



Factores determinantes en el uso de la Banca Móvil en Nuevo León

Eduardo Javier Treviño Saldívar¹, Roxana Saldívar del Ángel² y Mario Alberto González Montalvo³

¹Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración Monterrey, Nuevo León, México, trevinoeduardo@gmail.com, Av. Universidad S/N, Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81 8329 4080

²Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración Monterrey, Nuevo León, México, roxanaver@hotmail.com, Av. Universidad S/N, Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81 8329 4080

³Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración Monterrey, Nuevo León, México, mg949290@gmail.com, Av. Universidad S/N, Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81 8329 4080

Información del artículo revisado por pares

Fecha de aceptación: junio-2021

Fecha de publicación en línea: diciembre-2021

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-173>

Resumen

En el presente trabajo se analiza la evolución del dinero hasta la actualidad, es decir los cambios que a través del tiempo se ha dado en el uso del papel moneda y todos esos cambios se deben a la utilización de las tecnologías de información que han hecho que el sector financiero este evolucionando a pasos acelerados. Así como también los factores que intervienen en el uso de la banca móvil que hoy en día es una herramienta financiera que ofrece muchos beneficios y además que también ha sido una evolución en las instituciones financieras en donde interviene la parte tecnológica con los servicios que ofrecen a sus clientes.

Palabras clave: Banca electrónica, Banca móvil, Comercio electrónico, Fintech.

Abstract

In this work, the evolution of money to the present is analyzed, that is, the changes that have occurred over time in the use of paper money and all these changes are due to the use of information technologies that have made the financial sector is evolving at an accelerated pace. As well as the factors that intervene in the use of mobile banking that today is a financial tool that offers many benefits and has been an evolution in financial institutions where the technological part intervenes with the services they offer to their customers.

Keywords: Electronic banking, Mobile banking, Electronic commerce, Fintech.

JEL: G2, 03, G20, G21.

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se tiene la necesidad de estar atentos e informados de los avances tecnológicos para estar actualizados de lo nuevo ya que estos se han ido acelerando a pasos agigantados.

Por una parte el comercio electrónico se ha

vuelto una parte importante ya que es un medio que faculta tanto a las empresas y como a las personas ser más eficientes tomando en cuenta la flexibilidad en sus operaciones internas, así mismo trabajar más en conjunto con sus proveedores con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes cubriendo las necesidades y expectativas de

estos, además tomando en cuenta el beneficio que trae consigo el comercio electrónico el cual es realizar transacciones sin tener en cuenta su localización geográfica y vender en un mercado global más extenso.

En México, cada vez son más las personas que utilizan el comercio electrónico; pero también con ello surge la importancia de estudiar la lealtad de dicho consumidor hacia dicho servicio, es por lo que se recomienda que los sitios web obtengan una evaluación por parte de sus usuarios, es decir que realicen una encuesta donde puedan evaluar dicho servicio para así impulsar la consolidación de la lealtad del cliente hacia el comercio electrónico.

Mientras tanto el avance tecnológico en las tecnologías de información en los últimos años ha impulsado el desarrollo de diversas plataformas electrónicas en donde los usuarios puedan realizar cualquier operación de compra-venta sin necesidad de hacer uso del dinero físico, por lo que se puede decir que algún día el dinero físico será remplazado por el dinero electrónico si los avances tecnológicos siguen evolucionando como hasta ahora. Después de lo anterior es importante mencionar que de los avances tecnológicos a nivel mundial es necesario realizar una evolución en los sistemas de pago que se manejan en la actualidad.

Derivado de la época en la que la tecnología avanza a pasos agigantados es necesario realizar pagos por medios electrónicos dejando atrás el uso de papel moneda como medio de intercambio

Además, hay que tomar en cuenta que la entrada del comercio electrónico al mundo fue el parteaguas para la entrada de las aplicaciones Fintech.

Las Fintech es un nuevo concepto de empresas especializadas en ofrecer servicios financieros de forma más veloz, flexible, fácil de utilizar, transparente y con costos bajos a los usuarios, que la banca tradicional, en donde esos servicios los pueden adquirir desde su propio teléfono inteligente o bien cualquier otro dispositivo electrónico con acceso a internet (Molina,2018).

Sin embargo, la población en muchos casos ha mostrado una actitud renuente para

adaptarse al nuevo cambio, como utilizar las Fintech o bien la banca electrónica o móvil que ofrecen las instituciones bancarias, y esto puede deberse a varios elementos como desconocimiento o bien desconfianza debido a la falta de difusión de los procedimientos por parte de las instituciones financieras.

