

ESTUDIO DE HÁBITOS DE USO DE BILLETERAS MÓVILES EN SANTA CRUZ DE LA SIERRA

Kamila Sensano Peña¹

¹ Graduada de Marketing y Publicidad - UPSA.

Resumen

Este estudio analiza los hábitos de uso de billeteras móviles en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. A través de una investigación cualitativa y cuantitativa, se evaluaron las tendencias de uso, la satisfacción de los usuarios y los principales factores que impulsan la adopción de esta tecnología. Los resultados muestran que el uso de billeteras móviles ha crecido significativamente, especialmente entre jóvenes y personas no bancarizadas, contribuyendo a la inclusión financiera en la región. El estudio también identificó barreras como la desconfianza en las transacciones digitales y las limitaciones tecnológicas. Se concluye que las billeteras móviles son una herramienta clave para el desarrollo económico digital en Santa Cruz de la Sierra.

Palabras clave: Billeteras móviles, hábitos de uso, inclusión financiera, pagos digitales, marketing digital.

Abstract

This study analyzes the usage habits of mobile wallets in the city of Santa Cruz de la Sierra. Through qualitative and quantitative research, usage trends, user satisfaction, and the main factors driving the adoption of this technology were evaluated. The results show that the use of mobile wallets has grown significantly, especially among young people and the unbanked, contributing to financial inclusion in the region. The study also identified barriers such as distrust in digital transactions and technological limitations. It concludes that mobile wallets are a key tool for digital economic development in Santa Cruz de la Sierra.

Keywords: Mobile wallets, usage habits, financial inclusion, digital payments, digital marketing.

1. Introducción

La digitalización financiera ha transformado el acceso y uso de los servicios financieros a nivel global, y las billeteras móviles han emergido como una herramienta clave en este proceso. Estas plataformas permiten a los usuarios realizar pagos, transferencias y otros tipos de transacciones a través de dispositivos móviles, ofreciendo una solución eficaz en contextos donde el acceso a los servicios bancarios tradicionales es limitado. En muchas economías en desarrollo, las billeteras móviles han sido un catalizador para la inclusión financiera, brindando oportunidades a sectores poblacionales que históricamente han permanecido fuera del sistema financiero formal.

En Bolivia, las billeteras móviles han ganado relevancia en los últimos años, impulsadas por la creciente adopción de

tecnologías digitales y un mayor acceso a dispositivos móviles. Sin embargo, a pesar de su expansión, aún existen barreras que limitan su adopción masiva, tales como la desconfianza en las transacciones digitales y las dificultades tecnológicas. En este sentido, comprender los hábitos de uso de estas plataformas y los factores que influyen en su adopción es crucial para el diseño de políticas y estrategias que fomenten su uso, especialmente en sectores no bancarizados.

Este estudio tuvo como objetivo analizar los hábitos de uso de las billeteras móviles en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, así como identificar los principales factores que impulsaron su adopción y las barreras que enfrentaron los usuarios. A través de una investigación cualitativa y cuantitativa, se evaluaron las percepciones de los

usuarios, la frecuencia de uso de estas plataformas y su impacto en la inclusión financiera.

2. Antecedentes

En los últimos años, el departamento de Santa Cruz ha experimentado un crecimiento significativo, consolidándose como el principal motor económico de Bolivia al aportar más del 30% del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Este desarrollo ha sido impulsado por la inversión privada en sectores clave como el agropecuario y el industrial (Fundación Milenio, 2018). Además, con una población estimada de 3.363.377 habitantes en 2021, equivalente al 28,48% de la población total del país, Santa Cruz es el departamento más poblado de Bolivia (Opinión Bolivia, 2022). Este aumento demográfico ha sido en gran medida resultado de la migración interna en busca de empleo en las zonas urbanas.

