

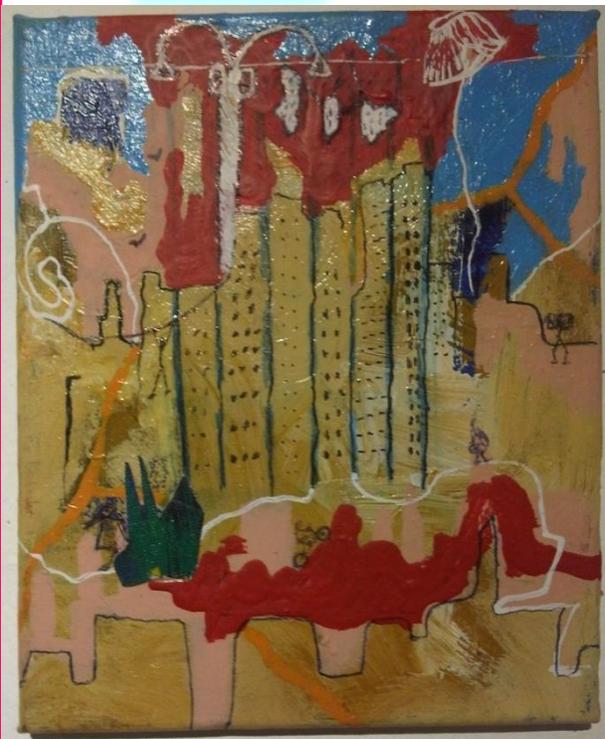
opci3n

Revista de Antropologfa, Ciencias de la Comunicaci3n y de la Informaci3n, Filosoffa,
Linguistica y Semiotica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnologia

Año 38, 2022, Especial N°

29

Revista de Ciencias Humanas y Sociales
ISSN 1012-1587/ ISSNe: 2477-9385
Dep3sito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia
Facultad Experimental de Ciencias
Departamento de Ciencias Humanas
Maracaibo - Venezuela

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

© 2022. Universidad del Zulia

ISSN 1012-1587/ ISSN: 2477-9385

Depósito legal pp. 198402ZU45

Portada: Dándole

Artista: Rodrigo Pirela

Medidas: 25 x 30 cm

Técnica: Acrílico sobre tela

Año: 2012

Brecha generacional en el uso de productos y servicios financieros en México

Ariadna Hernández-Rivera

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México

ORCID: [0000-0003-2377-145X](https://orcid.org/0000-0003-2377-145X)

ariadna.hernandezr@correo.buap.mx

Fernando Vera Sánchez

Universidad Anáhuac Puebla, México

ORCID: 0000-0003-3501-6478

fernando.verasa@anahuac.mx

Resumen

La investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la brecha generacional en el uso de productos y servicios financieros (PSF) con la finalidad de mostrar los factores que inciden en la inclusión financiera por generación. Con base en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, 2021, se obtuvo una muestra de 3,568 observaciones. Se usó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional. Se demuestra que existe una brecha generacional en el uso de PSF siendo las variables relevantes: educación, trabajo formal, ingresos, localidad, vivienda con internet, confianza en los proveedores y la posesión de teléfono inteligente.

Palabras clave: brecha generacional; productos y servicios financieros (PSF); jóvenes; adultos; adultos mayores.

Generation gap in the use of financial products and services in Mexico

Abstract

The research aims to analyze the impact of the generation gap on the use of financial products and services (PSF) in order to show the factors that affect financial inclusion by generation. Based on the National Survey of Financial Inclusion, 2021, a sample of 3,568 observations was obtained. A quantitative, non-experimental design and correlational scope methodology was used. It is shown that there is a generational gap in the use of PSF, with the relevant variables being: education, formal employment, income, location, home with internet, trust in providers and possession of a smartphone.

Keywords: generation gap; financial products and services; youths; adults; older adults.

1. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI confluyen diversas generaciones que participan en el ámbito laboral, lo representa un desafío para los gobiernos, empresas e instituciones en general, ya que esta pluralidad generacional implica diferencias en la forma de hacer cosas, utilizar herramientas, el uso de la tecnología, el dinero, entre otros (BEREMENDI, DELFINO y ZUBIETA, 2019; AZURMENDI, ORTEGA y MUÑOZ, 2019; EIGUREN, BERASANEGI y CORREA, 2022; HERNÁNDEZ-RIVERA y RENDÓN, 202). En este sentido, los retos que se presentan para las organizaciones públicas y privadas se complejizan debido a que las múltiples generaciones interactúan día con día, generando una interdependencia social, pero que no necesariamente esta relación se vuelve eficaz.

De esta forma, es constituida la brecha generacional, que se concibe como el abismo o diferencia existente en valores, objetivos, ideologías, etcétera; entre dos o más generaciones que coexisten en una determinada región (FUSTILLOS, 2017; MANGOLD, STIER y BREUER, 2021). De manera que, se han discutido las implicaciones que tiene la coexistencia de más de cuatro generaciones diferentes en un mismo entorno económico y tecnológico (HERNÁNDEZ-RIVERA y RENDÓN, 2021).

Dentro de las implicaciones en el área tecnológica, se tiene la creciente brecha digital en la población; la cual se define como la exclusión de uno o varios grupos de la población al acceso de herramientas digitales y recursos tecnológicos, mermando así su potencial de desarrollo (MICHELI-THIRIÓN y VALLE-ZÁRATE, 2017). Esta brecha se convierte en un objeto de estudio importante debido a que se ha acentuado la cantidad de innovaciones que tienen como base la revolución tecnológica (TEJEDA et al., 2019).

Por otro parte, las implicaciones económicas están fuertemente asociadas con la tecnología, debido a que el uso y acceso de productos y servicios financieros, ha ido creciendo conforme avanza la innovación. Un producto o servicio financiero, es todo aquél que es ofrecido por entidades financieras hacia personas físicas o morales con la finalidad de captar y/o brindar fondos que contribuyan al desarrollo de sus

necesidades y actividades (HERRERA, 2019). De esta forma, la brecha generacional tecnológica, surge de la combinación de conceptos, brecha generacional y brecha digital, siendo concebida como el diferencial de conocimientos entre generaciones, que limita y excluye a varios sectores generacionales.