Es por lo que la presente investigación busca afirmar que el uso de la banca móvil en la comunidad puede mejorar la eficiencia de pagos y eliminar los riesgos a los que la gente se expone al momento de hacer transacciones en efectivo analizando algunas de las variables que impiden su uso las cuales son desconocimiento, resistencia al cambio, incertidumbre, falta de recursos tecnológicos y recursos económicos.

Así mismo se desea comprobar la hipótesis la cual es; el uso de la banca móvil es impactado negativamente por los elementos como son: desconocimiento, resistencia al cambio, desconfianza, falta de recursos tecnológicos y recursos económicos.

2. MARCO TEÓRICO

La evolución del dinero con el paso del tiempo:

Primero se comienza con el trueque el cual es una práctica que existe desde el periodo neolítico el cual fue el último periodo que se considera dividida la edad de piedra caracterizada por la agricultura y el pastoreo de animales hace 10 mil años. Las principales mercancías a intercambiar eran las pieles, semillas, armas de piedra y collares (Smith 1974).

Después durante casi todo el Virreinato de la Nueva España (1535-1821), la minería fue de lo más rentable que permitió a la Metrópoli acumular una riqueza formada solo por monedas de oro, plata y cobre. El valor de dichas monedas era semejante al valor al que podía venderse el metal que contenían, esto permitía que fueran aceptadas como medio de pago. Sin embargo, después se crearon los primeros billetes los cuales fueron emitidos por el gobierno de manera obligatoria

y en alguna época, podían ser convertibles o bien canjeados por moneda metálica, que seguía siendo de metales finos. (banco de mexico.org).

Años después se introducen las tarjetas de pago, como la tarjeta de crédito y débito para formar parte integral de los ecosistemas de pago de hoy en día. La modalidad de la tarjeta de crédito bancaria se remota el año 1951 por iniciativa de Franklin National Bank de Long Island, New York, en ella se identificaba el número de cuenta corriente y su línea de crédito con lo que, gracias a los avances computacionales, en la década de los años setenta nace un sistema multinacional llamado Ibanco Ltda posteriormente llamado VISA, el cual se dedicó a administrar tarjetas de crédito menciona (López, 1991).

Además, hay que tomar en cuenta que la adopción de las tecnologías de información fue un punto clave para dar paso a las economías de escala, y se puede decir que fue el fenómeno que enmarca el desarrollo de las redes de tarjetas de pago como lo conocemos hoy en día (Lazo, Del Ángel, 2016).

Hoy en día por la adopción de las tecnologías de información y tomando en cuenta los avances tecnológicos se introducen las Fintech que nace de dos palabras, “technology y finance” y esto hace referencia a todas aquellas empresas que prestan servicios financieros, las Fintech contribuyen a la transformación de un banco por medio de plataformas móviles con alto potencial de compra y venta utilizado dinero electrónico por lo cual los bancos están desarrollando múltiples acuerdos como las compras directas, transferencia, fondos de capital, acuerdos de servicios que puedan utilizar en cualquier teléfono inteligente con el único fin de evolucionar y no quedar desplazados por la tecnología (Finnovista 2016).

También por los mismos avances tecnológicos para dar introducción a una

era digital las instituciones financieras han evolucionado introduciendo nuevas formas de realizar transacciones o bien realizar pagos, como es el caso de la banca electrónica o bien la banca móvil la cual tiene beneficios en las personas, ya que se puede realizar todo tipo de pagos de una manera más eficiente interactuando con la tecnología, las finanzas y las empresas que presentan servicios de compra y venta en bienes y servicios.

Pero hay que tomar en cuenta que, hoy, una gran parte de la población tiene desconocimiento de esta herramienta y por consecuencia en el día a día se pueden observar grandes filas en bancos para hacer transferencias, solicitar un estado de cuenta, cambiar un cheque, empresas que laboran cheques manuales para pagar a proveedores, persona haciendo filas para pagar servicios del hogar, etc. mientras que lo pueden realizar desde la banca móvil y ahorrarse lo anteriormente mencionado.

2.1 Marco Teórico de la variable dependiente el uso de la banca móvil

A través del tiempo, las personas se han tenido que adaptar a los cambios del uso de papel moneda, pasando a las tarjetas electrónicas de crédito o débito, el uso de las bancas electrónicas en las cuales se pueden realizar diversos trámites de pago como son las transferencias bancarias (SPEI), pago de servicios básicos (agua, luz) etc., solicitud de préstamos o créditos.

2.1.1. Teorías, definiciones e investigaciones aplicadas

Hoy en día, se tiene la necesidad de estar atentos, e informados de los últimos avances tecnológicos, por lo cual la economía enfrenta un importante reto el cual consiste en impulsar y facilitar el crecimiento y desarrollo económico por medio del comercio electrónico utilizando la herramienta Fintech.