En este contexto, el crecimiento económico y demográfico de Santa Cruz ha creado un entorno favorable para la expansión de los **servicios financieros digitales**. Según el Banco Mundial (2018), la inclusión financiera implica ofrecer servicios financieros asequibles y accesibles a la población, lo cual es esencial para el desarrollo económico. Los **sistemas de pago digitales**, como señala el Banco Interamericano de Desarrollo, contribuyen a reducir costos y acercar los servicios financieros a sectores no bancarizados, promoviendo un acceso económico más inclusivo (De Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015).

El uso de **billeteras móviles** en Bolivia ha mostrado un crecimiento acelerado, con **54 millones de transacciones** y un total de **483 millones de dólares movilizadas** en 2021 (Urgente Bolivia, 2022). Este aumento ha sido impulsado por la pandemia de **COVID-19**, que aceleró la adopción de pagos digitales tanto por parte de los consumidores como de los comercios. Un estudio de

Captura Consulting (2021) resalta la importancia de comprender los **hábitos de uso** de estas plataformas, ya que existe una creciente demanda por sistemas transparentes y eficientes que promuevan la formalización económica y la inclusión financiera en el país.

3. Metodología

3.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se centró en la recolección de datos a través de encuestas estructuradas, diseñadas para medir aspectos clave relacionados con el uso de las billeteras móviles. Las encuestas fueron distribuidas a una muestra representativa de usuarios de billeteras móviles en la ciudad, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Las preguntas se enfocaron en obtener información sobre la frecuencia de uso, los tipos de transacciones realizadas, las plataformas utilizadas y la satisfacción percibida por los usuarios. La muestra fue calculada para garantizar un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los datos obtenidos fueron analizados utilizando métodos estadísticos descriptivos y análisis inferencial, lo que permitió identificar patrones y relaciones significativas entre las variables.

3.2. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo consistió en la realización de entrevistas semiestructuradas a un grupo seleccionado de usuarios de billeteras móviles y a expertos en inclusión financiera y tecnología digital. Las entrevistas permitieron explorar en profundidad las percepciones de los usuarios sobre la seguridad y confiabilidad de las plataformas, así como las barreras tecnológicas y culturales que dificultan su adopción. Las entrevistas fueron analizadas mediante el uso de la técnica de análisis de contenido, con el fin de identificar temas recurrentes y

profundizar en los factores que influyen en el comportamiento de los usuarios.

3.3. Procedimiento

El estudio se desarrolló en tres fases. En la primera fase, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura sobre el uso de billeteras móviles y su impacto en la inclusión financiera, lo que permitió establecer las bases teóricas para el estudio. En la segunda fase, se diseñaron y aplicaron las encuestas y entrevistas, asegurando la validación y confiabilidad de los instrumentos utilizados. Finalmente, en la tercera fase, se llevó a cabo el análisis de los datos recolectados, empleando herramientas estadísticas y técnicas de análisis cualitativo.

3.4. Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones del estudio se identificó la posible falta de representatividad de la muestra en ciertos sectores de la población, debido a la exclusión de aquellos individuos que no tienen acceso a internet o teléfonos inteligentes. Asimismo, las percepciones de los usuarios sobre la seguridad y confiabilidad de las billeteras móviles pueden haber sido influenciadas por eventos recientes, lo que podría afectar la generalización de los resultados a otros contextos.

4. Referentes teóricos

4.1. Dinero electrónico

El dinero electrónico se define como el valor monetario almacenado de forma electrónica, convertible en efectivo a valor nominal a solicitud del titular o beneficiario (Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2019). En el contexto de las billeteras móviles, el dinero electrónico es esencial para permitir transacciones sin necesidad de utilizar efectivo o acceder a cuentas bancarias

tradicionales, facilitando la inclusión financiera de sectores no bancarizados.

4.2. Billetera móvil

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero define a las billeteras móviles como instrumentos electrónicos de pago que permiten a los usuarios realizar transferencias, pagos y consultas de saldo a través de dispositivos móviles (2019). En Bolivia, estas plataformas se han convertido en una herramienta clave para facilitar las transacciones financieras de manera rápida y accesible, especialmente para aquellos sin acceso a servicios bancarios convencionales.

4.3. Factores que influyen en el uso de billeteras móviles

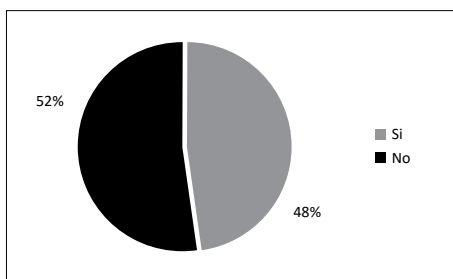
El uso de billeteras móviles está determinado por varios factores, entre los cuales destacan la frecuencia de uso, la satisfacción del usuario y el volumen de transacciones. frecuencia de uso mide cuántas veces una persona utiliza la billetera móvil en un periodo determinado. Koo & Chung (2015) señalan que este factor es clave para entender el grado de adopción de una plataforma de pagos móviles. El nivel de satisfacción refleja la percepción de los usuarios sobre la facilidad de uso y conveniencia de la plataforma. Según Zhou (2014), la satisfacción del usuario es esencial para garantizar la retención y fidelización de los clientes en las plataformas de pago móvil. Finalmente, el volumen de transacciones mide la cantidad y el valor de las operaciones realizadas a través de la billetera móvil. Hsieh, Rai & Keil (2011) indican que este indicador permite evaluar el crecimiento y la aceptación de las plataformas móviles en el mercado financiero.

5. Resultados

5.1. Adopción de billeteras móviles

El 48% de adopción en Santa Cruz supera el promedio regional de 40% (Banco Mundial, 2022), lo que refleja una mayor integración de estas plataformas en la región, especialmente entre los adultos jóvenes.

Gráfico 1. Adopción de billeteras móviles en Santa Cruz

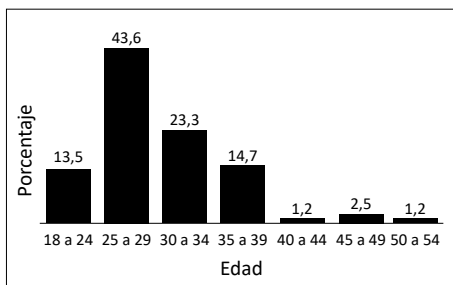


Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.2. Edad

El rango de edad con mayor adopción de billeteras móviles es el de 25 a 29 años, que representa el 43,6% de los usuarios. A partir de los 30 años, la tendencia de uso disminuye notablemente, con sólo un 1,2% de personas entre 50 y 54 años usando estas plataformas.

Gráfico 2. Rango de edades de adopción de billeteras móviles en Santa Cruz

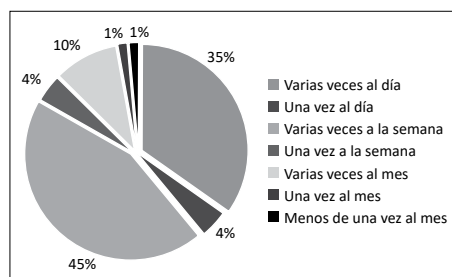


Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.3. Frecuencia de uso

En cuanto a la frecuencia de uso, el 45% de los usuarios utilizan billeteras móviles varias veces a la semana, mientras que un 35% las emplean varias veces al día. Este resultado evidencia una integración cada vez más frecuente de las billeteras móviles en las actividades diarias.

Gráfico 3. Frecuencia de uso de billeteras móviles en Santa Cruz

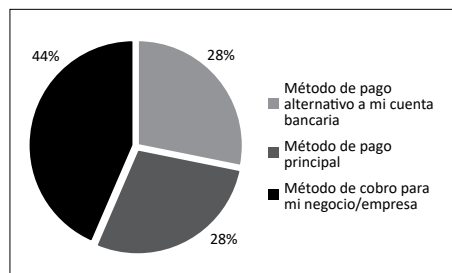


Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.4. Motivo principal de uso

El 44% de los usuarios utilizan billeteras móviles principalmente para realizar cobros, mientras que el 28% las emplean como método de pago alternativo a mi cuenta bancaria y otro 28% como su forma de pago principal. Esto muestra una preferencia por las billeteras móviles para la gestión de pagos y cobros digitales.

Gráfico 4. Motivo principal de uso de billeteras móviles en Santa Cruz

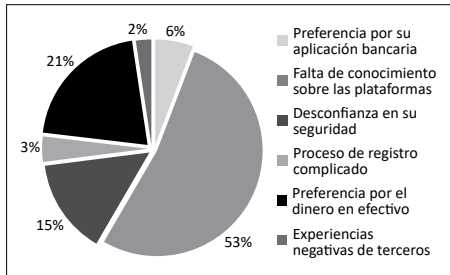


Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.5. Barreras para el uso

Entre las personas que no utilizan billeteras móviles, el 53% mencionó la falta de conocimiento como el principal motivo, seguido por el 21% que prefieren usar cuentas bancarias y el 15% que desconfían de la seguridad de estas plataformas.

Gráfico 5. Barreras para el uso de billeteras móviles en Santa Cruz



Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.6. Frecuencia de uso y edad

El análisis muestra que, entre los jóvenes de **18 a 24 años**, el uso de billeteras móviles es mayor, con frecuencia diaria. En contraste, las personas entre **25 y 29 años** utilizan las billeteras varias veces por semana, lo que indica una relación entre la edad y la frecuencia de uso: los usuarios más jóvenes tienden a emplear las billeteras móviles con mayor frecuencia.

Tabla 1. Cruce entre variables: frecuencia de uso y edad

¿Con qué frecuencia utiliza su billetera móvil? Selecciones sólo una opción

Edad		Frecuencia de uso						Total
		Varias veces al día	Una vez al día	Varias veces a la semana	Una vez a la semana	Varias veces al mes	Una vez al mes	
18 a 24	Recuento	12	0	8	0	0	0	20
	% dentro de Edad	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
25 a 29	Recuento	16	2	28	6	10	2	64
	% dentro de Edad	25,0%	3,1%	43,8%	9,4%	15,6%	3,1%	100,0%
30 a 34	Recuento	12	4	8	0	2	0	28
	% dentro de Edad	42,9	14,3	28,6	0,0%	7,1%	0,0%	100,0%
35 a 39	Recuento	8	0	14	0	2	0	24
	% dentro de Edad	33,3	0,0%	58,3	0,0%	8,3	0,0%	100,0%
40 a 44	Recuento	0	0	2	0	0	0	2
	% dentro de Edad	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
45 a 49	Recuento	0	0	4	0	0	0	4
	% dentro de Edad	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
50 a 54	Recuento	2	0	0	0	0	0	2
	% dentro de Edad	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	Recuento	50	6	64	6	14	2	144
	% dentro de Edad	34,7%	4,2%	44,4%	4,2%	9,7%	1,4%	100,0%

Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.7. Edad y uso de plataformas

La edad influye en la plataforma de billetera móvil que utilizan. Las personas entre 30 y 35 años prefieren Tigo Money

y Soli-Yape, mientras que los más jóvenes (18 a 24 años), principalmente estudiantes, optan por Yolo Pago.

Tabla 2. Cruce entre variables: edad y uso de plataformas

		Varias veces al día	Una vez al día	Varias veces a la semana	
Edad	18 a 24	Recuento	6	12	12
		%	6,5%	12,6%	37,5%
25 a 29	Recuento	40	47	8	
	%	43,5%	49,5%	25,0%	
30 a 34	Recuento	22	20	6	
	%	23,9%	21,1%	18,8%	
35 a 39	Recuento	18	12	6	
	%	19,6%	12,6%	18,8%	
40 a 44	Recuento	2	0	0	
	%	2,2%	0,0%	0,0%	
45 a 49	Recuento	2	2	0	
	%	2,2%	2,1%	0,0%	
50 a 54	Recuento	2	2	0	
	%	2,2%	2,1%	0,0%	
Total	Recuento	92	95	32	
	%	100%	100%	100%	

Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.8. Situación laboral y abono en cuenta

El análisis reveló que los trabajadores independientes suelen abonar entre **Bs 100 y 500**, mientras que los dueños de pequeños negocios, con menos de cinco empleados, abonan más de **Bs 2.000**. Esto destaca la relación entre la situación laboral y los montos abonados en las billeteras móviles.

