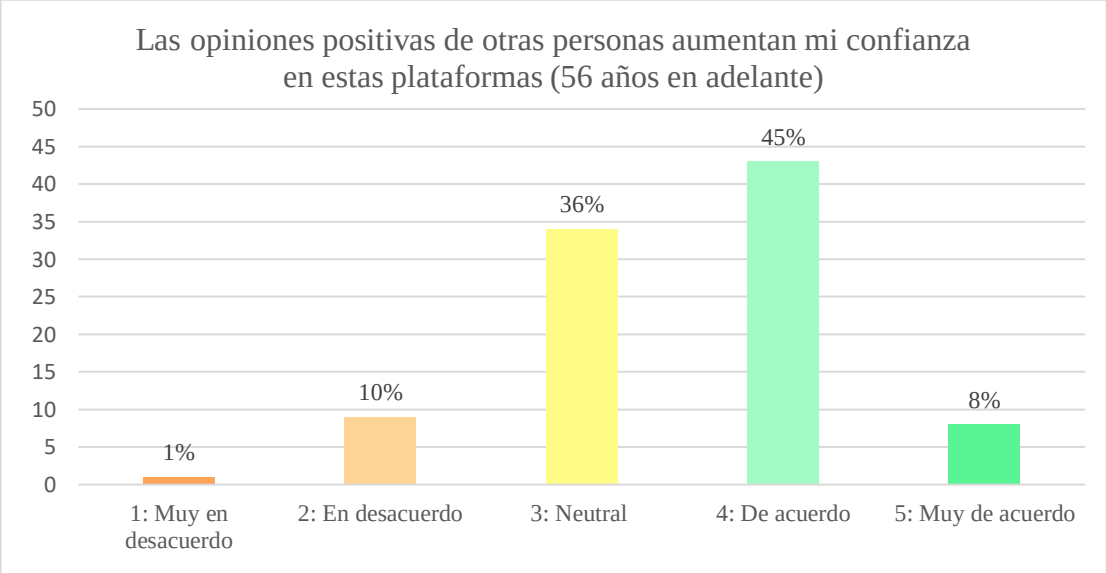


Figura 60. Opiniones positivas y confianza en la banca digital en usuarios de 56 años en adelante

En el segmento de 56 años en adelante también se observa que las opiniones positivas influyen en la confianza hacia la banca digital, aunque de una manera un poco más moderada. El 8% manifestó estar muy de acuerdo y el 45% de acuerdo, lo que indica que para una parte importante del grupo las recomendaciones y experiencias positivas ayudan a generar mayor seguridad. Sin embargo, el 36% respondió de manera neutral, reflejando cierta indecisión o falta de dependencia de las opiniones externas. Además, un 10% estuvo en desacuerdo y un 1% muy en desacuerdo, mostrando que algunas personas mayores prefieren formar su confianza a partir de su propia experiencia con la plataforma.

Al comparar los tres segmentos, se puede observar que las opiniones positivas de otras personas sí contribuyen a aumentar la confianza en las plataformas financieras digitales. El grupo de 36 a 55 años presenta el mayor nivel de aceptación, con un 60% entre muy de acuerdo y de acuerdo, seguido por el segmento de 18 a 35 años con 57% y el grupo de 56 años en adelante con 53%.

Esto demuestra que, en general, las experiencias compartidas por otras personas tienen un impacto importante en la percepción de confianza hacia la banca digital. Sin embargo, también se evidencian porcentajes considerables de respuestas neutrales en los tres grupos, especialmente en el segmento mayor, lo que indica que la confianza no depende únicamente de la influencia social, sino también de otros factores como la seguridad, la experiencia personal y la facilidad de uso de las plataformas.

4.2.7. Condiciones Facilitadoras

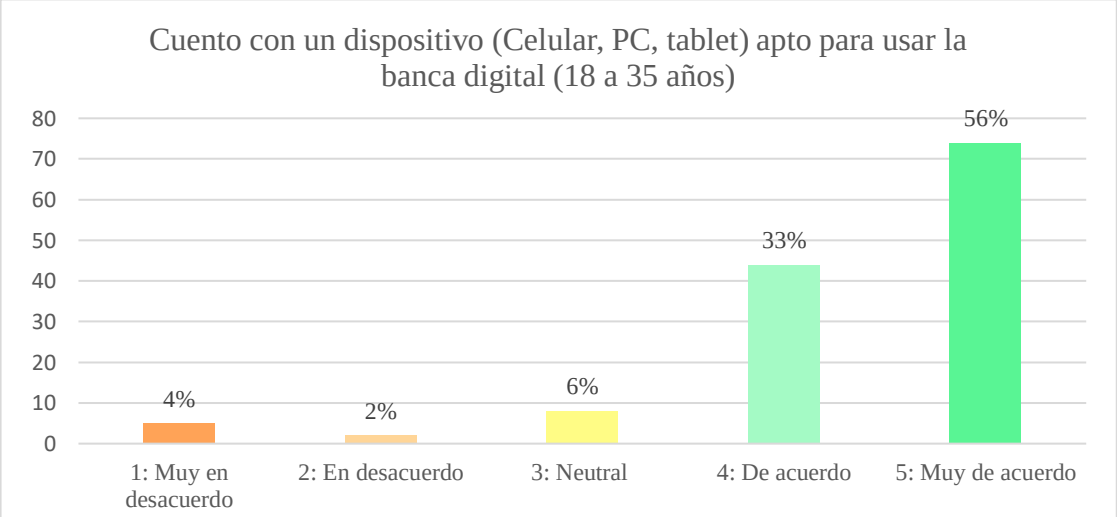


Figura 61. Disponibilidad de dispositivos en usuarios de 18 a 35 años

En el segmento de 18 a 35 años se observa que la mayoría de los encuestados considera que cuenta con un dispositivo adecuado para utilizar la banca digital. El 56% respondió

estar muy de acuerdo y el 33% de acuerdo, lo que demuestra que gran parte de este grupo dispone de herramientas tecnológicas, como celulares, computadoras o tabletas, para acceder a servicios financieros digitales. Por otro lado, el 6% se mantuvo neutral, mientras que un 2% indicó estar en desacuerdo y un 4% muy en desacuerdo, lo que refleja que una pequeña parte podría enfrentar limitaciones relacionadas con el acceso a dispositivos apropiados.

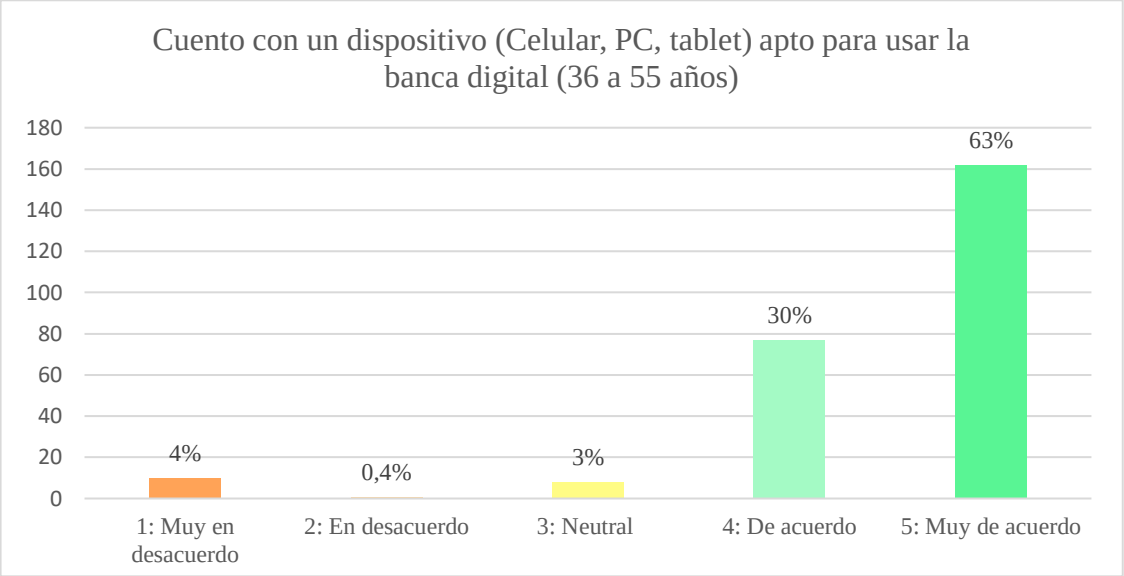


Figura 62. Disponibilidad de dispositivos en usuarios de 36 a 55 años

En las personas de 36 a 55 años los resultados muestran un nivel aún más alto de disponibilidad de dispositivos aptos para utilizar la banca digital. El 63% señaló estar muy de acuerdo y el 30% de acuerdo, evidenciando que este grupo cuenta ampliamente con recursos tecnológicos para acceder a plataformas financieras digitales. Solo el 3% respondió de manera neutral, mientras que el 0,4% estuvo en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo. Esto permite observar que las limitaciones tecnológicas relacionadas con el acceso a dispositivos son mínimas dentro de este segmento.

