



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA BANCA
MÓVIL PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
EN COPÁN, 2021**

SUSTENTADO POR:

ELISA FAVIOLA GUERRA MORALES

MARÍA JESÚS FIGUEROA DUBÓN

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

MÁSTER EN FINANZAS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.

NOVIEMBRE 2021

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA CADEMICA

DESIREE TEJADA CALVO

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA BANCA
MÓVIL PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
EN COPÁN, 2021**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO
DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL
TÍTULO DE**

MÁSTER EN FINANZAS

ASESOR METODOLÓGICO

JUAN JACOBO PAREDES HELLER

ASESOR TEMÁTICO

RICARDO YONES HENRIQUE

MIEMBROS DE LA TERNA

JUAN CARLOS MUÑOZ

HECTOR ORLANDO PERDOMO

MAURICIO JAVIER MELGAR

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2021

ELISA FAVIOLA GUERRA MORALES

MARÍA JESÚS FIGUEROA DUBÓN

Todos los derechos son reservados.

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)
SAN PEDRO SULA**

Estimados Señores:

Nosotros, **ELISA FAVIOLA GUERRA MORALES** y **MARÍA JESÚS FIGUEROA DUBÓN**, de San Pedro Sula, Cortés, autores del trabajo de postgradotitulado: PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA BANCA MÓVIL PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL DEPARTAMENTO DE COPÁN, 2021 presentado y aprobado en el mes de noviembre del año 2021, como requisito previo para optar al título de máster en Finanzas y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizo a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de UNITEC, para que con fines académicos puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.

2) Permita la consulta y/o la reproducción a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet,



FACULTAD DE POSTGRADO

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA BANCA MÓVIL
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN COPÁN,
2021.**

AUTORES

ELISA FAVIOLA GUERRA MORALES

MARÍA JESÚS FIGUEROA DUBÓN

Resumen

El sector financiero se ha visto obligado a reinventarse y expandir la calidad y cobertura de sus servicios como consecuencia de la transformación digital y la globalización del siglo XXI. El presente estudio tiene como objetivo principal conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el desempeño de las plataformas de banca móvil para la transformación digital en Copán en el 2021 y así poder determinar el grado de satisfacción con el servicio e identificar las áreas donde se puede mejorar. Dicho estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y descriptivo. El alcance es transversal y la muestra es probabilística. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta la cual determinó que el usuario considera que un 77.55% que cubre la mayoría de sus necesidades de servicios bancarios y es una herramienta útil para realizar transacciones y llevar control de sus cuentas.

Palabras claves: Banca móvil, transformación digital, usuario financiero.



GRADUATE SCHOOL

**MOBILE BANKING USER PERCEPTION FOR THE DIGITAL
TRANSFORMATION IN COPAN IN 2021**

AUTORES

ELISA FAVIOLA GUERRA MORALES

MARÍA JESÚS FIGUEROA DUBÓN

Abstract

The financial sector has been forced to reinvent itself and expand the quality and coverage of its services as a result of the digital transformation and globalization of the 21st century. The main objective of this study is to know the perception that users have about the performance of mobile banking platforms for the digital transformation in Copán in 2021 and thus be able to determine the degree of satisfaction with the service and identify the areas where it can be to get better. This study has a non-experimental and descriptive quantitative approach. The scope is transversal and the sample is probabilistic. The data collection was carried out through a survey which determined that the user considers that 77.55% covers most of their banking service needs and is a useful tool to carry out transactions and keep track of their accounts.

Keywords: Mobile banking, digital transformation, financial services user.

DEDICATORIA

A Dios quien como guía ha estado presente en el caminar de mi vida permitiéndome muchos triunfos. A mi madre y padre por ser las personas que me han acompañado durante mi trayecto profesional brindándome amor y confianza incondicional; a mi familia en general ya que son un pilar fundamental en mi vida personal y sobre todo profesional, brindándome su apoyo. Así mismo a cada una de las personas que de manera directa o indirecta me impulsaron y motivaron en este proceso.

Elisa Faviola Guerra Morales

Este trabajo es dedicado principalmente a Dios que me ha dado la fortaleza para continuar en cada una de las etapas de mi formación personal y profesional. De igual forma, a mi madre, quien me ha enseñado el sacrificio que requiere cada meta que me propongo, le agradezco el cariño y su comprensión. A mis maestros, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como el conocimiento que aportaron a lo largo de mi carrera, a mis hermanas, que han estado en cada etapa de este proceso y finalmente a todas las personas que han estado apoyando con sus palabras de motivación.

María Jesús Figueroa Dubón

AGRADECIMIENTOS

El principal agradecimiento a Dios, por darnos la fortaleza y motivación de culminar una meta más en nuestras vidas.

A nuestros padres y demás familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de nuestra formación académica.

Al Dr. Juan Jacobo Paredes por todos los conocimientos y consejos compartidos en cada una de las clases, que, a pesar de las circunstancias, fueron de mucha ayuda para la culminación del trabajo, a nuestro asesor temático Ing. Ricardo Yones Henrique por su dedicación, conocimiento y tiempo que nos ha dedicado para lograr con el cumplimiento de los objetivos.

A cada uno de los docentes que nos dedicaron el tiempo, conocimientos y experiencias, motivando a crecer cada día más profesionalmente.

A nuestra familia y amigos que han estado presentes en cada etapa significativa de nuestra vida, agradeciendo por su apoyo, consejos y cariño para culminar esta meta.

ÍNDICE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	5
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	10
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.5. JUSTIFICACIÓN	11
CAPÍTULO II MARCO TEORÍCO	13
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	13
2.1.1 ANÁLISIS MACROENTORNO.....	14
2.1.2. ANÁLISIS INTERNO.....	17
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	20
2.2.1. TEORÍA BANCA MOVIL.....	20
2.2.2 TEORÍA DE ACEPTACIÓN Y USO DE LA TECNOLOGÍA	21
2.2.3 TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO PLANIFICADO.....	22
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN.....	25
2.4 MARCO LEGAL.....	26
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	33

3.1 CONGRUENCIA METODOLOGÍA.....	33
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	34
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO	35
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
3.1.4 HIPÓTESIS.....	40
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	40
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.3.1 POBLACIÓN.....	42
3.3.2 MUESTRA	43
3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO	43
3.4 INSTRUMENTOS	44
3.4.1 TÉCNICAS.....	44
3.4.2 INSTRUMENTOS.....	44
3.4.3 PROCEDIMIENTOS.....	45
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	46
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	47
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	47
3.6 LIMITACIONES	47
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	48
4.1 DATOS DE UNIDAD DE ANÁLISIS.....	48
4.2. PERCEPCIÓN	50
4.2.1 PREFERENCIA	51
4.2.2 EFICIENCIA	52
4.2.3 SEGURIDAD	54
4.3 TIPOS DE TRANSACCIÓN.....	55

4.3.1	SERVICIOS PRINCIPALES	56
4.3.2	VARIEDAD DE TRANSACCIONES CON TERCEROS.....	58
4.3.3	SERVICIOS ADICIONALES	60
4.4	PLATAFORMA DE BANCA MÓVIL	61
4.4.1	CALIDAD FUNCIONAL.....	61
4.4.2	OPTIMIZACIÓN	63
4.4.3	CONTENIDO.....	65
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	66
4.5.1	PRUEBA DE KOLMOGOROV SMIRNOV	66
4.5.2	TEST KRUSKAL-WALLIS	68
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		70
5.1	CONCLUSIONES.....	70
5.2	RECOMENDACIONES	72
CAPITULO VI. APLICABILIDAD		73
6.1	INTRODUCCIÓN	73
6.2	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	73
6.3	OBJETIVOS DEL PLAN	73
6.4	DESCRIPCIÓN DEL PLAN	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		75
ANEXOS.....		80
ANEXO 1. CIRCULAR CNBS No.119/2005.....		80
ANEXO 2. ENCUESTA		85
ANEXO 3. PRUEBA DE NORMALIDAD.....		91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de usuarios de la banca móvil en el mundo de 2008 a 2019	3
Figura 2. Un marco para la definición de los servicios financieros móviles.....	5
Figura 3. Instituciones que cuentan con algún canal de Servicio Financiero Digital	6
Figura 4. Instituciones con canales de Servicios Financieros Digitales durante el COVID-19	6
Figura 5. Necesidades del cliente en la próxima normalidad.....	7
Figura 6. Países que han adoptado apps y webs.....	14
Figura 7. Uso de Apps de servicios financieros y banca en algunos países.....	15
Figura 8. Diferencias de uso de la banca para diferentes actividades bancarias en el mundo	16
Figura 9. Instituciones que cuentan con algún canal de Servicio Financiero Digital	18
Figura 10. Canales de Servicios Financieros Digitales más usados por los clientes.....	19
Figura 11. Variables de estudio.....	35
Figura 12. Esquema Matriz Metodológica.....	41
Figura 13. Tipos de fuentes de información.....	46
Figura 14. Edad y género de los usuarios de banca móvil	49
Figura 15. Banco de servicio móvil	50
Figura 16. Cobertura de servicios en la banca móvil	51
Figura 17. Banca móvil como herramienta de servicios financieros	52
Figura 18. La banca móvil y el tiempo en realizar trámites financieros	53
Figura 19. Canales de acceso a la banca móvil	53
Figura 20. Confianza al realizar una transacción	54
Figura 21. Información personal en la banca móvil.....	55
Figura 22. Transacciones más realizadas	56
Figura 23. Consulta de movimientos.....	57
Figura 24. Facilidad en las transacciones frecuentes	58
Figura 25. Transacciones ACH	59
Figura 26. Pagos de servicios públicos	59
Figura 27. Preferencia para la identificación y validación de los datos	60
Figura 28. Revisión de los estados de cuenta.....	61
Figura 29. Funcionalidad de la banca móvil	62

Figura 30. Cambios en saldos o registros se realizan al instante en la banca móvil 63

Figura 31. Actualizaciones y técnicas de funcionalidad de la banca móvil 64

Figura 32. Reportes de errores de uso recibe respuesta dentro de un plazo razonable 64

Figura 33. Lenguaje utilizado en la banca móvil 65

INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1. Congruencia Metodológica	34
Tabla 2. Operacionalización de variables	37
Tabla 3. Análisis de fiabilidad.....	45
Tabla 4. Pruebas de normalidad	66

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio tiene como objetivo de conocer que percepción que tiene el usuario financiero del departamento de Copán con los diferentes canales de atención que les ofrecen las Instituciones financieras, siendo objeto de estudio la banca móvil; en este capítulo se presenta una perspectiva general, en el que se plantean, los antecedentes, definición y justificación de este estudio. Se utilizó la recolección de datos primarios y un enfoque científico para obtener un panorama de la situación actual, determinar el grado de satisfacción e identificar oportunidades de mejora en el proceso de transformación digital.

1.1. INTRODUCCIÓN

El avance de las tecnologías de la información y comunicación han supuesto un desafío a todos los sectores económicos. Sin embargo, el sector financiero es uno de los más avanzados en la transformación digital porque ya disponían de nuevas herramientas para mejorar su eficiencia y el acceso a los productos y servicios para sus clientes. Forest y Rose (2015) afirman: la digitalización está impulsada por la experiencia del consumidor, el desarrollo de la tecnología y los beneficios económicos. Por el lado de la demanda, se han producido cambios en los hábitos de los consumidores ya que, al disponer de dispositivos móviles que están conectados continuamente, solicitan acceso a una mayor información y reclaman la posibilidad de interactuar con su banco las 24 horas desde cualquier sitio.

Uno de los dispositivos tecnológicos de mayor impacto en la última década ha sido el teléfono móvil, formando parte del día a día de los usuarios, su interacción en el ámbito personal, profesional y laboral. La posibilidad de tener diversas funciones en un solo dispositivo desprende nuevas formas de servicio; como lo es la banca móvil siendo uno de los servicios proporcionado por los bancos u otras instituciones financieras que permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras desde los dispositivos móviles, superando así las limitaciones del espacio y el tiempo de las actividades bancarias (Sabadaba, 2017, pág. 14). El tener un acceso más fácil a los servicios financieros por este medio ayuda a una mejor experiencia de usuario por la facilidad y preponderancia de uso de dispositivos inteligentes en la mayoría de los usuarios financieros. En la actualidad las agencias bancarias tienen al menos una aplicación móvil; mismas que brindan a

los usuarios la realización de transacciones como pagos, transferencias y movimientos de dinero sin la necesidad de atención por parte del personal bancario o mejor aún sin limitaciones de horario.

Las instituciones financieras ofrecen diferentes tipos de canales para la atención al usuario, donde los servicios de banca móvil proveen diferentes servicios y es importante conocer la percepción sobre las operaciones que se pueden realizar y el costo que tiene cada una de ellas. La consulta de saldos es la principal opción que realizan los clientes, continuando con las transferencias ACH donde en unos bancos se encuentran en la banca electrónica y en la aplicación de teléfono. Por lo que, la presente investigación, busca analizar si las transacciones que realizan mediante la plataforma son suficiente para los clientes o si es posible incorporar comandos para un servicio más completo.

1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El sistema financiero mundial ha evolucionado y se ha adaptado al avance digital de forma constante para mantener la competitividad en un mercado cambiante. Esta transformación inicio en 1995 cuando el banco estadounidense Wells Fargo abrió la primera página de internet con servicios de banca digital. En 1999 Fokus Bank de Noruega fue el primero en traer los servicios bancarios a los celulares por medio del protocolo WAP (protocolo de aplicación remota).

Ocaña y Uría (2017), afirman que las entidades deben adaptarse y adoptar nuevos modelos habilitados por el uso de las tecnologías digitales, abrir su tecnología a terceros y a socios, e incorporar la tecnología al negocio para la incrementar la simplicidad operacional y mejorar la eficiencia operativa, tanto interna como externa. Todo bajo un nuevo enfoque que permita introducir inteligencia al negocio a través de la explotación de los datos para trabajar con sistemas predictivos, analíticos, y de validación y control.

Esta herramienta garantiza procedimientos eficientes, seguras y ágiles, efectuando pagos con precisión, desapareciendo el riesgo de pérdida, robo o falsificación de cheques por medio de alertas y claves exclusivas donde los clientes reciben alertas por mensajes cuando utilizan las tarjetas de

crédito o débito. El uso generalizado de dispositivos inteligentes (como smartphones y tablets) y la transformación digital de la banca ha generado un incremento a nivel mundial de la cantidad total de usuarios de banca móvil (figura 1).

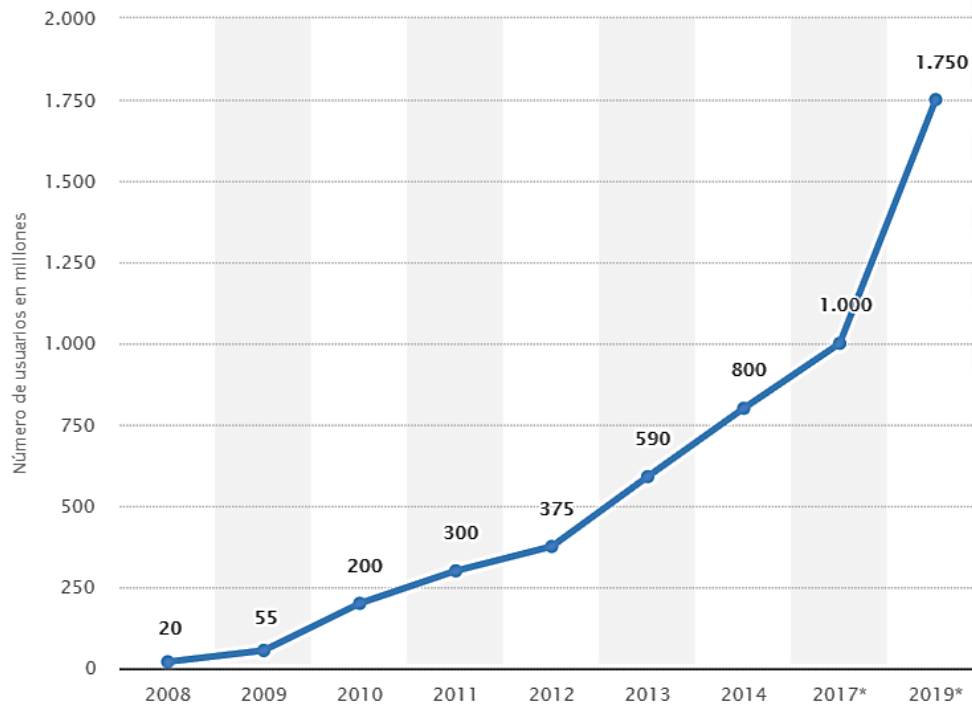


Figura 1. Evolución de usuarios de la banca móvil en el mundo de 2008 a 2019

Fuente: (Ditendria, 2020)

En la figura anterior se puede observar que conforme va aumentando el uso y mejoras de los teléfonos móviles, también las Instituciones tienen que actualizar sus productos adaptándose a las nuevas tecnologías y por ende los consumidores aumentan año con año en el uso de la banca móvil. Para el año 2019 el uso de la banca móvil debido al interés generado por el sector financiero tuvo un incremento significativo pasando de 1000 a 1700 millones de usuarios, indicando las cifras que cada día la digitalización de los servicios bancarios va en aumento, así como la preferencia por los usuarios de estos. Hoy en día debido a diferentes circunstancias entre ellas la situación sanitaria ha incrementado el número de usuarios que prefieren la aplicación por encima de otros servicios proporcionados por las entidades financieras.

En el último informe sobre inclusión financiera de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (en adelante CNBS) se afirma que Honduras ha experimentado con la pandemia una serie de transformaciones con respecto a canales digitales, entre ellas: la apertura de cuentas por interfaces digitales que permiten al usuario llenar toda la información por medio de la plataforma web y posteriormente enviando los documentos en forma digital y la implementación de retiros en cajeros automáticos sin tarjeta física. Por lo que es más común que las pequeñas y medianas empresas adapten sus formas de pago con estos nuevos recursos, que algunos son óptimos comparando las tarjetas de crédito y débito comparado con las transferencias directas a las cuentas de los restaurantes o tiendas.

Honduras no se escapa de las nuevas tendencias dirigidas al sector financiero, la banca tradicional ha tenido que migrar al uso de los tipos de plataformas digitales las cuales tienen como principal objetivo la agilización de las operaciones bancarias orientando la transformación digital. Tener que implementar el servicio de banca móvil en el sistema financiero hondureño, tiene previsto analizar ciertos escenarios que impidan el avance tecnológico de las agencias bancarias. Sin embargo, se utilizan las diferentes redes sociales para crear campañas donde se pueda brindar educación financiera para esta nueva herramienta que va a facilitar los trámites bancarios y sin correr tantos riesgos.

1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Navarro (2020), señala que en el actual proceso de digitalización de la banca se encuentran diferentes retos y uno de los principales recae en la mejora de la experiencia del usuario a través de servicios digitales. El mercado financiero actual requiere de innovación constante por parte de los bancos y es importante que estos tomen en cuenta la percepción y la satisfacción del cliente como indicadores valiosos que deben encaminar las acciones de planificación y corrección que se prevean dentro de la institución.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La CNBS (2013) , define la banca móvil como el uso de un teléfono celular para tener acceso a servicios financieros y llevar a cabo operaciones financieras. Esto incluye tanto servicios transaccionales como no transaccionales, tales como visualizar la información financiera en el teléfono celular de un cliente bancario. La banca móvil debe entenderse como uno de los varios servicios financieros móviles que ofrecen las instituciones supervisadas del sistema, una relación que queda claramente detallada utilizando un diagrama de conjuntos (figura 2).

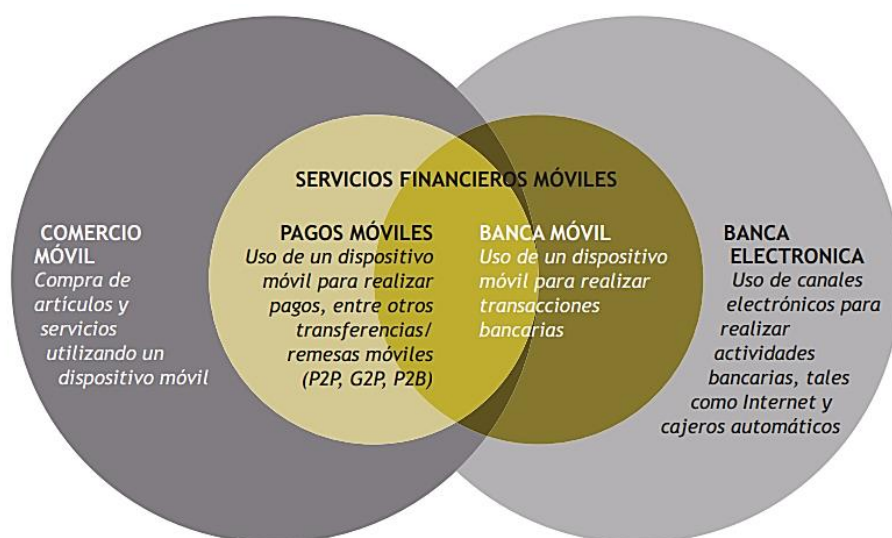


Figura 2. Un marco para la definición de los servicios financieros móviles
Fuente: Servicios financieros móviles

El éxito de la banca móvil se debe al uso de aplicaciones que permiten ser ejecutadas desde un pequeño dispositivo que acompaña a los clientes diariamente, resultando ser muy cómodo y conveniente (CNBS, 2021, pág. 34). La mayoría de las instituciones financieras en Honduras cuentan con al menos un canal de servicio digital que permite realizar consultas, operaciones o transacciones, compra y venta de dólares, entre otros. En el último año aumentaron de 16 a 20 (figura 3) debido a la crisis sanitaria por el COVID – 19.

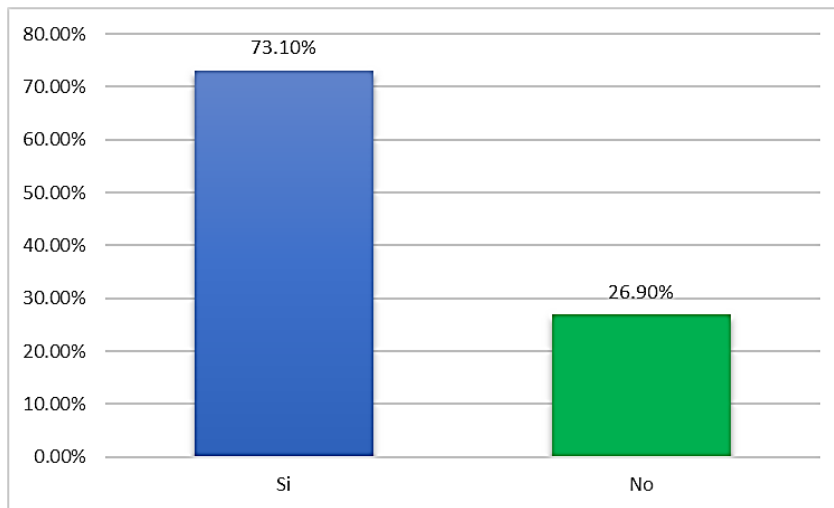


Figura 3. Instituciones que cuentan con algún canal de Servicio Financiero Digital

Fuente: (CNBS, 2021)

Debido a la comodidad brindada por los canales de servicio financiero digital, estos han sido implementados por muchas de las Instituciones financieras hondureñas siendo un 73,1% que cuenta con al menos uno de estos canales, eso les permite llegar a más consumidores e incrementando el uso de las transacciones bancarias. La inclusión financiera y la adopción de estos canales está avanzando a pasos agigantados permitiendo que los usuarios de la banca tradicional migren a la banca móvil o electrónica ya que el sistema financiero las está incorporando dentro de sus servicios.