Las Fintech es un nuevo concepto de empresas el cual no tiene mucho tiempo de haberse empleado son empresas especializadas en ofrecer servicios financieros de forma más veloz, flexible, fácil de utilizar, transparente y con costos bajos a los usuarios, en donde esos servicios los pueden adquirir desde su propio teléfono inteligente o bien cualquier otro dispositivo electrónico con acceso a internet (Molina,2018).

Referente a lo anterior, esta herramienta aparece en el momento oportuno puesto que los millennials los cuales se les distingue por ser nacidos en la era digital alcanzaban una edad suficiente para ser clientes condicionales ya que sus preferencias se dirigían a servicios móviles que ellos entendían y manejaban con mucha facilidad. Con referencia a lo anterior las siguientes diez actividades están relacionadas al Fintech (Molina,2018):

Los medios de pago: son empresas que prestan servicios de pago por medio de aplicaciones para evitar el uso el dinero físico.

Financiación de particulares y empresas: son fintech dedicadas a la organización de entidades que brindan financiamientos a personas o empresas.

Inversiones: son conocidas también como plataformas de inversión automatizadas en la cual te brindan una asesoría en línea de todos los productos de su cartera.

Infraestructura y seguridad: es una herramienta la cual ha impulsado innovaciones en el tema de seguridad para protegerla información, así como en el aprovechamiento de la tecnología y la gestión de la identidad digital.

Big data: Son herramientas Fintech que ayudan a tomar decisiones estratégicas con bases de datos especializadas para la toma de decisión.

Criptomonedas y blockchain: han despejado un campo en las finanzas en donde se obtienen numerosas opciones y aplicaciones y las cuales son consideradas con más influencia para utilizarse en los próximos años como medio de pago.

Finanzas personales: estas reúnen la información que aportan las distintas instituciones financieras que puede tener un cliente a su alcance y llevan a cabo propuestas, así como recomendaciones para facilitar las operaciones financiera con los clientes.

Servicios de transacciones y divisas: engloban empresas que ofrecen servicios transaccionales como el cambio de divisas.

Insurtech: son empresas que aplican las capacidades de las nuevas tecnologías al sector de los seguros.

Neobanks y challenger Banks: son instituciones que ofrecen servicios financieros de forma 100%, es decir solo utilizan el dispositivo, así como las redes sociales para establecer una comunicación con sus clientes de forma virtual.

b) Investigaciones Aplicadas de la variable dependiente el uso de la banca móvil

Podemos encontrar en la obra de (Varela 2017) en España donde se hace mención los cambios que la banca ha tenido que modificar de una manera sus servicios con la implementación de la banca digital para no quedar desplazados con la evolución de las nuevas tecnologías, de igual manera se hace una mención de las aplicaciones móviles de las Fintech dando como conclusión que la economía industrial ha pasado ahora a una economía digital en donde los clientes ahora dejaron de estar cara a cara para estar adquiriendo servicios bancarios en línea y en donde al día de hoy aún queda en duda si en el largo plazo se dejara de utilizar el dinero físico.

2.1.2. Estudios de investigación aplicadas sobre la relación en la variable dependiente el uso de la banca móvil con las variables independientes; desconocimiento, falta de recursos tecnológicos, falta de recursos económicos, resistencia al cambio y desconocimiento

En la actualidad, se tiene la necesidad de estar actualizados de los últimos avances tecnológicos.

Por una parte el comercio electrónico se ha vuelto una parte importante ya que es un medio que faculta tanto a las empresas como a las personas a ser más eficientes tomando en cuenta la flexibilidad en sus operaciones internas, así mismo trabajar más en conjunto con sus proveedores con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes cubriendo las necesidades y expectativas de estos, además tomando en cuenta el beneficio que trae consigo el comercio electrónico el cual es realizar transacciones sin tener en cuenta su localización geográfica y vender en un mercado global más extenso.

Pero aun así la población en muchos casos ha mostrado una actitud renuente para adaptarse al nuevo cambio, y esto puede deberse a varios elementos como desconocimiento o bien desconfianza debido a la falta de difusión de los procedimientos por parte de las instituciones financieras.

2.2. Marco Teórico y Estudios de investigaciones aplicadas a las variables Independientes

La relación de la variable dependiente Y-el uso de la banca móvil, para posteriormente analizar su relación con las variables independientes como son: X1-incertidumbre, X2-falta de recursos tecnológicos, X3- Falta de recursos económicos, X4-resistencia al cambio y X5-desconocimiento

2.2.1. Variable independiente X1-Incertidumbre.

a) Teorías y Definiciones de la variable X1- Incertidumbre.