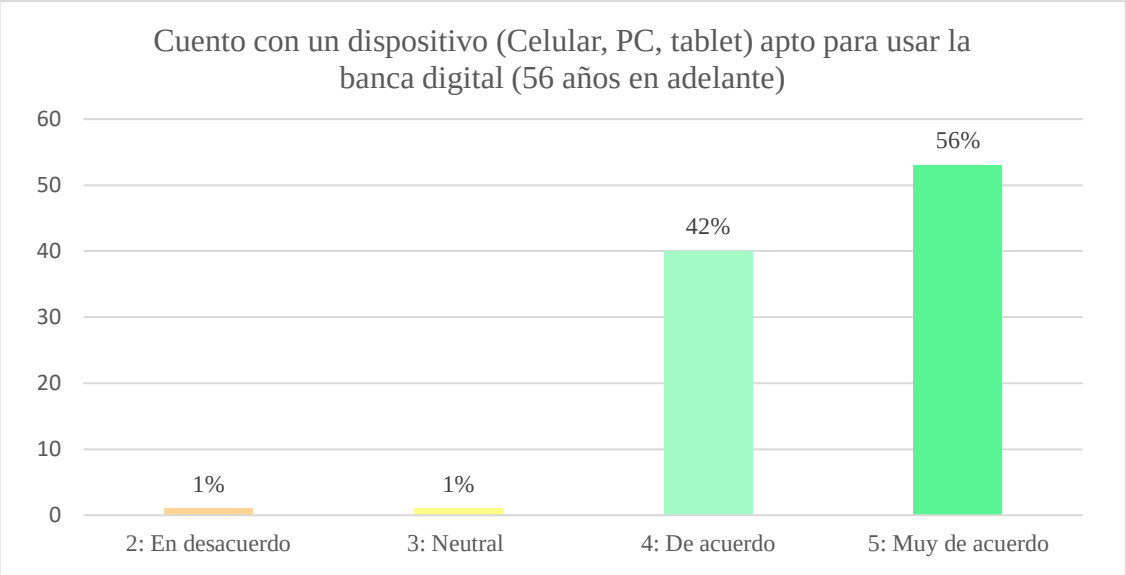


Figura 63. Disponibilidad de dispositivos en usuarios de 56 años en adelante

En el grupo de 56 años en adelante también se evidencia un alto acceso a dispositivos tecnológicos. El 56% manifestó estar muy de acuerdo y el 42% de acuerdo, lo que demuestra que casi todos los participantes cuentan con equipos aptos para usar la banca digital. Apenas el 1% se mantuvo neutral y otro 1% estuvo en desacuerdo, mientras que no se registraron respuestas de muy en desacuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque este segmento pueda presentar otras barreras en el uso de tecnología, el acceso a dispositivos no parece representar un obstáculo importante.

Al comparar los tres segmentos, se observa que la disponibilidad de dispositivos aptos para utilizar la banca digital es alta en todos los grupos de edad. El segmento de 36 a 55 años presenta el mayor nivel de acuerdo, con un 93% entre muy de acuerdo y de acuerdo, seguido por el grupo de 56 años en adelante con un 98% y el segmento de 18 a 35 años con un 89%. Esto muestra que la mayoría de las personas, independientemente de su edad, dispone de celulares, computadoras o tabletas para acceder a los servicios financieros digitales. En general, los resultados indican que el acceso a dispositivos tecnológicos no representa una barrera significativa para el uso de la banca digital, por lo que otros factores, como la confianza, la facilidad de uso o la percepción de riesgo, podrían tener un peso mayor en la decisión de utilizar estas plataformas.

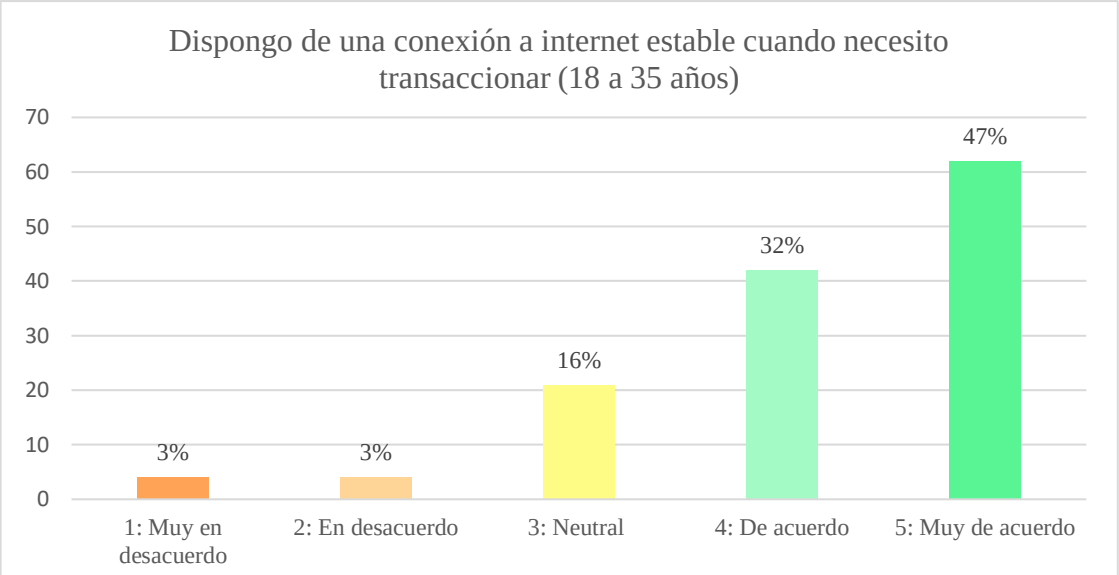


Figura 64. Acceso a internet para banca digital en usuarios de 18 a 35 años

En el segmento de 18 a 35 años se observa que la mayoría de los encuestados considera que cuenta con una conexión a internet estable cuando necesita realizar transacciones digitales. El 47% respondió estar muy de acuerdo y el 32% de acuerdo, lo que refleja que una parte importante de este grupo tiene acceso adecuado a internet para utilizar la banca digital. Sin embargo, el 16% se mantuvo neutral, mostrando que algunas personas podrían experimentar cierta inestabilidad o limitaciones ocasionales en la conexión. Además, el 3% indicó estar en desacuerdo y otro 3% muy en desacuerdo, lo que evidencia que para un grupo reducido sí existen dificultades relacionadas con el acceso estable a internet.