A su vez, lo anterior causa un rezago en distintos componentes de la sociedad: como el económico al alterar la forma en la que se usan los distintos productos financieros, esto derivado de la conducta, características, incentivos, experiencias y edad de cada generación. Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto que tiene la brecha generacional en el uso de productos y servicios financieros con la finalidad de mostrar los factores que inciden en la inclusión financiera por generación. Para ello, se desarrollan seis apartados; introducción, fundamentos teóricos, metodología, análisis y discusión de los resultados, así como las conclusiones.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS-CONTEXTUALES

El título 2 está reservado a los Fundamentos Teóricos, pero el investigador es libre de elaborar su propia estructura si el trabajo corresponde a los artículos tipo ensayo. Se mantiene el interlineado sencillo, y la misma estructura de estilo para citas de referencia o textuales como se indicó en la anterior sección.

La población ha evolucionado de forma acelerada, originando un nuevo modelo social que utiliza en su cotidianidad herramientas digitales y tecnológicas (PÉREZ et al., 2019; CEDEÑO-ROMERO, 2020). Lo anterior, provoca que se amplíen diversas brechas (económica, tecnológica, social, de género, cultural, etc.), ya que la inmersión de las personas en este modelo, no se desarrolla de forma igualitaria para todos, siendo evidente estas disparidades entre generaciones. La concepción del término “generación” no tiene un consenso entre autores, puesto que, dentro de su definición, se debate que cada generación debe ser interpretada como una totalidad de áreas de estudio, como la biología, historia, economía, etc. Siendo necesario analizar la influencia de diversas variables para períodos específicos generacionales (MANNHEIM, 1952).

Existe una interrelación entre diversos grupos generacionales, creando un ambiente social heterogéneo en donde cada generación cuenta con su propia identidad, de esta forma se constituye la teoría generacional (LYONS y KURON, 2014; AVENDAÑO, CHAVEZ y

MUÑOZ; 2019). Con una identidad generacional constituida, se abre paso para que cada generación que entre en convivencia con otra comparta valores, habilidades, recursos y experiencias. Además, cada generación tiene dos opciones: responder a la transmisión o bien, negarse a ella, esto último es lo que genera las brechas generacionales (FIGUEROA et al., 2017).

Cuando las generaciones no se adaptan en su interacción, se producen brechas, mismas que provocan cambios en los paradigmas sociales. Un ejemplo de ello, es cuando las generaciones jóvenes adquieren una perspectiva diferente del mundo, comparada con las generaciones mayores; estos cambios tienen origen en las nuevas experiencias que viven los jóvenes por distintas causas como: la tecnología, guerras, crisis, descubrimientos científicos, etc. (FONER, 1984; SUM et al., 2008; ACURIO, MOSQUERA Y ZAMBRANO, 2016). Una de las brechas más notorias es la tecnológica, puesto que esta era de la información, es conocida como la era digital; en esta hay una abundancia de elementos tecnológicos e innovaciones con potencial de acceso inmediato (BARRÓN, 2020; ACUÑA Y SÁNCHEZ, 2020).

Pese a esto, las diferencias generacionales provocan un efecto negativo en la profundización digital y, por tanto, se genera una distribución desigual con la interacción de tecnología en uno o más sectores sociales. El acceso a recursos tecnológicos tiene un papel fundamental en la generación de oportunidades de la sociedad y disminuye la cantidad de barreras provocadas por las brechas tecnológicas (GARCÍA et al., 2019; ROJAS, 2022). En ese sentido, la brecha tecnológica puede afectar el desarrollo sostenible de las naciones y, por tanto, estancar la evolución de la sociedad (ROJAS, 2022).

Al unir la brecha generacional y la brecha tecnológica, se obtiene el fenómeno de la brecha generacional tecnológica, que no es más que la prolongación de las brechas sociales ya existentes (generacional y tecnológica), lo que describe una situación en actualidad en materia laboral, educativa, cultural, etc. En donde, múltiples generaciones conviven y comparten elementos característicos entre sí, haciendo evidente la necesidad de combatir esta brecha (ROMERO, 2020).

Esta brecha tecnológica generacional, es una variable de interés en la investigación; puesto que existe la suficiente evidencia para suponer que aquellas generaciones que nacieron a partir de 1995 en adelante son las que cuentan con mejores capacidades de procesamiento, análisis y

manejo de tecnología debido a su crecimiento en simultáneo con el de la tecnología; en comparación a generaciones anteriores (PRENSKY, 2001; COLL y MONEREO, 2008; FLORES y ARCO, 2013; GARRIDO-LARA, BUSQUET y MUNTÉ-RAMOS, 2016).

La mayoría de los estudios actuales confirman, la existencia de esta brecha tecnológica generacional, en donde generaciones adultas, se encuentra hasta cierto punto marginados y discriminados tecnológicamente, lo que limita bastante su acercamiento a productos financieros (GARRIDO LORA et al., 2016; HERNÁNDEZ-RAMOS, HERRERA-GARCÍA y RODRÍGUEZ-CONDE, 2017). Además, existe una evidencia que correlaciona en sentido positivo, el acceso a productos financieros y el bienestar de los hogares (BECK, DEMIRGUCKUNT y LEVINE, 2007; RODRÍGUEZ y RIAÑO, 2016) por lo que, si se prioriza una reducción considerable en la brecha tecnológica generacional, podrían obtenerse resultados positivos ante la digitalización de los productos financieros.

De esta manera, la educación e inclusión financiera se constituyen como elementos primordiales para promover la reducción de brechas, dado que promueven prosperidad colectiva, al tener un alcance multigeneracional, además, contribuye en el crecimiento y estabilidad económica que, a su vez, generan un efecto potenciador de desarrollo y bienestar económico (PRIM, VILLADA y YANCARI, 2015; HERNÁNDEZ-RIVERA, 2019). La educación inclusión financiera es un elemento crucial para el desarrollo de las naciones, dado que impulsa las transacciones financieras, el dinamismo económico, la reactivación de los mercados, coadyuva con las poblaciones más vulnerables para salir de la pobreza.