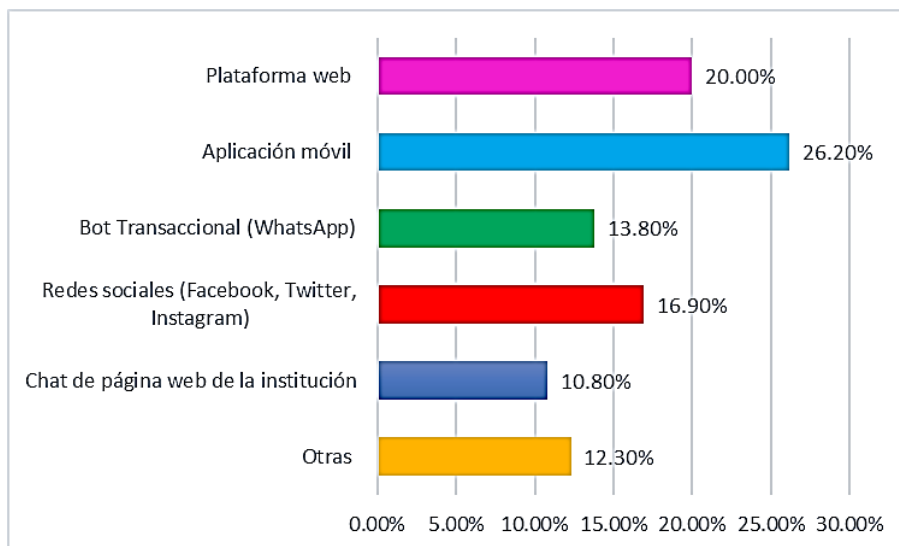


Figura 4. Instituciones con canales de Servicios Financieros Digitales durante el COVID-19

Fuente: (CNBS, 2021)

El estado de emergencia ha sido un factor que trajo consigo la mejora o renovación de los canales de atención digitales ante la necesidad de cumplir con la normativa de salud vigente (figura 4). El crecimiento de las instituciones financieras para el año 2020 no ha sido igual que los años anteriores, debido al confinamiento por el Covid-19 estas buscaron acercar los puntos de servicio a la población como el fin de obtener mayor cobertura. Uno de los canales implementados por un 26.2% de las Instituciones es la banca móvil la cual ha potenciado su crecimiento en cuanto usuarios en los últimos años.

La CNBS afirma que en Honduras el sistema de pagos se ha modernizado por medio de novedosas aplicaciones con servicios financieros. Las instituciones del sistema financiero han observado el tipo de usuarios que requieran de estas nuevas plataformas y la eficiencia de recursos económicos al tener disponible el servicio de operaciones las 24 horas del día. Las necesidades de los clientes cambian día con día y ante la crisis de la pandemia (figura 5), sobresaliendo los pagos sin contacto desde un lugar remoto y en menos tiempo para cada una de sus transacciones.



Figura 5. Necesidades del cliente en la próxima normalidad
Fuente: (Software Group, 2021)

Las necesidades de los usuarios se reinventan de acuerdo con los avances y las nuevas demandas; como se nos muestra en la figura el usuario demanda cada vez más un servicio flexible y personalizado con un corto periodo de respuesta, donde pueda realizar las acciones necesarias sin el contacto físico (eminentemente digital) y sobre todo una de las exigencias que más predomina es que los canales de servicios digitales propicien la seguridad y confianza al momento de realizar las transacciones. La atención al consumidor se realiza de forma personalizada en las diferentes redes sociales y de manera segura.

KPMG Funcas (2017) afirma que: El cliente se convierte en el actor principal de la banca digital, por lo que uno de los retos principales pasa por entender las necesidades de cada individuo (quién es, qué necesita y cómo se comporta) para transformar el modelo de relación después de capturar sus necesidades y expectativas. El cliente es quien marca el ritmo del cambio, y la entidad debe procurarle la mejor experiencia posible en cada interacción de forma que resulte satisfactoria tanto en la vertiente racional como emocional (p.11).

Las instituciones financieras están respondiendo de manera positiva al reto de la digitalización ofreciendo al mercado nuevos servicios anteponiendo las necesidades y exigencias del usuario; este define sus prioridades buscando una experiencia diferente, inmediata y digital, pero sobre todo con la seguridad de su información y transacciones. Ante el incremento del uso de la banca móvil, es necesario conocer la opinión del usuario para determinar si se están o no cumpliendo los objetivos que persigue el uso de plataformas tecnológicas, como acceso a estos canales de manera rápida y digital. Dentro del estudio se considera como la variable dependiente la percepción de usuario financiero y como variables independientes plataformas, tipos de transacción y satisfacción.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La reestructuración de la banca a través de la digitalización no se ha dirigido a ningún grupo concreto sino en conjunto a todos sus clientes, pero si es cierto que la población en la generación “Millennial” o posterior (nacidos después de 1980) es la que se ha encontrado en mejores condiciones de adaptarse; por un lado cuentan con formación digital, se encuentran en la generación más formada académicamente hasta la fecha y han visto un entorno propicio para hacer de la banca digital cómoda y de confianza (Navarro, 2020, pág. 17).

Debido a su alta demanda de uso y la constante lucha por innovar, los servicios financieros móviles deben ser flexibles y adaptarse constantemente a las necesidades y exigencias del mercado. Sin embargo, es necesario considerar que la variedad de servicios prestados por medio de estas herramientas cambia con cada institución, razón por la cual se debe establecer cuál es la institución con la herramienta que los usuarios perciben como más confiable y con la que se encuentran más satisfechos en términos de calidad funcional, técnica y la valoración general que tienen del servicio prestado.

La mayoría de los usuarios que no usan la banca móvil manifiestan que se debe a la falta de educación financiera y la falta de comprensión del lenguaje técnico empleado en las aplicaciones. El banco muchas veces no habla el mismo idioma que el cliente y esto puede hacer que éste acabe en una agencia física para resolver sus dudas. De lo anterior se puede formular el problema de forma interrogativa: ¿Cuál es la percepción del usuario sobre el desempeño de la plataforma de banca móvil para la transformación digital en Copán en el 2021?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Estudiar la percepción de los usuarios para el uso de la banca móvil en el departamento de Copán, conlleva al planteamiento de las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuál es la plataforma de banca móvil de mayor uso en el departamento de Copán durante el año 2021?
2. ¿Cuáles son los tipos de transacción que más realizan los usuarios de banca móvil en el departamento de Copán?
3. ¿Qué percepción tienen los usuarios de la banca móvil en el departamento de Copán durante el año 2021?

1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Con el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías y, ante la situación económica en la que nos encontramos actualmente debido a la pandemia por COVID-19, la innovación financiera es definitivamente un tema de gran relevancia. Las instituciones financieras deben adaptarse a los cambios y aprovechar las oportunidades que representa la innovación tecnológica en el sector financiero, que ha venido a mejorar la operatividad para los operadores de banca móvil y la calidad de servicio para los prestadores de servicios como para los usuarios. La presente investigación pretende estudiar la percepción que tienen los usuarios financieros del departamento de Copán sobre las plataformas de banca móvil. Para ellos se plantean los siguientes objetivos:

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Según Hernández (2010) el objetivo principal de una investigación “Debe de expresarse con claridad, para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación y deben ser susceptibles de alcanzarse pues son las guías de estudio”. Por lo tanto, debe plantearse el objetivo que pueda dar solución al problema. El objetivo general de esta investigación es:

“ Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el desempeño de la plataforma de banca móvil para la transformación digital en Copán en el 2021”.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Dentro de la investigación se plantean objetivos específicos que, para dar solución al problema, relacionándose directamente con el objetivo general y se pueden desglosar para realizar un análisis más detallado de lo que se quiere dar respuesta. Los objetivos específicos del estudio son:

1. Identificar la plataforma de banca móvil de mayor uso en el departamento de Copán durante el año 2021.
2. Establecer los tipos de transacción que más realizan los usuarios de plataformas de banca móvil en el departamento de Copán durante el año 2021.
3. Estudiar la percepción del usuario de la banca móvil en el departamento de Copán durante el año 2021.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Las entidades bancarias deben aprovechar el desarrollo tecnológico para mejorar en la preferencia entre los usuarios en atención al cliente y uno de los canales con los que cuentan son las plataformas de banca móvil. Este servicio ya existe y se encuentra en mejora constante. Las instituciones financieras han utilizado la banca móvil como un medio para establecer una relación entidad-cliente de confianza, favorecer el autoservicio y reducir costos para la empresa y los usuarios, razón por la cual es necesario que los profesionales de las áreas administrativas y financieras tengan conocimiento sobre esta figura y su uso en el mercado financiero.

Los usuarios requieren servicios financieros la mayor parte del tiempo para realizar múltiples operaciones, donde se ha ido cambiando el sistema tradicional en las cuales realizaban largas filas, transacciones complejas y difícil acceso a una cuenta bancaria. En la actualidad las agencias bancarias tienen al menos una aplicación móvil que cumple con tareas esenciales como: consultas de saldos, realización de transferencias y pagos de facturas. Sin embargo, han incorporado opciones como llevar un control sobre las tarjetas de crédito y débito siendo de las más necesarias a realizar en cualquier momento y lugar.

Las instituciones financieras deben priorizar actividades que se puedan realizar de forma segura identificando el personal que se tendrá que exponer de forma presencial y remota. Las agencias bancarias con el fin de apoyar el distanciamiento social han implementado a sus clientes la banca móvil, banca en línea, atención individualizada por WhatsApp, chatbot y demás plataformas para hacer gestiones de cualquier punto del país. El papel de la tecnología a lo largo de la pandemia ha sido fundamental permitiendo el crecimiento del sistema financiero, tomando en consideración que muchas de estas instituciones ya contaban con su plataforma digital con el fin de ofrecer productos y servicios de manera inmediata.

Con este proyecto de investigación se beneficiarán las instituciones financieras que proveen un servicio por medio de la plataforma de banca móvil; además de aquellas agencias que aún no hacen uso de ella para cumplir una evaluación objetiva sobre las necesidades y atención hacia los clientes. De la misma forma le brindará a la sociedad un panorama sobre el crecimiento y puntos de vista de otros usuarios sobre las facilidades de acceso a una cuenta e informarse sobre el manejo de la aplicación con las diferentes opciones para realizar pagos, compras y transferencias a terceros.

CAPÍTULO II MARCO TEORÍCO

En el capítulo anterior se definió la problemática a investigar, en el cual se describen los antecedentes sobre la transformación digital que ha tenido el sistema financiero hondureño teniendo un crecimiento del 100% durante el año 2020 ocasionada por la crisis sanitaria a nivel mundial. (Hernandez, Sampieri, Collado, & Baptista, 2010) afirman, el marco teórico “es un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con el planteamiento del problema, y un producto (marco teórico)” (pág. 52). A continuación, se presentan las fuentes informativas relacionadas con el tema de investigación, para realizar un análisis de la situación actual a nivel mundial y microentorno. Además, contempla las bases teóricas y conceptualizaciones que fueron creadas o analizadas por diferentes autores que sustentan esta investigación.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

En el informe de estabilidad financiera BCH (2020) afirma:

El sistema bancario que opera en Honduras ha avanzado en lo que se refiere al desarrollo tecnológico, al incentivar cada vez más a sus clientes el uso de plataformas digitales, presentándoles las ventajas que ofrecen en tiempo, costos y accesibilidad. La creación de aplicaciones móviles, call centers, asesorías a través de las redes sociales, banca online y actualizaciones de páginas web, ha derivado en una serie de productos y servicios disponibles a la población hondureña que se acrecienta conforme continúa la pandemia. Asimismo, la banca hondureña ha amplificado estos cambios al efectuar arreglos de negocios con muchas empresas comerciales (tiendas por departamento), farmacéuticas y de servicios (hospitales, clínicas, hoteles y restaurantes) a través del comercio electrónico, desarrollos de páginas web y creación de tiendas y ferias virtuales. Todo lo anterior para vigorizar la operatividad financiera-comercial en el mercado nacional. (pág. 38)

2.1.1 ANÁLISIS MACROENTORNO

La banca móvil y los pagos por medio de plataformas digitales dan apertura a una nueva era de la digitalización financiera con el objetivo de facilitar el acceso y uso de los servicios, de esta forma, aumentar el número de usuarios proporcionando comodidad para realizar operaciones. Rojas (2021) afirma:

La banca electrónica es una innovación del sector financiero para poner sus servicios al alcance de la sociedad a través de internet, desde su primera aparición en la década de los 80, la banca por internet apuntaba a ser un parteaguas para el impulso de la inclusión financiera y es alrededor de 2010 que la banca móvil comienza a repuntar como el canal más viable para brindar al cliente servicios financieros con matices enfocados a las nuevas generaciones, ubicados en una época donde los smartphones y tablets son las piezas 'geek' de la sociedad” (p. 2).

Las instituciones financieras estimulaban el uso de la aplicación móvil, ofreciéndole a los clientes desde las operaciones más simples como es la consulta de saldos, movimientos en cuentas, transacciones monetarias y hasta pago de servicios. Con la llegada de la pandemia los clientes de las diferentes instituciones tuvieron que hacer uso de estos softwares de dispositivos móviles, teniendo un crecimiento exponencial. En la figura 6 tomado del informe 2020: Países que han adoptado apps y webs.



Figura 6. Países que han adoptado apps y webs
Fuente: (Ditendria, 2020)

Estados Unidos lidera entre los países que hacen mayor uso de la banca electrónica y móvil con un 14.3% y 12.4%, además que los usuarios utilizan el software móvil con mayor frecuencia, debido a la facilidad de acceder desde un smartphone en vez de un ordenador. Es de gran importancia realizar operaciones bancarias hasta para operar en bolsa, es por ello el protagonismo que obtuvo la aplicación de teléfono, como se muestra en la siguiente figura 2: uso de Apps de servicios financieros y banca en algunos países:

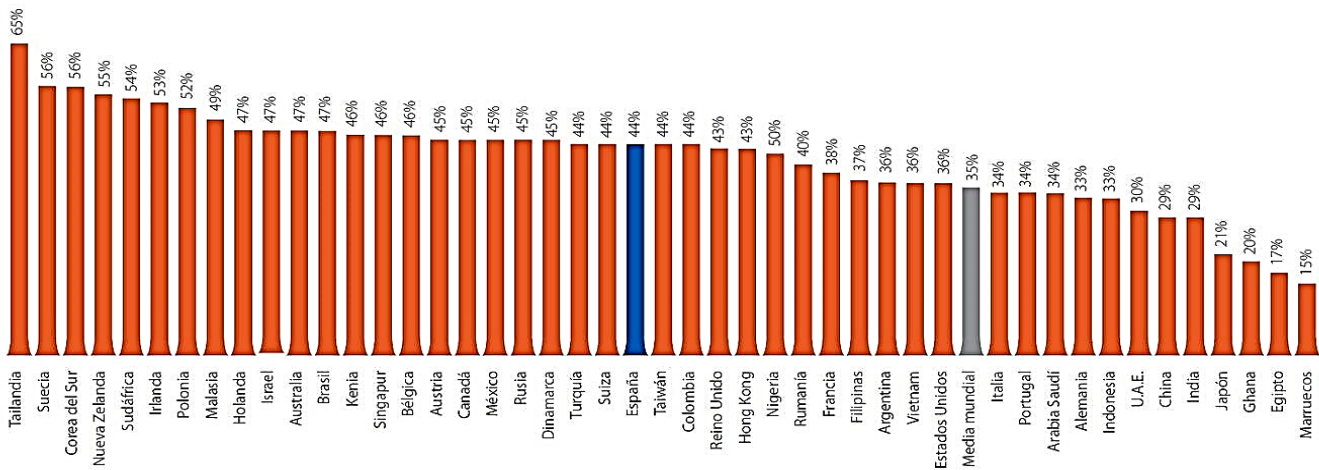


Figura 7. Uso de Apps de servicios financieros y banca en algunos países
Fuente: (Ditendria, 2020)

Tailandia lidera entre los países con las plataformas para móviles como forma de enviar y recibir dinero, además para realizar pagos mediante códigos QR. El 86% de la población de China utiliza aplicaciones telefónicas y el 65% perteneciente a este país, debido a la afluencia de extranjeros y mano de obra para contar con más formas de pago rápidas y rentables. Los usuarios que hacen uso de los diferentes softwares requieren de más servicios y experiencias bancarias de manera digital, de hecho, usan la App móvil al menos una vez al mes para transacciones simples y rápidas, como transferencias o consultas, sin embargo, para realizar operaciones internacionales, consulta de precios y actualizar información hacen uso de la banca digital. (Ditendria, 2020)

De acuerdo con el informe de la banca móvil en España y el Mundo (2020) “la comodidad y el ahorro de tiempo al poder realizar transacciones, transferir dinero o gestionar sus asuntos

financieros con solo tocar una pantalla, son algunas de las ventajas que hacen que los usuarios se decanten por la banca móvil” (Figura 8).

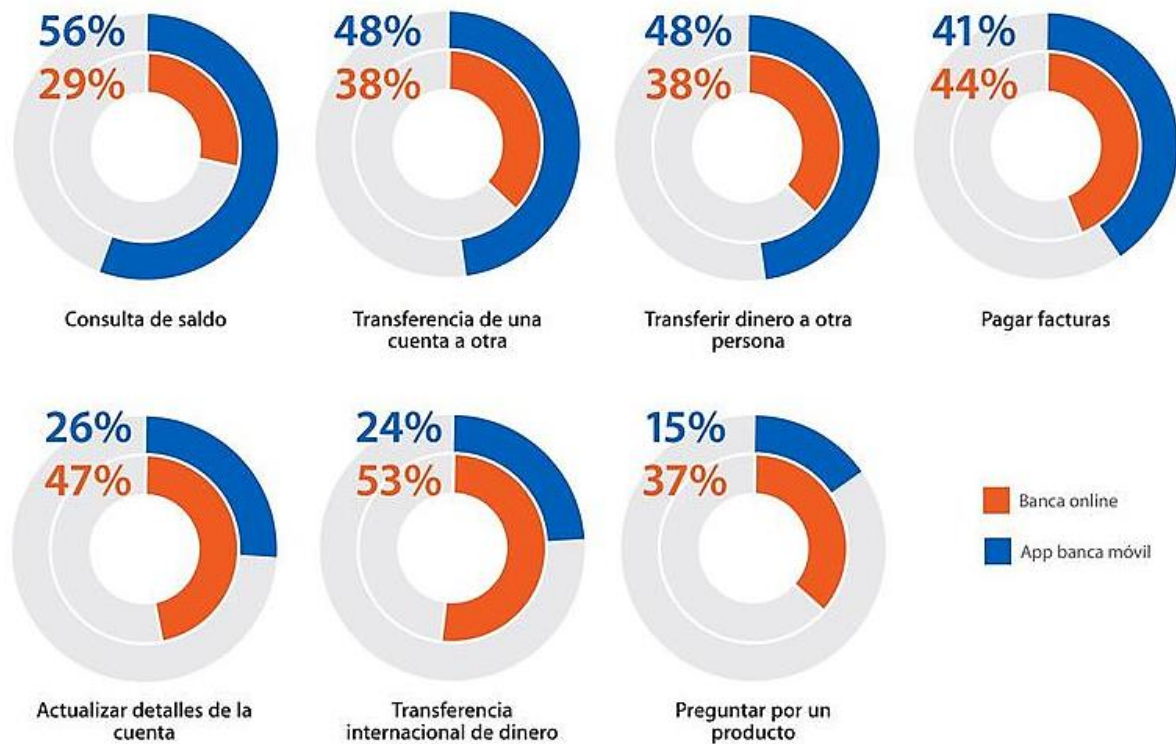


Figura 8. Diferencias de uso de la banca para diferentes actividades bancarias en el mundo

Fuente: (Ditendria, 2020)

Desde que las instituciones financieras implementaron esta herramienta móvil, ha venido evolucionando e innovando para la comodidad de los clientes que les permite realizar transacciones de forma fácil y rápida, además de ser una herramienta útil para respetar las medidas de confinamiento y evitar contagios a los que estamos expuestos durante los próximos años.

La alianza para la inclusión financiera (2010) afirma que el teléfono móvil puede ser:

1. Un canal de suministro de servicios a través del cual se prestan servicios financieros electrónicos, de manera paralela con otros canales, como cajeros automáticos o dispositivos de punto de venta, ya sea directamente al consumidor final y/o a las nuevas redes de agentes que prestan servicios en nombre del proveedor de servicios.

2. Un instrumento de pago que permite la transmisión de instrucciones de pago entre el agente pagador y el beneficiario desde y hacia distintos tipos de cuenta. Aunque la cuenta puede ser bancaria (las cuales ya se encuentran bajo regulación) algunos servicios involucran la creación y emisión de nuevos instrumentos de pago tales como el dinero electrónico. Los entes reguladores se enfrentan con la problemática de tener que decidir a qué entidades se les permitirá realizar esto último.
3. Los riesgos operativos surgen a partir de la utilización de teléfonos móviles como un nuevo canal para la prestación de servicios financieros. Están relacionados con los riesgos generales de la banca electrónica, pero existen ciertos elementos que resultan específicos al uso de dispositivos móviles y de canales móviles.
4. Los riesgos prudenciales pueden surgir con la creación de nuevos instrumentos de pago (como el dinero electrónico emitido por entidades no bancarias), si no se logran ciertas condiciones.

2.1.2. ANÁLISIS INTERNO

La transformación digital de los servicios financieros representa una oportunidad excepcional para atender a las personas y a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) que no han podido acceder a este tipo de servicios. Así, las empresas Fintech aparecen como una solución relevante, no solo para ampliar la inclusión financiera, sino también para favorecer la competencia, la innovación y para profundizar el desarrollo financiero. (BCH, 2020, pág. 28)

Las empresas e instituciones financieras requieren de sistemas innovadores digitales para contar con servicios de pago y realizar cualquier consulta durante el día, sin importar el lugar que se encuentren. La transformación de la banca durante los últimos dos años ha sido fundamental debido a la crisis de COVID-19 generando un incremento de usuarios para la apertura de cuentas bancarias y permitiendo al usuario ingresar información por medio de canales y retiros de dinero sin tarjeta física.

Los canales digitales son aquellos que están enfocados en brindar a los clientes plataformas que se puedan operar desde la web o una aplicación móvil, diseñada para teléfonos inteligentes. El objetivo de crear canales de servicios financieros digitales es aportar a los clientes una experiencia de acceso fluido a productos y servicios financieros en donde quieran y cuando lo necesiten. (CNBS, 2021, pág. 34)

La banca móvil es quien ha tomado mayor protagonismo en los últimos días, ya que, con la accesibilidad de los teléfonos celulares y la comodidad que ellos brindan, acompañando a los usuarios todo el tiempo y les permite operar desde cualquier punto. Actualmente en el informe de inclusión financiera (2021) afirma: “De las 26 instituciones consultadas el 73.1% manifiestan que tienen al menos un canal de servicio financiero digital, mientras que el restante 26.9%, aseguran que no cuentan con canales de servicios financieros digitales” (figura 9).

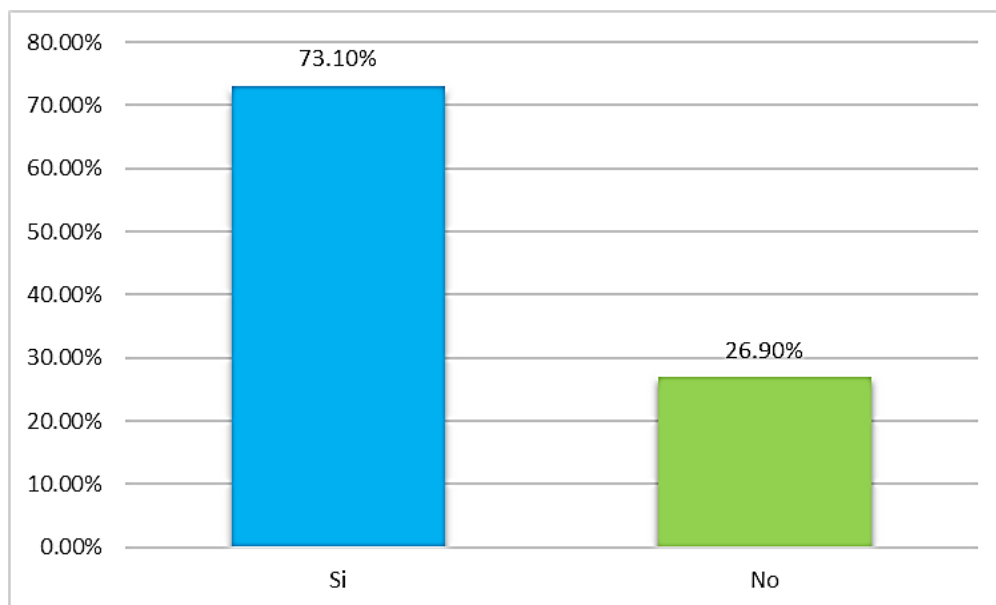


Figura 9. Instituciones que cuentan con algún canal de Servicio Financiero Digital
Fuente: (CNBS, 2021)

La mayoría de las instituciones financieras ya contaban con algún servicio de atención digital antes de la crisis, por lo que tuvieron que realizar mejoras o implementar nuevas opciones

para mejorar en atender las necesidades de los usuarios, brindando nuevas experiencias al cliente en ahorro de tiempo, seguridad y tranquilidad, procurar un mejor control y orden de sus finanzas. Los clientes financieros han hecho uso de los diferentes canales de atención para realizar las diferentes operaciones, que son de mucha utilidad para el manejo del tiempo y las finanzas. Además de facilitar el acceso a una cuenta bancaria desde la banca digital.