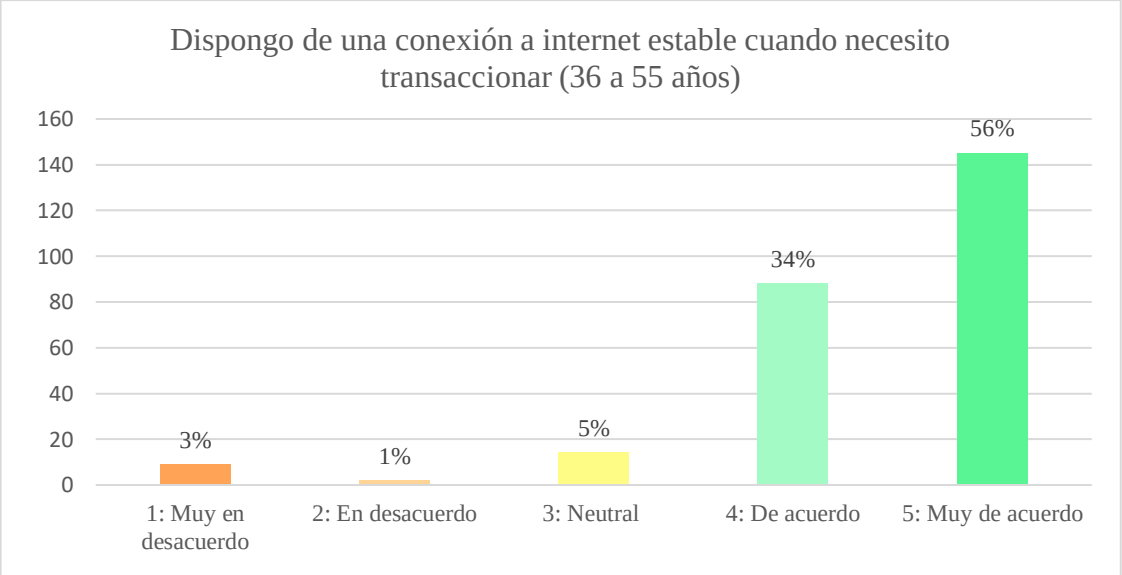


Figura 65. Acceso a internet para banca digital en usuarios de 36 a 55 años

En las personas de 36 a 55 años los resultados muestran una percepción más positiva respecto a la estabilidad de la conexión a internet. El 56% manifestó estar muy de acuerdo y el 34% de acuerdo, indicando que la mayoría dispone de una conexión adecuada para realizar operaciones bancarias digitales cuando lo necesita. Solo el 5% respondió de forma neutral, mientras que el 1% estuvo en desacuerdo y el 3% muy en desacuerdo. Esto permite observar que las limitaciones de conectividad son relativamente bajas dentro de este grupo.

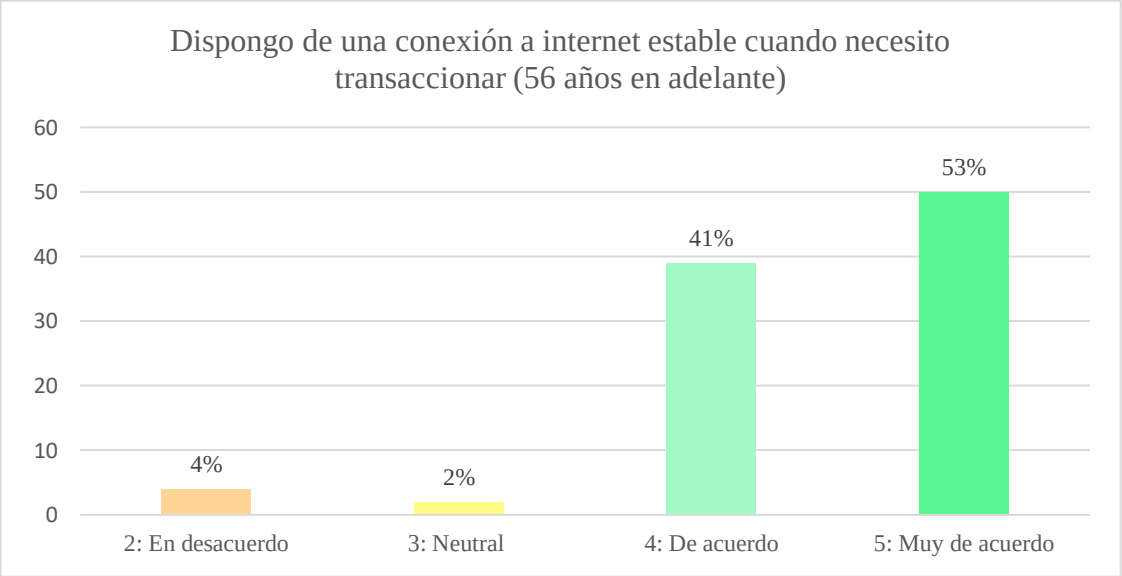


Figura 66. Acceso a internet para banca digital en usuarios de 56 años en adelante

En el segmento de 56 años en adelante también se evidencia una percepción favorable sobre el acceso a internet. El 53% respondió estar muy de acuerdo y el 41% de acuerdo, lo que demuestra que gran parte de las personas mayores siente que tiene una conexión estable para usar la banca digital. Apenas el 2% se mantuvo neutral y el 4% estuvo en desacuerdo, mientras que no se registraron respuestas de muy en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la conectividad no representa un problema importante para este grupo al momento de realizar transacciones digitales.

Al comparar los tres segmentos, se observa que la disponibilidad de una conexión estable a internet es alta en todos los grupos de edad, aunque con algunas diferencias. El segmento de 56 años en adelante presenta el mayor nivel de acuerdo, con un 94% entre muy de acuerdo y de acuerdo, seguido por las personas de 36 a 55 años con un 90% y el grupo de 18 a 35 años con un 79%.

Además, el grupo más joven muestra un porcentaje más alto de respuestas neutrales con un 16%, lo que podría indicar una percepción más variable sobre la estabilidad de su conexión. En general, los resultados muestran que la conectividad a internet no parece ser una barrera importante para el uso de la banca digital en los tres segmentos, ya que la mayoría afirma disponer de este recurso cuando necesita realizar transacciones.

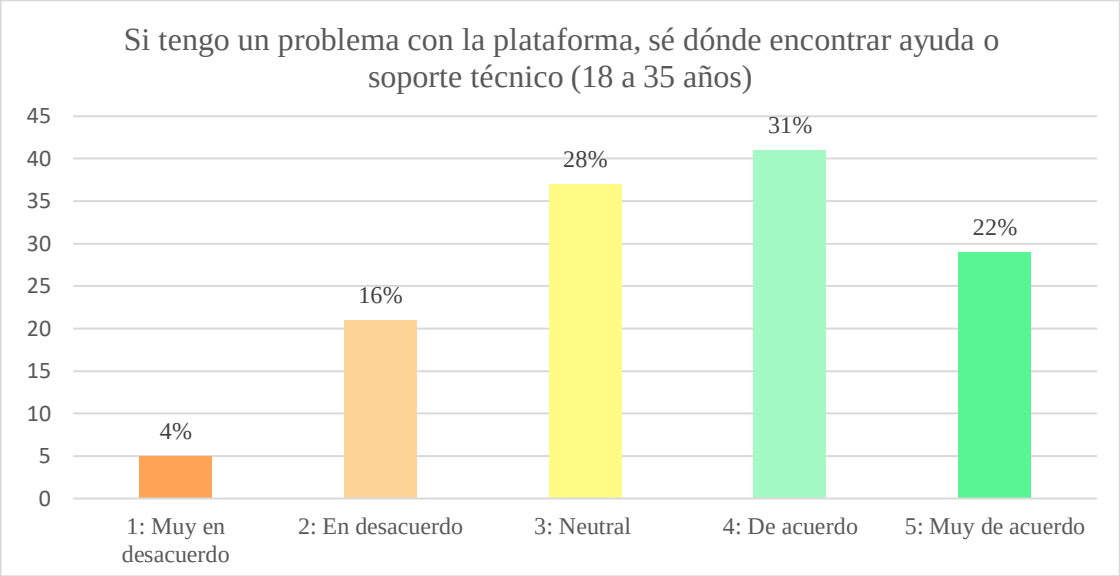


Figura 67. Acceso a ayuda y soporte técnico para usuarios entre 18 a 35 años

En el segmento de 18 a 35 años se observa que existe una percepción moderadamente positiva sobre saber dónde encontrar ayuda o soporte técnico cuando se presenta un problema con la plataforma. El 22% respondió estar muy de acuerdo y el 31% de acuerdo, lo que muestra que algo más de la mitad considera que puede acceder a apoyo cuando lo necesita. Sin embargo, el 28% se mantuvo neutral, reflejando que varias personas no tienen total seguridad sobre cómo actuar ante un inconveniente técnico. Además, el 16% estuvo en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo, lo que indica que un grupo de usuarios siente que podría tener dificultades para encontrar ayuda.