El canal de transmisión de estos elementos es necesario para el sistema financiero de cada país, puesto que todo producto o servicio debe ser ofrecido por parte de entidades financieras; el problema reside en que la nueva era digital ha modernizado la banca a tal punto que genera exclusión a un gran sector poblacional que hace uso de uno o más productos financieros (CARBALLO, 2020; GUARACHI, 2021).

Por otra parte, la denominada “Tecnología financiera” trae consigo una serie de propuestas que incentivan a la digitalización de transacciones y operaciones para: 1) agilizar los procesos y tiempos de espera, 2) mejorar la administración bancaria, y 3) obtener mayor alcance poblacional. Lo que trae consigo una serie de implicaciones que

conducen a un aumento en la brecha tecnológica generacional, puesto que uno o más sectores de clientes se encuentran dentro de la clasificación de generaciones adultas, que son ajenas a la era digital y que la inclusión tecnológica en materia financiera puede resultar poco confiable (MEJÍA y AZAR, 2021).

3. METODOLOGÍA

La presente investigación tiene por objetivo analizar el uso de productos y servicios financieros, considerando el impacto que ha tenido la brecha generacional en México, para ello, se utilizaron variables de tipo dicotómicas extraídas de los datos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Se propone como variable explicada, el uso de productos financieros y sus variables explicativas: sexo, edad, edad al cuadrado, educación, trabajo formal, ingreso, pertenecer a un municipio urbano o rural, acceso a internet en el hogar, confianza en los proveedores de servicios financieros y contar con un teléfono inteligente. Debido a su naturaleza como variables dicotómicas, se trabajó un modelo econométrico del tipo Logit para explicar el fenómeno.

Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional de las variables, esto para demostrar cuáles son los factores que influyen en la toma de decisiones sobre el uso de productos y servicios financieros en México considerando los diversos grupos generacionales. Se utilizó una muestra de 3,568 observaciones correspondientes a las respuestas disponibles de la variable ingreso, de las personas encuestadas por parte de la ENIF, 2021.

La muestra se dividió entre jóvenes, es decir, encuestados con el rango de edad entre 18 y 30 años, adultos entre 31 y 59 años, así como los adultos mayores, es decir, encuestados con el rango de edad entre 60 y más años; los datos disponibles para los jóvenes son 596 observaciones que corresponden al 16.7% del total de la muestra analizada. Los adultos contribuyen con un 69.60% con un total de 2,483 observaciones y por último los adultos mayores representan un 13.7% con 489 observaciones.

Para analizar los datos, se calculó una variable dicotómica que toma valor de 1 si la persona hace uso de productos financieros y 0 si la persona no hace uso de productos financieros. Para esto se tomó información de la pregunta 5.4 referente a cuentas o tarjetas de nómina,

de pensión y para recibir apoyos gubernamentales, así como cuentas de ahorro, cuenta de cheques, depósitos a plazo fijo, fondo de inversión y cuenta contratada por internet o aplicación. También se incluye la información de la pregunta 6.2 sobre tarjetas de crédito, créditos de nómina, personal, automotriz o de vivienda. Además, se tomó en cuenta el género de los entrevistados donde la variable sexo toma el valor de 1 si el encuestado es hombre y 0 si la encuestada es mujer.

También se tomó en cuenta la variable edad reflejada en la encuesta como años del entrevistado y la edad al cuadrado para capturar el efecto del envejecimiento y la ampliación o reducción de esta variable en las decisiones financieras. Otra variable por considerar fue el nivel de educación, la ENIF captura los años de estudio y se toma como rango desde 0 hasta 9, donde este último número se relaciona con estudios de posgrado, lo anterior corresponde a la pregunta 2.6 del cuestionario. Dentro de la variable ingreso se consideró el ingreso mensual en pesos, capturado en la sección 3.8 a del cuestionario. En este sentido, de los 13,345 registros originales que reporta la encuesta, se obtuvieron datos para 3,568 individuos al eliminar los datos faltantes de esta variable.

Por otro lado, se consideró la información de la sección 11, sobre confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros, al entrevistado se le pregunta: si usted tuviera que solicitar los servicios de un banco o cualquier otra institución financiera, las posibles respuestas son las siguientes: ¿usted considera que recibiría toda la información necesaria?, ¿usted considera que resolverían su necesidad o problema económico?, ¿usted considera que estaría seguro su dinero?, ¿usted considera que resolverían sus quejas y reclamaciones?, ¿usted considera que protegerían sus datos personales?

Para este estudio, se tomó un promedio de cada una de las respuestas, donde 1 es sí, y 0 implica que el entrevistado responde que no. Además, se tomó en cuenta si el entrevistado cuenta con empleo formal como valor de 1, y 0 si no cuenta con empleo formal. Con respecto al uso y acceso a la tecnología, se consideró la pregunta 3.11 que especifica ¿Usted tiene un celular inteligente (Smartphone)? Siendo 1 que si lo tiene y 0 que no lo tiene. En este mismo sentido, se consideró la pregunta 0.4 del cuestionario referente a si la vivienda cuenta con internet, siendo 1 que si cuenta con internet y 0 de otra forma. Por último, considerando el tamaño de la localidad de residencia del individuo, se calculó una variable dicotómica que expresa con valor de 1 a una localidad urbana y a 0 a una localidad rural.

Con el propósito de identificar los elementos que influyen en las decisiones de uso de productos y servicios financieros, se considera la variable dependiente, descrita en la sección anterior, como la variable explicada. En el modelo econométrico propuesto, la variable dependiente es dicotómica que toma valores 1 y 0; se formula el modelo a través de función de distribución logística (Logit). Este modelo considera a los parámetros estimados que relacionan a cada variable explicativa con la variable explicada, miden el cambio en el logaritmo de las posibilidades en favor de la variable explicada (GUJARATI, 2010); ya que, con ello, es posible medir el cambio en el logaritmo de las posibilidades de que una persona use productos financieros. Con esta información, se puede calcular las posibilidades a favor, tomando el antilogaritmo de los coeficientes estimados.