La teoría de la decisión, la presente teoría se encarga de analizar el cómo elige una persona aquella acción que la conduce un mejor resultado dada sus preferencias. Decidir si debe de invertir o no en bienes de equipo, que profesión estudiara, que automóvil comprara, son problemas muy frecuentes que nos afecta en nuestra vida diaria (Aguiar, 2004).

La incertidumbre se define como un estado de inseguridad donde se tiene muchas dudas además existe una falta de certeza sobre una postura, sobre sus causas, consecuencias, sentimientos, ideas etc.

b) Investigaciones Aplicadas de la variable independiente (Y)

Incertidumbre y cambio tecnológico, citando a (Rosenberg,1994), el cambio tecnológico es un ingrediente fundamental del crecimiento económico a largo plazo, pero a la vez este cambio genera un grado muy elevado de incertidumbre, por lo anterior también se menciona que la incertidumbre tiene diversas procedencias y que posee una serie de características peculiares que conforman el proceso de innovación y la forma en que el cambio tecnológico ejerce sus efectos en la economía.

Por lo anterior, la existencia y el perfeccionamiento de tecnologías complementarias puede ejercer un efecto coactivo y conservador, obligando a la tecnología nueva a situarse dentro del sistema actual.

2.2.2. Variable independiente X2-Falta de Recursos Tecnológicos.

a) Teorías y Definiciones de la variable X2- Falta de Recursos Tecnológicos.

La tecnología incorpora conocimientos y métodos científicos en su

desarrollo con los cuales se puede ir a la toma de decisiones sistemas. (Bunge, 1985).

b) Investigaciones Aplicadas de la variable independiente (Y)

Modelo Tecnológico (Rivilla, 2016), el presente modelo tiene como objetivo identificar los atributos que definen los modelos tecnológicos aplicado en la práctica por personas en complejas situaciones con estilo colaborativo. Después de las consideraciones anteriores el modelo demuestra que la sociedad del siglo XXI se ha hecho más tecnológica empleando con más frecuencia el móvil y ha extendido ampliamente los hábitos de interacción personal debido a la alta penetración e impacto social que tienen los recursos móviles, especialmente el dispositivo móvil y tabletas digitales.

2.2.3. Variable independiente X3- Falta de recursos económicos.

a) Teorías y Definiciones de la variable X3- Falta de recursos económicos.

Los recursos económicos llegan a satisfacer algunas necesidades independientemente si son materiales o inmateriales por lo cual la falta del recurso mencionado limita la adquisición de tecnología provocando la limitación del conocimiento en las personas además de no encontrarse a la vanguardia con los nuevos adelantos tecnológicos del día a día.

b) Investigaciones Aplicadas de la variable independiente (Y)

El desarrollo económico como bien menciona (Albuquerque, 1997), esta mediatizado por la infraestructura tecnológica existente además de su velocidad y ser un innovador del tejido socioeconómico, por lo anterior la revolución tecnológica y los recursos económicos son piezas fundamentales en el logro del crecimiento económico propiciando iniciativas

productivas, acceso a servicios, coordinación y complementariedad entre los nuevos avances tecnológicos.

2.2.4. Variable independiente X4- Resistencia al cambio.

a) Teorías y Definiciones de la variable X4- Resistencia al cambio.

La palabra cambio hace referencia a una situación en donde se abandonan estructuras, procedimientos y comportamientos, para alcanzar otras, que permitan la adecuación al contexto en el cual se encuentra el sistema o bien la organización y así alcanzar una estabilidad que posibilite la eficacia y efectividad en la realización de acciones (González, 2003).

De igual manera, las fuentes de resistencia al cambio son de carácter individual y organizacional. Ya que las resistencias al cambio habitan en peculiaridades humanas comunes como apreciaciones, personalidades y necesidades; y estas mismas tiene cierta relación con las cinco razones por las que las personas pudieran oponerse al cambio que en la actualidad todavía se dan los cuales son: habito, seguridad, factores económicos, miedo a lo desconocido y procesamiento selectivo de la información (Robbins, 1999).

La innovación se da de un proceso profundo e interactivo en el que se toman en cuenta tecnologías, recursos humanos, formaciones profesionales, capacidades organizativas, diseños y otros factores en donde el miedo al cambio aparece como una oposición la cual resulta ser de impacto social que tecnológico, por el simple hecho que las personas se resisten a ese cambio.

b) Investigaciones Aplicadas de la variable independiente (Y)

El futuro es Fintech, en el orden de las ideas anteriores ahora nos centraremos en los gigantes de la tecnología como Apple y

Facebook los cuales han ido entrando en el reino de los pagos globales, por lo tanto, es esencial concebir directrices para establecer relaciones de confianza entre el cliente y el producto, con los cuales se espera que causen debate para progresar en la función de la Fintech (Chishti y Barberis, 2016).