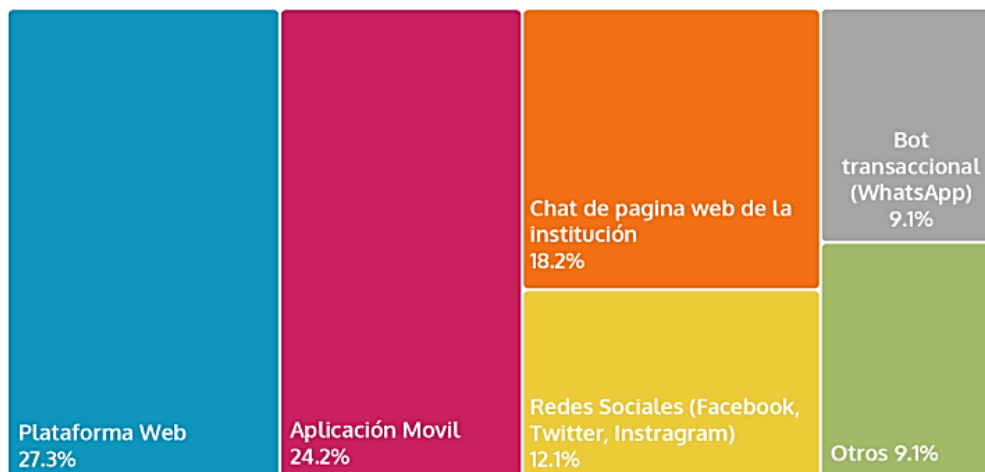


Figura 10. Canales de Servicios Financieros Digitales más usados por los clientes
Fuente: (CNBS, 2021)

La aplicación móvil es el segundo canal digital más utilizado en el sistema financiero hondureño con un 24.2% permitiendo integrar a numerosos ciudadanos al sistema financiero, por las novedosas transacciones que son similares, como ir a una sucursal física, pero desde la comodidad del hogar o trabajo, dentro de la App se puede consultar saldos, verificar depósitos transferencias, saldos de tarjetas de crédito, pagos de servicios públicos, apertura de cuentas de ahorro, pago de cuotas de préstamo, entre otros.

La digitalización del sector bancario ofrece una oportunidad para mejorar la eficiencia del sector y el servicio prestado a los clientes, ya que pueden proporcionar mayor seguridad y confianza a estos, mejorando los productos financieros existentes y creando nuevos productos que puedan llegar a cubrir las expectativas y necesidades del cliente, al tiempo que pueden ofrecer una mejor experiencia de servicio. Los clientes pueden obtener otros beneficios con la digitalización, ya que

con esta se pueden disminuir o desaparecer los costos de las transacciones, y para el cliente es más fácil comparar los diferentes productos financieros que ofrecen los bancos, por lo que pueden escoger de una forma fácil los que mejor se ajusten a sus necesidades, y además pueden tener un mayor control sobre sus finanzas personales. (Gonzales, 2017, pág. 49).

El principal reto de la banca digital es trabajar en la adaptación, y claridad de la información y diseño de sus canales electrónicos, reforzar la atención al usuario para generar cercanía y confianza y de esta manera proporcionar formación financiera y formación sobre el uso de su aplicación móvil para mejorar el autoservicio del cliente sin la necesidad de ir a buscar ayuda en una oficina física. En este sentido, el conocimiento de las características de los usuarios de banca móvil y sus percepciones y motivaciones se vuelve fundamental para que los directivos de las entidades financieras aprovechen este nuevo canal.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

Hernández Sampieri, Collado y Baptista (2010) hacen mención sobre las teorías formuladas que sirven para comparar la investigación previa con los resultados del estudio. De hecho, éstos son una extensión de los estudios antecedentes. Además, la teoría no se fundamenta en estudios anteriores, sino que se genera o construye a partir de los datos empíricos obtenidos y analizados. A continuación, se presentan los postulados teóricos para el desarrollo de la investigación que gira en torno al tema basado en la percepción de la banca móvil desde el punto de vista del usuario para la transformación digital.

2.2.1. TEORÍA BANCA MOVIL

La Revista FAECO (Sapiens, 2020) afirma que cada día la digitalización de los servicios bancarios va en aumento, así como las preferencias por los usuarios de estos. Cada día se incrementa el número de usuarios que prefieren la banca electrónica, específicamente, los servicios

a través de la banca online, la cual lidera en cifras de uso, seguido muy de cerca de la banca móvil, de la cual se espera que, en poco tiempo, supere a la primera. (pág. 12)

La banca móvil es uno de los servicios proporcionados por los bancos u otras instituciones financieras que permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras desde los dispositivos móviles, superando así las limitaciones del espacio y el tiempo de las actividades bancarias. (pág. 14). De los quince bancos privados que operan en Honduras 13 ofrecen servicios de banca móvil y cada una de las aplicaciones puede ser descargada en Google play o App Store. Cada institución se encuentra en una abierta guerra de innovación tecnológica por el uso de las aplicaciones móviles.

2.2.2 TEORÍA DE ACEPTACIÓN Y USO DE LA TECNOLOGÍA

Varela (2010) define, la teoría de unificación de la aceptación y uso de la tecnología fue ampliada para adaptarse mejor al contexto de uso del consumidor y la aceptación de tecnología de consumo, por lo que se adaptaron las construcciones y definiciones de la siguiente manera:

1. **Expectativa de desarrollo:** Grado en el que el uso de una tecnología proporcionará beneficios a los consumidores en el desempeño de ciertas actividades.
2. **La influencia social:** Medida en la que los consumidores perciben que las personas que consideran importantes, como su familia y amigos, creen que debería usar una tecnología en particular.
3. **Condiciones facilitadoras:** Percepción del consumidor del apoyo y los recursos disponibles para realizar un comportamiento.
4. **Motivación hedónica:** Es la diversión o el placer derivado del uso de una tecnología. Desempeña un papel importante en la determinación de la aceptación y el uso de la tecnología.

5. **El valor del precio:** Compensación cognitiva de los consumidores entre los beneficios percibidos de las aplicaciones y el valor monetario.
6. **Experiencia y Hábito:** El hábito es una construcción perceptual que refleja los resultados de experiencias previas.

Según esta teoría la expectativa de desarrollo, la expectativa de esfuerzo y la influencia social se teorizan para conseguir influir en la intención conductual de utilizar una tecnología, mientras que la intención conductual y las condiciones facilitadoras determinan el uso de la tecnología. El estudio sugiere también que los beneficios percibidos sobre el sacrificio monetario de las aplicaciones pueden influir en el uso de la tecnología de los usuarios por lo que los proveedores de estas deben centrarse en el valor real de sus ofertas para los consumidores, para conseguir maximizar sus beneficios

2.2.3 TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO PLANIFICADO

El comportamiento de los consumidores es cambiante, y en los últimos años han surgido necesidades hacia las nuevas tecnologías, entre las que se encuentran las aplicaciones de banca móvil, que han ido aumentando el número de usuarios y tiene unas expectativas de crecimiento elevadas. Regalado (2017) menciona, la teoría de Ajzen asume que el comportamiento de un individuo puede explicarse por la intención de el mismo de realizar un comportamiento dado. La teoría del comportamiento planificado propone tres determinantes conceptualmente independientes de esta intención, que son los siguientes:

1. **La actitud hacia el comportamiento:** Grado en que una persona tiene una evaluación favorable o no de una conducta en cuestión.

2. **Las normas subjetivas y percibidas:** Presión social recibida por el hecho de realizar o no realizar un comportamiento.
3. **El grado de control del comportamiento percibido:** Creencia sobre la existencia de factores que pueden facilitar o impedir el desempeño del comportamiento. Este puede variar entre situaciones y acciones, y refleja la experiencia pasada y los impedimentos y obstáculos previstos.

Según la teoría del comportamiento planificado el esfuerzo efectivo a la hora de realizar una conducta se incrementa cuando el individuo percibe un mayor control de comportamiento, además el control percibido del comportamiento a menudo puede ser usado como un sustitutivo de una medida de control real, dependiendo de la exactitud de las percepciones. El control de comportamiento percibido puede que no sea muy realista cuando una persona tiene relativamente poca información sobre el comportamiento, cuando los requisitos o recursos disponibles han cambiado o cuando han entrado en la situación nuevos y desconocidos elementos.

Cuanto más favorable es la actitud y la norma subjetiva con relación al comportamiento, y mayor el control sobre el comportamiento percibido, más fuerte debería de ser la intención del individuo de realizar dicho comportamiento bajo consideración. Según esta teoría, para una predicción exacta se deben cumplir varias condiciones, la primera dice que las intenciones y percepciones de control deben ser estudiadas en relación con el comportamiento particular de interés, y el contexto especificado debe ser el mismo que el que se va a producir. En segundo lugar, una predicción de comportamiento precisa es que deben permanecer estables el control y las intenciones de comportamiento en el periodo entre su evaluación y la observación del comportamiento.

El tercer requisito dice que la percepción del comportamiento del control percibido del comportamiento debería mejorar en la misma proporción en que las percepciones del control del comportamiento muestren realísticamente el control real. La importancia relativa de las intenciones y el control del comportamiento percibido en la predicción del comportamiento es diferente según las situaciones y el comportamiento. Las intenciones por sí solas deben ser suficientes para predecir el comportamiento, cuando la conducta/ situación da a la persona el control completo sobre el comportamiento.

Para los comportamientos considerados durante el estudio, las consideraciones personales tienden a eclipsar la influencia de la presión social que perciben. La teoría del comportamiento planificado con su objetivo de explicar el comportamiento humano se ocupa también de los antecedentes de las actitudes, las normas subjetivas y el control percibido del comportamiento, estos antecedentes en última instancia determinan las intenciones y las acciones. Esta teoría muestra que en su nivel más básico de explicación defiende que el comportamiento es una función de información o creencias relevantes para el comportamiento. Las personas pueden tener numerosas creencias sobre un comportamiento dado, pero solo son capaces de atender a un número relativamente pequeño dado, estas creencias destacadas se consideran los determinantes prevalecientes de las intenciones y acciones de una persona.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

La conceptualización pretende brindar un punto de referencia de palabras claves que se utilizaron en el presente proyecto de investigación.

2.3.1. Banca Móvil

Se entiende por banca móvil el servicio que presta el sector financiero mediante aplicaciones a través de los dispositivos móviles, para la realización de transacciones financieras como pagos, compras, traslados y movimientos de dinero, sin necesidad de ninguna intermediación o atención por parte de personas y sin limitaciones de horario (Grajales, 2020).

2.3.2. Transformación digital

La transformación digital es el proceso por el cual las organizaciones o empresas reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias en general, para obtener más beneficios gracias a la digitalización de procesos y a la implementación dinámica de las nuevas tecnologías (Limia, 2021).

2.3.3. COVID-19

La enfermedad por COVID-19 o coronavirus, es una pandemia global de enfermedad respiratoria aguda causada por este virus, que filogenéticamente está estrechamente relacionado con SARS-CoV (Castro, 2020).

2.3.4. Sistema financiero.

Sistema financiero es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas (nacionales o extranjeros) (Dueñas, 2018, pág. 2).

2.3.5. Dispositivos móviles

Los dispositivos móviles son equipos muy personales. A través de ellos, se manipulan datos privados, como información crediticia, compras, datos de contactos cercanos, videos y fotografías, itinerarios, geolocalización, archivos y sus metadatos, historiales de sitios web visitados, conexiones Wi-Fi realizadas, claves de acceso a servicios de correo electrónico (ESET, 2016, pág. 6).

2.3.6. Usuario Financiero.

“Es toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una Institución Supervisada” (Ficohsa, 2020).

2.4 MARCO LEGAL

El marco regulatorio de la banca móvil en nuestro país se compone de dos cuerpos legales principales: la Ley del Sistema Financiero y la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. La primera es la ley fundamental que contiene las disposiciones sobre funcionamiento, organización y servicios que proveen las instituciones que conforman el Sistema Financiero Nacional. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros es el ente regulador del sistema y su ley constituye establece sus atribuciones.

El sistema financiero nacional “es el conjunto de instituciones o intermediarios financieros, relacionados entre sí directa o indirectamente, que recogen el ahorro transitoriamente ocioso y se lo ofrecen a los demandantes de crédito (Perdomo & Diaz, 2012, pág. 30). Los bancos son uno de los tipos de intermediadores financieros del sistema. Su función principal es captar capital del

público para ofrecer productos y servicios a otros usuarios. A continuación, presentamos las disposiciones legales más importantes de cada ley que se relacionen con la banca móvil.

1. Ley del Sistema Financiero

ARTÍCULO 1. – OBJETIVO Y ALCANCES DE LA LEY. La presente Ley tiene como objetivo regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, función, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema y grupos financieros, propiciando que éstos brinden a los depositantes e inversionistas un servicio transparente, sólido y confiable, que contribuya al desarrollo del país.

ARTÍCULO 3.- INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO AUTORIZADAS PARA REALIZAR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA. Son instituciones del sistema financiero:

- 1) Los bancos públicos o bancos privados;
Las asociaciones de ahorro y préstamo;
- 2) Las sociedades financieras; y,
- 3) Cualesquiera otras que se dediquen en forma habitual y sistemática a las actividades indicadas en esta Ley, previa autorización de la Comisión Nacional de Bancos y seguros.

ARTÍCULO 46.- OPERACIONES BANCARIAS. Los bancos del sistema financiero podrán efectuar una o más de las operaciones siguientes:

- 1) Recibir depósitos a la vista, de ahorro y a plazo fijo en moneda nacional o extranjera;
- 2) Previa inscripción en el Registro Público de Mercado de Valores que al efecto lleva la Comisión emitir bonos generales, comerciales, hipotecarios y cédulas hipotecarias a tasas de interés

fijo o variable, en moneda nacional o extranjera, las cuales no requerirán la autorización previa a que se refieren los artículos 454 y 989 del Código de Comercio;

3) Emitir títulos de capitalización;

4) Emitir títulos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar;

5) Conceder todo tipo de préstamos en moneda nacional o extranjera;

6) Aceptar letras de cambio giradas a plazo que provengan de operaciones relacionadas con la producción o el comercio de bienes o servicios;

7) Comprar títulos-valores en moneda nacional o extranjera, excepto los emitidos por el mismo banco;

8) Realizar operaciones de factoraje;

9) Descontar letras de cambio, pagarés y otros documentos que representen obligaciones de pago;

10) Aceptar y administrar fideicomisos;

11) Mantener activos y pasivos en moneda extranjera;

12) Realizar operaciones de compra - venta de divisas;

13) Emitir, aceptar, negociar y confirmar cartas de crédito y créditos documentados;

14) Contraer créditos u obligaciones, en moneda nacional o extranjera, con el Banco Central y con otros bancos o instituciones del sistema financiero del país o del extranjero;

15) Asumir otras obligaciones pecuniarias de carácter contingente mediante el otorgamiento de avales y otras garantías en moneda nacional o extranjera;

16) Recibir valores y efectos para su custodia y prestar servicios de cajas de seguridad y transporte de monedas u otros valores;

17) Actuar como agentes financieros; comprar y vender, por orden y cuenta de sus clientes, acciones, títulos de crédito y toda clase de valores;

18) Actuar como agentes financieros para la emisión de títulos-valores seriales o no, conforme a lo establecido en las disposiciones legales;

19) Efectuar cobros y pagos por cuenta ajena, siempre que sean compatibles con el negocio bancario;

20) Actuar como depositarios de especies o como mandatarios;

21) Realizar operaciones de emisión y administración de tarjetas de crédito;

22) Efectuar operaciones de compra - venta de divisas a futuro;

23) Realizar operaciones de arrendamiento financiero;

24) Realizar emisiones de valores con arreglo a la Ley para ser colocados por medio de las bolsas de valores;

25) Emitir deuda subordinada, productos financieros indexados al dólar, productos derivados, prestar servicios de asesoría técnica o consultoría para estructuración de servicios financieros; y,

26) Cualquier otra operación, función, servicio o emisión de un nuevo producto financiero que tenga relación directa e inmediata con el ejercicio profesional de la banca y del crédito, que previamente apruebe la Comisión.

La Comisión y el Banco Central, en las áreas de sus respectivas competencias, reglamentarán las actividades señaladas en este artículo y establecerán las normas que deberán observarse para asegurar que las operaciones activas y pasivas guarden entre si la necesaria correspondencia.

ARTÍCULO 50.- OPERACIONES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRONICOS. Las instituciones del sistema financiero podrán ofrecer y prestar todos los productos y servicios mencionados en el artículo 46 de la presente Ley por medios electrónicos.

La Comisión emitirá normas de carácter general para regular las operaciones que efectúen y servicios que presten las instituciones del sistema financiero por medios electrónicos.

ARTÍCULO 51.- EFECTOS JURÍDICOS DE LA FIRMA ELECTRÓNICA. La firma electrónica, siempre que esté basada en un Certificado reconocido y un código secreto que haya sido producido por un dispositivo seguro de creación de firma, tendrá, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor jurídico que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel y será admisible como prueba en juicio, debiendo valorarse como instrumento público.

La Comisión prestará los servicios de certificación a las instituciones del sistema financiero y, para tal propósito, podrá contratar servicios especializados.

2. Ley de la CNBS

Artículo 1. La presente Ley tiene por finalidad establecer las normas para la organización y funcionamiento de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en adelante denominada la “Comisión”, creada por el Artículo 245, atribución 31) de la Constitución de la República.

La Comisión es una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, con independencia funcional, presupuestaria y facultades administrativas suficientes para asegurar habilidad técnica y financiera necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

La Comisión supervisará las actividades financieras, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público; y otras instituciones financieras y actividades, determinadas por el presidente de la República en Consejo de ministros; además, vigilará que las instituciones supervisadas cuenten con sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; haciendo cumplir las leyes que regulan estas actividades, con sujeción a los criterios siguientes:

a) Que el desarrollo de dichas actividades esté en concordancia con las leyes de la República y con el interés público;

b) Que el ejercicio de tales actividades se desarrolle en cumplimiento de la función económica prevista para cada una;

c) Que en tales actividades se respeten los derechos de los usuarios de los servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas y preferentemente, el de los ahorrantes, depositantes, asegurados e inversionistas;

d) Que las instituciones supervisadas cuenten con los niveles de patrimonio adecuado para salvaguardar su solvencia;

e) Que la supervisión en el área de su competencia promueva la estabilidad del sistema financiero, en complemento a la labor del Banco Central de Honduras en dicha materia;

f) Que los accionistas, administradores y funcionarios de las instituciones supervisadas reúnan los requisitos de idoneidad y solvencia moral necesarios para desempeñarse adecuadamente;

g) Que los marcos regulatorios promuevan la libre competencia, equidad de participación, la eficiencia de las instituciones supervisadas y protección de los derechos de los acreedores; y,

h) Que se promueva la adopción de buenas prácticas en la administración de los riesgos inherentes a las actividades que realizan las instituciones supervisadas.

3. Circulares

La CNBS tiene la atribución de emitir resoluciones sobre las actividades que realizan los bancos. Estas son comunicadas a las instituciones financieras por medio de circulares (comunicados) que son de obligatorio cumplimiento. La primera ocasión en la que se autorizó a los bancos a ofertar servicios por medios electrónicos fue por medio de la Circular No.119/2005, detallando el uso de tecnologías de la información para potenciar y mejorar los servicios al usuario. Esta circular, en su artículo 3 numeral 4 define la banca digital y enumera las distintas plataformas que engloba:

“Banca Electrónica: Servicios y operaciones proporcionados a clientes por medios electrónicos conectados al sistema de producción, utilizando tecnologías, como: telefonía, Internet, **celulares**, o una combinación entre redes de comunicaciones.”

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En el capítulo anterior se planteó el marco teórico que fundamenta la investigación sobre percepción de los usuarios hacia la plataforma de banca móvil en la transformación digital de las Instituciones financieras en el departamento de Copán. Sampieri (2010) la metodología hace referencia “al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea”. Definiendo las técnicas y procedimientos para obtener la información necesaria y evaluar el problema planteado para conocer que transacciones realizan los usuarios y el nivel de satisfacción hacia los diferentes servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

3.1 CONGRUENCIA METODOLOGICA

En este capítulo se pretende exponer la relación lógica de las variables consideradas, además del enfoque de la investigación, matriz metodológica, operacionalización de variables, hipótesis de la investigación, enfoques y métodos, además del diseño, técnicas e instrumentos para lograr el propósito de este estudio. Es la herramienta que posibilita el análisis e interpretación de la operatividad teórica del proyecto de investigación, que sistematiza al conjunto: Problema, objetivos, variables y operacionalización de las variables (Pérez & Ortiz, 2014).

Su presentación en forma de matriz permite apreciar a simple vista el resumen de la investigación y comprobar si existe una secuencia lógica, lo que elimina de golpe las vaguedades que pudieran existir durante los análisis correspondientes para avanzar en el estudio (pág. 3). De esta forma enfatizar los puntos relevantes y alcances del estudio, en cuanto al diseño y elaboración de la investigación, será un estudio mixto en el cual se pretende recopilar, analizar e integrar información utilizando diversos métodos y fuentes de datos para examinar en conjunto sobre las variables referentes a la percepción de los usuarios hacia la plataforma banca móvil en Copán, para la transformación digital.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

En esta unidad se hace una verificación de todos los elementos que forman parte de la investigación y tengan relación entre sí, es decir, que exista congruencia horizontal y vertical entre el planteamiento del problema, preguntas, objetivos y variables (tabla 1). Considerando estas como la variable independiente del estudio la plataforma de banca móvil y tipos de transacciones, fundamentada por la teoría de banca móvil sobre los servicios o serie de transacciones que pueden realizar y, variable dependiente percepción del usuario que se deriva de la teoría del comportamiento planificado y aceptación del uso de la tecnología, donde esta plataforma ofrece optimización del tiempo y recursos.

Tabla 1. Congruencia Metodológica

Percepción del usuario de la Banca Móvil Para La Transformación Digital En Copán, 2021.					
Problema	Objetivo General	Preguntas de investigación	Objetivos específicos	Variable Independiente	Variable dependiente
¿Cuál es la percepción del usuario sobre el desempeño de la plataforma de banca móvil para la transformación digital en Copán en el 2021?	Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el desempeño de la plataforma de banca móvil para la transformación digital en Copán en el 2021.	¿Cuál es la plataforma de banca móvil de mayor uso en el departamento de Copán durante el año 2021?	Identificar la plataforma de banca móvil de mayor uso en el departamento de Copán durante el año 2021.	Plataforma banca móvil	Percepción
		¿Cuáles son los tipos de transacción que más realizan los usuarios de banca móvil en el departamento de Copán?	Establecer los tipos de transacción que más realizan los usuarios de plataformas de banca móvil en el departamento de Copán durante el año 2021.	Tipos de transacciones	
		¿Qué percepción tienen los usuarios de la banca móvil en el departamento de Copán durante el año 2021?	Estudiar la percepción del usuario de la banca móvil en el departamento de Copán durante el año 2021.		

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables en un estudio de investigación constituyen todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales se especifican en los objetivos. Su selección es esencial de los protocolos de investigación (Keever & Miranda, 2016, pág. 3). A continuación, se da a conocer en este estudio la variable dependiente percepción del usuario y como independientes plataformas: banca móvil y los tipos de transacciones.