Adicionalmente, se llevaron a cabo estimaciones con el modelo lineal de probabilidad (MLP) y el modelo Probit, pero dado la robustez y la facilidad en la interpretación de los resultados se tomó en cuenta el modelo Logit. El software utilizado para construir y evaluar el modelo econométrico fue Eviews, debido a su claridad para la demostración de resultados y la relación de cada una de las variables estudiadas. De tal manera que el modelo propuesto para la explicación del fenómeno de investigación es el siguiente:

$$PSFP = \beta_0 + \beta_1 SX + \beta_2 Edad + \beta_3 Edad^2 + \beta_4 educ + \beta_5 TF + \beta_6 Ingr + \beta_7 Muni + \beta_8 Inter + \beta_9 CPPSF + \beta_{10} TI + \varepsilon$$

En donde:

PSFP: Producto o servicio financiero en posesión (Cuentas o tarjetas: de nómina, pensión, apoyos gubernamentales, de ahorro, cheques, depósitos a plazo fijo, fondos de inversión y cuentas contratadas por internet (1 = Sí, 0 = No));

SX: Sexo del encuestado (1 = Hombre, 0 = Mujer);

Edad: edad registrada por el encuestado (Número de años);

Educ: Grado de educación del encuestado (0 a 9);

TF: Trabajo formal (¿Usted cuenta con un empleo formal? (1 = Sí, 0 = No));

Ingr: Ingresos (3.8 Ingresos (Cantidad monetaria de ingresos));

Muni: Municipio formal o rural (Localidad urbana o rural (1 = Localidad Urbana, 0 = Localidad rural));

Inter: Vivienda con internet (0.4 ¿Su vivienda cuenta con internet? (1 = Sí, 0 = No));

CPPSF: Confianza en los proveedores de productos y servicios financieros (1 = Sí, 0 = No);

TI = Posesión de teléfono inteligente (3.11 ¿Usted tiene un celular inteligente (Smartphone)? (1 = Sí, 0 = No)).

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se realizó el modelo econométrico propuesto para evaluar los resultados arrojados con base en las 3568 muestras obtenidas de la ENIF 2021. Los resultados de la estimación del modelo Logit sobre el total de la muestra, se presentan en la tabla 1, aquí se considera como variable explicada a la dicotómica sobre el uso de productos financieros y a las variables explicativas mencionadas en la metodología.

De acuerdo con el valor p de la prueba individual de coeficientes, se puede inferir que las variables (en su mayoría) son estadísticamente significativas en un 0.05% de nivel de significancia, mismas que están marcadas con un asterisco en la última columna, en ellas, se encuentran: el nivel de educación (educ), el contar con un trabajo formal (TF), el ingreso (Ingr), los municipios urbanos (muni), el acceso a internet (Inter), la confianza (CPPSF) y el teléfono inteligente (TI).

Adicionalmente el estadístico F , indica que el modelo es adecuado. Por otra parte, el indicador de la R cuadrada es poco significativo en modelos Logit (FIELD Y FIELD, 2012). Para el modelo propuesto, la R cuadrada de McFadden es de 0.17. Además, con los resultados del primer modelo se infiere que no parece haber una distinción en el uso de productos financieros entre el género y la edad, es decir, estas variables no son estadísticamente significativas.

Tabla 1. Resultados del modelo para el total de la muestra

Variable dependiente: PSFP				
Observaciones incluidas: 3568				
Variable	Coefficient	Std. Error	Z-statistic	Prob.
C	-2.434	0.499	-4.879	0.000*
SX	-0.098	0.107	-0.913	0.361
Edad	0.018	0.020	0.930	0.352
Edad ²	0.000	0.000	0.111	0.912
Educ	0.212	0.025	8.354	0.000*
TF	0.608	0.101	6.041	0.000*
Ingr	0.000	0.000	4.958	0.000*
Muni	0.276	0.107	2.581	0.010*
Inter	0.497	0.104	4.802	0.000*
CPPSF	0.746	0.122	6.105	0.000*
TI	0.669	0.111	6.050	0.000*
McFadden R.squared: 0.170				
LR statistic (10 df): 592.823				
Probability (LR stat): 0.000				

Fuente(s): elaboración propia a través de Eviews, 2022

Posteriormente se dividió la muestra general en tres grupos: jóvenes, adultos y adultos mayores. Los resultados de los modelos Logit para estas submuestras se presentan en las tablas 2, 3 y 4. La última columna de las tablas representan el antilogaritmo del coeficiente Logit para coeficientes estadísticamente significativos al 0.05% del nivel de significancia. Como era de esperarse, existen factores que afectan tanto a jóvenes, adultos, y adultos mayores, en la presente investigación, se analizó que la variable coincidente es el ingreso, con coeficientes positivos; se puede inferir que, a mayor ingreso, mayor será el uso de productos financieros en ambos grupos.

Por otro lado, también surgen diferencias significativas entre estos grupos de edad, para los jóvenes, además del ingreso, lo que más incentiva el uso de productos financieros es el contar con un empleo formal, más de dos veces los incrementos en la probabilidad (2.37), comparado con un joven que no cuenta con empleo formal. En este grupo también resulta relevante la variable educación, donde se observa que un año más de estudios, incentiva a los jóvenes 1.27 veces más, al uso de productos financieros. Por último, la variable acceso a internet en el hogar, puede provocar hasta 1.79 veces más el uso de servicios

financieros comparado con jóvenes que no cuentan con internet en el hogar.

El comportamiento de los adultos mayores es diferente al de los jóvenes. Los adultos mayores consideran como prioritario la confianza en los servicios financieros y el acceso a teléfonos inteligentes, un adulto mayor puede hacer más de 3 veces uso de productos financieros (3.33) si considera que cuenta con la suficiente confianza. También, el adulto mayor puede hacer más del doble de uso de productos financieros (2.03) contando con teléfonos inteligentes. Por otro lado, el factor de la edad es relevante en este grupo, con base en los resultados se observa que un año más de vida en el grupo de adultos mayores, casi duplica el uso de productos financieros (1.91). Por último, en este grupo se encuentra como relevante la variable sexo, indicando que en realidad las mujeres son más propensas al uso de productos financieros (casi 60% más, 0.59) que los hombres adultos mayores.