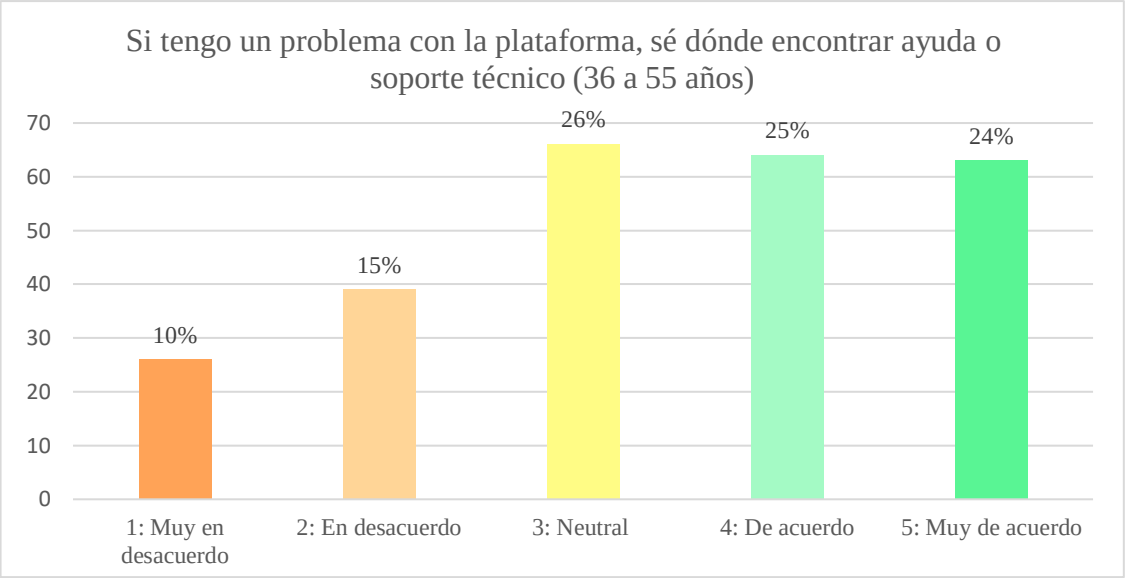


Figura 68. Acceso a ayuda y soporte técnico para usuarios entre 36 a 55 años

En las personas entre 36 y 55 años los resultados muestran percepciones divididas respecto al acceso a soporte técnico. El 24% indicó estar muy de acuerdo y el 25% de acuerdo, sumando casi la mitad de los encuestados con una percepción positiva sobre este aspecto. No obstante, el 26% respondió de manera neutral, mientras que el 15% estuvo en desacuerdo y el 10% muy en desacuerdo. Esto puede sugerir que una parte importante de este grupo todavía no tiene claridad sobre dónde acudir o cómo resolver problemas relacionados con la banca digital.

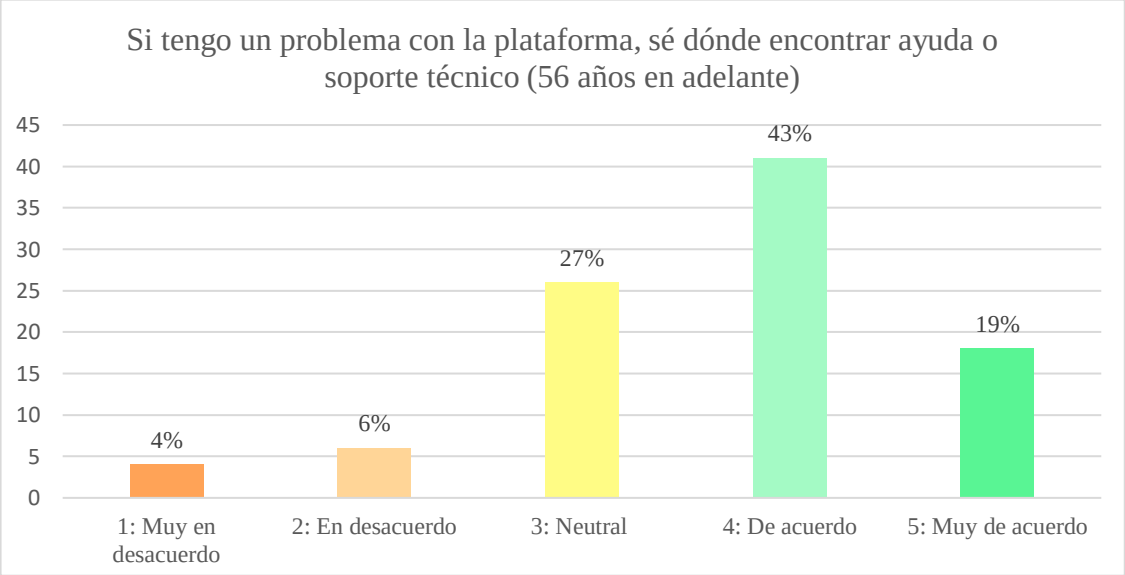


Figura 69. Acceso a ayuda y soporte técnico para usuarios de 56 años en adelante

En el segmento de 56 años en adelante se observa una percepción más favorable sobre el acceso a ayuda y soporte técnico. El 19% respondió estar muy de acuerdo y el 43% de acuerdo, lo que demuestra que una mayoría considera que sabe dónde encontrar asistencia

cuando tiene problemas con la plataforma. El 27% se mantuvo neutral, mientras que el 6% indicó estar en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo. Estos resultados muestran que, aunque aún existe cierta incertidumbre, este grupo parece sentirse un poco más respaldado frente a posibles dificultades técnicas.

Al comparar los tres segmentos, se puede observar que el conocimiento sobre dónde encontrar ayuda o soporte técnico no es completamente sólido, aunque existe una percepción moderadamente positiva. El grupo de 56 años en adelante presenta el mayor nivel de acuerdo, con un 62% entre muy de acuerdo y de acuerdo, seguido por el segmento de 18 a 35 años con un 53% y el grupo de 36 a 55 años con un 49%. Sin embargo, en los tres segmentos destacan porcentajes relativamente altos de respuestas neutrales, entre 26% y 28%, lo que indica que muchas personas no tienen total claridad sobre cómo acceder a soporte cuando enfrentan problemas.

Además, el segmento de 36 a 55 años muestra los niveles más altos de desacuerdo, lo que podría reflejar una mayor percepción de dificultad para recibir asistencia técnica. En general, los resultados sugieren que, aunque muchos usuarios sienten que cuentan con apoyo, todavía existe espacio para fortalecer la orientación y comunicación sobre los canales de ayuda disponibles dentro de la banca digital.

4.3. Análisis de los factores determinantes

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo identificar que la utilización de plataformas financieras digitales está influenciada por diferentes factores relacionados con la percepción del usuario, la experiencia de uso y las condiciones externas que facilitan o limitan su adopción. De manera general, los resultados muestran que la mayoría de las personas encuestadas utiliza la banca digital con frecuencia y tiene una percepción favorable hacia estos servicios. Sin embargo, el nivel de influencia de cada factor vía según el segmento de edad analizado.

Uno de los factores con mayor influencia en el uso de la banca digital fue la percepción de utilidad. En los tres segmentos de edad se observó un alto nivel de aceptación respecto a afirmaciones relacionadas con el ahorro de tiempo, la facilidad para realizar actividades bancarias y la conveniencia de utilizar canales digitales frente a la atención presencial. La mayoría de los encuestados manifestó estar de acuerdo o muy de acuerdo en que la banca digital simplifica procesos y facilita la realización de operaciones financieras. Esto permite entender que los usuarios tienden a utilizar más estas plataformas cuando perciben beneficios prácticos y una mejora en la gestión de su tiempo.