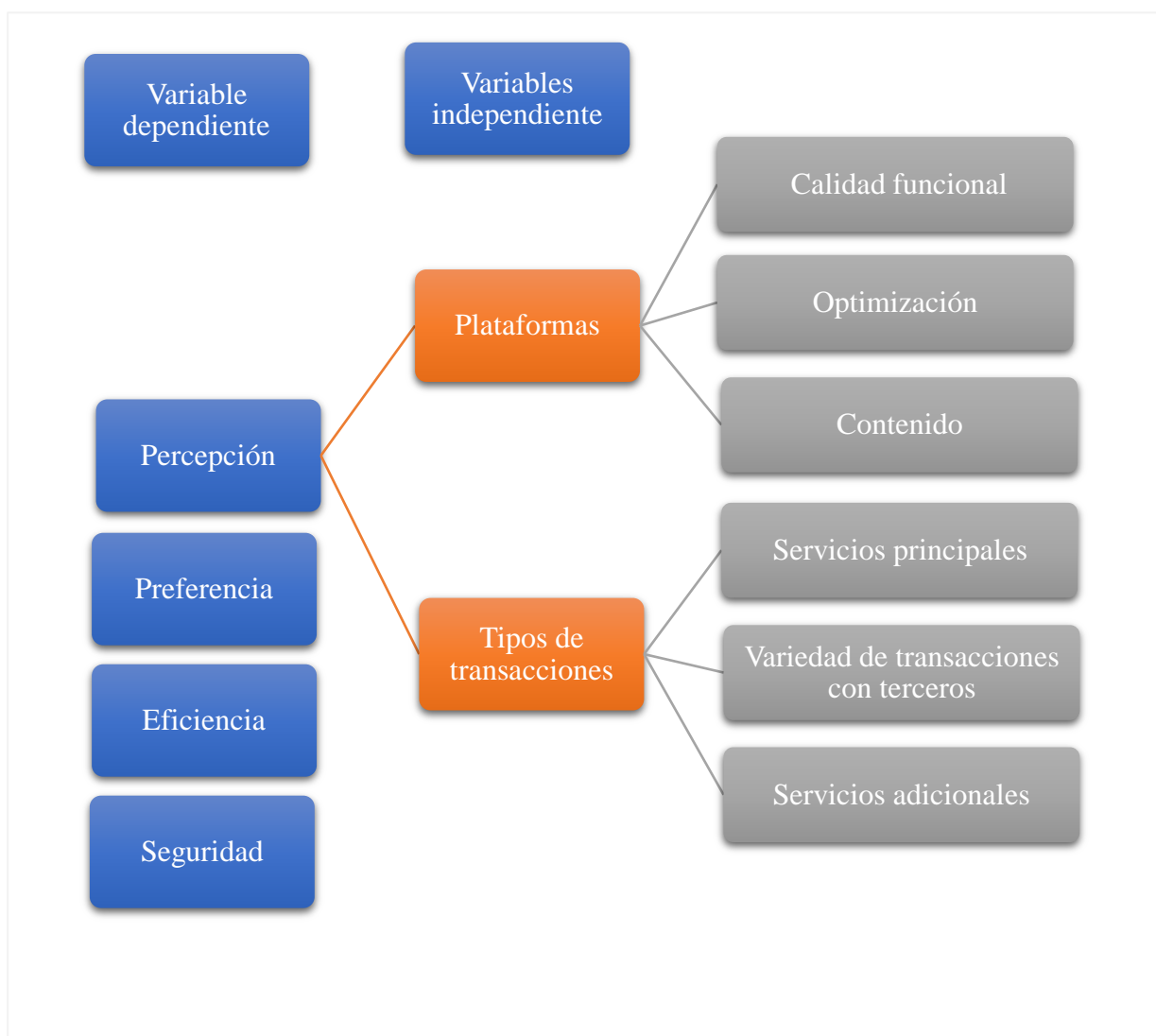


Figura 11. Variables de estudio

En la figura 11, se presentan las variables de la investigación, considerando como la variable dependiente la percepción del usuario de las aplicaciones de banca móvil en Copán y las variables independientes son el uso de plataforma de banca móvil y los tipos de transacción disponibles, ya que de estos factores depende si los clientes financieros hacen uso de esta herramienta para optimizar tiempo, reducir costos y la innovación que permite la tecnología para poder adquirir estos servicios sin necesidad de ir a una Institución bancaria.

La percepción se define en el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (RAE, 2021), como la “sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales,” es decir la idea que se forma un individuo sobre un fenómeno con base en la información que ha sido procesada por sus sentidos corporales. Esta percepción puede ser positiva o negativa, dependiendo de la experiencia de cada usuario, pero las dimensiones fundamentales que interesan a este estudio es la percepción sobre la accesibilidad o facilidad de uso y la confiabilidad. Si el cliente percibe que la aplicación es difícil de usar o no confía en la seguridad de su información, no se cumple con el objetivo de usar las TICs para mejorar el servicio y alcanzar la transformación digital. Esto no se limita a las habilidades tecnológicas, sino también el desconocimiento de la terminología empleada o de los productos y/o servicios financieros.

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La operacionalización de variables consiste en un proceso lógico a través del cual se descomponen los conceptos que forman parte de una investigación con la intención de hacerlos menos abstractos y más útiles para el proceso investigativo (Rodríguez, 2019). En la operacionalización, las variables de investigación deben ser descompuestas en dimensiones y en indicadores que permitan la medición por medio de una valoración, utilizando métodos y técnicas para dar respuesta a la problemática de la investigación.

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnicas
	Conceptual	Operacional						
Plataforma de Banca Móvil	Proceso de prestación de servicios bancarios y transferencias de dinero por medio de teléfonos móviles.	Servicio proporcionado por un banco u otra institución financiera que permite realizar transacciones financieras de manera remota desde un dispositivo móvil.	Calidad funcional	Calidad de la ejecución	La aplicación funciona sin problemas de ejecución o lentitud:	Siempre	1	Encuesta
						Malo	2	Encuesta
						Regular	3	Encuesta
						Bueno	4	Encuesta
			Actualización en tiempo real	Los cambios en mis saldos o registros de movimientos se actualizan de forma instantánea:	Muy bueno	5	Encuesta	
					Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta	
					En desacuerdo	2	Encuesta	
					Neutral	3	Encuesta	
			Optimización	Frecuencia de actualización	La aplicación recibe actualizaciones técnicas y de funcionalidad:	De acuerdo	4	Encuesta
						Totalmente de acuerdo	5	Encuesta
						Siempre	1	Encuesta
						Malo	2	Encuesta
			Gestión de Solución de Problemas	Cuando presento un reporte de errores o inconvenientes de uso recibo una respuesta dentro de un plazo razonable:	Regular	3	Encuesta	
					Bueno	4	Encuesta	
					Muy bueno	5	Encuesta	
					Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta	
			Contenido	Grado de Comprensibilidad de Lenguaje	El lenguaje utilizado en las opciones e instrucciones me parece claro y entendible:	En desacuerdo	2	Encuesta
						Neutral	3	Encuesta
						De acuerdo	4	Encuesta
						Totalmente de acuerdo	5	Encuesta
Calidad de la Interfaz de usuario	La aplicación organiza y describe de forma clara las opciones y funcionalidades:	Totalmente en desacuerdo		1	Encuesta			
		En desacuerdo		2	Encuesta			
		Neutral		3	Encuesta			
		De acuerdo		4	Encuesta			
			Totalmente de acuerdo	5	Encuesta			

Continuación Tabla 2. Operacionalización de variables (parte 2 de 3)

Variable dependiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnicas
	Conceptual	Operacional						
Tipos de transacción	Operaciones de movimiento de capital entre clientes – entidades.	Creación, transformación, intercambio, transferencia o extinción de un valor y traspasos de bienes y activos, o prestación de servicios.	Servicios Principales	Actualización de información para consulta	Mi aplicación de banca móvil permite consultar mis movimientos y balance actualizados:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta
						En desacuerdo	2	Encuesta
						Neutral	3	Encuesta
						De acuerdo	4	Encuesta
						Totalmente de acuerdo	5	Encuesta
				Cobertura a transacciones frecuentes	Las transacciones que realizo con frecuencia se pueden hacer fácilmente desde mi aplicación móvil.	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta
						En desacuerdo	2	Encuesta
						Neutral	3	Encuesta
						De acuerdo	4	Encuesta
						Totalmente de acuerdo	5	Encuesta
			Variedad de Transacciones con terceros	Transacciones entre bancos (ACH)	Prefiero pagar la comisión por transferir a una cuenta de otro banco si me evita tener que ir a la agencia:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta
						En desacuerdo	2	Encuesta
						Neutral	3	Encuesta
						De acuerdo	4	Encuesta
						Totalmente de acuerdo	5	Encuesta
				Uso de la Caja Empresarial	Utilizo la banca móvil para los pagos mensuales de servicios públicos (internet, cable, telefonía, agua):	Nunca	1	Encuesta
						Casi nunca	2	Encuesta
						A veces	3	Encuesta
						Casi siempre	4	Encuesta
						Siempre	5	Encuesta
Servicios Adicionales	Aplicación de Identificación Personal	Prefiero que la identificación y validación se haga por medio de aplicación en lugar de dispositivos físicos:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta			
			En desacuerdo	2	Encuesta			
			Neutral	3	Encuesta			
			De acuerdo	4	Encuesta			
			Totalmente de acuerdo	5	Encuesta			
	Consulta de Estados de Cuenta	Reviso mis estados de cuenta en la aplicación de banca móvil en lugar de leerlos en físico:	Nunca	1	Encuesta			
			Casi nunca	2	Encuesta			
			A veces	3	Encuesta			
			Casi siempre	4	Encuesta			
			Siempre	5	Encuesta			

Continuación Tabla 2. Operacionalización de variables (parte 3 de 3)

Variable Dependiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnicas			
	Conceptual	Operacional									
Percepción	Sensación interior que resulta de una impresión material producida por los sentidos corporales.	Imagen que se forma el usuario de aplicaciones de banca móvil con base a su experiencia de uso.	Preferencia	Conveniencia	La aplicación de banca móvil que utilizo cubre la mayoría de mis necesidades de servicios financieros:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta			
						En desacuerdo	2	Encuesta			
						Neutral	3	Encuesta			
						De acuerdo	4	Encuesta			
								Totalmente de acuerdo	5	Encuesta	
						Lealtad	Considero la banca móvil de mi Institución financiera como mi primera opción para adquirir servicios financieros:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta	
								En desacuerdo	2	Encuesta	
								Neutral	3	Encuesta	
								De acuerdo	4	Encuesta	
								Totalmente de acuerdo	5	Encuesta	
					Eficiencia	Inmediatez	Considero que la aplicación de banca móvil reduce el tiempo que invierto en tramites financieros:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta	
									En desacuerdo	2	Encuesta
									Neutral	3	Encuesta
									De acuerdo	4	Encuesta
								Totalmente de acuerdo	5	Encuesta	
						Flexibilidad	La aplicación de banca móvil que utilizo me permite acceder a los servicios desde más de un canal o dispositivo:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta	
								En desacuerdo	2	Encuesta	
								Neutral	3	Encuesta	
								De acuerdo	4	Encuesta	
								Totalmente de acuerdo	5	Encuesta	
		Seguridad	Confiabilidad	Cuando hago una transacción por banca móvil tengo plena confianza que se completará de forma exitosa:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta				
						En desacuerdo	2	Encuesta			
						Neutral	3	Encuesta			
						De acuerdo	4	Encuesta			
					Totalmente de acuerdo	5	Encuesta				
			Privacidad	Cuando utilizo servicios de banca móvil estoy seguro de que mi información personal no puede ser vista por personas no autorizadas:	Totalmente en desacuerdo	1	Encuesta				
					En desacuerdo	2	Encuesta				
					Neutral	3	Encuesta				
					De acuerdo	4	Encuesta				
					Totalmente de acuerdo	5	Encuesta				

3.1.4 HIPÓTESIS

En un proceso de investigación el planteamiento del problema es la base fundamental que marcará el punto de partida del estudio y que permitirá identificar sus marcos de referencia y teórico-práctico. Sin embargo, previamente se tiene que establecer una hipótesis que señale integralmente lo que se pretende demostrar.

Hi: La percepción del usuario no influye en la utilización de la plataforma de banca móvil y llevar a cabo diferentes tipos de transacciones en el departamento de Copán durante el año 2021.

Ho: La percepción del usuario influye en la utilización de la plataforma de banca móvil y llevar a cabo diferentes tipos de transacciones en el departamento de Copán durante el año 2021.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

Para el desarrollo de la investigación se define un conjunto de técnicas y procedimientos a aplicar para el desarrollo de la investigación. Se espera construir un nuevo aporte a la doctrina en materia de banca móvil en Honduras. Este estudio se realiza bajo el enfoque cuantitativo ya que busca determinar si los servicios que se ofrecen en la banca móvil son suficientes desde el punto de vista del usuario (opinión subjetiva) pero con uso de herramientas estadísticas para determinar el tipo y cantidad de las transacciones que se realizan. La figura 12 detalla el enfoque, alcance, tipo de diseño, alcance del estudio, tipo de muestra y las técnicas utilizadas para la recolección de la información.

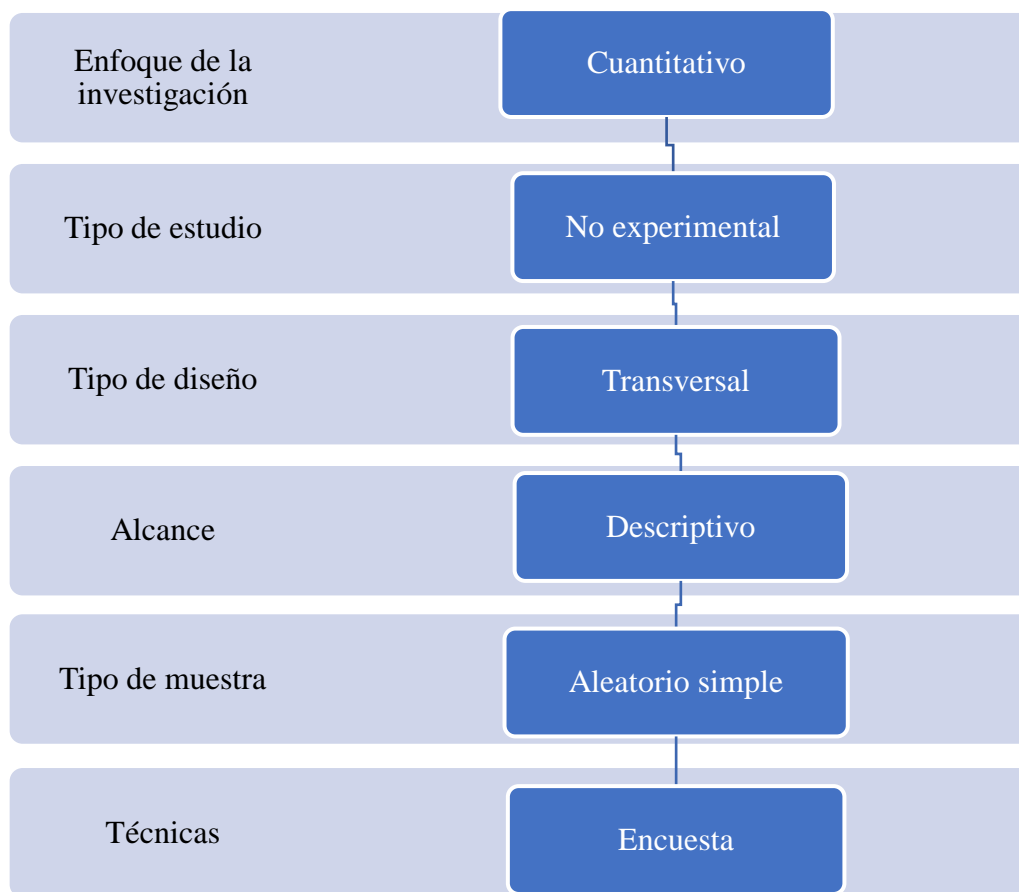


Figura 12. Esquema Matriz Metodológica

Este estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo ya que permite la recolección de información por medio de encuestas con preguntas cerradas. Así mismo esta investigación es no experimental ya que “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”, como lo define Sampieri. Las variables identificadas en este estudio son la percepción del usuario, plataforma, y los tipos de transacciones, las cuales se apreciaron y analizaron, no existiendo intervención alguna. (pág. 49)

El estudio es descriptivo ya que “se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra la investigación. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica” (Rodriguez, 2019). En este sentido se pretende evaluar la percepción que tiene el usuario financiero sobre la transformación digital por medio de las plataformas de banca móvil en el departamento de Copán. También es transversal ya que “son aquellos en los que se

recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado” (pág. 546). En este sentido se pretende evaluar la percepción que tiene el usuario financiero sobre la transformación digital por medio de las plataformas de banca móvil en el departamento de Copán durante el año 2021.

En el enfoque cualitativo se basa en recolectar información que permitan explicar o comprender el tema de investigación. El tipo de estudio es la teoría Fundamentada “es sobre todo una metodología adaptada al estudio de la realidad social. Su pretensión última es comprender cómo funciona el mundo, acceder a la comprensión humana” (Hernandez, Sampieri, Collado, & Baptista, 2010). En el cual se realizó una interpretación de los datos obtenidos las cuales se plasmaron para brindar un panorama más amplio sobre las necesidades de los clientes con el uso de la banca móvil con los diferentes servicios que se ofrecen.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (pág. 161). Para el seguimiento y desarrollo pleno de la investigación se define un conjunto de técnicas y procedimientos a aplicar para lograr la información deseada del estudio, con lo cual se espera construir un nuevo aporte al tema de estudio.

3.3.1 POBLACIÓN

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 174). La población debe identificarse conforme a características, hábitos, edad, domicilio, estudios entre otros factores. La presente investigación considerara la población del total de usuarios financieros, siendo esta cifra 329,189 durante el año 2019 tomada del informe de inclusión financiera de la CNBS, que hacen uso de los servicios bancarios para los diferentes tipos de transacciones del departamento de Copán durante el año 2021.

3.3.2 MUESTRA

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (López, 2014, pág. 2).

3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

El tipo de muestra de la investigación es probabilístico debido a que “todos los individuos de la población a estudiar tienen una probabilidad conocida asociada al hecho de entrar en el estudio” (pág. 3) y aleatorio simple porque cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser escogido para formar parte de la muestra. Una vez censado el marco de la población, se asigna un número a cada individuo o elemento y se elige aleatoriamente. (pág. 4)

N: Población 329,189

Z: Nivel de confianza 95% 1.96

p: Probabilidad 0.5

q: Probabilidad de fracaso 0.5

d: Nivel de precisión 0.05

n: Tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{(329,189) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (329,189 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 384$$

3.4 INSTRUMENTOS

Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En toda investigación bajo el enfoque mixto aplicamos un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis. (pág. 199). Esta investigación se realiza bajo el enfoque mixto que permite utilizar técnicas e instrumentos que permitan la recolección de datos de manera sistemática y analítica por lo que se definió la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, para la obtención de información de los diferentes usuarios financieros que hacen uso de los servicios que ofrece la banca móvil.

3.4.1 TÉCNICAS

Para la realización de la investigación se utilizará la técnica de la encuesta donde se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. En el presente estudio se aplicó una encuesta a los diferentes usuarios financieros del departamento de Copán que tienen en común el uso de la banca móvil para las operaciones bancarias.

3.4.2 INSTRUMENTOS

“En la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos” (pág. 217). En el estudio se aplicó un cuestionario que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir en cuanto a conductas, intenciones, actitudes, conocimiento y motivaciones. El cuestionario cuenta con 18 preguntas cerradas que ayudaron a conocer la percepción del usuario respecto a los servicios financieros móviles; además, de preguntas como ser lugar de residencia para descartar encuestas de usuarios de otras localidades, los tipos de

transacciones que realiza con mayor frecuencia y a que institución pertenece la banca móvil que utiliza para identificar. También preguntas de género, edad e ingresos para conocer el rango de edades.

Para relacionar las preguntas del instrumento y las variables del estudio se realizó un análisis de fiabilidad. Según Sampieri (2010), Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición. El análisis de fiabilidad nos permite determinar el grado en que los elementos del cuestionario se relacionan entre sí, obtener un índice global de la replicabilidad o de la consistencia interna de la escala en su conjunto o identificar elementos problemáticos que deberían ser excluidos de la escala.

Tabla 3. Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.868	18

El análisis de fiabilidad permite estudiar las escalas de medición y los elementos que la componen y dependiendo de ello el instrumento será más o menos confiable. En la tabla 3 se muestra el análisis de fiabilidad del estudio el cual se encuentra dentro del rango aceptable y del cual se puede concluir que tienen un grado de 0.868 confiable, es decir, que las preguntas y las respuestas obtenidas por los usuarios sobre la banca móvil están relacionadas y permitiendo dar respuesta a la pregunta de investigación sobre la percepción de los clientes y su nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrecen las instituciones financieras.

3.4.3 PROCEDIMIENTOS

“Los procedimientos estadísticos para aplicarse están en función del tipo, diseño y nivel de investigación, entre los que podemos mencionar el procesamiento de información y tabulación de datos” (Arteaga & Catari, 2017, pág. 26). Para el estudio se efectuó la tabulación y el procesamiento

de los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos se realizará en Excel. Los resultados se manejarán a nivel medición y análisis, aparte de ello se determinarán los niveles de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece la banca móvil en el departamento de Copán.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información nos proporcionan datos en los cuales permite tener acceso a valores para una reconstrucción de hechos y bases del conocimiento. Además, sirven de instrumento para el conocimiento, búsqueda y el acceso a información sobre un tema específico, según los niveles de búsqueda que se realicen. Maranto y Gonzales (2015) afirma: “las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso a la información” (pág. 2). En la figura 13 se muestra los diversos tipos de fuentes de información que se necesitan para la realización de un estudio.

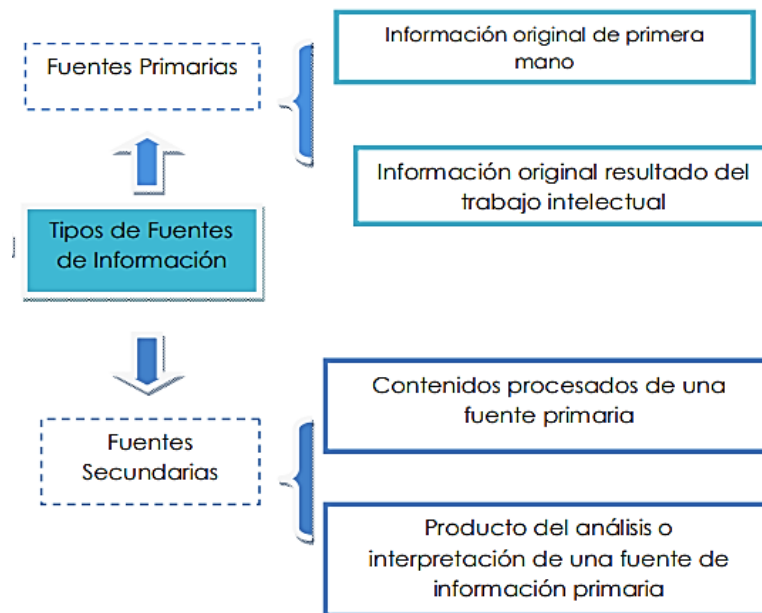


Figura 13. Tipos de fuentes de información
Fuente: (Maranto & Gonzales, 2015)

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Este tipo de fuentes contienen información original, es decir, son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. (pág. 2). Las fuentes primarias utilizadas en esta investigación fueron: encuestas aplicadas a los diferentes usuarios de la banca móvil, con el objetivo y conocer que percepción tienen por los diferentes servicios financieros que esta ofrece en la era de transformación digital.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Este tipo de fuentes son las que ya se han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria (pág. 3). las fuentes secundarias de este estudio fueron: informes y artículos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), y del Banco Central de Honduras; además de libros, artículos de revista, tesis de postgrado consultados en la base de datos en la plataforma UNITEC, relacionados con información de la banca móvil para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

3.6 LIMITACIONES

La CNBS realiza un informe semestral sobre la inclusión financiera donde brinda datos estadísticos sobre la cantidad de agencias que brindan servicios financieros, además de las que han implementado canales digitales y la cantidad de usuarios por los diferentes canales de atención. Sin embargo, no cuenta con estudios sobre la percepción del cliente hacia las plataformas de servicio que permitan mejorar la experiencia del usuario para realizar transacciones de forma segura y fácil durante este proceso de la transformación digital, considerando el departamento de Copán como el foco de esta investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos por medio de una encuesta a 384 usuarios de distintas Instituciones financieras que hacen uso de la herramienta de banca móvil en el departamento de Copán, con la finalidad de responder a las preguntas de investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados. De esta forma se podrá conocer la opinión de cada uno de ellos y su percepción sobre la plataforma que utilizan. Esta información será un insumo vital para comprobar la hipótesis planteada en el capítulo anterior. Estos datos fueron calculados haciendo uso del procedimiento de fiabilidad de SPSS, el cual permite ordenar y automatizar los datos de forma confiable.

4.1 DATOS DE UNIDAD DE ANÁLISIS

En la actualidad las instituciones bancarias ofrecen variedad de canales de atención por medio de las cuales se pueden realizar transacciones financieras y, a la vez, pueden ahorrar tiempo y dinero en desplazarse a una agencia bancaria. El uso de aplicaciones bancarias se basa en comportamientos existentes y estructuras sociales (Teoría de aceptación y uso de la tecnología) donde todas las personas que usan smartphones son candidatos para adquirir servicios financieros digitales.