2.2.5. Variable independiente X5-Desconocimiento.

los ámbitos filosóficos, pedagógico y jurídico, por lo tanto, lo distinto, lo reciente, lo imprevisto, tiende a verse como algo arriesgado e inquietante en el proceso cognitivo, porque es algo incierto con lo que no se cuenta con una referencia. Es por lo que tendemos hacia el desconocimiento frente a la tensión que supone la ampliación de lo conocido.

a) Teorías y Definiciones de la variable X5- Desconocimiento.

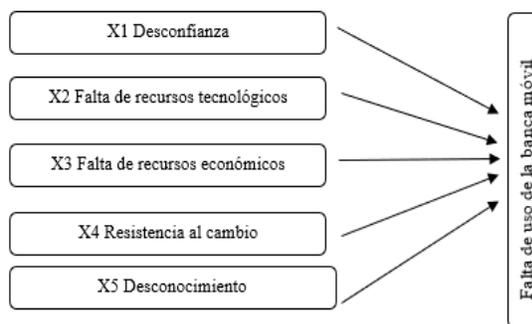
El desconocimiento es una idea que indica la falta de saber o bien de conocimiento y experiencia es por lo que tiene curso común en

b) Investigaciones Aplicadas de la variable independiente (Y)

Dinero Electrónico, la presente investigación hace referencia a la implementación del sistema del dinero electrónico y el paradigma de la población ya que ha mostrado una actitud renuente en su uso por desconocimiento o bien desconfianza debido a la falta de comunicación y difusión de los procedimientos por parte de las instituciones financieras, el objetivo fue el análisis de esta problemática y en su conclusión se hace mención la elaboración de campañas publicitarias con la meta de incentivar a la población a utilizar dicha herramienta. (Luque, Morales, Machado, 2017).

En el siguiente diagrama se aprecia del lado izquierdo las variables independientes que inciden en la variable dependiente.

Figura 1. Modelo Gráfico de Variables



Fuente: Elaboración propia

3. MÉTODO

En este apartado se establece la estrategia metodológica que se llevó a cabo en la investigación para la obtención de resultados.

3.1 Diseño y tipos de investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que se utilizó un muestreo por conveniencia entre personas de sexo indistinto a partir de la edad de 18 años en

adelante del área metropolitana de la ciudad de Monterrey N.L. para recolectar datos e investigar el conocimiento que se tiene en el uso de la banca móvil y los factores que impactan en su uso.

Los tipos de investigación que se realizaron fueron los siguientes:

Investigación Descriptiva, ya que se describió una situación, se examinó

características del problema y seleccionamos y se elaboró técnicas para la recolección de datos.

Investigación Correlacional, ya que se midió más de dos variables y sus relaciones entre ellas.

Investigación Exploratoria, ya que se realizó un estudio de un problema que no está claramente definido.

Todo lo mencionado con anterioridad está basado con un enfoque cuantitativo con un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional

3.2 Muestra Poblacional

Se tomo base de estudio gran parte del área Metropolitana de Monterrey, cuya población es de 4.1 millones de habitantes en el año 2019, siendo la tercera área metropolitana más poblada de México, con una extensión territorial de 6,357 km² Por lo antes mencionado se tomará una muestra de la población.

Tamaño de la muestra

Datos

z: 1.96 porque la confianza es del 95%

p: 0.05

d: 5%

q: 0.95

N: 4,100,000

Muestra: 321 personas

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * P * q}$$

$$n = \frac{4,100,000 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (4,100,000-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 321 \text{ personas}$$

3.3 Elaboración del instrumento

Se realizo para el presente estudio una encuesta tipo likert a conveniencia entre personas de sexo indistinto entre la edad de 18 años en adelante. La encuesta conto con 14 preguntas para la indagación de la información que se analizó en cuanto al uso de la banca móvil.

Tabla 1 Elaboración de la encuesta

Items	Escala
¿Cuál de los siguientes dispositivos tiene usted acceso o utiliza con mayor frecuencia?	Likert
¿Cuándo tiene problemas con su banco ¿qué canal utiliza con mayor frecuencia para ponerse en contacto con su banco?	Likert

¿Cuál es la forma de medio de pago que utiliza con más frecuencia?	Likert
¿Utiliza la Banca Móvil?	Likert
Si contesto que Sí, ¿el servicio que ofrece la Banca Móvil le parece?	Likert
¿Tiene conocimiento de los servicios que se obtienen al utilizar la Banca Móvil?	Likert
¿Con qué frecuencia utiliza la Banca Móvil al mes?	Likert
Al utilizar la Banca Móvil, ¿ya no utiliza los servicios financieros tradicionales?	Likert
Si contesto que No utiliza la Banca Móvil, ¿por qué?	Likert
¿Qué tan confiable es para usted la utilización de la Banca Móvil?	Likert
¿Qué operaciones realiza desde la Banca Móvil?	Likert
¿De acuerdo a su opinión considera que la utilización de la Banca Móvil mejora la eficiencia de pagos y reduce el riesgo que enfrentan las personas al realizar transacciones en efectivo?	Likert
¿De acuerdo a su punto de vista cree que el uso de la Banca Móvil se incrementó por el Covid-19?	Likert
¿Recomendaría la utilización de la Banca Móvil?	Likert

Realización propia

3.4 Método de análisis

El método de análisis que se utilizo es un método inferencial con análisis de correlación por la información que se obtuvo por medio de

RESULTADOS

Correspondiente a la encuesta aplicada, así como a los métodos de análisis utilizados se obtuvo que:

De los 321 encuestados 259 personas si utilizan la banca móvil mientras que las otras 62 no la utilizan. En el siguiente gráfico se muestra dicha representación en %.

la encuesta Likert, la cual fue para analizar el impacto que tienen las variables X mencionadas anteriormente en la variable Y (el uso de la banca móvil).

Gráfico 1 Uso de la Banca Móvil



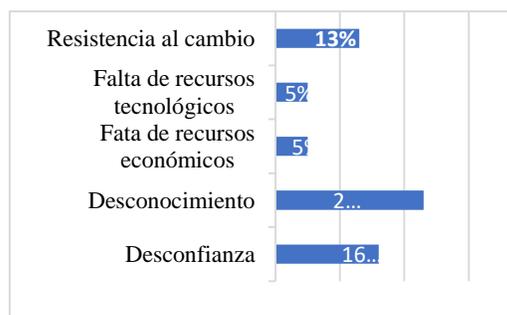
Así mismo mencionaron con qué frecuencia la utilizan al mes:

- 115 personas lo que equivale al 35.8% de 0 a 2 veces
- 102 personas lo que equivale al 31.8% de 6 veces o más y
- 104 personas lo que equivale al 32.4% de 3 a 5 veces.

En cuanto al conocimiento que tienen las personas encuestadas sobre los servicios que se obtienen al utilizar la banca móvil se obtuvo que el 78.8 % menciona que sí sabe de dichos servicios, mientras que el 21.2% menciona que no sabía de ello.

En el siguiente gráfico se muestra las razones del por qué las personas no utilizan la banca móvil, así como el impacto que genera cada una de las variables X (desconfianza, desconocimiento, falta de recursos económicos, falta de recursos tecnológicos, resistencia al cambio) en la variable Y (el uso de la banca móvil):

Gráfico 2. Impacto de las variables x



La Variable X1 desconfianza, es la segunda variable que influye en el uso de banca móvil de manera negativa, pero aun así el % no ha sido muy alto.

Las variables X2 recursos tecnológicos y X3 recursos económicos son las que menor impacto generan para no utilizar la banca móvil, ya que los resultados de la encuesta arrojaron que la mayoría de las

personas cuentan con Smartphone, Laptop y Tablet.

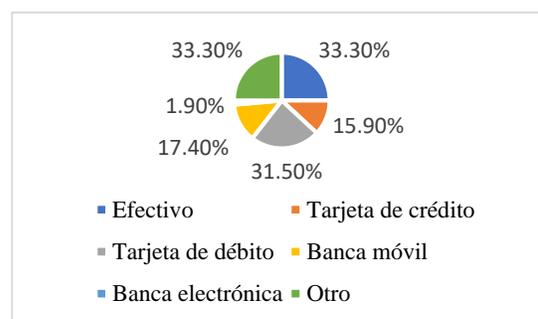
La variable X4 resistencia al cambio a pesar de que influye en no utilizar la banca móvil no ha tenido un impacto mayor al que se esperaba obtener como resultado.

La variable X5 desconocimiento de las 5 variables X es la que más impacto negativo genera en el uso de la banca móvil, es decir que algunas de las personas que seleccionaron que no utilizan la banca móvil es por falta de desconocimiento acerca de dicha plataforma.

Sin embargo, a pesar de que estas variables podrían generar un impacto negativo en el uso de la banca móvil los resultados han arrojado un % menor al que se esperaba, sin embargo, existe otra causa con un % mayor del por qué las personas no utilizan la banca móvil la cual es que las personas prefieren seguir utilizando los cajeros automáticos está cuenta con un 38% lo cual tiene un impacto negativo en el uso de la banca móvil.

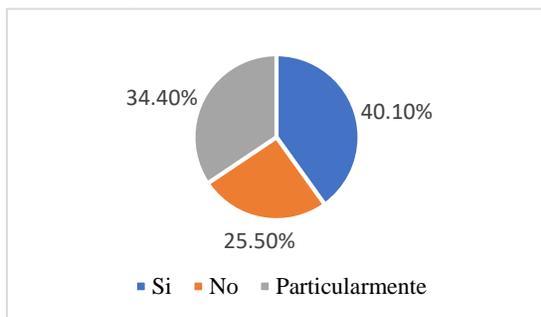
Así mismo se obtuvo el % de frecuencia en la utilización de los medios de pago;

Gráfico 3 Medios de pago



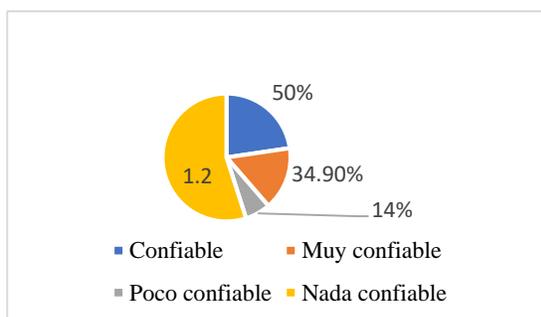
El siguiente gráfico muestra con qué regularidad utilizan los servicios financieros las personas que si utilizan la banca móvil

Gráfico 4 Uso de los servicios financieros tradicionales



Mientras que la confiabilidad que tienen las personas en la utilización de la banca móvil se arrojó lo siguiente:

Gráfico 5 Confiabilidad de la banca móvil



Además, el 96% de las personas encuestadas mencionaron que si recomiendan utilizar la banca digital.

Y por último se pudo confirmar con un 91.6% que la utilización de la banca móvil mejora la eficiencia de pagos y reduce el riesgo que enfrentan las personas al realizar transacciones en efectivo.

4. CONCLUSIONES

La mayoría de las personas utiliza la banca móvil están entre 18 a 25 años.

La principal causa del por qué las personas no utilizan la banca móvil es por otro motivo, el cual es que prefieren seguir utilizando los cajeros automáticos y no precisamente la falta de recursos económicos y tecnológicos ya que estas variables

interfieren con un % mínimo es decir que aunque puede afectar de manera negativa para no utilizar la banca móvil en este caso no es la causa principal, sin embargo la utilización de otros medios como cajeros o bien sucursales bancarias se pudiera decir que si llegasen a interferir para que la personas aun no utilicen la banca móvil además que aun y cuando las otras personas que contestaron que si la utilizan siguen utilizando los servicios financieros tradicionales, y en cuanto a las variables desconfianza y desconocimiento también tienen cierta interferencia en cuanto a no utilizar la banca móvil así que impactan de manera negativa para que las personas no quieran utilizar la banca móvil.

Como parte final se puede añadir que:

La utilización de la banca móvil tiene un impacto positivo en la personas que la utilizan ya que reciben beneficios positivos en su vida diaria; es decir pueden realizar transacciones desde cualquier lugar sin la necesidad de ir presencialmente a una sucursal bancaria o bien cajero automático, ya que la pueden realizar desde su dispositivo móvil o cualquier otro que tenga acceso a internet, esto impacta de manera positiva para reducir el riesgo de robo que se puede sufrir si se hace de manera presencial dicha transacción.

Aun y cuando se tiene las herramientas para no asistir presencialmente al banco, las personas siguen utilizando los servicios financieros tradicionales, a pesar de utilizar la banca móvil.

El covid-19 impacta positivamente el uso de la banca móvil ya que las personas al reducir sus salidas optaron por utilizar la banca móvil y la banca digital para realizar ciertas acciones para no tener que ir presencialmente a la sucursal bancaria y así evitar el contacto con la cantidad de personas que suele a ver en las sucursales bancarias, esto ha servido para que la utilización de la banca móvil de las diferentes instituciones financieras esté en incremento de su uso.

REFERENCIAS

- Alburquerque, F. (1997). Metodología para el desarrollo económico local.
- Álvarez, M. (2002). Dinero electrónico y política monetaria. Una primera aproximación. *Revista venezolana de análisis de coyuntura*, 8(2), 185-194.
- Amabto, O. (2017). Dinero electrónico, desconocimiento y resistencias: El caso de Ambato y Machala en Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 5(3), 128-139.
- Avendaño Carbellido, O. (2018). Los retos de la banca digital en México. *Revista IUS*, 12(41), 87-108.
- Batiz-Lazo, B., & Del Angel, G. (2016). El nacimiento de la tarjeta de crédito bancaria en México y España, 1966-1975.
- Béjar, R. C. (2020). Los bancos en evolución. Boletín económico de ICE, Información Comercial Española, (3119), 43-56.
- Bosch Liarte, J., & Bosch Liarte, J. (2016). *Radiografía del fintech: clasificación, recopilación y análisis de los principales startups* (Master's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya).
- Carbellido, O. A. (2018). Los retos de la banca digital en México. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC*, 12(41), 87-108.
- Center, B. I. (2016). Revolución fintech. Recuperado de [https://bbva.info/2qJB1oV ID & Finnovista \(2017\). Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y el Caribe. Recuperado de https://bit.ly/2qOpG7G](https://bbva.info/2qJB1oV ID & Finnovista (2017). Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y el Caribe. Recuperado de https://bit.ly/2qOpG7G).
- Chishti, S., Barberis, J., & Vidal, M. (2017). *El futuro es Fintech*. Barcelona: Ediciones Deusto
- de México, B. (2015). Historia del dinero. Recuperado el 27 de febrero del 2015, de: http://www.banxico.org.mx/mibanxico/historia_del_dinero.html.
- De Sarmiento, M. N., & Gómez, O. (2005). El factor humano: Resistencia a la innovación tecnológica. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 1(1), 23-34.
- Dib, D., Ramírez, J., & Alvarado, G. (2017). Panorama del Fintech en México. *Endeavor México*, 2.
- Galán Figueroa, J., & Venegas Martínez, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación económica*, 75(295), 93-124.
- García-Cabrera, A. M., Álamo-Vera, F. R., & Hernández, F. G. B. (2011). Antecedentes de la resistencia al cambio: factores individuales y contextuales. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(4), 231-246.
- González, Y. A. V. (2003). MINIMIZACIÓN DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO. Modelo para implementar y administrar un proceso de cambio-Edición Única.
- Hernández, S., & Donet, J. F. (2018). Recuperado de y poner liga de internet Comercio electrónico. *Economía, Empresa y Turismo*.
- López, R. S. (1991). *Tarjeta de crédito bancaria*. Editorial Jurídica de Chile.
- Luz, C. G. M., Cristina, S. R., & Manuel, G. L. J. (2016). *Recursos tecnológicos en contextos educativos*. Editorial UNED.
- Luz, C. G. M., Cristina, S. R., & Manuel, G. L. J. (2016). *Recursos tecnológicos en contextos educativos*. Editorial UNED.
- Mandil, J., Bunge, E., Gomar, M., Borgialli, R., & Labourt, J. Vol XVIII. NI. 2009| Abril de 2009.
- Maroto, A., Boqué, R., Riu, J., & Rius, F. X. (2001). Incertidumbre y precisión. *TECNICAS DE LABORATORIO-BARCELONA-*, 834-839.
- Molina, D. I. (2018). Las fintech y la reinención de las finanzas. *Revista de economía, empresa y sociedad*.
- Noya, E. (2016). *¿Es el «fintech» el mayor desafío que afronta la banca? Harvard Deusto business review*, 254, 22-29.
- OBSERVATORIO, D. D. F. (2018). Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech. Funcas y KPMG.

- Peñalosa Otero, M. E., Ruiz Santoyo, G. A., Juárez López, B., & López Celis, D. M. (2020). Factores de influencia en la lealtad del consumidor de servicios adquiridos a través de internet en México.
- Pollard, T. D., Earnshaw, W. C., Lippincott-Schwartz, J., & Johnson, G. (2016). *Cell Biology E-Book*. Elsevier Health Sciences.
- Quach, T. N., Thaichon, P., & Jebarajakirthy, C. (2016). Internet service providers' service quality and its effect on customer loyalty of different usage patterns. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 29, 104-113.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones: disco compacto*.
- Rosenberg, N. (1994). Incertidumbre y cambio tecnológico. *Revista de historia industrial*, (6), 11-30.
- Ruiz, A. D. L. Á. R. (2015). Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México. *Perfiles de las Ciencias Sociales*, 3(5).
- Sábato, J. A. (1997). Bases para un régimen de tecnología. *Redes*, 4(10), 119-137.
- Sánchez, M. J. B. (2018). Digitalización económica y posibilidades regulatorias. Fenómeno FinTech. *Aportación interdisciplinaria a los retos de la comunicación y la cultura en el siglo XXI*.
- Smith, A. (1794). *La riqueza de las naciones*. Oficina de Viuda e Hijos de Santander. Valladolid 1794.
- Thompson, I. (2008). Definición de información. *Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html>*.
- Varela García, S. (2017). Análisis de la banca tradicional frente a la digital: Fintech o las tecnofinanzas orientadas a la banca.