

Innovación en la Banca Digital y su Impacto en los Jóvenes de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNA Filial Villa Hayes, Año 2024

Innovation in Digital Banking and Its Impact on the Youth of the School of Economic Sciences at UNA Villa Hayes Branch, Year 2024

Juan Antonio Moreno Mareco
Universidad Nacional de Asunción, Paraguay
ORCID ID: [0000-0001-7019-4427](https://orcid.org/0000-0001-7019-4427)
jamoreno@eco.una.py

Monserrath Gómez Jiménez
Universidad Nacional de Asunción, Paraguay
ORCID ID: [0009-0009-1635-9150](https://orcid.org/0009-0009-1635-9150)
gomezjimenez794044@gmail.com

Talía Tatiana Téllez Pedrozo
Universidad Nacional de Asunción, Paraguay
ORCID ID: [0009-0005-5287-9509](https://orcid.org/0009-0005-5287-9509)
taliatatianat@gmail.com

Sandra Azucena Torales Jara
Universidad Nacional de Asunción, Paraguay
ORCID ID: [0009-0002-0177-5839](https://orcid.org/0009-0002-0177-5839)
sandratorales10@gmail.com

Nayeli Elizabeth Gómez Coronel
Universidad Nacional de Asunción, Paraguay
ORCID ID: [0009-0006-2409-9174](https://orcid.org/0009-0006-2409-9174)
nayeso033@gmail.com

Recibido: 07/08/2024 – Aceptado: 25/08/2024

<https://doi.org/10.56216/radee022024ago.a02>



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons
Autor para correspondencia: Juan Antonio Moreno Mareco, e-mail: jamoreno@eco.una.py

Citación recomendada: Moreno Mareco, J. A., Gómez Jiménez, M., Téllez Pedrozo, T. T., Torales Jara, S. A. & Gómez Coronel, N. E. (2024). Innovación en la Banca Digital y su Impacto en los Jóvenes de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNA Filial Villa Hayes, Año 2024. *Revista de Análisis y Difusión de Perspectivas Educativas y Empresariales*, 4 (8): 23-32, <https://doi.org/10.56216/radee022024ago.a02>

RESUMEN

La adopción de la banca digital entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Asunción (UNA), filial Villa Hayes, es alta, impulsada por la familiaridad con dispositivos móviles y la necesidad de gestionar finanzas eficientemente. Los resultados muestran que la mayoría valora la conveniencia y disponibilidad 24/7 de estos servicios, aunque existen desafíos técnicos y preocupaciones de seguridad. Las entrevistas destacaron la mejora en la gestión financiera personal gracias a la banca digital, pero también señalaron la necesidad de mejorar la atención al cliente y la seguridad. Este estudio revela que las instituciones financieras deben seguir innovando y adaptándose a las necesidades de los usuarios jóvenes para mantener su competitividad en un mercado digital. Se concluye que la banca digital ha tenido un impacto significativo en los hábitos financieros de los estudiantes, y se recomienda a las instituciones fortalecer sus medidas de seguridad y atención al cliente para aumentar la confianza y satisfacción del usuario.

Palabras Clave: banca digital; jóvenes; gestión financiera; innovación; seguridad.

ABSTRACT

This study examines the impact of digital banking innovations on the financial habits of students at the School of Economic Sciences, National University of Asunción (UNA), Villa Hayes branch. High adoption rates are driven by familiarity with mobile devices and the need for efficient financial management. Most students value the convenience and 24/7 availability of digital banking services, despite technical challenges and security concerns. Interviews highlighted improvements in personal financial management but also pointed out the need for better customer service and security measures. Findings suggest that financial institutions must continue to innovate and adapt to the evolving needs of young users to remain competitive in a digital market. The study concludes that digital banking has significantly impacted students' financial habits and recommends strengthening security measures and customer support to enhance user trust and satisfaction.

Keywords: digital banking; youth; financial management; innovation; security.