Otro factor importante identificado fue la facilidad de uso, ya que gran parte de los participantes considera que aprender a manejar la aplicación o la banca web de su banco es relativamente sencillo. Los resultados reflejan que la mayoría puede encontrar las opciones de transacción sin mayores dificultades y percibe la navegación dentro de la plataforma como clara y comprensible. Sin embargo, en el segmento de mayor edad se evidenció un porcentaje ligeramente más alto de respuestas neutrales, lo que podría sugerir una menor familiaridad tecnológica o una necesidad de mayor acompañamiento para fortalecer la experiencia de uso.

En relación con la confianza y seguridad, los resultados muestran una percepción más moderada en comparación con otras variables. Aunque muchos participantes señalaron sentirse seguros al realizar transferencias digitales y afirmaron que la reputación de su banco les genera tranquilidad, también se registró una cantidad importante de respuestas neutrales y ciertos niveles de desacuerdo, especialmente en temas relacionados con la protección de datos personales y la respuesta de las instituciones financieras ante problemas de seguridad. Esto evidencia que la confianza todavía representa un aspecto sensible dentro de la experiencia digital bancaria y que los usuarios mantienen cierto nivel de cautela frente al manejo de su información financiera.

Por otra parte, el riesgo percibido se presentó como un factor que puede limitar el uso de las plataformas financieras digitales. Una parte considerable de los encuestados manifestó temor a ser víctima de fraude o preocupación por posibles pérdidas económicas derivadas de errores tecnológicos o ciberataques. A pesar de que la mayoría utiliza la banca digital, los resultados sugieren que todavía existe una sensación de vulnerabilidad relacionada con el entorno digital. Sin embargo, cuando se analizó la percepción de control sobre el dinero al dejar de usar efectivo o ventanilla física, se encontró que muchos participantes adoptaron posiciones neutrales o de desacuerdo, lo que podría indicar una adaptación progresiva al uso de medios digitales.

Respecto a la influencia social, los resultados reflejan una incidencia moderada sobre el uso de la banca digital. Las recomendaciones de familiares, amigos y el entorno cercano parecen tener cierta influencia en la confianza y decisión de utilizar estas plataformas, aunque no de forma determinante. En los tres grupos de edad se identificaron porcentajes importantes de respuestas neutrales, lo que indica que muchas personas toman la decisión de usar la banca digital a partir de sus propias experiencias y necesidades más que por presión o recomendaciones externas.

En cuanto a las condiciones facilitadoras, se observó que la mayoría de los encuestados cuenta con los recursos básicos para acceder a la banca digital, como dispositivos tecnológicos y acceso estable a internet. Esto indica que, al menos en el sector norte de Quito, las limitaciones relacionadas con infraestructura tecnológica no representan una barrera importante para el uso de plataformas financieras digitales. No obstante, los resultados relacionados con el acceso a soporte técnico mostraron mayores niveles de neutralidad e incluso desacuerdo, evidenciando que todavía existe incertidumbre sobre dónde encontrar ayuda en caso de problemas con las plataformas.

De forma general, el análisis de los factores determinantes permite concluir que la utilización de plataformas financieras digitales está impulsada principalmente por la percepción de utilidad y la facilidad de uso, factores que presentan una valoración positiva en la mayoría de los participantes. Por el contrario, aspectos como el riesgo percibido y ciertas dudas relacionadas con la seguridad todavía actúan como elementos que pueden limitar una adopción más amplia y confiada. De igual manera, aunque la influencia social y las condiciones facilitadoras contribuyen al uso de estas herramientas, su efecto parece ser complementario frente a factores más directamente relacionados con la experiencia individual del usuario.

4.4. Comparación entre segmentos de edad

Con el fin de comparar la frecuencia de uso de las plataformas financieras digitales entre los distintos grupos de edad, se realizó un análisis tomando en cuenta los tres segmentos definidos en la investigación: personas de 18 a 35 años, de 36 a 55 años y de 56 años en adelante. Para este análisis se utilizó la pregunta relacionada con la frecuencia de acceso a los canales digitales del banco, como la aplicación móvil o la banca web, considerando categorías como uso diario, semanal, mensual y rara vez. Primero, se plantearon las hipótesis del estudio, donde la hipótesis nula establece que no existen diferencias significativas entre los segmentos de edad en la frecuencia de uso de estas plataformas, mientras que la hipótesis alternativa plantea que sí existen diferencias entre los grupos analizados.

Posteriormente, se elaboró una distribución de frecuencias de uso por segmento de edad con el objetivo de observar de manera más clara cómo se comporta cada grupo frente al uso de la banca digital. Esto permitió identificar si existen diferencias visibles entre las personas más jóvenes, adultas y mayores respecto a la frecuencia con la que utilizan estos servicios financieros digitales. Después de este análisis descriptivo, se

aplicó la prueba estadística de Kruskal-Wallis, ya que la investigación trabaja con tres grupos independientes y con una variable de tipo ordinal, correspondiente a la frecuencia de uso de la banca digital.

Para complementar el análisis, se aplicó la prueba de Mann-Whitney con el fin de comparar los segmentos de edad entre sí y determinar en cuáles grupos se presentan diferencias más marcadas. De esta manera fue posible analizar de manera más específica si existen diferencias entre personas de 18 a 35 años frente a las de 36 a 55 años, entre el grupo de 18 a 35 años y el de 56 años en adelante, y entre las personas de 36 a 55 años respecto al grupo de mayor edad, aportando una mejor comprensión sobre cómo influye la edad en el uso de plataformas financieras digitales.

4.4.1. Hipótesis planteadas

Hipótesis Nula: No existe diferencia estadísticamente significativa en la frecuencia de uso de la banca digital entre los segmentos de edad.

Hipótesis alternativa: Existe al menos una diferencia estadísticamente significativa en la frecuencia de uso de la banca digital entre los segmentos de edad.

4.4.2. Prueba de Kruskal-Wallis

Tabla 4. *Distribución de frecuencia de uso por segmento de edad*

Frecuencia de uso	18 a 35 años	36 a 55 años	56+ años
Diaria (1)	71%	67%	60%
Semanal (2)	26%	28%	33%
Mensual (3)	1%	4%	5%
Rara vez (4)	2%	1%	2%
Mediana	1,00	1,00	1,00
Media de rango	1,34	1,39	1,49

Para poder realizar una comparación más clara de la frecuencia de uso de la banca digital entre los segmentos de edad, primero fue necesario transformar las respuestas cualitativas en valores numéricos. Esto se hizo porque categorías como “diario”, “semanal”, “mensual” o “rara vez” son respuestas ordinales, es decir, tienen un orden, pero no permiten realizar cálculos estadísticos de forma directa. Por esta razón, se asignó un valor numérico a cada categoría, donde el uso diario recibió el valor de 1, semanal el valor de 2, mensual el valor de 3 y rara vez el valor de 4. A partir de esta transformación se calcularon medidas como la mediana y la media de rango, permitiendo resumir de mejor

manera el comportamiento de cada segmento frente al uso de las plataformas financieras digitales.

Primero se calculó la mediana, la cual permitió identificar la frecuencia de uso más representativa dentro de cada grupo de edad. Para ello, se acumuló el porcentaje de respuestas hasta alcanzar el punto medio de la distribución, equivalente al 50% de los datos. En los tres segmentos este valor se alcanzó en la categoría "diario", lo que dio como resultado una mediana de 1,00 en todos los casos. Esto significa que, de forma general, el comportamiento más representativo de los usuarios corresponde a un uso diario de la banca digital. Posteriormente, se calculó la media de rango mediante una ponderación de los porcentajes de cada respuesta, lo que permitió observar pequeñas diferencias entre grupos. Aunque los tres segmentos presentan un uso frecuente de estas plataformas, los resultados muestran que conforme aumenta la edad, el promedio se desplaza ligeramente hacia un uso menos intensivo, acercándose lentamente a la categoría semanal. Esto evidencia que las personas más jóvenes tienden a utilizar la banca digital con una frecuencia un poco mayor en comparación con los usuarios de mayor edad.