La banca móvil es el segundo canal digital más utilizado en Honduras con un 24.2% detrás de la banca en línea (página web) con un 27.3%. La preferencia de utilizar estas plataformas aumenta cada año, lo que se ha visto acelerado por las restricciones de movilidad y de aglomeración de usuarios que se han puesto en práctica en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

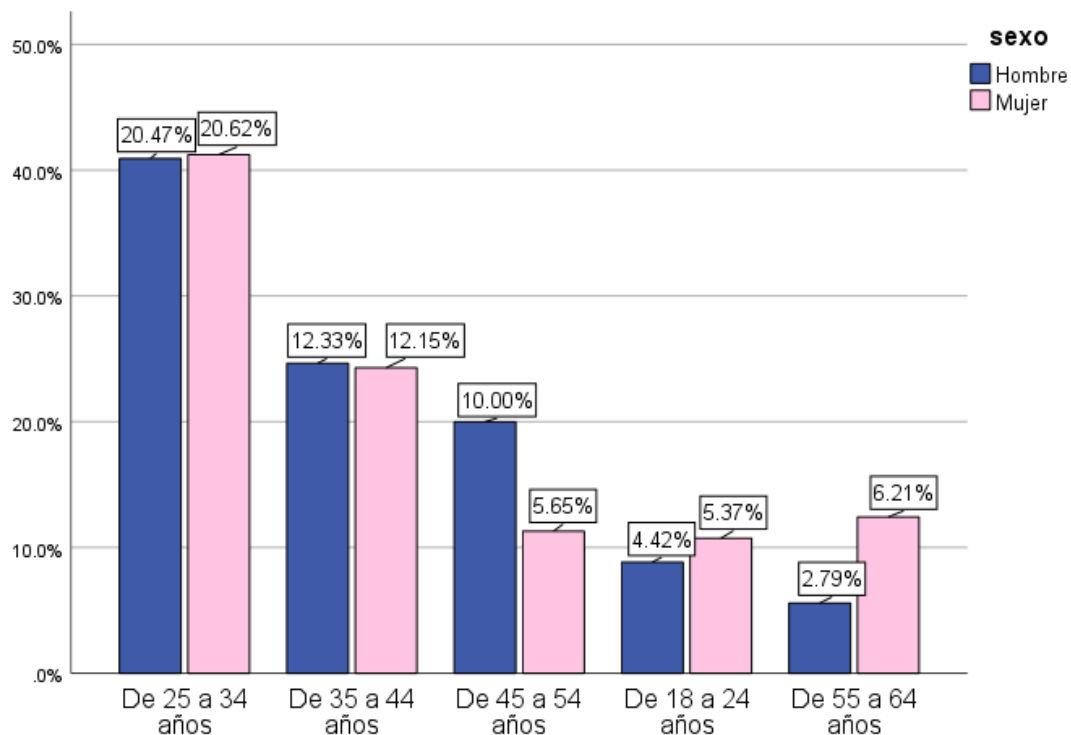


Figura 14. Edad y género de los usuarios de banca móvil

En la figura 14 se aprecia la distribución por edades y género de los usuarios que utilizan aplicaciones de banca móvil en el departamento de Copán. La mayoría se concentra en el género masculino con 53.33% y en el rango de edad entre los 25 a 34 años. Esta generación se caracteriza por valorar el uso de la tecnología como elemento que ayuda a hacer más eficiente sus gestiones cotidianas.

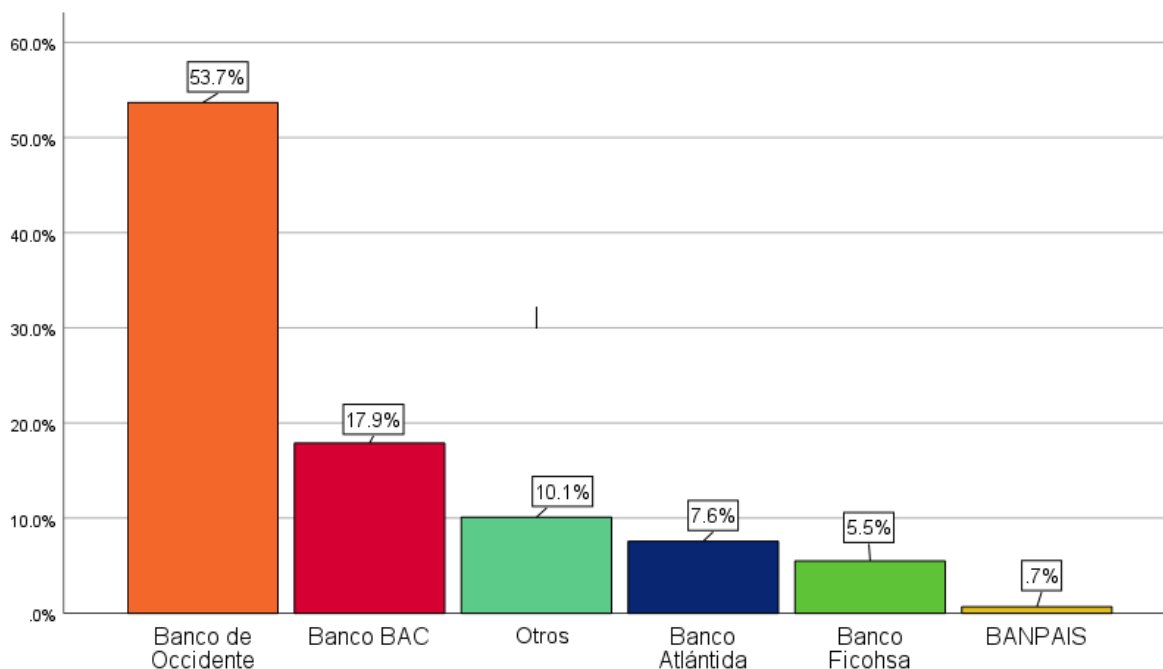


Figura 15. Banco de servicio móvil

En la figura 15 se puede observar la distribución de las aplicaciones de banca móvil que tienen mayor prevalencia de uso en el departamento de Copán. El 53.7% de los encuestados utilizan la aplicación Occidente Móvil, con una marcada diferencia con el segundo lugar el Banco de América Central (BAC). Además, un 17.9% hacen uso de herramientas de otras Instituciones como ser las Cooperativas.

4.2. PERCEPCIÓN

La percepción del cliente, definida como el proceso de selección, organización e interpretación de los estímulos para formar una imagen significativa y coherente. Los niveles de satisfacción del usuario son una manera de medir la complacencia de las expectativas, requerimientos y deseos de los usuarios (González, 2021). La percepción del usuario con la banca móvil depende de los servicios disponibles y la confianza en la seguridad de la información. El implementar servicios financieros digitales requiere adaptar y actualizar los sistemas y mecanismos de identificación personal, confidencialidad e integridad.

4.2.1 PREFERENCIA

Las preferencias de los usuarios estarán siempre inseparablemente enlazadas a la amplitud de la cobertura de servicios que cada institución puede proveer.

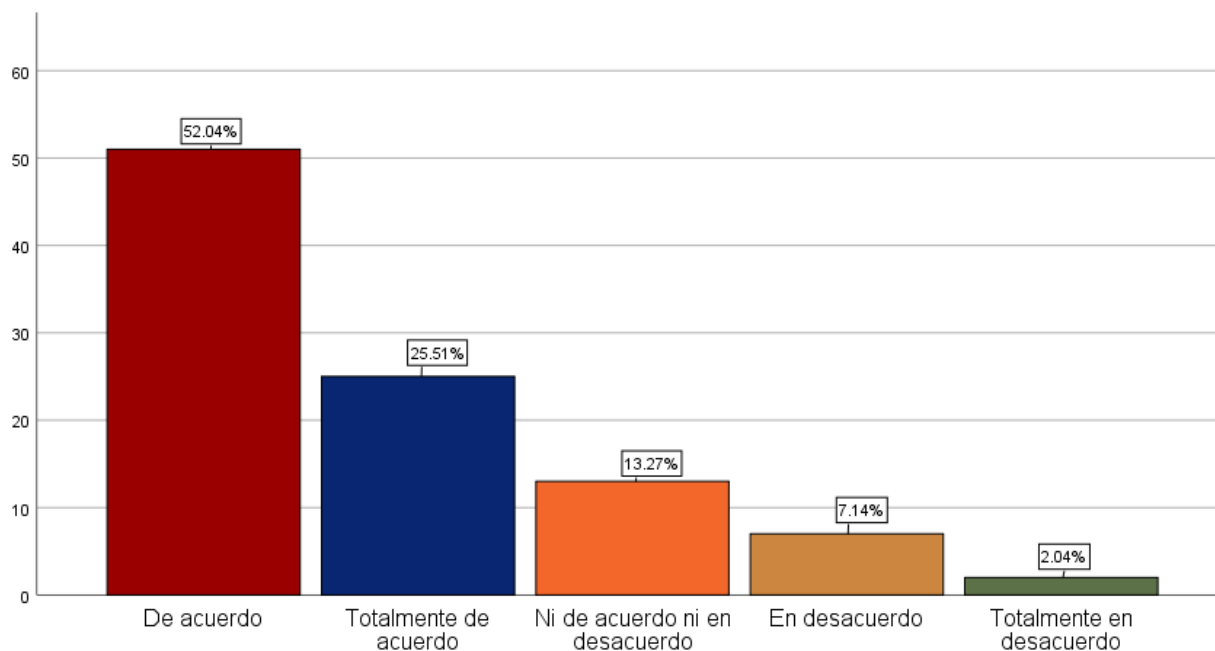


Figura 16. Cobertura de servicios en la banca móvil

La figura 16 muestra que más del 75% de los usuarios están de acuerdo o muy de acuerdo en que la plataforma de banca móvil que usan cubre la mayoría de sus necesidades con los servicios financieros. Esto indica que las aplicaciones móviles cuentan con un amplio respaldo como canal de atención entre los encuestados.

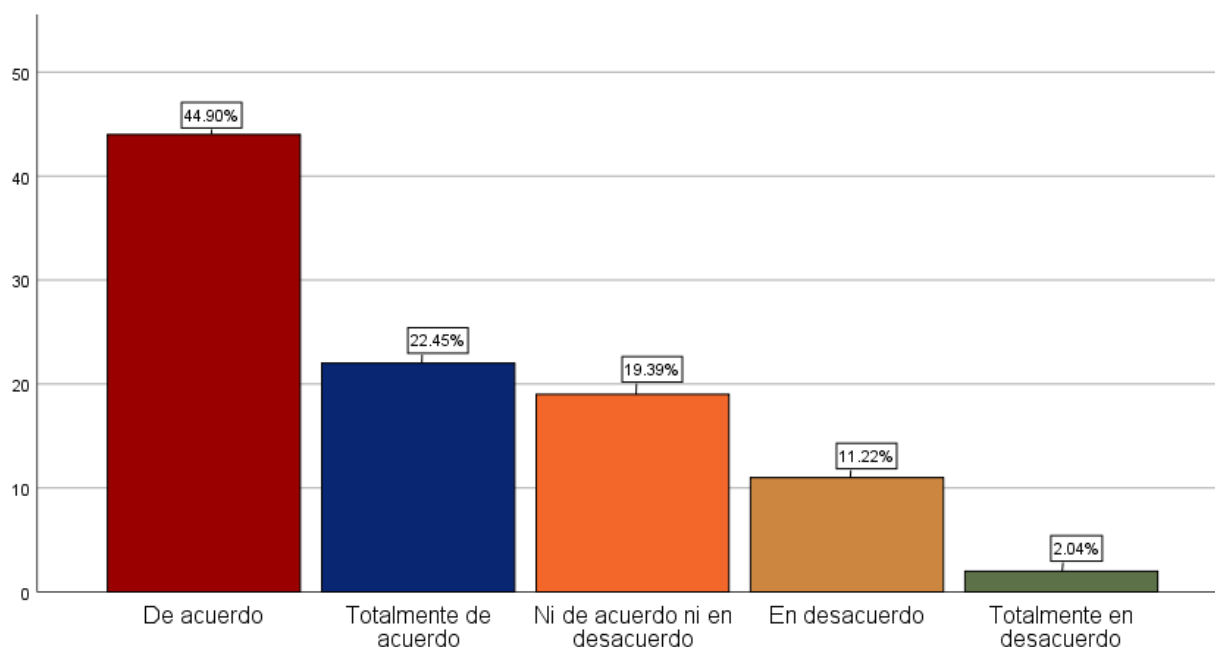


Figura 17. Banca móvil como herramienta de servicios financieros

Se observa en la figura 17 que casi el 70% de los usuarios ven la banca móvil de su institución Financiera como la primera opción para adquirir los servicios financieros. Este resultado es esperado por el que usuario da mucho valor a la facilidad de acceso y la rapidez para efectuar transacciones.

4.2.2 EFICIENCIA

El implementar la banca móvil como canal de acceso a los servicios financieros genera reducción de tiempos y costos para ambas partes involucradas, lo que hace que la experiencia del usuario sea más expedita. La eficiencia debe ser siempre un principio orientador de todo agente económico y es una característica fundamental que el cliente espera en todo servicio que le sea provisto.

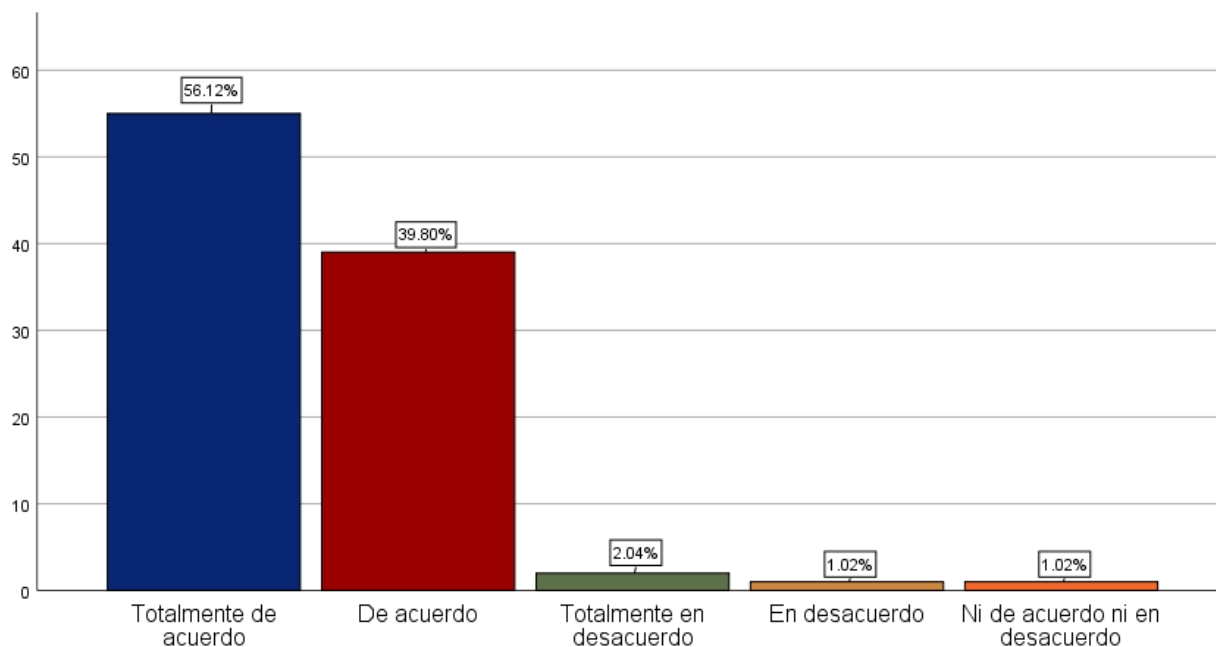


Figura 18. La banca móvil y el tiempo en realizar trámites financieros

El tiempo que supone la realización de trámites financieros es uno de los factores principales para la utilización de la banca móvil. En la figura 18 se nos muestra que más del 95% de los usuarios están de acuerdo o totalmente que la aplicación de la banca móvil reduce el tiempo que invierte en tramites financieros. Esta cifra indica unanimidad casi total de los encuestados.

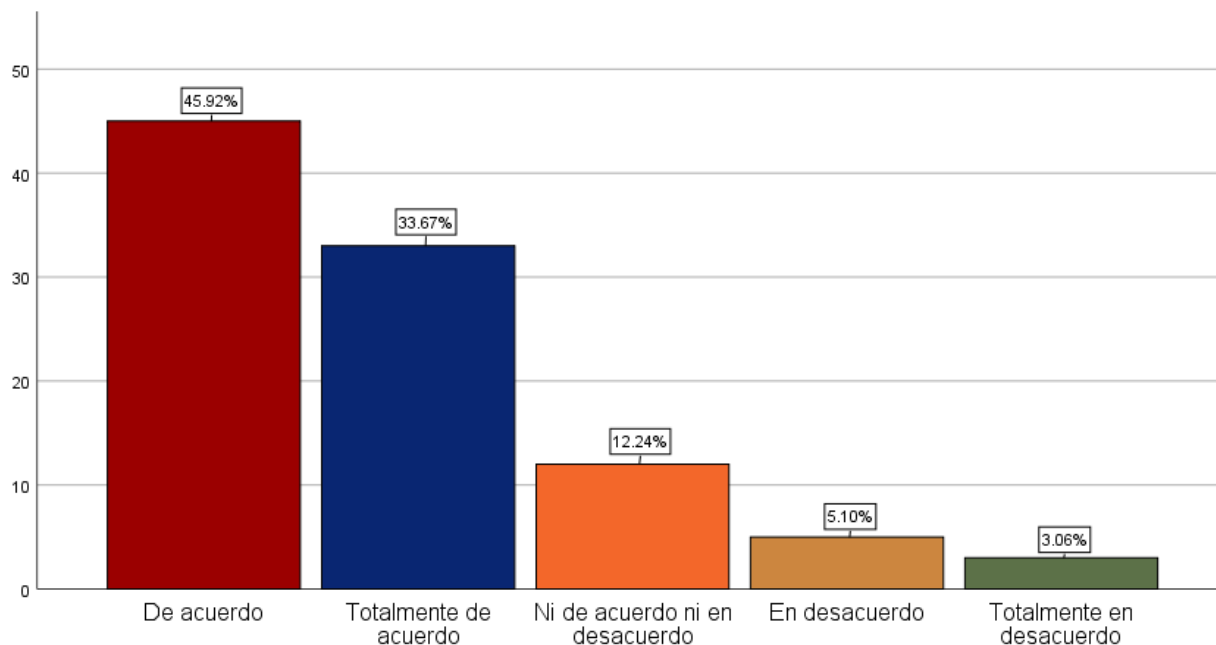


Figura 19. Canales de acceso a la banca móvil

En la figura 19 se establece que más del 79% de los encuestados pueden acceder a su información financiera desde más de un dispositivo, siempre que tenga la aplicación descargada. El servicio de banca móvil es flexible y permite que el usuario interconecte sus gestiones financieras a los dispositivos que emplea.

4.2.3 SEGURIDAD

La seguridad de las aplicaciones se refiere al proceso de desarrollar, añadir y probar características de seguridad dentro de las aplicaciones para evitar vulnerabilidades de seguridad contra amenazas, tales como la modificación y el acceso no autorizados (AFI, 2013). Dado que estas plataformas manejan información sensible, cabe hacerse la pregunta de cuál es el estado de su seguridad y como la perciben los clientes al acceder a su cuenta por medio de un dispositivo móvil.

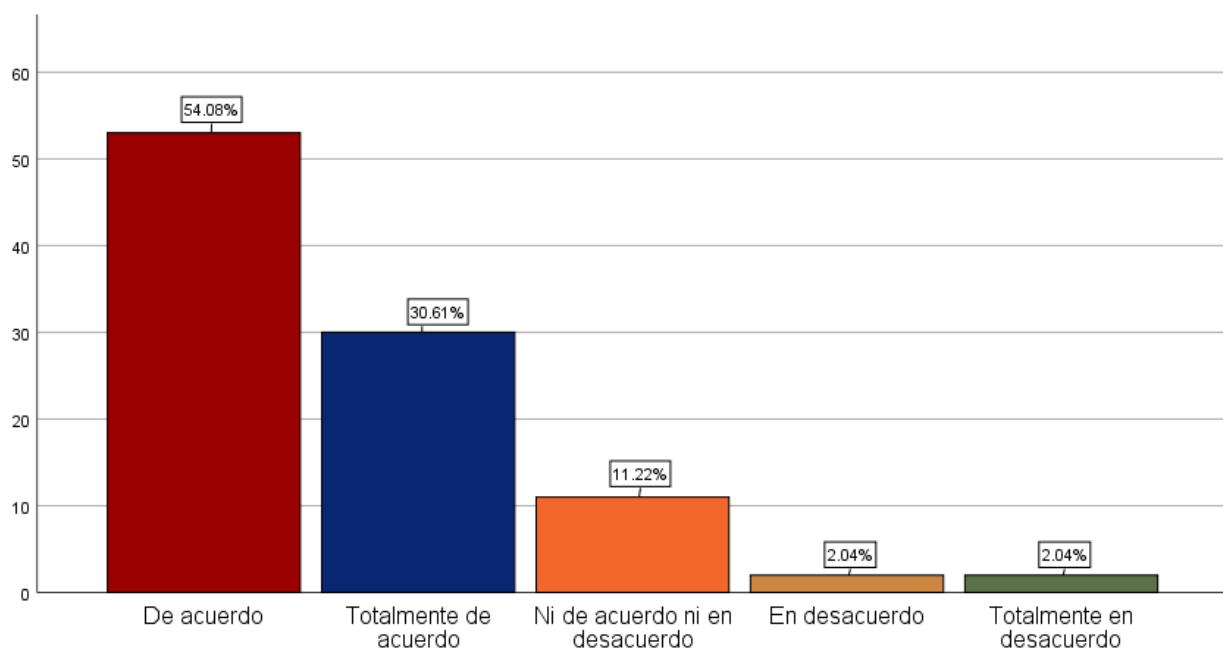


Figura 20. Confianza al realizar una transacción

En la figura 20 se muestra que casi el 85% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo que las transacciones se realizarán de forma exitosa y sin errores de ejecución. Esto indica que los usuarios de banca móvil de Copán valoran favorablemente la calidad del funcionamiento de su aplicación.

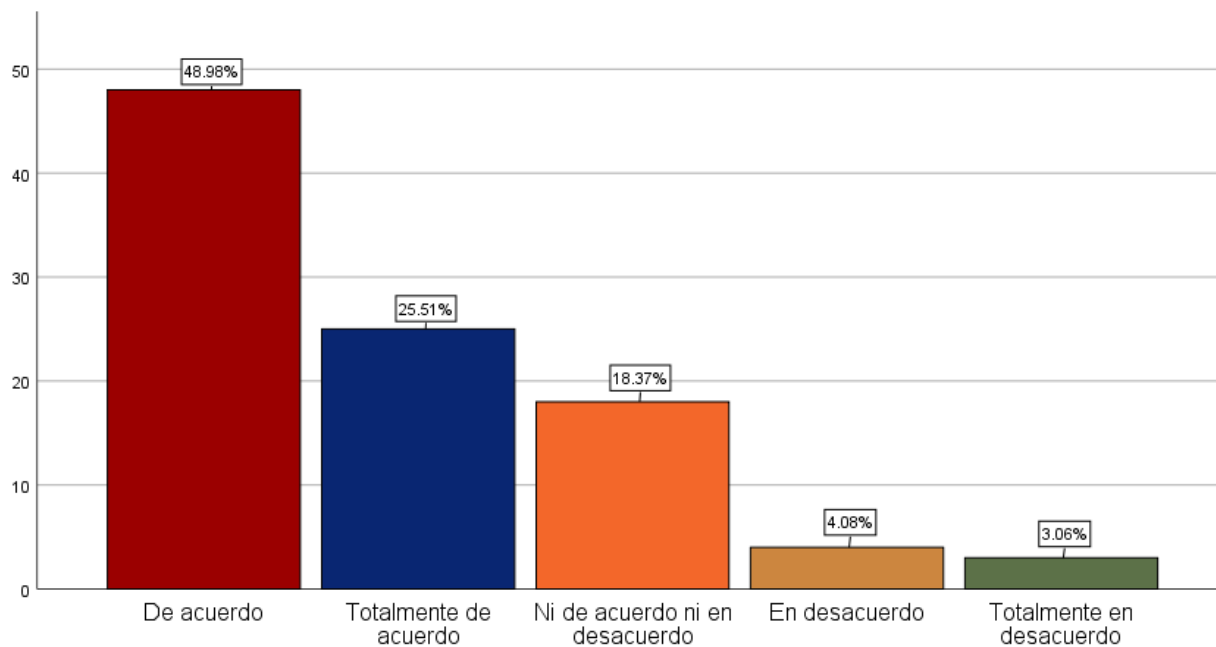


Figura 21. Información personal en la banca móvil

En la figura 21 se pueden ver los resultados sobre la confianza que siente el usuario con el nivel de seguridad de su información. El 74% de los encuestados siente confianza con el nivel de seguridad que el banco emplea en el manejo de su información personal. Sin embargo, cabe destacar que el casi el 20% tiene una opinión neutral.

4.3 TIPOS DE TRANSACCIÓN

Las transacciones bancarias son las operaciones que realiza un usuario con respecto a su capital con el propósito de realizar inversiones, compras, o simplemente acciones que realiza con el propósito de organizar su capital de acuerdo con sus necesidades. Las transacciones pueden ser de dos tipos: monetarias todas aquella que implican una salida o entrada de dinero y transacciones no monetarias, entre las que se encuentran las operaciones de consultas y otros servicios como cambios de clave o actualización de datos (Cárdenas, Abril Ramirez, & Barragán, 2019).