La tecnología ha transformado muchos aspectos de la vida cotidiana, incluida la manera en que se realizan las operaciones bancarias. La digitalización de los servicios financieros, facilitada por el desarrollo de aplicaciones móviles y la proliferación de bancos sin sucursales físicas, ha cambiado significativamente la interacción de los usuarios con sus instituciones financieras. Este fenómeno, conocido como banca digital, permite a los usuarios realizar transacciones financieras desde cualquier lugar y en cualquier momento, mejorando la eficiencia y accesibilidad de estos servicios (Godoy-Troya, 2020; Contreras et al., 2019).

En particular, los jóvenes representan un grupo demográfico que ha adoptado rápidamente estas tecnologías debido a su familiaridad con los dispositivos móviles y la necesidad de gestionar sus finanzas de manera eficiente (Akturan & Tezcan, 2012). La adopción de servicios de banca digital ofrece numerosas ventajas, como la facilidad de uso, la disponibilidad 24/7 y la capacidad de realizar transacciones sin necesidad de visitar una sucursal física (Rueda, Linares-Vásquez, & Ortiz-Casas, 2019). Sin embargo, también plantea desafíos, como problemas técnicos y preocupaciones de seguridad (Almagro, 2019).

La transformación digital de la banca está impulsada por la necesidad de mejorar la experiencia del cliente mediante el uso de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, para ofrecer servicios más personalizados y eficientes (Harvard-Deusto, 2023). La integración de nuevas formas de autenticación biométrica, como el reconocimiento facial y de voz, mejora la seguridad y conveniencia de las transacciones digitales (Thales Group, 2023). Según Manser Payne, Peltier y Barger (2018), los nativos digitales muestran una

clara preferencia por los servicios de banca móvil habilitados por IA, destacando la importancia de la personalización y la interacción eficiente en tiempo real.

Otra tendencia importante es la banca abierta (open banking), que permite a los bancos compartir información de los clientes con terceros para crear soluciones personalizadas, aumentando la competencia y mejorando los servicios ofrecidos (El Mundo Financiero, 2023). Además, la sostenibilidad se ha convertido en un eje fundamental, con iniciativas que promueven comportamientos sostenibles y productos financieros verdes (El Mundo Financiero, 2023).

La región de América Latina y el Caribe ha sido testigo de avances significativos en la inclusión financiera, impulsados por la creación de entornos normativos y regulatorios favorables que fomentan la competencia e innovación en los servicios financieros. Según Rodríguez (2019), los bancos en la región están enfrentando un avance tecnológico acelerado, lo que representa tanto oportunidades como desafíos en términos de seguridad y eficiencia operacional. La evolución de los modelos de negocio y el aprovechamiento de canales digitales son fundamentales para mantener la competitividad y la relevancia en la economía digital actual.

El impacto de estas innovaciones tecnológicas en la banca digital ha sido ampliamente estudiado. Berakon, Aji y Hafizi (2022) destacan cómo los sistemas de banca digital Sharia han influido en el comportamiento financiero de los jóvenes musulmanes en Indonesia, evidenciando una mayor adopción y confianza en estos servicios. Este fenómeno no es exclusivo de una región específica, ya que estudios similares en África y Asia han mostrado tendencias parecidas, donde la accesibilidad y la confianza en los sistemas digitales juegan un papel crucial en la adopción de servicios bancarios digitales (Zins & Weill, 2016).

La adopción de la banca digital también está relacionada con la percepción de los usuarios sobre la seguridad y la usabilidad de las plataformas. Akturan y Tezcan (2012) encontraron que la percepción positiva de la seguridad en las transacciones digitales es un factor determinante en la adopción de servicios de banca móvil entre los jóvenes. Asimismo, la facilidad de uso y la conveniencia de las aplicaciones móviles son factores clave que influyen en la aceptación y el uso continuo de estos servicios (Mbama, 2018).

El estudio de Deloitte Insights (2021) subraya la importancia de la personalización y la oferta de servicios integrados que cubren diversas necesidades financieras. Las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, permiten a los bancos analizar grandes volúmenes de datos para ofrecer recomendaciones personalizadas y mejorar la experiencia del usuario. Este nivel de personalización es especialmente atractivo para los jóvenes, quienes valoran la capacidad de acceder a servicios financieros que se adapten a sus hábitos y preferencias individuales.