Tabla 5. *Resultados de la prueba Kruskal-Wallis*

Parámetro	Resultado
Estadístico H	2,2247
Grados de libertad	2
Valor crítico	5,9915
Nivel de significancia	0,05
Nivel de confianza	95%
Conclusión	No se rechaza H_0

Para analizar si existían diferencias en la frecuencia de uso de la banca digital entre los segmentos de edad, se aplicó la prueba de Kruskal-Wallis, la cual es utilizada cuando se desea comparar más de dos grupos y los datos provienen de una escala ordinal, como ocurrió en esta investigación con las categorías de frecuencia de uso de la banca digital o banca web. Antes de realizar el análisis, se plantearon las dos hipótesis, nula y alternativa. Posteriormente, se organizó las respuestas de todos los encuestados y se les asignó rangos numéricos para poder realizar la comparación entre los tres segmentos establecidos.

A partir de este procedimiento se obtuvo un estadístico H de 2,2247 con 2 grados de libertad, valor que se calculó considerando los tres grupos analizados. Después, se determinó un valor crítico de 5,9915, el cual fue comparado con el estadístico de prueba obtenido. Debido a que el valor crítico fue mayor al estadístico de prueba, no se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que no existen diferencias estadísticamente significativas en la frecuencia de uso de la banca digital entre los segmentos de edad analizados.

Tabla 6. *Análisis Post-Hoc de Mann-Whitney U*

Comparación	Estadístico U	Valor p	Alpha ajustado	Resultado
18-35 vs 36-55	16.465,50	0,4221	0,0167	No significativo
18-35 vs 56+	5.589,00	0,0733	0,0167	No significativo
36-55 vs 56+	11.337,50	0,1969	0,0167	No significativo

Después de obtener los resultados generales de la prueba de Kruskal-Wallis, se realizó un análisis complementario mediante la prueba Post-Hoc de Mann-Whitney U con corrección de Bonferroni. Este procedimiento permitió comparar los segmentos de edad de forma individual, para comprobar con mayor detalle si existía alguna diferencia en la frecuencia de uso de la banca digital que no hubiera sido evidente en el análisis global. Aunque la prueba anterior ya mostraba que no existían diferencias estadísticamente significativas entre los tres segmentos, este análisis adicional ayudó a reforzar los resultados y a verificar de manera más precisa el comportamiento entre cada par de grupos.

Para realizar este análisis fue necesario aplicar primero la corrección de Bonferroni, la cual sirve para reducir el riesgo de obtener diferencias falsas cuando se hacen varias comparaciones con los mismos datos. Como en este estudio se compararon tres pares de grupos de edad, el nivel de significancia inicial de 0,05 fue ajustado a 0,0167, estableciendo un criterio más estricto para determinar si existían diferencias reales. Posteriormente, se aplicó la prueba de Mann-Whitney U en cada comparación, obteniendo valores de significancia superiores al nivel establecido. En el caso de 18 a 35 años frente a 36 a 55 años, el valor p fue de 0,4221; para la comparación entre 18 a 35 años y 56 años en adelante fue de 0,0733; y entre 36 a 55 años y 56 años en adelante fue de 0,1969. Al ser todos mayores al valor de referencia de 0,0167, se concluyó que no

existen diferencias estadísticamente significativas entre ninguno de los segmentos de edad.

4.5. Interpretación de resultados

Los resultados de esta investigación permiten tener una visión más clara sobre el comportamiento de los usuarios frente a las plataformas financieras digitales en el sector norte de Quito. A partir de la información recopilada, se puede observar que el uso de estos canales ya forma parte de la rutina de muchas personas, independientemente de la edad. La mayoría de los participantes indicó utilizar aplicaciones bancarias o banca web de manera frecuente, principalmente para realizar transferencias, consultar saldos y efectuar pagos, lo que demuestra que estas herramientas han pasado de ser un servicio complementario a convertirse en una opción habitual para resolver necesidades financieras del día a día.

Otro aspecto importante que se pudo identificar es que existe una aceptación general hacia la digitalización de los servicios financieros. Aunque los usuarios mantienen ciertas preocupaciones relacionadas con seguridad o posibles fraudes, esto no parece impedir el uso constante de las plataformas. Más bien, los resultados muestran que las personas han desarrollado una relación práctica con la banca digital, utilizándola porque les permite resolver operaciones de manera más rápida, cómoda y sin necesidad de acudir presencialmente a una oficina bancaria. En este sentido, el comportamiento observado refleja un proceso de adaptación progresiva hacia formas más digitales de interacción con el sistema financiero.

Al comparar los segmentos de edad también se encontraron hallazgos importantes. En un primer momento, el análisis descriptivo parecía mostrar pequeñas diferencias entre grupos, especialmente porque el segmento de mayor edad presentó niveles ligeramente menores de uso diario y algunos porcentajes más moderados en ciertas percepciones. Sin embargo, cuando estas diferencias fueron analizadas estadísticamente mediante la prueba de Kruskal-Wallis, se encontró que no eran lo suficientemente fuertes como para considerarse significativas. Esto quiere decir que, aunque visualmente existan algunas variaciones, en términos estadísticos el comportamiento de uso entre los grupos es bastante parecido.

De igual forma, el análisis Post-Hoc de Mann-Whitney con corrección de Bonferroni permitió revisar las diferencias entre los segmentos uno por uno para

comprobar si existía algún grupo claramente distinto respecto a los demás. Los resultados confirmaron nuevamente que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre ninguno de los pares comparados. Esto fortalece la interpretación de que la frecuencia de uso de la banca digital no cambia de manera importante según la edad dentro de la muestra estudiada.

Por lo tanto, los hallazgos de la investigación permiten entender que el acceso y uso de plataformas financieras digitales se encuentra bastante normalizado entre los usuarios del sector analizado. Más allá de pequeñas diferencias generacionales, los resultados reflejan un comportamiento relativamente homogéneo, donde las personas utilizan estos servicios principalmente por practicidad y necesidad cotidiana. Esto también deja ver que la transformación digital del sistema bancario ha logrado llegar a distintos grupos de edad, haciendo que la banca digital sea cada vez más parte de la vida financiera diaria de los usuarios.

5. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES DEL ESTUDIO

5.1. Contrastación con la teoría (TAM, UTAUT)

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten relacionar lo encontrado en el trabajo de campo con lo planteado por el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) y la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología (UTAUT). En primer lugar, los hallazgos muestran que la percepción de utilidad sí tiene una relación importante con el uso de plataformas financieras digitales, lo cual coincide con lo propuesto por el TAM, donde la utilidad percibida es uno de los factores principales que explican la intención de uso de una tecnología (Venkatesh & Bala, 2008).

En esta investigación, la mayoría de los participantes manifestó estar de acuerdo con afirmaciones relacionadas con el ahorro de tiempo, la facilidad para realizar actividades bancarias y la conveniencia de la banca digital frente a la atención presencial. Por ejemplo, el 91 % de las personas entre 18 y 35 años, el 91 % del grupo de 36 a 55 años y el 94 % de los mayores de 56 años estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo con que la banca digital les ayuda a ahorrar tiempo. De igual forma, el 91 % del primer segmento, el 92 % del segundo y el 94 % del tercero indicaron que la banca digital facilita sus actividades bancarias. Estos resultados muestran que los usuarios utilizan estas herramientas porque perciben beneficios concretos en su vida diaria, aspecto que coincide con lo planteado por He et al. (2021), quienes sostienen que la utilidad real del servicio es uno de los elementos que más favorece la continuidad en el uso.