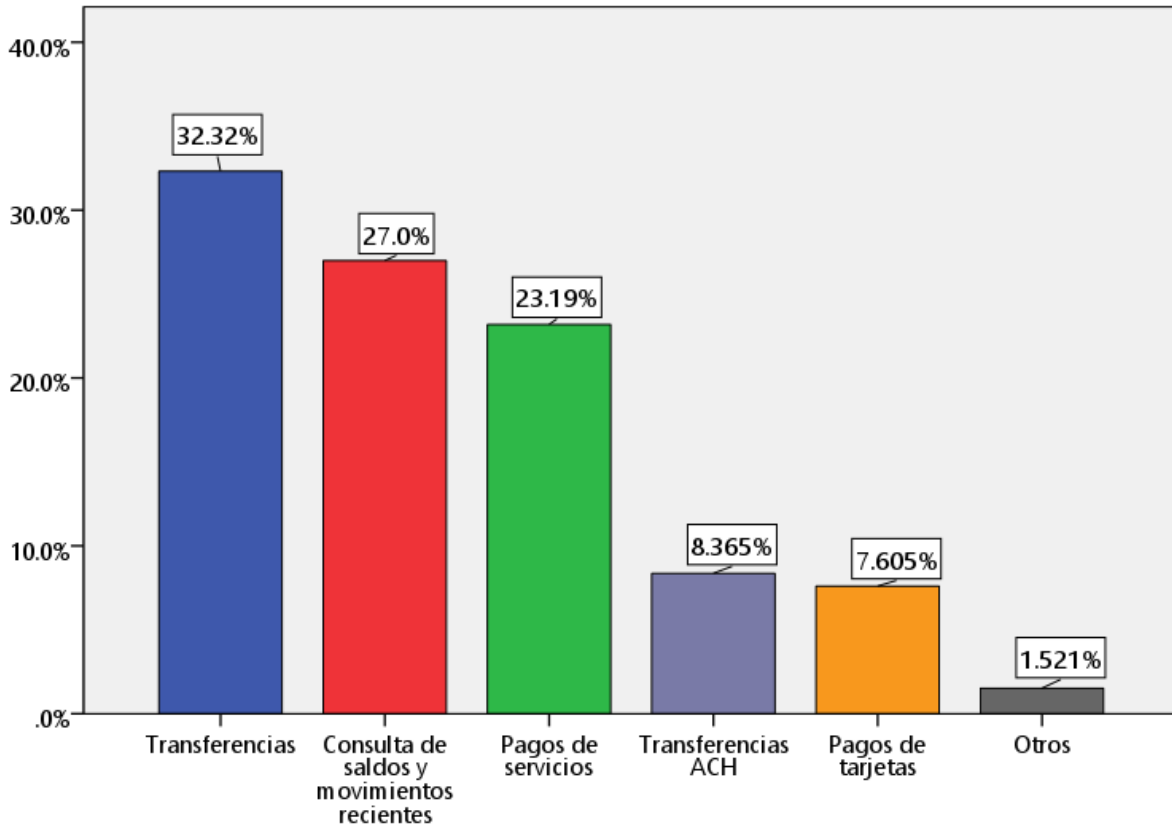


Figura 22. Transacciones más realizadas

En la figura 22 se muestra la distribución de las transacciones más recurrentes que ejecutan los usuarios de la banca móvil, teniendo mayor frecuencia con un 32.32% las transferencias a terceros del mismo banco, seguido de la consulta de saldos y movimientos recientes con un 27% y los pagos de servicios con el 23%.

4.3.1 SERVICIOS PRINCIPALES

Habiendo definido las transacciones recurrentes, resulta necesario conocer la percepción del usuario sobre la rapidez con la que se actualiza su información para consulta y si son servicios que efectivamente ofrece su aplicación de banca móvil.

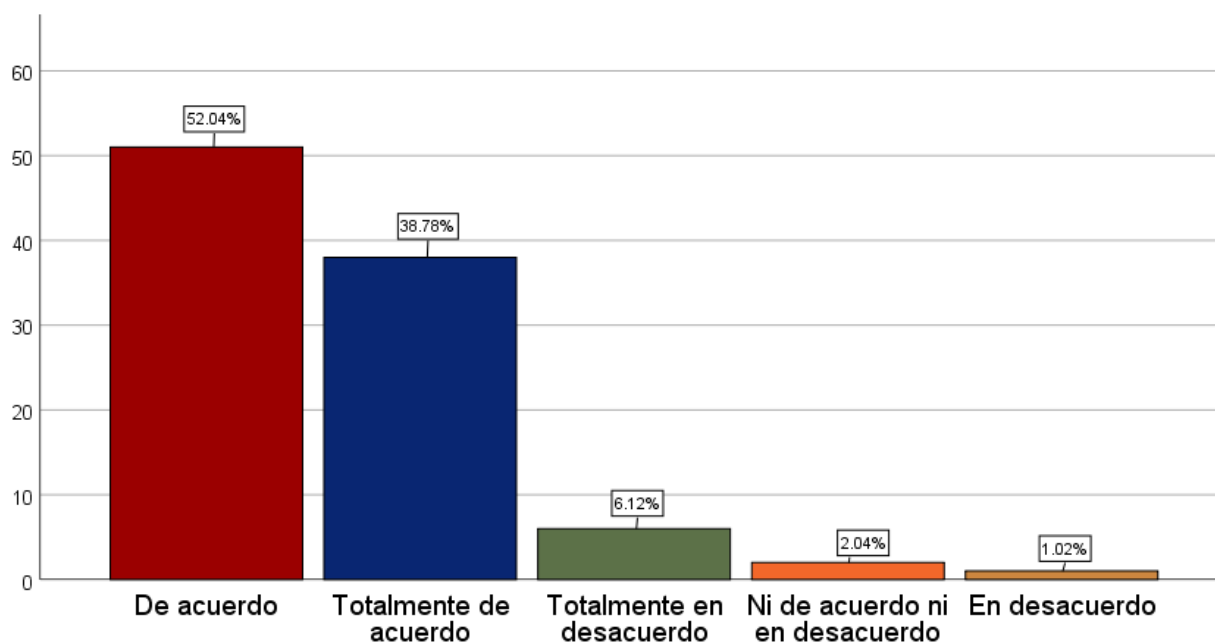


Figura 23. Consulta de movimientos

En la figura 23 se puede observar que en un 90% de los usuarios están de acuerdo o muy de acuerdo en que la aplicación de banca móvil permite consultar sus movimientos y balances actualizados, convirtiéndose esto en una de las razones por las cual este canal de atención goza de amplio uso y preferencia. El tener conocimiento de los movimientos en tiempo real y la seguridad de que cada uno de ellos es acorde a las transferencias desarrolladas es realmente importante para el usuario ya que genera confianza y aumenta el grado de satisfacción con el producto.

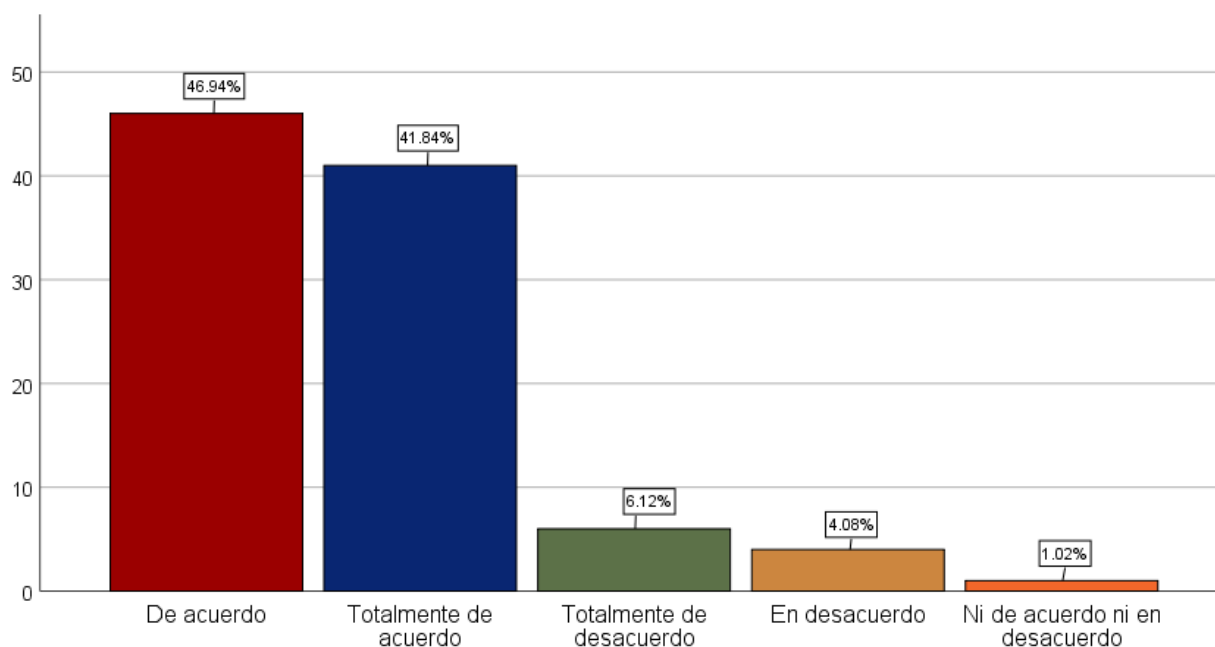


Figura 24. Facilidad en las transacciones frecuentes

La facilidad al momento de realizar una transacción en la banca móvil mediante cualquier dispositivo es esencial para su éxito. En la figura 24 un 88% de los usuarios está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que sus transacciones más frecuentes están dentro de los servicios ofertados por su institución financiera.

4.3.2 VARIEDAD DE TRANSACCIONES CON TERCEROS.

El canal móvil despliega un amplio espectro de oportunidades para ofrecer productos y servicios a toda la población. En su forma más simple, les permite a los usuarios realizar pagos desde una cuenta bancaria hacia otras; también ofrece una gama de funciones informativas, como consultas de saldo, extractos de cuenta simplificados, notificaciones de transacción o alertas de cuenta. Y, a medida que se amplía la penetración de smartphones y otros dispositivos móviles en el mercado, se pueden incluir transacciones más sofisticadas, que requieren un entorno caracterizado por la presencia de una infraestructura de telecomunicaciones adecuada para la convergencia entre los sistemas financieros y de telecomunicaciones (Giraldo, 2016).

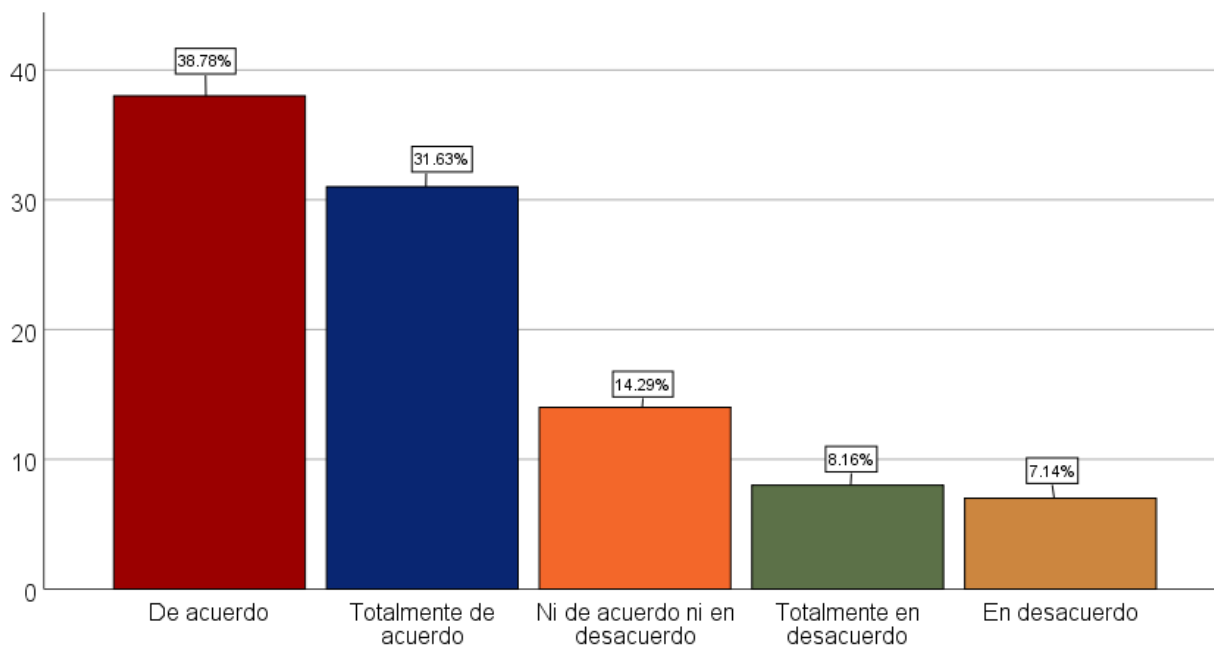


Figura 25. Transacciones ACH

En la figura 25 se nos muestra que un casi el 70% de los usuarios financieros prefieren pagar comisión por transferencias a otros bancos y así evitar ir a una agencia. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios pertenecen a un rango de edad que valora mucho el aprovechamiento eficiente del tiempo, aunque implique un costo adicional.

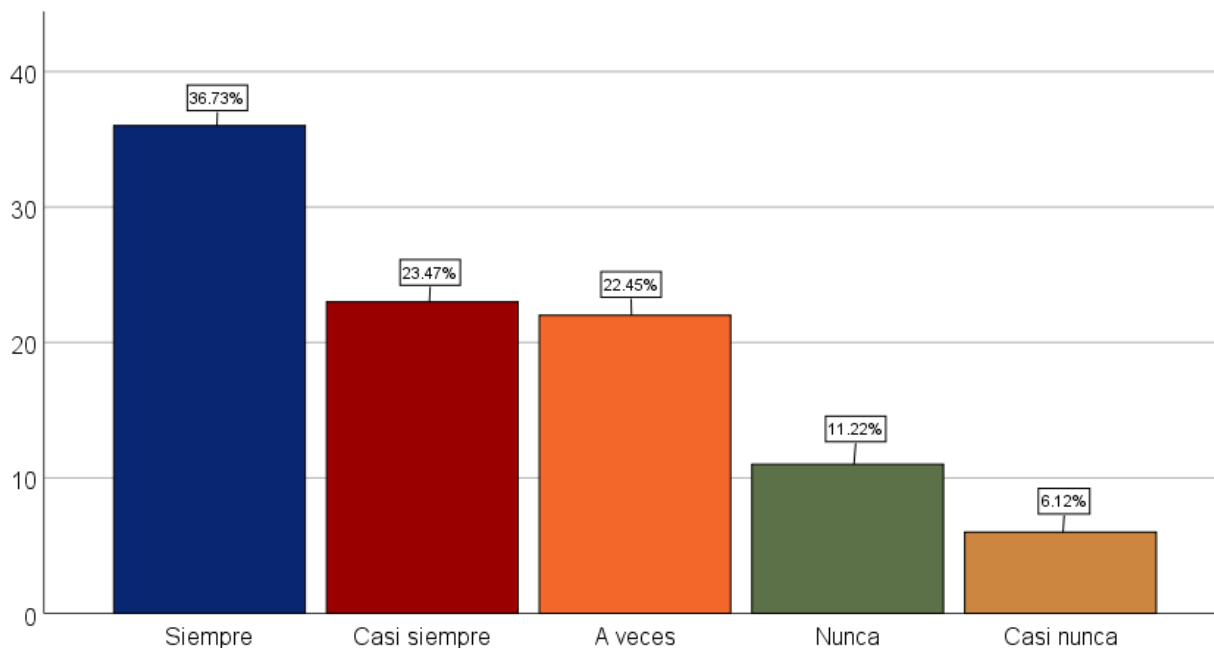


Figura 26. Pagos de servicios públicos

Los pagos de servicios públicos son una de las transacciones recurrentes identificadas previamente. En la figura 26 se muestra que más del 60% de los usuarios financieros usan la banca móvil como el canal preferente para realizar dichos pagos.

4.3.3SERVICIOS ADICIONALES

Los bancos también ofrecen servicios conexos y necesarios para el correcto uso de las aplicaciones. Como ejemplo podemos tomar los servicios de identificación personal (que pueden ser por dispositivo físico o aplicación móvil) y el envío periódico de estados de cuenta sus clientes.

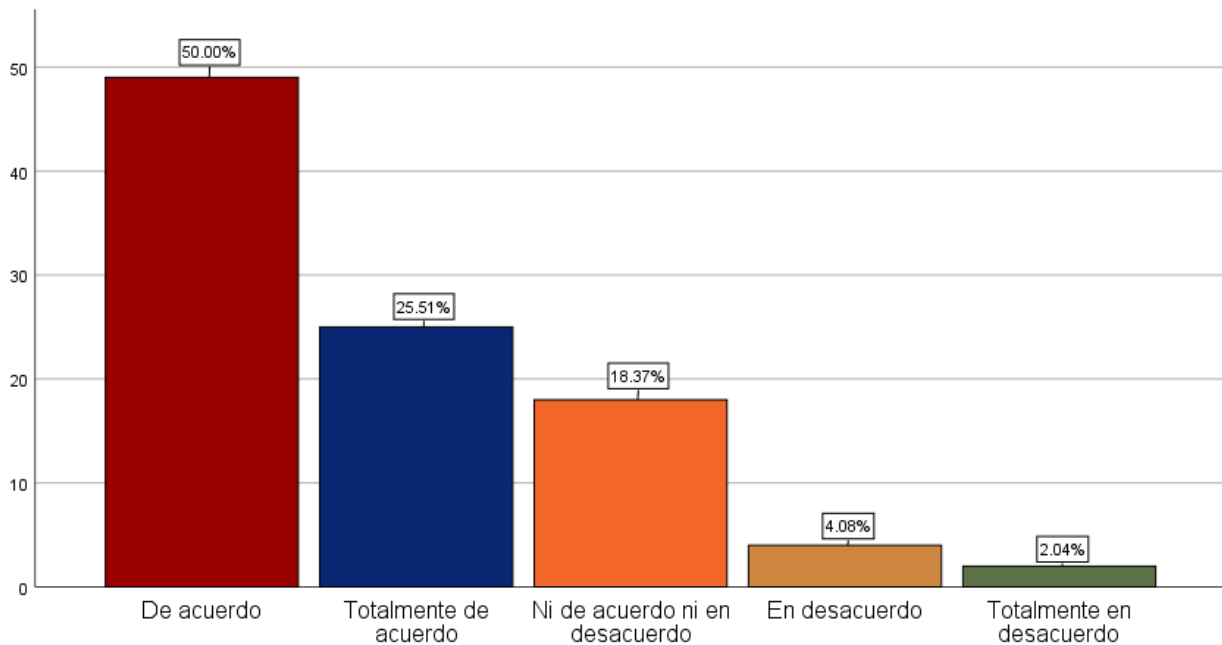


Figura 27. Preferencia para la identificación y validación de los datos

La figura 27 indica que más del 75% de los usuarios prefieren que la identificación y validación se haga por medio de aplicaciones y no por dispositivo físico. Este resultado es esperado, considerando que el rango de edad de la mayoría de los usuarios les hace preferir mecanismos digitales sobre los físicos.

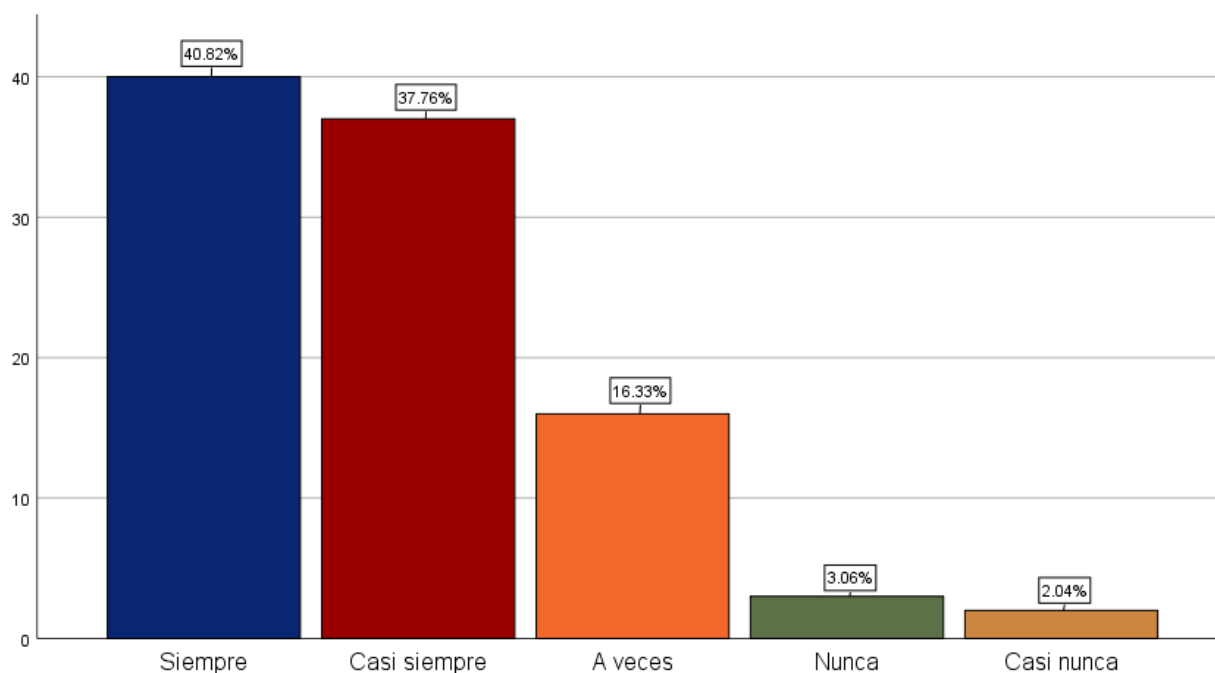


Figura 28. Revisión de los estados de cuenta

La figura 28 muestra que casi el 90% de los usuarios revisan sus movimientos en la aplicación en lugar de solicitar estados de cuenta en físico a su banco. Esto es indicativo que el usuario considera más ágil y conveniente este medio para evitar tiempo de espera con el envío de estados de cuenta en físico.

4.4 PLATAFORMA DE BANCA MÓVIL

Las plataformas bancarias digitalizan las operaciones bancarias, lo que facilita las interacciones digitales con los clientes y permite a los bancos ofrecer una gran cantidad de productos financieros digitales. Con una plataforma de banca digital, los bancos pueden impulsar y garantizar la transición de un banco tradicional a un banco digital multicanal (Sabadaba, 2017).

4.4.1 CALIDAD FUNCIONAL

La banca por Internet puede significar el establecimiento de una página Web para otorgar información acerca de sus productos y servicios. Sin embargo, en un nivel más avanzado, esto involucra provisión de instalaciones, tales como acceso a cuentas, transferencias de fondos, y compra de productos y servicios financieros en línea (Herrera, 2021). La calidad funcional de la

banca móvil permite el acceso a los servicios financieros por medio de la plataforma de forma rápida, inmediata y sin errores de ejecución o lentitud.

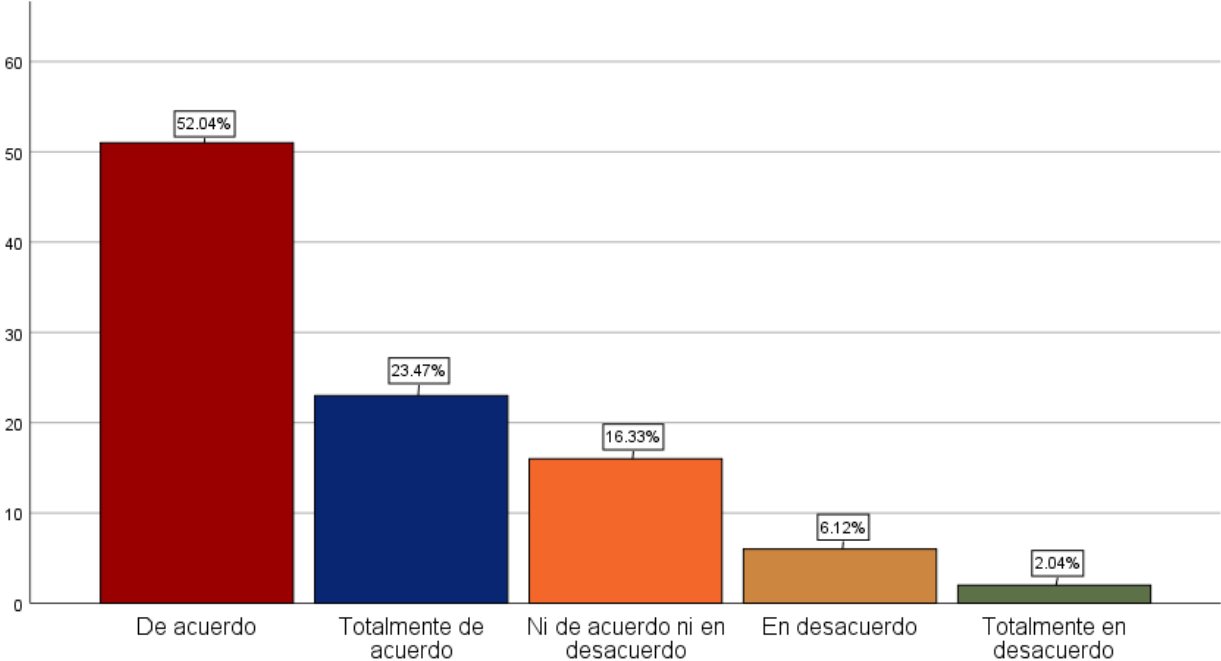


Figura 29. Funcionalidad de la banca móvil

En la figura 29 queda manifiesto que casi el 75% de todos los encuestados tienen una valoración positiva o muy positiva de la ejecución de su aplicación, sin mayores problemas de lentitud o errores de ejecución. Este es un indicador positivo que sirve de argumento a favor de las aplicaciones de banca móvil como canal eficiente de atención al cliente.