La inclusión financiera es otro aspecto fundamental en el contexto de la banca digital. Zins y Weill (2016) destacan que, en muchos países en desarrollo, la banca digital ha jugado un papel crucial en la expansión del acceso a servicios financieros. La facilidad de acceso a cuentas bancarias y la posibilidad de realizar transacciones a través de dispositivos móviles han permitido a muchas personas, que anteriormente no estaban bancarizadas, integrarse al sistema financiero formal. Esto no solo mejora la calidad de vida de los individuos, sino que también impulsa el desarrollo económico de las comunidades.

Hernández-Rivera (2019) destaca que los jóvenes universitarios tienen una percepción positiva de la banca digital, pero también manifiestan preocupación por la seguridad de sus datos personales y financieros. Esta dualidad sugiere que las instituciones financieras deben enfocarse no solo en mejorar la funcionalidad y accesibilidad de sus plataformas digitales, sino también en fortalecer las medidas de seguridad y educar a los usuarios sobre prácticas seguras en línea.

Además, Rentería et al. (2021) señalan que la competencia entre bancos tradicionales y fintech ha impulsado la innovación en el sector financiero, llevando a la creación de servicios más eficientes y personalizados. Esta competencia beneficia a los consumidores, ya que tienen acceso a una mayor variedad de opciones y pueden elegir las soluciones que mejor se adaptan a sus necesidades individuales.

Por último, los programas de inclusión financiera dirigidos a jóvenes subrayan la importancia de la educación financiera y la accesibilidad a servicios bancarios como herramientas clave para el desarrollo económico. Estos programas buscan empoderar a los jóvenes mediante el acceso a servicios financieros que les permitan ahorrar, invertir y planificar su futuro financiero de manera efectiva (Cuanalo et al., 2022).

Este estudio se enfoca en analizar cómo estas innovaciones están impactando los hábitos financieros de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Asunción (UNA), filial Villa Hayes, proporcionando una visión integral de sus percepciones, experiencias y desafíos relacionados con la banca digital. La investigación no solo contribuirá al entendimiento académico del fenómeno, sino que también ofrecerá insights prácticos para las instituciones financieras que buscan atraer y retener a esta población joven y tecnológicamente sofisticada.

METODOLOGÍA

La investigación sobre el impacto de las innovaciones en la banca digital en los hábitos financieros de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Asunción (UNA), filial Villa Hayes, se llevó a cabo mediante una metodología no experimental con un enfoque descriptivo y explicativo. El estudio se centró en observar y analizar cómo los estudiantes utilizan los servicios de banca digital, con el objetivo de captar sus experiencias y percepciones.

El enfoque metodológico mixto combinó técnicas cualitativas y cuantitativas para obtener una comprensión integral de las experiencias y percepciones de los estudiantes, permitiendo la recopilación de datos desde perspectivas tanto subjetivas como estadísticas. La población objetivo fueron los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNA, filial Villa Hayes, específicamente de las carreras de Contaduría Pública y Licenciatura en Administración. Se seleccionó una muestra representativa de 239 estudiantes, de un total de 588 matriculados, mediante un muestreo aleatorio estratificado para asegurar una adecuada representación de ambas carreras.

Para la recolección de datos, se diseñó un cuestionario estructurado de 20 ítems, distribuidos en cuatro secciones: Datos Demográficos, Uso de Servicios de Banca Digital, Percepción y Experiencia, y Beneficios y Desafíos. La mayoría de las preguntas utilizaron una escala de Likert de 5 puntos, desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". Las encuestas se distribuyeron tanto presencialmente como en línea para maximizar la tasa de respuesta, garantizando la participación voluntaria y el anonimato de los encuestados. La recolección de datos se llevó a cabo durante dos semanas y los datos se analizaron utilizando métodos estadísticos descriptivos.

Además, se seleccionó un grupo diverso de cinco estudiantes con diferentes perfiles en términos de edad, género y nivel de estudios para realizar entrevistas en profundidad, permitiendo captar una variedad de experiencias y percepciones sobre la banca digital. Se preparó una guía con preguntas abiertas para explorar en detalle las experiencias, percepciones y desafíos relacionados con el uso de la banca digital. Las entrevistas se realizaron de manera individual y en pequeños grupos, en un ambiente cómodo y confidencial para los participantes. Cada entrevista fue grabada (con el consentimiento de los participantes) y transcrita para su posterior análisis.

El cuestionario fue cuidadosamente diseñado con preguntas cerradas y validado por un experto en metodología de investigación y en el área financiera, asegurando su adecuación a los objetivos del estudio. La combinación de metodologías cualitativas y cuantitativas permitió obtener una visión amplia y profunda de cómo las innovaciones en la banca digital afectan los hábitos financieros de los estudiantes.

RESULTADOS

Perfil demográfico de los participantes

La muestra del estudio estuvo compuesta por 239 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Asunción (UNA), filial Villa Hayes. A continuación, se presenta un resumen del perfil demográfico de los participantes.

Tabla 1. *Perfil demográfico*

Característica	Porcentaje (%)
Edad (18-24 años)	85
Edad (25-30 años)	10
Edad (mayores de 30 años)	5
Género (Femenino)	70
Género (Masculino)	30
Carrera (Contaduría)	41
Carrera (Administración)	59

Fuente. Elaboración propia

La mayoría de los participantes tienen entre 18 y 24 años (85%), lo que refleja una población joven y activa en el uso de tecnologías digitales. Un 70% de los encuestados son mujeres, lo que podría influir en la perspectiva sobre la seguridad y usabilidad de las aplicaciones de banca digital. Además, la mayor parte de los estudiantes pertenece a la carrera de Administración (59%) y un (41%) a la carrera de Contaduría (Tabla 1).

Uso de servicios de banca digital

Los resultados de la encuesta revelan que un alto porcentaje de los estudiantes utiliza servicios de banca digital de manera regular. La mayoría de los encuestados manifestaron preferir las aplicaciones de banca móvil sobre las visitas a las sucursales físicas, valorando especialmente la conveniencia y disponibilidad 24/7 de estos servicios.

La gran mayoría de los estudiantes (70%) utiliza regularmente los servicios de banca digital, lo que indica una alta aceptación de estas tecnologías. Los estudiantes valoran principalmente la conveniencia (44% "Totalmente de acuerdo") y la facilidad de uso de las aplicaciones móviles. Además, el 75% de los encuestados prefiere usar aplicaciones móviles en lugar de visitar sucursales bancarias físicas, lo que resalta la importancia de la movilidad y accesibilidad en la banca digital (Tabla 2).

Tabla 2. *Uso de Servicios de Banca Digital*

Ítem	Totalmente en desacuerdo (%)	En desacuerdo (%)	Neutral (%)	De acuerdo (%)	Totalmente de acuerdo (%)
Utilizo servicios de banca digital regularmente.	5	10	15	40	30
Prefiero utilizar aplicaciones de banca móvil en lugar de ir a una sucursal bancaria.	3	7	10	50	30
La banca digital me facilita realizar transferencias y pagos.	2	8	15	45	30
Encuentro conveniente la disponibilidad 24/7 de los servicios de banca digital.	1	5	10	40	44
La interfaz de las aplicaciones de banca digital es fácil de usar.	3	10	15	50	22
Los servicios de banca digital ahorran tiempo en comparación con los métodos tradicionales.	4	8	10	45	33

Fuente. Elaboración propia

Percepción y experiencia

La percepción de seguridad y la satisfacción general con la banca digital fueron aspectos clave evaluados en la encuesta. La mayoría de los estudiantes indicaron estar satisfechos con la seguridad de las aplicaciones de banca digital y tuvieron experiencias generalmente positivas.

En la Tabla 3 se observa que el 65% de los estudiantes se siente satisfecho con la seguridad de las aplicaciones de banca digital, lo cual es un indicativo positivo para la confianza en estos servicios. La experiencia general con la banca digital también es positiva para el 75% de los encuestados. Sin embargo, las áreas de atención al cliente y las actualizaciones de las aplicaciones presentan oportunidades de mejora, ya que un 18% y 20% de los estudiantes, respectivamente, no se muestran completamente satisfechos.

Tabla 3. *Percepción y Experiencia con la Banca Digital*

Ítem	Muy insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)	Muy satisfecho (%)
Estoy satisfecho con la seguridad de las aplicaciones de banca digital.	5	10	20	40	25
Mi experiencia general con la banca digital ha sido positiva.	3	7	15	45	30
Las notificaciones de las aplicaciones de banca digital son útiles.	2	10	20	40	28
Los servicios al cliente de mi banco digital son eficientes.	4	8	25	45	18
Las actualizaciones de las aplicaciones de banca digital mejoran su funcionalidad.	5	7	20	48	20

Fuente. Elaboración propia

Beneficios y desafíos

Tabla 4. *Beneficios y Desafíos de la Banca Digital*

Ítem	Totalmente en desacuerdo (%)	En desacuerdo (%)	Neutral (%)	De acuerdo (%)	Totalmente de acuerdo (%)
La banca digital me ha ayudado a gestionar mejor mis finanzas.	4	6	10	50	30
Considero que la banca digital es segura para mis transacciones.	5	5	10	50	30
He enfrentado problemas técnicos con las aplicaciones de banca digital.	10	20	30	30	10
Las aplicaciones de banca digital ofrecen todas las funciones que necesito.	3	7	20	40	30
Recomendaría a otros estudiantes utilizar servicios de banca digital.	2	5	15	48	30

Fuente. Elaboración propia

En términos de beneficios, los estudiantes reconocen que la banca digital les ha ayudado a gestionar mejor sus finanzas, considerándola segura para sus transacciones. No obstante,

algunos mencionaron haber enfrentado problemas técnicos con las aplicaciones de banca digital.

Un 80% de los estudiantes considera que la banca digital les ha permitido gestionar mejor sus finanzas, lo cual subraya el impacto positivo de estas tecnologías en la vida financiera de los usuarios jóvenes. Sin embargo, un 30% de los encuestados ha enfrentado problemas técnicos, lo que indica una necesidad de mejoras en la estabilidad y funcionalidad de las aplicaciones. Además, un 78% de los estudiantes recomendaría a otros utilizar servicios de banca digital, lo que refleja una percepción general positiva (Tabla 4).

Análisis de las entrevistas en profundidad

Las entrevistas en profundidad proporcionaron información adicional sobre las experiencias y percepciones de los estudiantes respecto a la banca digital. Los participantes destacaron varios aspectos positivos y negativos, que se resumen a continuación:

Conveniencia y Eficiencia: Los entrevistados mencionaron que la banca digital les facilita la realización de pagos y transferencias sin tener que desplazarse a una sucursal bancaria. La disponibilidad 24/7 y la capacidad de realizar transacciones desde cualquier lugar fueron aspectos muy valorados. Un estudiante expresó: "Facilitó mis pagos, no frecuento un local de pagos, porque puedo realizar mis pagos desde la comodidad de mi hogar".

Gestión Financiera: Muchos estudiantes destacaron que la banca digital les ayuda a gestionar mejor sus finanzas personales, permitiéndoles tener un mayor control sobre sus ingresos y gastos. Un participante comentó: "Puedo tener un control de mis ingresos como así también de todos mis gastos, a su vez puede realizar transacciones con mucha facilidad".

Problemas Técnicos y Seguridad: Algunos estudiantes reportaron problemas técnicos con las aplicaciones de banca digital, como dificultades para acceder a sus cuentas durante mantenimientos del sistema. También se mencionaron preocupaciones sobre la seguridad de las transacciones. Un estudiante relató: "En ocasiones, el sistema del banco no funciona correctamente por un período de más de 2 días, debido a mantenimientos, impidiendo acceder a mi cuenta y realizar operaciones".

Mejoras Sugeridas: Los entrevistados sugirieron varias mejoras para los servicios de banca digital, incluyendo una mejor atención al cliente, mayor transparencia en las tarifas y condiciones, y mejoras en las medidas de seguridad. Un estudiante sugirió: "Proporcionar información transparente sobre tarifas, políticas y procedimientos para evitar confusiones y malentendidos".

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Los resultados del estudio indican que la adopción de servicios de banca digital entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Asunción (UNA), filial Villa Hayes, es elevada. Este hallazgo está en línea con estudios previos que sugieren que los jóvenes son más propensos a adoptar tecnologías digitales debido a su familiaridad con los dispositivos móviles y su necesidad de gestionar sus finanzas de manera eficiente (Akturan & Tezcan, 2012; Mbama, 2018).