Tabla 2. Resultados del modelo para muestra de jóvenes

Variable dependiente: PSFP					Multiplicador comparativo con tabla 3
Observaciones incluidas: 596					
Variable	Coefficient	Std. Error	Z-statistic	Prob.	
C	-14.121	6.279	-2.249	0.025*	
SX	-0.029	0.281	-0.103	0.918	
Edad	0.902	0.508	1.777	0.076	
Edad ²	-0.017	0.010	-1.642	0.101	
Educ	0.235	0.061	3.870	0.000*	1.3
TF	0.861	0.278	3.092	0.002*	2.4
Ingr	0.000	0.000	2.723	0.007*	1.0
Muni	0.206	0.265	0.779	0.436	
Inter	0.582	0.257	2.263	0.024*	1.8
CPPSF	0.351	0.332	1.058	0.290	
TI	0.557	0.322	1.729	0.084*	
McFadden R.squared: 0.172					
LR statistic (10 df): 97.487					
Probability (LR stat): 0.000					

Fuente(s): elaboración propia a través de Eviews, 2022

Tabla 3. Resultados del modelo para la muestra de adultos

Variable dependiente: PSFP					Multiplicador comparativo
Observaciones incluidas: 2483					
Variable	Coefficient	Std. Error	Z-statistic	Prob.	
C	-1.864	1.962	-0.950	0.342	0.2
SX	-0.042	0.132	-0.316	0.752	1.0
Edad	-0.009	0.089	-0.099	0.921	1.0
Edad ²	0.000	0.001	0.329	0.742	1.0
Educ	0.243	0.032	7.611	0.000*	1.3
TF	0.642	0.123	5.215	0.000*	1.9
Ingr	0.000	0.000	2.257	0.024*	1.0
Muni	0.277	0.134	2.059	0.040*	1.3
Inter	0.623	0.127	4.887	0.000*	1.9
CPPSF	0.689	0.153	4.506	0.000*	2.0
TI	0.748	0.135	5.552	0.000*	2.1
McFadden R.squared: 0.177					
LR statistic (10 df): 410.392					
Probability (LR stat): 0.000					

Fuente(s): elaboración propia a través de Eviews, 2022

Tabla 4. Resultados del modelo para la muestra de adultos mayores

Variable dependiente: PSFP					Multiplicador comparativo con cuadro 3
Observaciones incluidas: 489					
Variable	Coefficient	Std. Error	Z-statistic	Prob.	
C	-25.463	11.571	-2.201	0.028*	
SX	-0.526	0.267	-1.973	0.049*	0.6
Edad	0.647	0.330	1.963	0.050*	1.9
Edad ²	0.004	0.002	-1.789	0.074	
Educ	0.082	0.064	1.284	0.199	
TF	0.271	0.241	1.125	0.261	
Ingr	0.000	0.000	4.922	0.000*	1.0
Muni	0.341	0.257	1.329	0.184	
Inter	0.174	0.263	-0.661	0.509	
CPPSF	1.203	0.287	4.194	0.000*	3.3
TI	0.708	0.262	2.700	0.000*	2.0
McFadden R.squared: 0.185					
LR statistic (10 df): 107.042					
Probability (LR stat): 0.000					

Fuente(s): elaboración propia a través de Eviews, 2022

En síntesis, se pueden resumir las diferencias generacionales más importantes en cuanto a los factores que determinan la posesión de productos o servicios financieros en el gráfico 1. En la sección de educación, se aprecia un impacto importante de la variable en las generaciones jóvenes (0.235) y adultos (0.243), mientras que la variable tiene un menor peso en los adultos mayores. Esto indica que dentro de la toma de decisiones sobre la adquisición de un producto o servicio financiero, tanto jóvenes y adultos tienen en consideración en gran medida sus niveles educativos, mientras que para los adultos mayores no es relevante. Por otra parte, en relación con la variable trabajo, se observa que, en los jóvenes, el contar con un empleo formal influye de manera importante en la adquisición de productos o servicios financieros (0.861), seguido por los adultos (0.642) y por último los mayores (0.271).

En relación con la variable sobre posesión de teléfonos inteligente, ambas muestras se mantienen en niveles de influencia de la variable de entre 0.55 y 0.75, en este sentido, tanto para adultos mayores (0.708) y adultos (0.748) el hecho de contar con un teléfono inteligente tiene peso al momento de tomar la decisión de adquisición de productos o servicios financieros mientras que para los jóvenes no se vuelve tan relevante (0.557). Por último, la CPPSF, es una variable que, de acuerdo con lo observado, importa primordialmente a adultos mayores (1.203), mientras que a los adultos les importa moderadamente (0.689) y en los jóvenes el impacto es muy bajo (0.351).

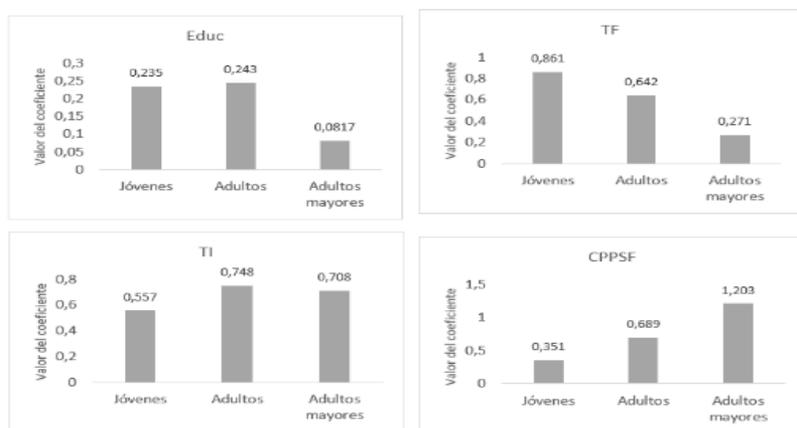


Gráfico 1. Diferencias generacionales de acuerdo con los coeficientes de las variables

Fuente(s): elaboración propia

Los resultados coinciden con la teoría generacional y la presencia de la brecha generacional; en este sentido, las generaciones jóvenes tienen como prioridad una transformación en la que la educación les sirva como un puente hacia el campo laboral, considerando sus habilidades creativas, autodidactas, multipantallas y multitareas. Más del 52% de los jóvenes a nivel mundial, considera que cuenta con las habilidades necesarias para ser introducido al mundo laboral y ponen como prioridad una buena educación en donde los centros educacionales les enseñen cómo aprender y no sólo qué aprender (PEARSON, 2018; QUINTEROS y MIGONE, 2020). Caso contrario, los adultos mayores, quienes se enfrentaron a carencias educativas durante su crecimiento y tuvieron que aprender con base en un “aprendizaje vivencial” y no uno con enfoque académico tradicional (GARCÍA, 2007; AGUILAR y DRUET, 2020).