Otro aspecto que permite contrastar la teoría es la facilidad de uso, variable planteada tanto en el TAM como en el UTAUT como un factor importante para la aceptación tecnológica según Davis en el año de 1989 y Venkatesh et al. (2003). En los tres segmentos se encontró una percepción positiva respecto a la facilidad para aprender a manejar la banca digital y comprender su funcionamiento. El 86 % de las personas entre 18 y 35 años, el 87 % del grupo de 36 a 55 años y el 88 % de los mayores de 56 años estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo en que aprender a usar la aplicación o banca web fue sencillo. Algo parecido ocurrió cuando se preguntó sobre la facilidad para encontrar opciones de transacciones y sobre la claridad de la navegación. Aunque el segmento de mayor edad presentó porcentajes ligeramente más altos de respuestas neutrales, los resultados muestran que la percepción de dificultad no fue tan marcada como podría esperarse. Esto permite interpretar que, aunque la edad puede influir en el nivel de familiaridad tecnológica, las plataformas bancarias actuales parecen estar diseñadas de

una forma más intuitiva y accesible, lo que reduce barreras de uso y respalda parcialmente los planteamientos de He et al. (2021) y de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD, 2024).

Por otra parte, la teoría UTAUT sostiene que la influencia social puede influir en la adopción tecnológica, especialmente cuando las personas toman decisiones basadas en recomendaciones de familiares, amigos o personas cercanas (Venkatesh et al., 2003). En los resultados de esta investigación sí se encontró cierta relación con este planteamiento, aunque de manera moderada. Por ejemplo, frente a la afirmación sobre si las recomendaciones de familiares o amigos influyen en el uso de la banca digital, el 44 % del segmento de 18 a 35 años, el 40 % del grupo de 36 a 55 años y el 35 % de las personas mayores de 56 años estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo. Sin embargo, también existieron porcentajes altos de neutralidad, lo que indica que muchas personas toman la decisión de utilizar estas plataformas por experiencia propia más que por influencia externa. En este sentido, los resultados coinciden parcialmente con Roa (2013), quien sostiene que las redes cercanas ayudan a generar confianza hacia la tecnología en el contexto latinoamericano, aunque en esta investigación parece no ser el elemento más fuerte para explicar el uso.

En cuanto a las condiciones facilitadoras planteadas por el modelo UTAUT, los resultados muestran un comportamiento alineado con la teoría, ya que gran parte de los participantes señaló contar con recursos necesarios para usar la banca digital, como dispositivos tecnológicos e internet estable (Venkatesh et al., 2003). El 89 % de las personas de 18 a 35 años, el 93 % del grupo de 36 a 55 años y el 98 % de los mayores de 56 años indicaron tener un dispositivo apto para utilizar estos servicios. De igual forma, el 79 % del primer segmento, el 90 % del segundo y el 94 % del tercero afirmaron disponer de conexión estable cuando necesitan realizar transacciones. Esto sugiere que, al menos en el sector norte de Quito, el acceso a tecnología no representa una barrera importante para el uso de plataformas financieras digitales. Sin embargo, cuando se preguntó si sabían dónde buscar ayuda o soporte técnico, las respuestas fueron más moderadas, lo cual muestra que todavía existen aspectos por fortalecer en términos de acompañamiento y orientación al usuario.

Por último, uno de los hallazgos que más llama la atención al contrastar con la teoría está relacionado con la confianza, la seguridad y el riesgo percibido. Aunque muchos participantes afirmaron sentirse seguros realizando transferencias digitales, 70 %

del segmento de 18 a 35 años, 65 % del grupo de 36 a 55 años y 76 % de los mayores de 56 años estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo.

También se observó una preocupación importante frente a posibles fraudes o pérdidas económicas por errores tecnológicos o ciberataques. Por ejemplo, el 77 % de las personas entre 18 y 35 años, el 74 % del grupo de 36 a 55 años y el 67 % del segmento mayor de 56 años manifestaron preocupación por perder dinero debido a estos riesgos. Esto coincide con lo señalado por Ozili (2018), quien plantea que el riesgo percibido puede convertirse en una barrera para la inclusión financiera digital. De esta manera, los resultados sugieren que, aunque los usuarios reconocen beneficios claros en la banca digital y la utilizan frecuentemente, todavía mantienen cierto nivel de cautela frente a la seguridad, lo que hace que la confianza siga siendo un elemento importante para consolidar una adopción más estable y sostenida.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se puede concluir que las plataformas financieras digitales tienen un nivel de utilización alto entre los usuarios del sistema bancario del sector norte de Quito. La mayoría de las personas encuestadas manifestó utilizar con frecuencia aplicaciones bancarias y banca web para realizar diferentes operaciones financieras, lo que demuestra que estos canales se han convertido en herramientas habituales dentro de las actividades diarias por la facilidad, rapidez y comodidad que ofrecen.

De manera general, se identificó que factores como la percepción de utilidad y la facilidad de uso tienen una influencia importante en la utilización de estas plataformas. Los participantes consideran que la banca digital facilita la realización de actividades financieras, ahorra tiempo y representa una alternativa conveniente frente a la atención presencial. Esto evidencia que cuando las personas perciben beneficios claros y encuentran plataformas sencillas de utilizar, existe una mayor disposición hacia su uso.

Por otra parte, aunque los resultados muestran una percepción relativamente positiva respecto a la confianza y seguridad, también se observó que todavía existen preocupaciones relacionadas con posibles fraudes, errores tecnológicos o el manejo de la información personal. Esto permite entender que, aunque la banca digital forma parte de la rutina de muchos usuarios, persisten ciertos niveles de cautela y desconfianza frente al entorno digital.

Asimismo, se evidenció que la influencia social y las condiciones facilitadoras actúan como factores complementarios dentro del proceso de utilización de la banca digital. Contar con dispositivos tecnológicos, acceso a internet y cierto nivel de apoyo o familiaridad con el entorno digital favorece el uso de estas herramientas, aunque la decisión de utilizarlas parece depender más de la experiencia personal y de los beneficios percibidos.

Finalmente, a través de los análisis estadísticos realizados se concluyó que no existen diferencias significativas en la frecuencia de uso de las plataformas financieras digitales entre los segmentos de edad analizados. Aunque se observaron pequeñas variaciones descriptivas entre grupos, las pruebas estadísticas permitieron identificar que el comportamiento general de uso es similar, lo que sugiere que la edad no representa un

factor determinante en la frecuencia con la que los usuarios utilizan la banca digital dentro del contexto estudiado.

6.2. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se recomienda que las instituciones financieras continúen fortaleciendo sus plataformas digitales, priorizando aplicaciones y sistemas más simples, claros y fáciles de utilizar para todo tipo de usuarios. Aunque la percepción sobre la facilidad de uso fue positiva, todavía existen personas, especialmente de mayor edad, que podrían beneficiarse de procesos más intuitivos y mejor organizados dentro de la banca digital.

También se recomienda reforzar las estrategias de educación digital y acompañamiento al cliente, especialmente en temas relacionados con seguridad, prevención de fraudes y protección de datos personales. Muchos usuarios todavía mantienen cierto temor frente a posibles errores tecnológicos o delitos informáticos, por lo que brindar información clara, campañas educativas y consejos de uso seguro puede contribuir a aumentar la confianza en estos servicios.

De igual manera, sería importante mejorar la comunicación y disponibilidad de canales de ayuda o soporte técnico para resolver problemas relacionados con la banca digital. En muchos casos los usuarios no tienen completamente claro dónde acudir cuando presentan inconvenientes, por lo que ofrecer asistencia rápida, sencilla y visible dentro de las plataformas podría mejorar la experiencia y reducir la incertidumbre al momento de utilizar estos servicios.

Se recomienda además que las entidades bancarias continúen impulsando el uso de canales digitales resaltando sus beneficios prácticos, como el ahorro de tiempo, la rapidez y la comodidad al realizar transacciones. Esto puede realizarse mediante campañas informativas, tutoriales o capacitaciones sencillas que ayuden a los usuarios a conocer mejor las funciones disponibles y aprovechar de manera más eficiente las herramientas digitales.

Para finalizar, sería recomendable que las instituciones financieras mantengan procesos constantes de mejora en la seguridad y funcionamiento de sus plataformas, reduciendo fallos técnicos y fortaleciendo medidas de protección frente a fraudes o accesos no autorizados. Esto puede contribuir no solo a incrementar la confianza de los usuarios, sino también a fomentar un uso más frecuente y seguro de la banca digital.

Referencias Bibliográficas

Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Departamento Económico – ASOBANCA. (2022). *El avance de la banca digital en Ecuador*. Asociación de Bancos del Ecuador. https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/07/Transacciones-digital.pdf

Departamento Económico – ASOBANCA. (2023). *La era de la banca digital en Ecuador. Asociación de Bancos del Ecuador.* Asociación de Bancos del Ecuador. https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/07/La-era-de-la-banca-digital-en-Ecuador.pdf

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19.* World Bank Publications. http://documents.worldbank.org/curated/en/099818107072234182

Deloitte. (2022). *Digital Banking Maturity 2022: The world's largest digital banking benchmark.* Deloitte University Press. https://www2.deloitte.com/ce/en/pages/financial-services/articles/digital-banking-maturity-2022.html

Dziak, M. (2024). *Modelo de aceptación de la tecnología (TAM).* EBSCO. https://www.ebsco.com/research-starters/technology/technology-acceptance-model-tam

Fárez, J. D. G., Encalada, C. E. M., & Pereira, J. G. S. (2025). *Inclusión financiera y Digitalización en el Ecuador: Un estudio sobre transacciones digitales y acceso económico.* Revista Veritas de Difusão Científica, 6(3), 2831-2854.

Fernández Díez, M. C., Fernandini Puga, M., Puig Gabarró, P., & Méndez, J. C. (2020). *Hacia la transformación digital de la banca pública de desarrollo en América Latina y el Caribe*. https://doi.org/10.18235/0002317

Finnovista, Banco Interamericano de Desarrollo, & BID Invest (2022). *Fintech en América Latina y el Caribe: un ecosistema consolidado para la recuperación.* https://doi.org/10.18235/0004202

Fondo Monetario Internacional [FMI]. (2023). *Global Financial Stability Report: Safeguarding Financial Stability in a Resilient Economy.* https://www.imf.org/en/Publications/GFSR/Issues/2023/04/11/global-financial-stability-report-april-2023

Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). *On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services.* Journal of Management Information Systems, 35(1), 220–265. https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1440766

Holguín-Honores, M., Tinoco-Egas, R., & Bonisoli, L. (2025). *Los factores que inciden en la adopción de plataformas M-Banking.* Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354., 8(15), 897-920. https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/431

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2022). *VIII Censo de Población y VII de Vivienda* [Conjunto de datos]. Banco de Información Estadística. https://anda.inec.gob.ec/anda5/index.php/catalog/1085

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa.* Universitat Autònoma de Barcelona. uab.cat, 24-25.

Marikyan, D. y Papagiannidis, S. (2025). *Teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología: una revisión.* TheoryHub Book. https://open.ncl.ac.uk/theories/2/unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology/

Ozili, P. K. (2018). *Impact of digital finance on financial inclusion and stability.* Borsa istanbul review, 18(4), 329-340. https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, (2025). *La inclusión financiera en el Ecuador 2024.* RFD. rfd.org.ec/docs/estudios_rfd/La_inclusion_financiera_en_Ecuador2024.pdf

Roa, M. J. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad.* Boletín del CEMLA. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf

Sánchez, A. (2025). *Dinero electrónico y banca móvil: economía para el desarrollo en el Ecuador.* [Tesis de grado, Universidad Uniandes]. Repositorio Digital Uniandes. https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/19145

Tapia, F. (2022). *Servicio al cliente y creación de valor: Un estudio en el contexto del uso del servicio de banca móvil.* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35082

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). *Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions.* Decision Sciences, 39(2), 273-315. https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View.* MIS Quarterly, 27(3), 425–478. https://doi.org/10.2307/30036540

World Bank. (2021). *Crowdfunding's Potential for the Developing World*. InfoDev Publications. https://documents1.worldbank.org/curated/en/409841468327411701/pdf/840000WP0Box380crowdfunding0study00.pdf

Anexos

Anexo 1: Guía de Cuestionario – Adopción de la Banca Digital en Quito

Introducción:

Estimado/a participante:

La presente encuesta tiene fines académicos y forma parte de una investigación sobre los factores que influyen en la utilización de plataformas financieras digitales por parte de los usuarios del sistema bancario en el norte de Quito. La información proporcionada será confidencial y utilizada únicamente con fines investigativos.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA Y DE FILTRO

Por favor, complete los siguientes datos generales.

Nombre y Apellido:

Escriba su edad (en números):

¿Reside en el sector norte de Quito?

( ) Sí

( ) No (Si su respuesta es NO, no es necesario continuar)

¿En qué parroquia reside?

( ) Belisario Quevedo

( ) Carapungo

( ) Calderón

( ) Carcelén

( ) Cochapamba

( ) Comité del Pueblo

( ) Concepción

( ) Cotocollao

( ) El Condado

( ) El Inca

( ) Iñaquito

( ) Jipijapa

( ) Kennedy

( ) Mariscal Sucre

( ) Ponceano

( ) Rumipamba

¿Es usted usuario de servicios bancarios y utiliza (o ha intentado utilizar) sus canales digitales?

( ) Sí

( ) No (Si su respuesta es NO, no es necesario continuar)

II. UTILIZACIÓN DE PLATAFORMAS DIGITALES (Variable Dependiente)

Mide la frecuencia y variedad de uso de los servicios.

¿Prefiere utilizar canales digitales antes que acudir físicamente al banco?

( ) Sí

( ) No

¿Con qué frecuencia accede a los canales digitales de su banco (App móvil o Banca Web)?

( ) Diario

( ) Semanal

( ) Mensual

( ) Rara vez

( ) Nunca

¿Qué servicios utiliza con mayor frecuencia en la banca digital? (Puede marcar varios)

( ) Consulta de saldos y movimientos

( ) Transferencias bancarias

( ) Pago de servicios (Luz, agua, internet, etc.)

( ) Pago de tarjetas de crédito

( ) Inversiones o pólizas

( ) Otros: _____

III. FACTORES DETERMINANTES (Variables Independientes)

Por favor, califique las siguientes afirmaciones según su nivel de acuerdo utilizando la escala:

1: Muy en desacuerdo | 2: En desacuerdo | 3: Neutral | 4: De acuerdo | 5: Muy de acuerdo

#	**Afirmación**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
	PERCEPCIÓN DE UTILIDAD					
1	La banca digital me ayuda a ahorrar tiempo.					
2	Considero que las plataformas financieras digitales facilitan mis actividades bancarias.					
3	Las plataformas financieras digitales mejoran la organización de mis finanzas personales.					
4	Considero que la banca digital es más conveniente que ir a una oficina física.					
	FACILIDAD DE USO					
5	Aprender a manejar la aplicación o banca web de mi banco fue sencillo para mí.					
6	Me resulta fácil encontrar las opciones de transacciones dentro de la plataforma.					
7	La navegación dentro de las aplicaciones bancarias es clara y comprensible.					
	CONFIANZA Y SEGURIDAD					
8	Confío en que mi institución financiera protege mis datos personales.					

9	Me siento seguro al realizar transferencias de dinero por canales digitales.					
10	La reputación de mi banco me genera tranquilidad al usar sus servicios digitales.					
11	Confío en que las instituciones financieras responden adecuadamente ante problemas de seguridad.					
	RIESGO PERCIBIDO					
12	Tengo temor de ser víctima de fraude al usar la banca digital.					
13	Me preocupa perder dinero por errores tecnológicos o ciberataques.					
14	Siento que tengo menos control sobre mi dinero si no uso efectivo o ventanilla.					
	INFLUENCIA SOCIAL					
15	Las recomendaciones de familiares o amigos influyen en mi uso de la banca digital.					
16	El entorno social influye en mi decisión de utilizar la banca digital.					
17	Las opiniones positivas de otras personas aumentan mi confianza en estas plataformas.					
	CONDICIONES FACILITADORAS					
18	Cuento con un dispositivo (Celular/PC) apto para usar la banca digital.					
19	Dispongo de una conexión a internet estable cuando necesito transaccionar.					
20	Si tengo un problema con la plataforma, sé dónde encontrar ayuda o soporte técnico.					