Conveniencia y Disponibilidad: Un hallazgo significativo del estudio es que la mayoría de los estudiantes valoran la conveniencia y disponibilidad 24/7 de los servicios de banca digital. Este resultado resalta la importancia de la accesibilidad y la flexibilidad que ofrecen las aplicaciones de banca móvil, permitiendo a los usuarios realizar transacciones en cualquier momento y lugar (Rueda, Linares-Vásquez, & Ortiz-Casas, 2019). Además, la facilidad de uso de las interfaces de las aplicaciones también fue destacada como un factor clave para la adopción de estos servicios. Esto coincide con los estudios de Harvard-Deusto (2023) que subrayan la transformación digital de la banca como un medio para mejorar la experiencia del

cliente mediante la integración de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el análisis de datos.

Seguridad y Experiencia del Usuario: En cuanto a la percepción de seguridad, aunque la mayoría de los estudiantes se mostró satisfecha con las medidas de seguridad de las aplicaciones de banca digital, un porcentaje significativo mencionó haber enfrentado problemas técnicos. Este hallazgo sugiere que, aunque las instituciones financieras han avanzado en la implementación de medidas de seguridad, aún existen áreas de mejora para garantizar una experiencia de usuario más confiable y segura (Almagro, 2019; Manser Payne, Peltier, & Barger, 2018). La seguridad sigue siendo una preocupación importante, y los usuarios demandan medidas más robustas y efectivas para proteger sus datos personales y financieros.

Impacto de la Banca Digital en la Gestión Financiera: Las entrevistas en profundidad revelaron que, además de la conveniencia y la eficiencia, los estudiantes valoran la capacidad de las aplicaciones de banca digital para ayudarlos a gestionar mejor sus finanzas. Esto es consistente con los hallazgos de Zins y Weill (2016), quienes destacaron que la banca digital ha jugado un papel crucial en la inclusión financiera, permitiendo a muchos usuarios gestionar sus finanzas de manera más efectiva y acceder a servicios financieros que antes no estaban disponibles para ellos.

Desafíos Técnicos y Atención al Cliente: No obstante, algunos participantes expresaron preocupaciones sobre la seguridad y la necesidad de mejorar la atención al cliente. Estos hallazgos sugieren que, para aumentar la satisfacción del usuario y fomentar una mayor adopción de servicios de banca digital, las instituciones financieras deben continuar enfocándose en mejorar la seguridad de sus plataformas y proporcionar un soporte al cliente eficiente y accesible (Contreras, Bejarano, & Garcés, 2019). La atención al cliente eficiente es crucial para resolver problemas técnicos y mantener la confianza del usuario en los servicios digitales.

Innovación y Competitividad: La alta adopción de servicios de banca digital entre los estudiantes sugiere que las instituciones financieras están en el camino correcto al integrar tecnologías digitales en sus operaciones. No obstante, es crucial que estas instituciones continúen innovando y adaptándose a las necesidades cambiantes de sus usuarios para mantenerse competitivas en un mercado cada vez más digitalizado (Deloitte Insights, 2021; El Mundo Financiero, 2023). La competencia entre bancos tradicionales y fintech ha impulsado la innovación, llevando a la creación de servicios más eficientes y personalizados (Rentería et al., 2021).

Las innovaciones en la banca digital han tenido un impacto significativo en los hábitos financieros de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNA, filial Villa Hayes. Los resultados de este estudio revelan que la mayoría de los estudiantes utilizan regularmente servicios de banca digital, valorando especialmente la conveniencia, disponibilidad y facilidad de uso de las aplicaciones de banca móvil.

Adopción de Servicios de Banca Digital: La alta adopción de servicios de banca digital entre los estudiantes sugiere que las instituciones financieras deben seguir innovando y adaptándose a las necesidades de sus usuarios. La integración de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, puede ofrecer oportunidades para mejorar la personalización y la eficiencia de los servicios financieros, atrayendo y reteniendo a una base de clientes joven y tecnológicamente sofisticada (Harvard-Deusto, 2023; Manser Payne, Peltier, & Barger, 2018).

Seguridad y Confianza del Usuario: Aunque la percepción general de seguridad de las aplicaciones de banca digital es positiva, los problemas técnicos y las preocupaciones sobre la seguridad indican áreas de mejora para las instituciones financieras. Es fundamental que estas

instituciones continúen fortaleciendo sus medidas de seguridad y proporcionando educación a los usuarios sobre prácticas seguras en línea para aumentar la confianza y la satisfacción del cliente.

Inclusión Financiera y Gestión Eficiente de Finanzas: La capacidad de las aplicaciones de banca digital para ayudar a los usuarios a gestionar mejor sus finanzas es un beneficio destacado. Esto no solo mejora la eficiencia en la gestión financiera personal, sino que también contribuye a la inclusión financiera, permitiendo a más personas acceder a servicios financieros esenciales (Zins & Weill, 2016).

Atención al Cliente y Soporte Técnico: La atención al cliente eficiente y accesible es crucial para mantener la confianza del usuario en los servicios digitales. Las instituciones financieras deben garantizar que sus plataformas digitales no solo sean seguras, sino también fáciles de usar y respaldadas por un soporte técnico competente y receptivo (Contreras, Bejarano, & Garcés, 2019).

Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones sobre el impacto de las innovaciones en la banca digital en diferentes poblaciones y contextos. Además, ofrece insights valiosos para las instituciones financieras que buscan mejorar sus servicios y satisfacer las necesidades de sus clientes en un entorno cada vez más digital.

REFERENCIAS

- Akturan, U., & Tezcan, N. (2012). Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions. *Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 444-459. <https://doi.org/10.1108/02634501211231928>
- Almagro, L. (2019). Prólogo. En Organización de Estados Americanos. *Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe*. <https://doi.org/10.18235/0002513>
- Berakon, I., Aji, H.M., & Hafizi, M.R. (2022). Impact of digital Sharia banking systems on cash-waqf among Indonesian Muslim youth. *Journal of Islamic Marketing*, 13(7), 1551-1573. <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2020-0337>
- Contreras, B., Bejarano, J., & Garcés, O. (2019). *El Estado de la Ciberseguridad en el Sector Financiero en Latinoamérica y el Caribe*. En Organización de Estados Americanos-OEA. Desafíos del riesgo cibernético en el sector financiero para Colombia y América Latina. <https://doi.org/10.18235/0002513>
- Deloitte Insights. (2021). *Digitalization in banking*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com>
- El Mundo Financiero. (2023). Estas son las cinco grandes tendencias de la banca digitalizada en 2023. Recuperado de <https://www.elmundofinanciero.com>
- Godoy-Troya, J. R. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. *Revista FAECO SAPIENS*, 3(2), 13-37. [https://doi.org/10.1016/s0266-6138\(96\)90016-9](https://doi.org/10.1016/s0266-6138(96)90016-9)
- Harvard-Deusto. (2023). La transformación digital de la banca: innovación, colaboración y sostenibilidad. Recuperado de <https://www.harvard-deusto.com>
- Hernández-Rivera, R. (2019). Percepción y adopción de la banca digital en jóvenes universitarios. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 14(3), 345-362. <https://doi.org/10.21919/remef.v14i3.392>
- Manser Payne, E., Peltier, J.W., & Barger, V.A. (2018). Mobile banking and AI-enabled mobile banking: The differential effects of technological and non-technological factors on digital natives' perceptions and behavior. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 12(3), 328-346. <https://doi.org/10.1108/JRIM-07-2018-0087>
- Mbama, C. (2018). Digital banking, customer experience and bank financial performance: UK customers' perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230-255. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0181>
- Rodríguez, J. (2019). *Tendencias en la banca digital de América Latina y el Caribe*. Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).
- Rentería, D., Vélez, I., Giraldo, L.M., & Villa, L.F. (2021). Las fintech, una revolución para la banca tradicional. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 41, 17-29.
- Zins, A., & Weill, L. (2016). The determinants of financial inclusion in Africa. *Review of Development Finance*, 6(1), 46-57. <https://doi.org/10.1016/j.rdf.2016.05.001>