En materia laboral, los resultados coinciden con lo expuesto por RODARTE (2020) derivado del hecho de que la mayoría de las generaciones jóvenes se enfrenta a una escasez de empleo formal pese a su nivel de preparación y oportunidades, en este sentido, se vuelve una prioridad para este sector poblacional el obtener un empleo que garantice su estabilidad y calidad de vida. Mientras que, para adultos y adultos mayores, la mayoría de ellos cuenta con una garantía de estabilidad debido a sus pensiones y trabajos formales a lo largo de los años (PAZ, 2010).

Por último, en relación con la confianza hacia los proveedores y el uso de un teléfono inteligente; los resultados coinciden con la descripción de características propias de cada generación, en este sentido, las generaciones mayores tienden a presentar un mayor grado de desconfianza hacia el entorno, además de ser más precavidos ante cualquier circunstancia; tienen preferencia a lo conocido. Mientras que las generaciones más jóvenes, tienden a ser más aventurados, curiosos y amantes del riesgo, es por ello por lo que brindan confianza hacia lo desconocido con mayor rapidez y al haber crecido junto con la tecnología, no la consideran un factor importante al tomar decisiones (RODRÍGUEZ y VEGA, 2016; HERNÁNDEZ-RIVERA, 2020a; HERNÁNDEZ-RIVERA, 2020b).

5. CONCLUSIONES

Los modelos utilizados en la investigación permitieron analizar los factores que influyen en la toma de decisiones para adquirir un producto

o servicio financiero de manera general así como de manera segmentada a través de distintas generaciones, esto para evidenciar la brecha generacional tecnológica que se presenta en la actualidad, de manera que se obtienen las siguientes conclusiones: para los jóvenes resulta más importante contar con empleo formal, el acceso a internet y el nivel de educación, mientras que para los adultos es más importante el empleo formal, acceso a internet y confianza en los proveedores, por último, para los adultos mayores es más relevante el nivel de confianza en los servicios financieros y el uso de teléfonos inteligentes.

Además, se puede observar que la brecha generacional tecnológica está presente, puesto que, dentro de los hallazgos, se encontró que para los jóvenes no es necesario contar con un teléfono inteligente para tomar la decisión de adquirir o no un producto financiero, caso contrario a los adultos y adultos mayores, quienes lo consideran un elemento relevante para tomar una decisión. Esto puede derivarse, del hecho de un mejor manejo de tecnologías por parte de las nuevas generaciones, sin embargo, no todos aplican estos conocimientos para el uso y acceso de productos y servicios financieros.

Por ello, es muy importante la realización de análisis tanto para las empresas del sector financiero que tratan de colocar sus productos, como para los hacedores de política económica que desarrollan estrategias para impulsar la educación financiera. Por ello, se debe establecer una adecuada política pública que considere la brecha generacional tecnológica, como un factor importante para una eficiente incorporación de programas y proyectos, que atiendan las necesidades de la pluralidad de generaciones que coexisten en un determinado territorio.

Finalmente, la investigación puede mejorarse, si se llevan a cabo estudios comparativos con encuestas realizadas en años anteriores. También resulta interesante realizar un estudio donde se separe a la población por grupos de ingreso y generaciones para determinar, si el factor ingreso el cual fue una variable significativa, coincidente en los tres grupos generacionales; tiene elementos que afecta más, a una generación que a otra; lo anterior traería consigo un beneficio colectivo y un impulso al desarrollo económico general a través de la educación financiera.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACUÑA ORTIGOZA, Marianela. y SÁNCHEZ ACUÑA, Carla Gabriela 2020. "Educación Superior pospandemia. Las asimetrías

- de la brecha tecnológica”. **Revista Venezolana de Gerencia**. Vol. 25, No. 92: 1282-1287. Venezuela. [fecha de Consulta 19 de Agosto de 2022]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286039>
- ACURIO, Joffre. MOSQUERA, Franklin. y ZAMBRANO, Luís. 2016. “Las TICs y la Brecha Generacional Digital, Problema Latente en el Siglo XXI”. **Journal of Science and Research**. Vol. 1: 39-43. Ecuador. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118781>
- AGUILAR, Rosa. y DRUET, Nora. 2020. Aprendizaje vivencial en la tercera edad. Disponible en: <https://observatorio.tec.mx/edu-bits-blog/aprendizaje-vivencial-tercera-edad>. Consultado el: 10.08.2022
- AVENDAÑO BASTIDAS, Pedro. CHAVEZ VARGAS, Eika. MUÑOZ ESPINOZA, Jacqueline. 2019. “Desarrollo de un perfil del influencer de redes sociales para las generaciones, basado en las teorías: generacional, identidad social y la interacción parasocial”. **Repositorio Institucional ESAN**. Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1699>
- AZURMENDI, Ana. ORTEGA-MOHEDANO, Félix. MUÑOZ SALDAÑA, Mercedes. 2019. “Encuesta y análisis sobre satisfacción, uso y consumo de televisiones públicas en España. La brecha generacional”. **Revista Latina de Comunicación Social**. Vol. 1: 1834-1863. Disponible en: <http://www.revistalatinacs.org/074paper/1413/91es.html>
- BARRÓN TIRADO, María. 2020. “La educación en línea. Transiciones y disrupciones”. **Educación y pandemia. Una visión académica**. Vol. 1: 66-74. México. Disponible en: http://132.248.192.241:8080/jspui/bitstream/IISUE_UNAM/540/1/BarronC_2020_La_educacion_en_linea.pdf
- BECK, Thorsten. DEMIRGÜÇ-KUNT, Asli. y LEVINE, Ross. 2007. “Finance, inequality and the poor”. **Journal of economic growth**. Vol. 12. No. 1: 27-49. Estados Unidos. Disponible en: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.370.282&rep=rep1&type=pdf>
- CARBALLO, Ignacio. 2020. “Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera”. **Repositorio institucional UCA**. Argentina.