Tabla 3. Cruce entre variables: situación laboral y abono en cuenta

		¿Cuál es su situación laboral actual?				Total	
		Estudiante	Trabajador independiente	Empleado en un negocio o institución, no es jefe	Dueño de un negocio con menos de 5 empleados		
Aproximadamente, ¿cuánto dinero abonas a tu billetera móvil semanalmente?	Menos de Bs 100	Recuento	6	2	6	0	14
		%	42,9%	14,3%	42,9%	0,0%	100,0%
Bs 100 a 500	Recuento	16	28	12	0	56	
	%	28,6%	50,0%	21,4%	0,0%	100,0%	
Bs. 501 a 1.000	Recuento	0	26	10	2	38	
	%	0,0%	68,4%	26,3%	5,3%	100,0%	
Bs 1.001 a 1.500	Recuento	2	8	6	3	19	
	%	10,5%	42,1%	31,6%	15,8%	100,0%	
Bs 1.501 a 2.000	Recuento	0	7	0	2	9	
	%	0,0%	77,8%	0,0%	22,2%	100,0%	
Más de Bs 2.000	Recuento	0	2	2	4	8	
	%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%	
Total	Recuento	24	73	36	11	144	
	%	16,7%	50,7%	25,0%	7,6%	100,0%	

Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.9. Situación laboral y motivo de uso

Los trabajadores independientes valoran principalmente la accesibilidad y facilidad de uso de las billeteras móviles, mientras que quienes las utilizan para realizar pagos y cobros digitales también son predominantemente independientes.

Tabla 4. Cruce entre variables: situación laboral y motivo de uso

		¿Cuál es su situación laboral actual?					Total
		Estudiante	Trabajador independiente	Empleado en un negocio o institución, no es jefe	Dueño de un negocio con menos de 5 empleados		
¿Cuál es el principal motivo por el que utiliza su billetera móvil?	Accesibilidad y facilidad de uso	Recuento	12	27	12	0	51
		%	23,5%	52,9%	23,5%	0,0%	100,0%
	Disponibilidad amplia de puntos para retiro y depósito	Recuento	4	4	14	3	25
		%	16,0%	16,0%	56,0%	12,0%	100,0%
	Falta de acceso a servicios bancarios tradicionales	Recuento	6	10	0	0	16
		%	37,5%	62,5%	0,0%	0,0%	100,0%
	Gestión y seguimiento de gastos	Recuento	2	2	6	0	10
		%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	100,0%
	Necesidad de realizar pagos/cobros digitales	Recuento	0	30	2	8	40
		%	0,0%	75,0%	5,0%	20,0%	100,0%
	Total	Recuento	24	73	34	11	142
		%	16,9%	51,4%	23,9%	7,7%	100,0%

Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

5.10. Género y método de depósito/retiros de efectivo

Existe una leve diferencia entre géneros en cuanto al método de depósito y retiro. Los hombres tienden a utilizar más los cajeros automáticos, mientras que las mujeres prefieren usar agentes para realizar transacciones en efectivo.

Tabla 5. Cruce entre variables: género y método de depósito/retiros de efectivos

		Sexo			
		Femenino	Masculino	Total	
¿Cuál es el principal método de depósito y retiro en	Cajeros automáticos (ATM)	Recuento	13	26	39
		%	33,3%	66,7%	100%
	Puntos de agentes corresponsales	Recuento	49	54	103
		%	47,6%	52,4%	100%
Total	Recuento	62	80	142	
	%	43,7%	56,3%	100%	

Fuente: Encuesta sobre hábitos de uso de billeteras móviles.

6. Conclusiones

La adopción de billeteras móviles en Santa Cruz de la Sierra es del 48%, superando el promedio regional, con una alta preferencia entre los jóvenes y trabajadores independientes. Los usuarios jóvenes (18-24 años) utilizan las billeteras móviles varias veces al día,

mientras que los adultos jóvenes (25-29 años) las emplean varias veces por semana.

No existen barreras de género significativas, ya que el uso está equilibrado entre hombres (53%) y mujeres (47%). Tigo Money y Soli-Yape son las plataformas preferidas por los usuarios mayores de 30 años, mientras que los más jóvenes optan por Yolo Pago. La falta de conocimiento (53%) y las preocupaciones de seguridad (15%) son las principales barreras para la adopción.

7. Recomendaciones

Es fundamental implementar programas de educación financiera para reducir la falta de conocimiento que impide a muchos usuarios adoptar billeteras móviles. Además, es crucial reforzar las medidas de seguridad y comunicar mejor estos aspectos a los usuarios, aumentando así su confianza en las plataformas. La expansión de la red de agentes también es clave para facilitar las transacciones en efectivo, especialmente en zonas con menor acceso a servicios financieros. Asimismo, las plataformas deben adaptar sus funcionalidades para atender mejor a los jóvenes y trabajadores independientes, quienes constituyen una gran parte de

los usuarios. Finalmente, es importante aprovechar redes sociales como Facebook y TikTok para promocionar estas plataformas y diversificar los servicios, integrando opciones como pagos en transporte público y microcréditos, con el fin de atraer a un mayor número de usuarios.

Referencias

- Banco Mundial. (2018). *Inclusión Financiera*.
- Banco Mundial. (29 de Junio de 2022). www.bancomundial.org. Obtenido de La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>
- Captura Consulting. (2021). *NIVELES SOCIOECONÓMICOS EN BOLIVIA*. Santa Cruz de la Sierra: Captura Consulting.
- De Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*, <https://www.fecamype.gob.sv/wp-content/uploads/2021/11/3-Inclusion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>.
- Fundación Milenio. (2018). Crecimiento: Santa Cruz, puntal del país en desarrollo e inversión. *Los Tiempos*, <https://fundacion-milenio.org/los-tiempos-crecimiento-santa-cruz-puntal-del-pais-en-desarrollo-e-inversion/>.
- Hsieh, J. P., Rai, A., & Keil, M. (2011). Understanding digital inequality: Comparing continued use behavioral models of the socio-economically advantaged and disadvantaged. *MIS Quarterly*, 35(1), 115-142.
- Koo, C., & Chung, N. (2015). Exploring factors affecting the adoption of mobile financial services in Korea. *Service Business*, 9, 301-318.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. (2019). *GLOSARIO DE TÉRMINOS ECONÓMICO FINANCIEROS*. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Opinión Bolivia. (8 de abril de 2022). INE proyecta que para 2022 Bolivia tendrá 12 millones de habitantes y Santa Cruz será la más poblada. *Opinión*, págs. <https://www.opinion.com.bo/articulo/pais/proyecciones-2021-ine-indican-poblacion-118-millones-habitantes-pais/20210408123850814834.html>.
- Urgente Bolivia. (2022). La billetera móvil rompe récord de crecimiento en Bolivia porque es inclusiva. *Urgente Bolivia*, <https://urgente.bo/noticia/la-billetera-m%C3%B3vil-rompe-r%C3%A9cord-de-crecimiento-en-bolivia-porque-es-inclusiva#:~:text=En%20el%20mercado%20boliviano%2C%20la,lo%20pago%20del%20Banco%20Ganadero>.
- Zhou, T. (2014). An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. *Decision Support Systems*, 57, 245-252.