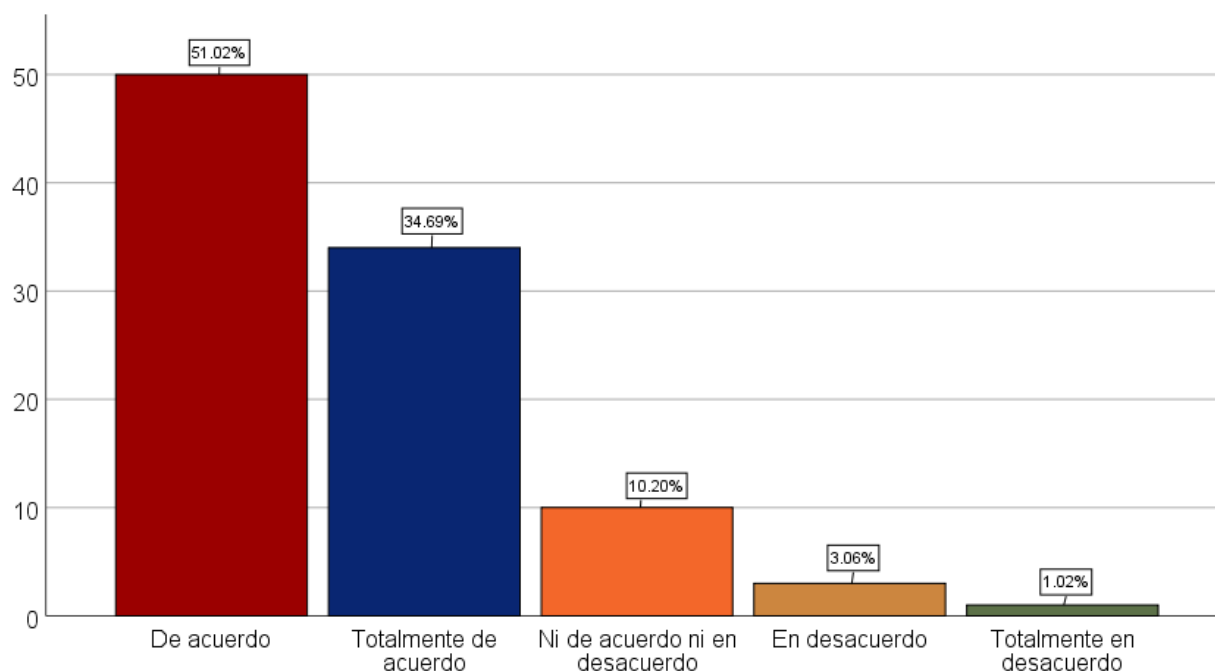


Figura 30. Cambios en saldos o registros se realizan al instante en la banca móvil

La figura 30 muestra que los usuarios están de acuerdo en un 51.02% y un 34.69% totalmente de acuerdo que las actualizaciones de los saldos en los estados de cuenta y en la banca móvil se actualizan de forma instantánea, lo que aporta a la fiabilidad de la información consultada por medio de la aplicación móvil.

4.4.2 OPTIMIZACIÓN

El acceso a un mayor número de usuarios hace que sea un reto mejorar la experiencia y hacerla más amigable para los clientes. El no depender de sucursales físicas, asumiendo el coste que esto implica, es una gran ventaja. Al tener un seguimiento fiable de los usuarios, también se podrá hacer con cada colaborador, optimizando su rendimiento laboral (Grajales, 2020).

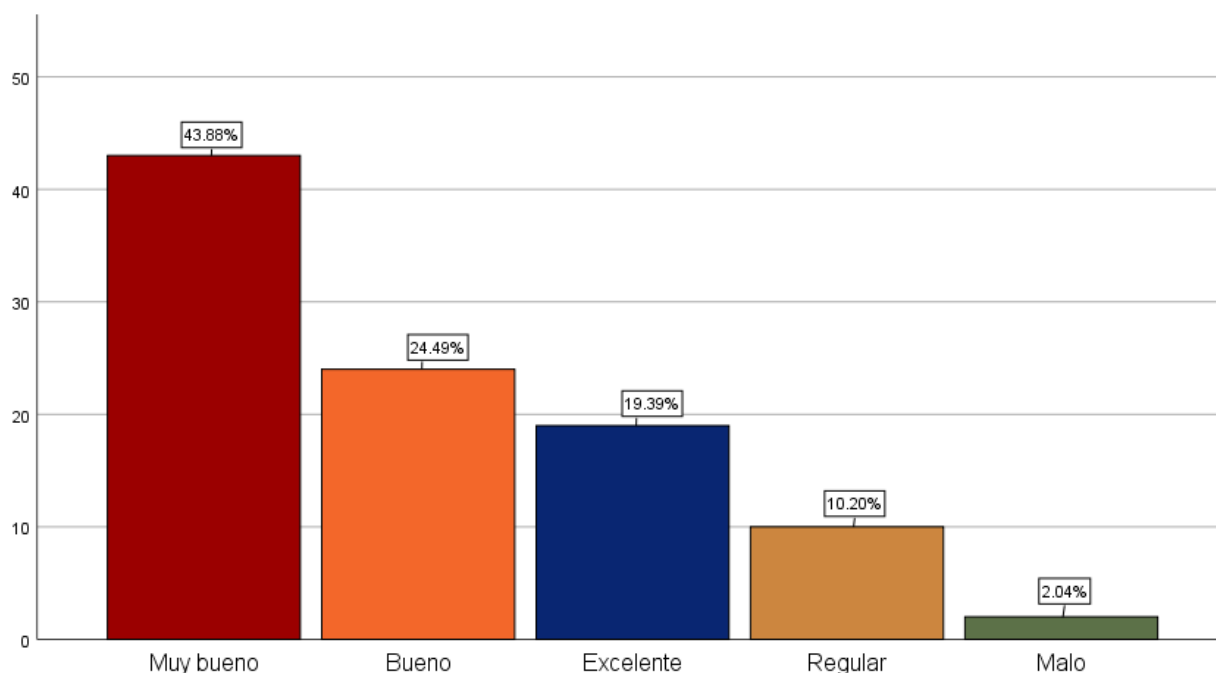


Figura 31. Actualizaciones y técnicas de funcionalidad de la banca móvil

En el gráfico 31 sobre las actualizaciones de técnicas y de funcionalidad que reciben las aplicaciones de banca móvil, un 43.88% consideran muy bueno y un 19.39% excelente. Acorde al tiempo que dedica en realizar transacciones por la plataforma, los usuarios notan las mejoras o actualizaciones periódicas y mantenimientos que el banco proveedor realiza.

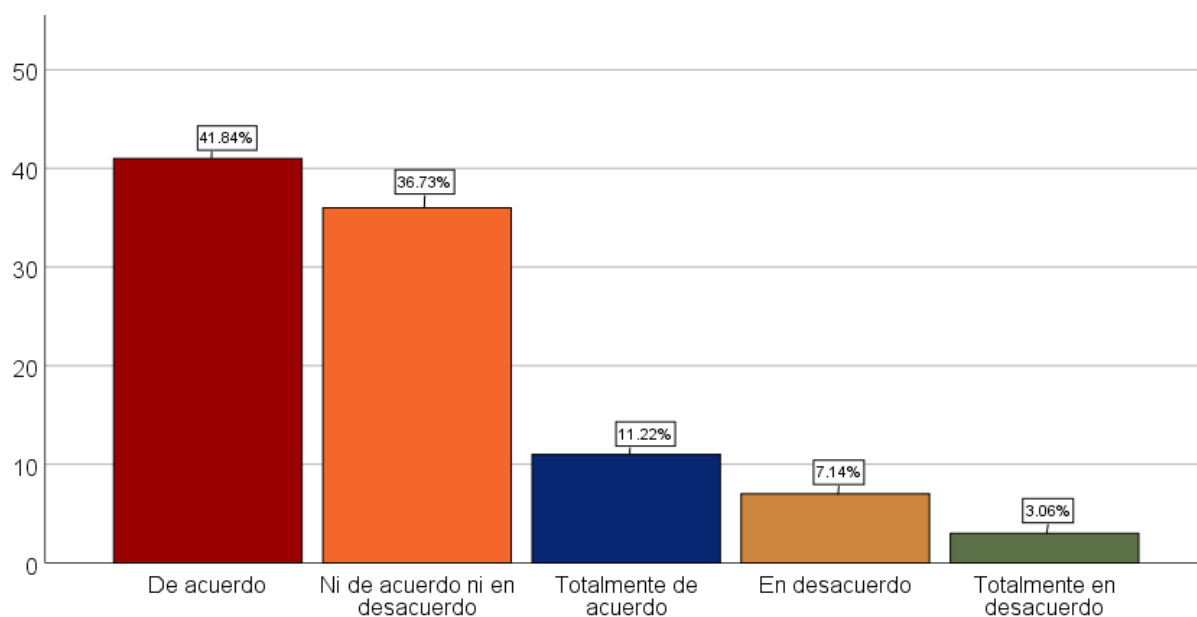


Figura 32. Reportes de errores de uso recibe respuesta dentro de un plazo razonable

Sobre la interrogante de los reportes de errores e inconvenientes de uso recibe respuesta dentro de un plazo razonable, los usuarios están 41.84% de acuerdo y un 36.73% neutral, es decir que el tiempo de espera para dar solución al problema las instituciones responden dentro del periodo de tiempo en su mayoría. Sin embargo, hay una alta prevalencia de opiniones neutrales, que indica que el usuario percibe que no siempre se le da respuesta dentro de un plazo razonable.

4.4.3 CONTENIDO

Los servicios de contenido que ofrece la banca móvil son clave para los usuarios que deseen tener acceso a los bancos, resulta atractiva para los clientes más jóvenes “conocedores de la tecnología”. sobre el contenido que se encuentra dentro de la banca móvil se encuentra información general, como actualizaciones del clima o noticias, ofertas relacionadas con fidelidad y servicios basados en localización (Rojas, 2021). El lenguaje que se maneja dentro de la aplicación debe ser de fácil comprensión para que el usuario se sienta incentivado a darle uso.

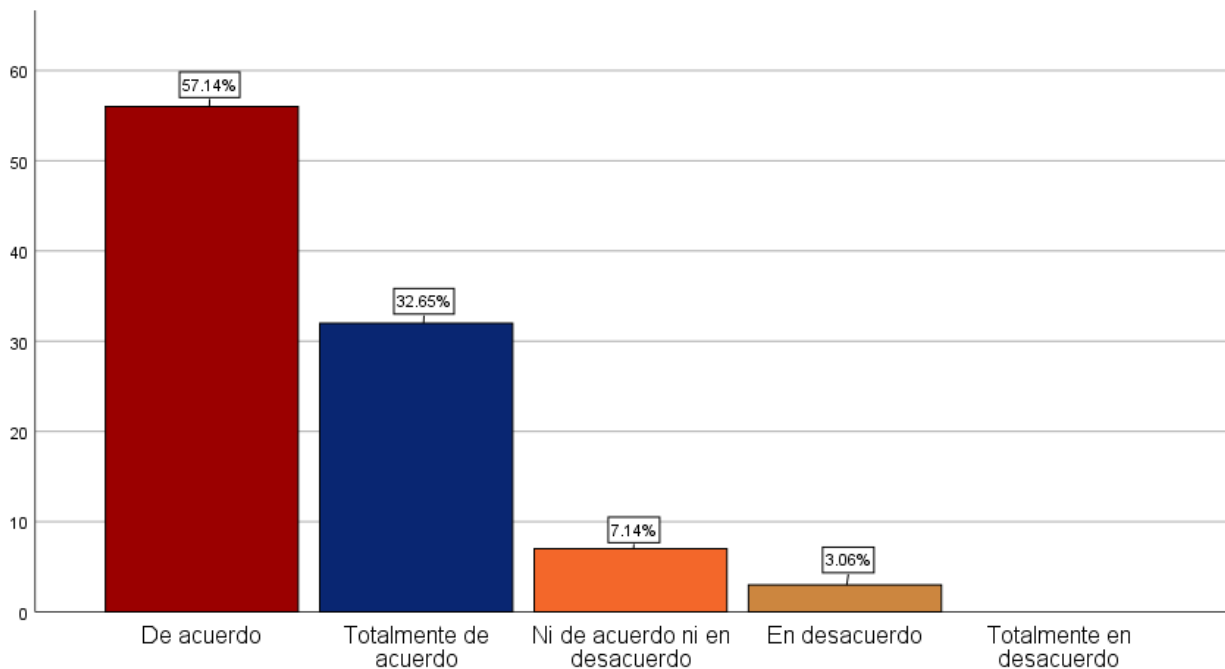


Figura 33. Lenguaje utilizado en la banca móvil

La figura 33 nos muestra que un 57.14% de los encuestados están de acuerdo con que el lenguaje utilizado en las opciones e instrucciones de la banca móvil es claro y entendible y un 32.65% está totalmente de acuerdo. Esto indica que el usuario no considera el lenguaje como un obstáculo significativo para el uso de las aplicaciones de banca móvil y constituye un factor importante que puede potenciar su preferencia como canal de atención.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Después del análisis de cada una de las variables del estudio: plataforma banca móvil, tipos de transacciones y la variable dependiente percepción del usuario financiero, a través de los resultados obtenidos por medio del instrumento de encuesta utilizando formularios de Google, se procede a la comprobación de la hipótesis utilizando el programa de análisis estadísticos SPSS. La hipótesis fue comprobada a través de la metodología cuantitativa considerando las herramientas de: La prueba de Kolmogorov Smirnov, Test de Kruskal-Wallis siendo no paramétricas y análisis de componentes principales, comprobando que se tomaron del mismo grupo de datos.

4.5.1 PRUEBA DE KOLMOGOROV SMIRNOV

El procedimiento Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra compara la función de distribución acumulada observada de una variable con una distribución teórica determinada, que puede ser la normal, la uniforme, la de Poisson o la exponencial (IBM, 2021). Es una prueba no paramétrica que determina la bondad de ajuste de dos distribuciones de probabilidad entre sí. La tabla 4 sirve para verificar si los datos tienen una distribución normal.

Tabla 4. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
8. La aplicación de banca móvil que utilizo cubre la mayoría de mis necesidades de servicios financieros	.311	98	.000
9. Considero la banca móvil de mi Institución financiera como mi primera opción para adquirir servicios financieros	.274	98	.000
10. Considero que la aplicación de banca móvil reduce el tiempo que invierto en tramites financieros	.318	98	.000

Continuación Tabla 4. Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a		
11. La aplicación de banca móvil que utilizo me permite acceder a los servicios desde más de un canal o dispositivo	.288	98	.000
12. Cuando hago una transacción por banca móvil tengo plena confianza que se completará de forma exitosa	.303	98	.000
14. Mi aplicación de banca móvil permite consultar mis movimientos y balance actualizados	.343	98	.000
15. Las transacciones que realizo con frecuencia se pueden hacer fácilmente desde mi aplicación móvil.	.334	98	.000
16. Prefiero pagar la comisión por transferir a una cuenta de otro banco si me evita tener que ir a la agencia	.275	98	.000
17. Utilizo la banca móvil para los pagos mensuales de servicios públicos (internet, cable, telefonía, agua)	.206	98	.000
18. Prefiero que la identificación y validación se haga por medio de aplicación en lugar de dispositivos físicos	.287	98	.000
19. Reviso mis estados de cuenta en la aplicación de banca móvil en lugar de leerlos en físico	.239	98	.000
20. La aplicación funciona sin problemas de ejecución o lentitud	.304	98	.000
21. Los cambios en mis saldos o registros de movimientos se actualizan de forma instantánea	.282	98	.000
21. Los cambios en mis saldos o registros de movimientos se actualizan de forma instantánea	.282	98	.000
22. Las actualizaciones técnicas y de funcionalidad que recibe la aplicación móvil las considero	.261	98	.000
23. Cuando presento un reporte de errores o inconvenientes de uso recibo una respuesta dentro de un plazo razonable	.238	98	.000
24. El lenguaje utilizado en las opciones e instrucciones me parece claro y entendible	.289	98	.000
25. La aplicación organiza y describe de forma clara las opciones y funcionalidades	.356	98	.000

Como se puede observar en la tabla 4 muestra las 18 preguntas formuladas a través de la encuesta y al realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, tomando en cuenta que los grados de libertad eran mayores de 50, determinó que los datos no siguen una distribución normal. El

resultado es un valor de significancia era menor a 0.05 en todas las variables estudiadas y, en consecuencia, deben emplearse test no paramétricos en la comprobación de la hipótesis.

4.5.2 TEST KRUSKAL-WALLIS

La prueba de Kruskal-Wallis, también conocida como test H, es un método no paramétrico de una vía para datos no pareados. Se trata de una extensión de la prueba de Mann-Whitney para más de dos grupos. Utiliza rangos (medianas) para probar si un grupo de datos han sido obtenidas de una misma población y es una alternativa muy a la prueba ANOVA, pero que no asume normalidad en los datos y no necesita una distribución específica.

	H de Kruskal-Wallis	gl	Sig. asintótica
5. Institución Financiera	40.272	4	0.000
9.Considero la banca móvil de mi Institución financiera como mi primera opción para adquirir servicios financieros	102.567	4	0.000
10. Considero que la aplicación de banca móvil reduce el tiempo que invierto en tramites financieros	123.944	4	0.000
11. La aplicación de banca móvil que utilizo me permite acceder a los servicios desde más de un canal o dispositivo	98.961	4	0.000
12.Cuando hago una transacción por banca móvil tengo plena confianza que se completará de forma exitosa	70.970	4	0.000
13. Cuando utilizo servicios de banca móvil estoy seguro de que mi información personal no puede ser vista por personas no autorizadas	75.577	4	0.000
14.Mi aplicación de banca móvil permite consultar mis movimientos y balance actualizados	65.489	4	0.000
15. Las transacciones que realizo con frecuencia se pueden hacer fácilmente desde mi aplicación móvil.	82.009	4	0.000
16.Prefiero pagar la comisión por transferir a una cuenta de otro banco si me evita tener que ir a la agencia	60.899	4	0.000
17.Utilizo la banca móvil para los pagos mensuales de servicios públicos (internet, cable, telefonía, agua)	37.993	4	0.000
18. Prefiero que la identificación y validación se haga por medio de aplicación en lugar de dispositivos físicos	45.782	4	0.000

19. Reviso mis estados de cuenta en la aplicación de banca móvil en lugar de leerlos en físico	31.905	4	0.000
20. La aplicación funciona sin problemas de ejecución o lentitud	84.848	4	0.000
21. Los cambios en mis saldos o registros de movimientos se actualizan de forma instantánea	56.688	4	0.000
22. Las actualizaciones técnicas y de funcionalidad que recibe la aplicación móvil las considero	14.622	4	0.006
23. Cuando presento un reporte de errores o inconvenientes de uso recibo una respuesta dentro de un plazo razonable	13.421	4	0.009
24. El lenguaje utilizado en las opciones e instrucciones me parece claro y entendible	17.636	4	0.001
25. La aplicación organiza y describe de forma clara las opciones y funcionalidades	10.807	4	0.029

La prueba de Kruskal – Wallis es utilizada cuando los datos siguen un orden natural, es decir, que tienen que estar ordenados o bien cuando no satisfacen las condiciones para poder aplicar ANOVA; todas las observaciones irán de menor a mayor y se le asigna a cada una de ellas un rango. Dentro del estudio se utilizó la escala Likert donde 1 representa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Por los resultados obtenidos por medio del test de Kruskal – Wallis, se rechaza la hipótesis nula, donde el valor de p es menor a .05, con un nivel de significancia del 95%, la percepción del usuario no influye en la utilización de la plataforma de banca móvil y llevar a cabo diferentes tipos de transacciones en el departamento de Copán durante el año 2021.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación se ha dedicado al estudio de la percepción del usuario de la banca móvil en la transformación digital. En los capítulos anteriores se desarrollaron la metodología, el análisis estadístico de los datos obtenidos, el sustento teórico que da fiabilidad al estudio y los resultados obtenidos. Sampieri (2010) considera que “en este apartado, se derivan las conclusiones, se hacen recomendaciones para otras investigaciones, se analizan las implicaciones de la investigación y se establece como se respondieron las preguntas de investigación y si se cumplieron o no los objetivos”. En este capítulo se determina si los objetivos se cumplieron y se plantean recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación.

5.1 CONCLUSIONES

El desarrollo de esta investigación permitió identificar las variables que inciden en la percepción que se forma el usuario financiero, y el grado de satisfacción que siente, con las plataformas de banca móvil. El COVID-19 ha dado mayor relevancia a los canales de atención no presenciales, pero esto no quiere decir que no existan oportunidades de mejora. La aplicación del instrumento contribuyó información importante para el estudio y constituye un insumo fundamental para arribar a las siguientes conclusiones:

1. Con base en los resultados obtenidos a través del contraste de hipótesis, la percepción del usuario no influye en la utilización de la plataforma de banca móvil y puede llevar a cabo diferentes tipos de transacciones para reducir sus visitas a las agencias, evitar largas filas e incluso estar dispuestos a pagar comisión para efectuar transferencias o pagos a otras Instituciones. La banca móvil no ofrece todos los servicios financieros, pero si facilita transacciones básicas como consulta de saldos, transacciones y pagos de servicios.
2. La confianza que deben sentir los usuarios al realizar operaciones financieras está asociada a la experiencia, reputación de la Institución, así como la capacidad de ofertar servicios deseados por los consumidores por medio de la banca móvil; es por ello, que la plataforma de mayor uso dentro del departamento es Occidente móvil con un 53.7%, seguido de Banco América Central

(BAC) con 17.9%. Además de preferencia de esta aplicación es la accesibilidad que tienen los clientes para asistir a una Institución financiera de Banco de Occidente.

3. Las transacciones de mayor frecuencia son las transferencias y la consulta de saldos con resultados que rondan entre el 30%, seguido de los pagos de servicios. Esto indica que la banca móvil cubre las necesidades financieras principales de los usuarios, quienes opinaron casi de forma unánime que las transacciones más recurrentes las pueden realizar fácilmente en la plataforma. Esto sin duda aporta a la percepción de conveniencia al utilizar la aplicación en lugar de la atención personal en una agencia bancaria, considerando que más del 75% prefiere validar su identificación por medio de un token electrónico que un dispositivo físico y revisan sus estados de cuenta exclusivamente por medio del celular. La transferencia ACH (Sistema de Compensación Automatizado) por medio de la aplicación es la opción predilecta de los que necesitan transferir a otro banco, pues más del 70% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo en pagar la tasa por el servicio (L.30.00) y evitar hacerlo presencialmente.

4. Es importante destacar que la percepción del usuario hacia la banca móvil es favorable debido a que el 77% indicaron que cubre la mayoría de sus necesidades financieras; además un 70% considera la banca móvil su primera opción para adquirir servicios bancarios. Los resultados fueron casi los mismos al preguntarles sobre la eficiencia en la actualización de su información, demostrando que la calidad funcional de las plataformas de banca móvil es valorada positivamente por el usuario. Las actualizaciones que recibe la aplicación igualmente fueron consideradas como muy buenas o excelentes por más del 60%. Sin embargo, las opiniones sobre el plazo de gestión de reportes de errores o incidencias incrementaron para la opción neutral (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), demostrando que es un proceso que las instituciones deben buscar optimizar.

5.2 RECOMENDACIONES

El desarrollo de este trabajo nos ha permitido conocer las preferencias, satisfacción y valoración global de los usuarios de las aplicaciones de banca móvil. Tomando la información y resultados obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a los directivos de las Instituciones bancarias, mejorar los valores perceptuales que tienen los usuarios sobre los servicios financieros, ya que de ello depende si los usuarios deciden utilizarla, considerando Occidente móvil es la aplicación de mayor uso dentro del departamento.
2. Mejorar la relación que existe entre el cliente y la Institución financiera que se ha visto afectada por los canales digitales por medio de la innovación y mejora de la atención para dar posibles respuestas a los inconvenientes que puedan surgir.
3. Las Instituciones financieras deberán tener en cuenta los intereses, necesidades y deseos de los usuarios, así como garantizar la seguridad y confidencialidad de las operaciones financieras mediante la banca móvil actualizando formas de acceso.
4. Motivar a los usuarios a utilizar la plataforma de banca móvil ya que permite un mejor control de las cuentas, realizar transacciones y disminuye el tiempo en poder realizar operaciones financieras de forma segura.
5. Se recomienda a las Instituciones financieras analizar las operaciones que se realizan por medio de las plataformas digitales, además de adaptar opciones de pago de servicios acorde a las necesidades del departamento de Copán.

CAPITULO VI. APLICABILIDAD

En los capítulos precedentes de este estudio se ha logrado establecer que los usuarios del departamento de Copan tienen una opinión muy favorable de utilizar las aplicaciones de banca móvil. Se encontró que la plataforma móvil de Banco de Occidente es la de mayor uso. Este es un dato importante porque permite asumir que los resultados sobre la satisfacción son experiencias de usuarios de Occidente Móvil. Es igualmente importante recordar que la emergencia sanitaria por el COVID-19 ha dado mayor importancia los canales de atención no presenciales, razón por la cual es necesario que de la investigación surjan no solo recomendaciones, sino una propuesta para la mejora del servicio de banca móvil. Los resultados principales de la investigación arrojan que los usuarios no están plenamente satisfechos con la gestión de reportes de errores o soporte y un porcentaje que puede tener inquietudes con la seguridad de su información personal.

6.1 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo busca hacer una propuesta para la CNBS, como la entidad reguladora que cuenta con las atribuciones para reglamentar como operan las instituciones financieras, que detalle mejoras relacionadas con las dos preguntas donde hubo más opiniones neutrales: los procesos de gestión de reportes de errores o soporte y la seguridad de la información. Las instituciones deben lograr comunicarle efectivamente al usuario las ventajas de la banca móvil y los mecanismos empleados para garantizar la integridad de los datos.

6.2 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Propuesta para la mejora de la percepción del usuario en gestión de reportes de errores o soporte y la seguridad de la información”.

6.3 OBJETIVOS DEL PLAN

En este contexto, se plantean los siguientes objetivos para cumplir con las recomendaciones del estudio:

1. Dar seguimiento más estricto a los tiempos que tienen las instituciones para dar gestión a los reportes de errores o solicitudes de soporte técnico para mejorar la experiencia del cliente.
2. Establecer un plan de ampliación de servicios incorporando más afiliados proveedores a su caja empresarial, lo que aporta a facilitar las gestiones del cliente.
3. Mejorar la percepción de seguridad de información del usuario ampliando la cantidad de mecanismos de identificación personal como ser: acceso por huella dactilar, reconocimiento facial y la disponibilidad del token electrónico.

6.4 DESCRIPCIÓN DEL PLAN

A continuación, se presenta el Plan de Acción propuesto para el logro de las recomendaciones planteadas en la investigación:

1. Elaboración del documento de propuesta dirigido al Comisionado presidente de la CNBS, que contiene la siguiente información: los antecedentes de la investigación, una breve descripción de los resultados obtenidos, el análisis realizado sobre las opiniones de los usuarios de la banca móvil, las recomendaciones y el Plan de Acción.
2. Entrega de la propuesta ante la sede central de CNBS en el Centro Cívico Gubernamental.
3. Entrega de copia de la propuesta directamente al Banco de Occidente, como la aplicación de mayor uso en la región, para que pueda tomar las opiniones recibidas e incorporarlas a sus propuestas internas para la innovación y mejora de canales de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AFI. (2010). *Servicios financieros móviles*. Obtenido de Alliance for Financial Inclusion: <https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/AFI%20Mobile%20Financical%20Services%20Policy%20Note-SP.pdf>
- AFI. (20 de agosto de 2013). *Servicios Financieros Móviles: terminología básica*. Obtenido de Alliance for financial Inclusion: https://www.cnbs.gob.hn/wp-content/uploads/2020/01/MFSWG_GD-No-1-TerminologiaBasicaSFM.pdf
- Arteaga, V., & Catari, N. (18 de agosto de 2017). *LOS FACTORES PERCEPTUALES Y SU RELACIÓN CON LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE BANCA MÓVIL*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2574/BSarpov.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco de Bogotá. (2020). *¿Qué es la banca móvil?* Obtenido de Banco de Bogota: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/articulos-educacion-financiera/seguridad-financiera/que-es-banca-movil>
- BCH. (2020). *Informe de estabilidad financiera*. Obtenido de Banco Central de Honduras: <https://www.bch.hn/EN/Estadisticos/EF/LIBESTABILIDADESP/IF%20Junio%202020.pdf>
- Cárdenas, D., Abril Ramirez, W., & Barragán, S. (2019). *ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE BANCA MOVIL*. Obtenido de <https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/5791/Proyecto%20BM%20Entrega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, R. (2020). Coronavirus, una historia en desarrollo. *Revista médica de Chile*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872020000200143&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- CNBS. (2020). *Reporte anual de Inclusión Financiera en Honduras 2020*. Obtenido de Comisión Nacional de Bancos y Seguros: <https://www.cnbs.gob.hn/blog/2020/07/20/reporte-anual-de-inclusion-financiera-en-honduras-2020/>

- CNBS. (2021). *Reporte anual de inclusión financiera en Honduras 2021*. Obtenido de Comisión Nacional de Bancos y Seguros : <https://www.cnbs.gob.hn/wp-content/uploads/2021/05/Reporte-de-Inclusion-Financiera-2021.pdf>
- Coelho, R. y. (2020). *Banco Central de Honduras*. Obtenido de https://www.bch.hn/estadisticos/EF/LIBArticulos%20de%20Coyuntura/Art%C3%ADculo%20Resiliencia%20Bancaria_DEF.pdf#search=banca%20digital
- CONATEL. (2015). *ESTUDIO DE BANCA MÓVIL Y DINERO MÓVIL, EN HONDURAS*. Obtenido de Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL: <https://docplayer.es/495427-Estudio-de-banca-movil-y-dinero-movil-en-honduras.html>
- Díaz, N. (2010). *Técnicas de muestreo. Sesgos*. Obtenido de <https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>
- Ditendria. (2020). *Estado de la banca móvil en España y en el Mundo en 2020*. Obtenido de <https://mktefa.ditrendia.es/blog/estado-banca-movil-2020>
- Ditendria. (2020). *Mobile en España y en el Mundo 2020*. Obtenido de Asociación de Marketing de España: https://www.amic.media/media/files/file_352_2531.pdf
- Dueñas. (2018). *Introducción al sistema financiero*. Bogotá: Politécnico Gracolonbiano Institución Universitaria Miembro de Whitney.
- ESET. (2016). *Guía de seguridad para dispositivos móviles* . Obtenido de <https://www.welivesecurity.com/wp-content/uploads/2016/12/guia-moviles.pdf>
- Ficohsa. (12 de agosto de 2020). *Protección al usuario financiero*. Obtenido de Ficohsa: <https://www.ficohsa.com/tus-finanzas/usuario-financiero/honduras/proteccion-al-usuario-financiero/#:~:text=%C2%BFQui%C3%A9n%20es%20el%20usuario%20financiero,productos%20de%20una%20Instituci%C3%B3n%20Supervisada>.
- Forest, M., & S, R. (2015). *LAS OPORTUNIDADES DE LA DIGITALIZACIÓN EN AMÉRICA LATINA* . Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf
- Giraldo, A. M. (2016). *Los Retos de la banca móvil en la inclusión en Colombia*. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9087/AnaMar%C3%ADa_BenjumeaGiraldo_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- González, J. (2021). *Satisfacción de los clientes con los canales de atención* . Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7798563.pdf>
- Gonzales, S. (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales*. Obtenido de <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>
- Grajales. (2020). *Análisis del modelode banca móvil y confianza financiera en Colombia*. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4448/AN%C3%81LISIS%20DEL%20MODELO%20DE%20BANCA%20M%C3%93VIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grajales, C., & Nuñez, V. (2020). *Análisis del modelo de banca móvil y confianza financiera en Colombia*. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4448/AN%C3%81LISIS%20DEL%20MODELO%20DE%20BANCA%20M%C3%93VIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez, Sampieri, Collado, & Baptista. (2010). *Metodología de investigación*. Mexico D. F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, M. (2021). *Mejoramiento de la calidad de los canales de banca digital*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11510/1/2021_Herrera%20Morales.pdf
- IBM. (2021). *Prueba de Kolmogorov Smirnov*. Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test>
- Keever, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación IV: Las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 303-310.
- KPMG Funcas. (Abril de 2017). *El nivel de madurez digital* . Obtenido de https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/ODF/odf_docs/240.pdf
- Limia, S. (2021). Transformación digital. *Consultoría*. Obtenido de <https://revistaconsultoria.com.mx/articulo-investigacion-transformacion-digital/>
- López, P. (2014). *Población y muestra*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

- Maranto, M., & Gonzales, M. (2015). *Fuentes de información*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Navarro, C. (2020). *Percepción del cliente sobre la digitalización*. Obtenido de Universidad de Jaén: http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/11206/1/TFG_Celia_Navarro_23.01.2020.pdf
- Ocaña, C., & Uria, U. (09 de agosto de 2017). *El nivel de madurez digital*. Obtenido de Funcas: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2017/04/nivel-madurez-digital-sector-financiero-espana-kpmg-funcas.pdf>
- Perdomo, & Diaz. (2012). *Sistema Financiero de Honduras: participación y exclusión social*. Obtenido de http://www.cedoh.org/Biblioteca_CEDOH/archivos/00110%20SISTEMA%20FINANCIERO%20DE%20HONDURAS%20PARTICIPACION%20Y%20EXCLUSION%20SOCIAL.pdf
- Pérez, L., & Ortiz, S. (2014). *Matriz de consistencia metodologica*. Obtenido de Universidad Autónoma de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/huejutla/n8/m1.html#refe1>
- RAE. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- Regalado, P. (2017). *Teoría del comportamiento planificado*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n83/0120-8160-ean-83-00141.pdf>
- Revista FAECO sapiens. (2020). *BANCARIZACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y BANCA MÓVIL. EVOLUCIÓN DE LOS MODELOS DE NEGOCIO*. Obtenido de : <http://portal.amelica.org/ameli/>
- Rodríguez, B. (15 de agosto de 2019). *La estructura de la variable proceso de formación de profesionales*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552019000100110
- Rojas, G. (2021). *La banca móvil, un aliado en estos tiempo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>
- Sabadaba, P. (agosto de 2017). *La generación Z y la información*. Obtenido de http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/28/publicaciones/documentos_7._la_generacion_z_y_la_informacion.pdf

- Sapiens. (2020). *FAECO SAPIENS, Vol. 3 Núm. 2 (2020): REVISTA FAECO SAPIENS*. Obtenido de https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/issue/view/134
- Software Group. (2021). *Soluciones digitales para bancos durante y posterior a la crisis del COVID- 19*. Obtenido de <https://www.softwaregroup.com/es/soluciones-digitales-para-bancos-durante-y-posterior-a-la-crisis-covid-19>
- Torres, M. (s. f.). *METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- TSC. (2004). *Ley del sistema financiero*. Obtenido de Tribunal Superior de Cuentas: [https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Ley%20del%20Sistema%20Financiero%20\(Reformado%20por%20el%20CPC\)2010.pdf](https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Ley%20del%20Sistema%20Financiero%20(Reformado%20por%20el%20CPC)2010.pdf)
- UNAM. (2015). *Fuentes de Información*. Obtenido de Universidad Autónoma de Hidalgo: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Varela, Y. (2010). *Modelo de aceptación tecnológica*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028014.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. CIRCULAR CNBS No.119/2005

22 de noviembre de 2005

SISTEMA FINANCIERO

Toda la República

CIRCULAR CNBS No.119/2005

Señores:

Nos permitimos transcribir a ustedes, la Resolución aprobada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

“RESOLUCIÓN No.1301/22-11-2005.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO: Que, de conformidad con las facultades legales concedidas a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, respecto a las instituciones del sistema financiero y demás instituciones supervisadas, ésta emitirá las normas prudenciales que deberán cumplir las mismas, basándose en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

CONSIDERANDO: Que conforme a lo establecido en el Artículo 50 de la Ley del Sistema Financiero, las instituciones del sistema financiero podrán ofrecer y prestar todos los productos y servicios los mencionados en el Artículo 46 de dicha Ley por medios electrónicos; así como que la Comisión emitirá normas de carácter general para regular las operaciones que efectúen y servicios que presten las instituciones por medios electrónicos.

CONSIDERANDO: Que conforme lo establecido en la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, ésta se encuentra sujeta a ciertos criterios, entre los cuales se señala el de promover la adopción de buenas prácticas en la administración de los riesgos inherentes a las actividades que realizan las instituciones supervisadas.

POR TANTO: Con fundamento en los artículos 1, 6, 13 y 14 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, 50 de la Ley del Sistema Financiero; en sesión del 22 de noviembre de 2005, resuelve:

1. Aprobar las siguientes:

NORMAS PARA REGULAR LA ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objeto

Las presentes normas, tienen por objeto regular la administración de las tecnologías de información y comunicaciones utilizadas por las instituciones del sistema financiero; asimismo, regular los servicios financieros y operaciones realizadas por medio de redes electrónicas de uso externo e interno.

La Junta Directiva o Consejo de Administración de las instituciones del sistema financiero, en adelante Junta o Consejo, deberán prestar la debida importancia a la administración del riesgo derivado de los sistemas de información, tomando en cuenta que su continuidad, desarrollo y funcionamiento constituyen el elemento central para su operatividad y su manejo administrativo y financiero.

ARTÍCULO 2.- Alcance

Las presentes normas están en concordancia con los principios del Comité de Basilea y el estándar internacional ISO/IEC 17799:2000, emitidos en materia de banca electrónica y administración de la Seguridad Informática y constituyen una guía general para la documentación formal e implementación de la seguridad en las tecnologías de información y comunicaciones de las instituciones del sistema financiero.

Estas disposiciones son de obligatorio cumplimiento para las demás instituciones supervisadas por la Comisión, en lo que les sea aplicable, en función de su tamaño y complejidad.

ARTÍCULO 3.- Definiciones

Para los efectos de aplicación de la presente normativa y bajo la perspectiva de la tecnología de información, deberán considerarse las siguientes definiciones:

- 1) Ataques de Denegación de Servicio: Envío de solicitudes a servidores o equipos de comunicación que provoquen saturación en sus memorias para que de esta forma dejen de funcionar temporalmente y no presten los servicios que tengan configurados.
- 2) Ataques de Diccionario: Prueba de combinaciones de todos los usuarios y contraseñas posibles basados en un diccionario en español, inglés o cualquier otro idioma, para ingresar de manera ilegal a un sistema informático.
- 3) Ataques de Fuerza Bruta: Prueba de combinaciones de todos los usuarios y contraseñas posibles basados en todos los caracteres posibles, para ingresar ilegalmente a un sistema informático.
- 4) Banca Electrónica: Servicios y operaciones proporcionados a clientes por medios electrónicos conectados al sistema de producción, utilizando tecnologías, como: telefonía, Internet, celulares, o una combinación entre redes de comunicaciones.
- 5) Canal de Comunicación: Métodos tecnológicos para la comunicación entre los usuarios de banca electrónica y las instituciones del sistema financiero entre otros Internet, Telefonía, etc.
- 6) La Comisión o CNBS: Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- 7) Contraseña Segura o Fuerte: Contraseñas de uso informático que deben cumplir con las especificaciones de la política de contraseñas de la institución y que sean difíciles o casi imposibles de adivinar o hurtar.
- 8) Discontinuidad de Servicio Significativo: Incapacidad de continuar prestando los servicios definidos como críticos por la Alta Gerencia, y sin los cuales se vería seriamente afectada la continuidad en el mercado.

- 9) Hash: Cadena de caracteres generada por un algoritmo de encriptación, el cual proporciona un valor estadísticamente único para un conjunto de datos de entrada. Bajo esta técnica se comprobará la validez de los datos recibidos o, como en el caso de las contraseñas, cifrar una información en un sólo sentido.
- 10) Localizador Uniforme de Recursos (URL): Cadena de caracteres con la cual se asigna dirección única a cada uno de los recursos de información disponibles en Internet. Existe un URL único para cada página de cada uno de los documentos en Internet.
- 11) Memoria Caché: Memoria a la que una computadora puede acceder más rápidamente que a la memoria normal de la computadora (Memoria RAM), la computadora primero busca información en la memoria caché y luego en la RAM.
- 12) No Repudio: Cualidad o característica de una determinada comunicación, a través de la cual se protege a las partes de la comunicación frente a la negación de que dicha comunicación haya ocurrido. Existe no repudio cuando se produce el efecto legal o práctico de dicho atributo o característica.
- 13) Pared de Fuego (Firewall): Dispositivos de Seguridad (Hardware o software) utilizados para restringir el acceso en un ambiente de redes informáticas interconectadas, que permiten el acceso a ciertos servicios previamente definidos.
- 14) Penetración Significativa: Ataques a una red informática que alteren la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información sensible de la institución.
- 15) Procedimientos Almacenados (Stored Procedure): Conjunto de instrucciones u órdenes precompiladas, escritas en un lenguaje propietario como PL/SQL para Oracle database o PL/PgSQL para PostgreSQL, que pueden ser llamados usando el nombre que se les haya asignado. Son esencialmente cajas negras.

- 16) Red de Producción: Red que está compuesta por computadoras, servidores, archivos, bases de datos, equipos de comunicación, dispositivos de seguridad, etc., que contienen y transmiten datos reales y oficiales de una institución.
- 17) Servidor: Computadora que presta servicios de red a los usuarios de esta. Estos servicios pueden ser bases de datos, impresión, antivirus, correo electrónico, aplicaciones, etc.
- 18) Sesión: Es el periodo de tiempo transcurrido desde que un usuario o un equipo informático inicia conexión, con otro equipo previa presentación de credenciales, hasta el momento que la conexión finaliza.
- 19) Sistema de Detección de Intrusos (IDS): Dispositivo o programa de cómputo que de acuerdo a una base de datos, detecta patrones que son conocidos mundialmente como ataques o intentos de intrusión a redes y computadoras, enviando alertas y presentando reportes.
- 20) Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC): Recursos tecnológicos usados para crear, almacenar, intercambiar y usar información en sus diferentes formatos (datos, voz, imágenes, videos, presentaciones, etc.)
- 21) Tercerización (Outsourcing): Contrato mediante el cual una compañía provee servicios a otra. Estos servicios podrían ser provistos dentro de la misma institución.
- 22) Tercerización Significativa: Tercerización de servicios que son de carácter vital para una compañía, ya que si estos servicios fallan provocarían un impacto en la continuidad del negocio.
- 23) Valor SALT: Valor generado al azar, que es usado para modificar el hash de una contraseña, el cual previene las colisiones de contraseñas, es decir si más de un usuario selecciona la misma contraseña, la cadena de caracteres generada utilizando un valor SALT será diferente.

ANEXO 2. ENCUESTA

ENCUESTA ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LA BANCA MÓVIL

Trabajo de tesis como proyecto final de graduación en la Universidad Tecnológica Centroamericana, UNITEC. El objetivo de esta encuesta es Conocer la percepción del usuario de la banca móvil para la transformación digital. Considerando esta nueva herramienta para los servicios financieros de forma remota.

1. ¿Usa banca móvil?

- Si
- No

Información General

2. Sexo

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

3. Edad

- De 18 a 24 años
- De 25 a 34 años
- De 35 a 44 años
- De 45 a 54 años
- De 55 a 64 años

4. Ingresos

- Menos de 9,000.00
- De L. 9,000.00 a L. 15,000.00
- De L. 15,000.00 a L. 20,000.00
- Más de 20,000.00

5. ¿De que Institución financiera utiliza banca móvil?

- Banco Atlántida
- Banco de Occidente
- Banco Ficohsa

- Banco BAC
 - BANPAIS
 - Banco de los Trabajadores
 - BANRURAL
 - Atlantida, Bac, Occidente, Cooperativa
 - Cooperativa
 - BAC, Occidente y Atlantida
 - Azteca
6. ¿Cuáles son las transacciones que más realiza en banca móvil?
- Consulta de saldos y movimientos
 - Transferencias
 - Pagos de servicios
 - Pagos de tarjetas
 - Transferencias ACH
 - Todos
 - Pago de impuestos
 - Depósito
 - Pago de Impuesto
7. Municipio de residencia

Satisfacción

8. La aplicación de banca móvil que utilizo cubre la mayoría de mis necesidades de servicios financieros:
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
9. Considero la banca móvil de mi Institución financiera como mi primera opción para adquirir servicios financieros:
- Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Considero que la aplicación de banca móvil reduce el tiempo que invierto en tramites financieros:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. La aplicación de banca móvil que utilizo me permite acceder a los servicios desde más de un canal o dispositivo:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Cuando hago una transacción por banca móvil tengo plena confianza que se completará de forma exitosa:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. Cuando utilizo servicios de banca móvil estoy seguro de que mi información personal no puede ser vista por personas no autorizadas:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo

Tipos de transacciones

14. Mi aplicación de banca móvil permite consultar mis movimientos y balance actualizados:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. Las transacciones que realizo con frecuencia se pueden hacer fácilmente desde mi aplicación móvil:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. Prefiero pagar la comisión por transferir a una cuenta de otro banco si me evita tener que ir a la agencia:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. Utilizo la banca móvil para los pagos mensuales de servicios públicos (internet, cable, telefonía, agua):

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

18. Prefiero que la identificación y validación se haga por medio de aplicación en lugar de dispositivos físicos:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. Reviso mis estados de cuenta en la aplicación de banca móvil en lugar de leerlos en físico:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Plataforma Banca Móvil

20. La aplicación funciona sin problemas de ejecución o lentitud:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

21. Los cambios en mis saldos o registros de movimientos se actualizan de forma instantánea:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. Las actualizaciones técnicas y de funcionalidad que recibe la aplicación móvil las considero:

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

23. Cuando presento un reporte de errores o inconvenientes de uso recibo una respuesta dentro de un plazo razonable:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. El lenguaje utilizado en las opciones e instrucciones me parece claro y entendible:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. La aplicación organiza y describe de forma clara las opciones y funcionalidades:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

ANEXO 3. PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
5. Institución Financiera	.349	98	.000	.708	98	.000
8. La aplicación de banca móvil que utilizo cubre la mayoría de mis necesidades de servicios financieros	.311	98	.000	.821	98	.000
9. Considero la banca móvil de mi Institución financiera como mi primera opción para adquirir servicios financieros	.274	98	.000	.867	98	.000
10. Considero que la aplicación de banca móvil reduce el tiempo que invierto en tramites financieros	.318	98	.000	.629	98	.000
11. La aplicación de banca móvil que utilizo me permite acceder a los servicios desde más de un canal o dispositivo	.288	98	.000	.805	98	.000
12. Cuando hago una transacción por banca móvil tengo plena confianza que se completará de forma exitosa	.303	98	.000	.778	98	.000
13. Cuando utilizo servicios de banca móvil estoy seguro de que mi información personal no puede ser vista por personas no autorizadas	.288	98	.000	.830	98	.000
14. Mi aplicación de banca móvil permite consultar mis movimientos y balance actualizados	.343	98	.000	.667	98	.000
15. Las transacciones que realizo con frecuencia se pueden hacer fácilmente desde mi aplicación móvil.	.334	98	.000	.691	98	.000
16. Prefiero pagar la comisión por transferir a una cuenta de otro banco si me evita tener que ir a la agencia	.275	98	.000	.827	98	.000
17. Utilizo la banca móvil para los pagos mensuales de servicios públicos (internet, cable, telefonía, agua)	.206	98	.000	.837	98	.000
18. Prefiero que la identificación y validación se haga por medio de aplicación en lugar de dispositivos físicos	.287	98	.000	.833	98	.000
19. Reviso mis estados de cuenta en la aplicación de banca móvil en lugar de leerlos en físico	.239	98	.000	.797	98	.000
20. La aplicación funciona sin problemas de ejecución o lentitud	.304	98	.000	.831	98	.000
21. Los cambios en mis saldos o registros de movimientos se actualizan de forma instantánea	.282	98	.000	.789	98	.000
22. Las actualizaciones técnicas y de funcionalidad que recibe la aplicación móvil las considero	.261	98	.000	.878	98	.000
23. Cuando presento un reporte de errores o inconvenientes de uso recibo una respuesta dentro de un plazo razonable	.238	98	.000	.873	98	.000
24. El lenguaje utilizado en las opciones e instrucciones me parece claro y entendible	.289	98	.000	.766	98	.000
25. La aplicación organiza y describe de forma clara las opciones y funcionalidades	.356	98	.000	.748	98	.000