- Disponible en:
<https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10788>
- CEDENO ROMERO, Eva. 2020. “Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza”. **ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales**. Vol. 4. No. 1: 119-127. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047143>
- COLL, César. y MONEREO, Carles. 2008. “Educación y aprendizaje en el siglo XXI: Nuevas herramientas, nuevos escenarios, nuevas finalidades”. **Psicología de la educación virtual**. Vol. 1: 19-53. España. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2763221>
- CRUZ PÉREZ, Miguel. POZO VINUEZA, Mónica. AUSHAY YUPANGUI, Hilda. y ARIAS PARRA, Alan. 2019. “Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil”. **E-Ciencias de la Información**. Vol. 9. No. 1: 44-59. Disponible en:
<https://dx.doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- DELFINO, Gisela. BERAMENDI, Maite. y ZUBIETA, Elena. 2019. “Participação social e política na Internet e brecha geracional”. **Revista de Psicología**. Vol. 37. No. 1: 195-216. Disponible en:
<https://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.007>
- EIGUREN MUNITTIS, Amala. BERASATEGI SANCHO, Naiara. y CORREA GOROSPE, José. 2022. “Combatiendo la brecha generacional: revisión sistemática de las experiencias intergeneracionales llevadas a cabo en el entorno escolar”. **Revista de Investigación Educativa**. Vol. 40. No. 2: 341-363. España. Disponible en: <https://doi.org/10.6018/rie.436791>
- INEGI. 2022. Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/> Consultado el: 04.07.2022
- FIGUEROA, Tiara. RODRÍGUEZ, Kiara. DÍAZ, Dimarys. ZAPATA, Antonio. 2018. “Actitudes en torno a las brechas generacionales en el trabajo: Desarrollo y validación de una escala”. **Revista Iberoamericana de Psicología**. Vol. 11. No. 2: 61-68. Disponible en:
<https://reviberopsicologia.ibero.edu.co/article/view/rip.11207>

- FLORES ALARCIA, Óscar. y ARCO BRAVO, Isabel. 2013. “Nativos digitales, inmigrantes digitales: rompiendo mitos, un estudio sobre el dominio de las TIC en profesorado y estudiantado de la Universidad de Lleida”. **Bordón: revista de pedagogía**. Vol. 65. No. 2: 59-74. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4283118>
- FONER, Nancy. 1984. **Ages in conflict**. Ed. Columbia University Press. Nueva York (Estados Unidos).
- FUSTILLOS JIMÉNEZ, Rutt. 2017. “Brecha generacional: diferencia de valores y sus manifestaciones de conflicto entre los miembros de grupos generacionales presentes en la empresa JW Marriot Quito”. **Repositorio UASB**. Ecuador. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10644/6008>
- GARCÍA ARANEDA, Nelson. 2007. “LA EDUCACIÓN CON PERSONAS MAYORES EN UNA SOCIEDAD QUE ENVEJECE”. **Horizontes Educativos**. Vol. 12. No. 2: 51-62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97917592006>
- GARCÍA ZABALLOS, Antonio. IGLESIAS, Enrique. y ADAMOWICZ, Alejandro. 2019. **El impacto de la infraestructura digital en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un estudio para países de América Latina y el Caribe**. Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en: <https://n9.cl/uzheq>
- GARRIDO-LORA, Manuel. BUSQUET DURAN, Jordi. y MUNTÉ-RAMOS, Rosa. 2016. “De las TIC a las TR<IC. Estudio sobre el uso de las TIC y la brecha digital entre adultos y adolescentes”. **Anàlisi. Quaderns de Comunicació i Cultura**. Vol. 54: 44-57. España. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/analisi/analisi_a2016m6n54/analisi_a2016m6n54p44.pdf
- GUJARATI, Damodar. y PORTER, Dawn. 2010. **Econometría**, Ed. Mc Graw Hill.
- GUARACHI CAMACHO, Jhoseline. 2021. “La transformación digital como herramienta de creación de valor en la Banca Privada Nacional”. **Repositorio UMSA**. Bolivia. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27664>
- HERRERA DÍAZ, Eder. 2019. “Nivel de cultura financiera y su incidencia en el uso de productos financieros de los pobladores

- del distrito de Cumba – Amazonas año 2018”. **Repositorio USAT**. Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12423/1833>
- HERNÁNDEZ RAMOS, Juan. HERRERA GARCÍA, Esperanza. y RODRÍGUEZ CONDE, María. 2017. “Influencia del género en la perspectiva del profesorado universitario hacia su función como docente”. **Universitas Tarraconensis. Revista de Ciències de l'Educació**. No. 1: 35-49. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6056964>
- HERNÁNDEZ-RIVERA, Ariadna. 2019. “Educación financiera en la educación superior: estudio de 19 universidades en México”. **El cotidiano**. Vol. 35. No. 218: 39-49. México. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/ccd0d12f62a3f4141d00f3fa89f1c5a7/1?pq-origsite=gscholar&cbl=28292>
- HERNÁNDEZ-RIVERA, Ariadna. 2020a. “La educación financiera como mecanismo para disminuir la desigualdad social”. **El Cotidiano**. Vol. 36. No. 223: 37-46. México. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/ebd7f7de1548a9b863db6c7566e57045/1?pq-origsite=gscholar&cbl=28292>
- HERNÁNDEZ-RIVERA, Ariadna. 2020b. **La educación financiera en los jóvenes universitarios en México**. Editorial Educación y Cultura, Asesoría y Promoción, S. C. (México)
- HERNÁNDEZ-RIVERA, Ariadna. y RENDÓN ROJAS, Liliana. 2021. “Brecha de género tecnológica en la educación financiera universitaria en México”. **Revista Venezolana de Gerencia**. Vol. 26. No. 93: 48-64. Venezuela. Disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvg93.05>.
- LYONS, Sean. y KURON, Lisa. 2013. “Generational differences in the workplace: A review of the evidence and directions for future research”. **Journal of organizational behavior**. Vol. 35. No. S1: 139-157. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/job.1913>
- MANGOLD, Frank. STIER, Sebastian. BREUER, Johannes. y SCHARKOW, Michael. 2021. “The overstated generational gap in online news use? A consolidated infrastructural perspective”. **New Media & Society**. Disponible en: <https://doi.org/10.1177%2F1461444821989972>
- MANNHEIM, K. 1952. **The Problem of a Sociology of Knowledge**. Ed. Taylor & Francis.

- MARTÍN ROMERO, Ana. 2020. “La brecha digital generacional”. **Revista andaluza de trabajo y bienestar social**. No. 151: 77-93. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7464144.pdf>
- MEJÍA, Diana. y AZAR, Karina. 2021. “Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina”. **Documentos de políticas para el desarrollo**. No. 6. Venezuela. Disponible en: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>
- MICHELI THIRIÓN, Jordy. y VALLE ZÁRATE, José. 2020. “La brecha digital y la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación en las economías regionales de México”. **REALIDAD, DATOS Y ESPACIO REVISTA INTERNACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**. Vol. 9. No. 2. México. Disponible en: <https://rde.inegi.org.mx/index.php/2018/11/07/la-brecha-digital-la-importancia-las-tecnologias-la-informacion-la-comunicacion-en-las-economias-regionales-mexico/>
- PAZ, Jorge. 2010. “Envejecimiento y Empleo en América Latina y el Caribe”. **Organización Internacional del Trabajo**. No. 56: 1-67. Disponible en: https://www.ilo.org/employment/Whatwedo/Publications/work-ing-papers/WCMS_140847/lang--es/index.htm
- PEARSON EDUCATION INC. 2018. Meeting the expectations of Gen Z in higher ed. Disponible en: https://www.pearson.com/us/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/us/en/files/PERSONA5646-8150_TIDL_GenZ_Infographic_Print_FINAL.pdf Consultado el 12.08.2022
- PRENSKY, Marc. 2001. “Digital natives, digital immigrants part 2: Do they really think differently?”. **On the horizon**. Vol. 9. No. 6: 1-6. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/10748120110424843>
- PRIM, Claudio. VILLADA, Ivonne. y YANCARI CUEVA, Johanna. 2015. “Encuentro Regional de Inclusión y Educación Financiera en América Latina y el Caribe: lecciones aprendidas y desafíos”. **Repositorio IEP**. Perú. Disponible en: <http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/643>
- QUINTEROS FLORES, Christian. y MIGONE RETTIG, Drina. 2020. ¿Cómo aprende la Gen Z y qué esperan de la educación? Disponible en: <https://observatorio.tec.mx/edu-bits->

- blog/generacion-z-expectativas-educacion Consultado el: 13.08.2022
- RÍOS HERRERA, Josué. CRUZ MONTERO, Juana. URIBE HERNÁNDEZ, Yrene. y TEJADA ESTRADA, Gina. 2019. “Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas”. **Revista Venezolana de Gerencia**. Vol. 24. No. 85: ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864011>
- RODARTE, Ricardo. 2020. La importancia de que los jóvenes trabajen en la formalidad. Disponible en: <https://www.altonivel.com.mx/la-revista/la-importancia-de-que-los-jovenes-trabajen-en-la-formalidad/> Consultado el: 12.08.2022
- RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Brenda. y VEGA MACÍAS, Héctor. 2017. “DIFERENCIAS GENERACIONALES EN PRÁCTICAS DE CONSUMO. EL CASO DE LOS MILLENNIALS Y DE LA GENERACIÓN Z”. **JÓVENES EN LA CIENCIA**. Vol. 2. No. 1: 597–600. México. Disponible en: <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/1113>
- RODRÍGUEZ-RAGA, Santiago. y RIAÑO RODRÍGUEZ. Félix. 2016. “Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos”. **Estudios Gerenciales**. Vol. 32. No. 138: 14-24. Colombia. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.004>
- ROJAS RUÍZ, Katerin. 2022. “Desarrollo sostenible y brecha tecnológica en los colaboradores de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto 2021”. **Repositorio de la Universidad César Vallejo**. Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79523>
- SUM, Shima. MATHEWS, Mark. HUGHES, Ian. y CAMPBELL, Andrew. 2008. “Internet use and loneliness in older adults”. **CyberPsychology & Behavior**. Vol. 11. No. 2: 208-211. Disponible en: <https://doi.org/10.1089/cpb.2007.0010>

BIODATA DE AUTORES

Ariadna Hernández Rivera. Especialista en Economía, Finanzas y Educación Financiera. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores del Consejo Nacional para la Ciencia y Tecnología (CONACYT). Autora de libros y capítulos de libro, ha publicado artículos científicos, arbitrados y de divulgación, es columnista y articulista. Conductora titular de programas de radio y televisión enfocados a la divulgación de la ciencia. Consultora Senior de diversas firmas nacionales e internacionales. Se desempeñó como asesora en materia económica-financiera de ejecutivos estatales, secretarios de estado, entre otras responsabilidades que tuvo en gobiernos subnacionales en México. Ha participado en Asociaciones Civiles con cargos de liderazgo, actualmente es Presidenta de la Asociación Mexicana de Especialistas en Educación Financiera.

Fernando Vera Sánchez. Doctor en Economía por Texas A&M University. Cuenta con amplia experiencia docente en destacadas universidades nacionales y en el extranjero, como la Universidad de California en Berkeley. También ha trabajado en el sector público: Banco de México, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, Secretaría de Finanzas del Estado de Puebla. Ha sido consultor de Naciones Unidas y de la Fundación para las Américas de la Organización de Estados Americanos. Es autor de más de 15 artículos y publicaciones en revistas y libros especializados. Actualmente es profesor investigador de tiempo completo en la Universidad Anáhuac de Puebla.



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 38, Especial N° 29 (2022)

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia. Maracaibo - Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve