

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES**



Revisión de instrumentos que facilitan los instrumentos  
bancarios

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Luis Fernando García Gutiérrez

**ASESOR**

Rodolfo Lopez Bravo

Atalaya, Perú

2021



## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>VI</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>4</b>
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>6</b>
3.1. Banca electrónica.....	6
3.2. Banca por Internet.....	8
3.4. Banca móvil.....	9
3.5. Otros medios.....	10
<b>4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>5. IMPLICANCIAS PARA LA PRÁCTICA.....</b>	<b>13</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>14</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Lista de artículos científicos seleccionados .....	5
Tabla 3.2 Número total de operaciones (monetarias y no monetarias).....	9

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Uso de Internet .....	7
----------------------------------	---

## RESUMEN EJECUTIVO

En el mundo globalizado actual, la tecnología desempeña un rol muy importante en la vida de las personas. De igual modo, el sistema financiero no está exento de su influencia. El objetivo de este artículo es conocer los instrumentos que utilizan los bancos para facilitar a sus usuarios la realización de sus operaciones desde casa. Se trabajó con más de 10 artículos científicos que fueron seleccionados rigurosamente utilizando filtros para garantizar su veracidad y confiabilidad, que dieron como resultado que la banca electrónica, la banca por Internet y la banca móvil son medios que todos los países tienen implantados, pero su adopción dependerá de cada entidad bancaria. Esta investigación concluye en que la banca electrónica contribuye a que los usuarios no salgan de sus casas para que realicen sus operaciones. Se demuestra que los bancos cuentan con otros medios muy eficientes que contribuyen con la inclusión financiera.

**Palabras claves.** Banca móvil, banca electrónica, banca por Internet, entidades financieras, bancos, transferencias

## ABSTRACT

In today's globalized world, technology plays a very important role in people's lives. Similarly, the financial system is not exempt from its influence. The objective of this article is to know the instruments that banks use to facilitate their users to carry out their operations from home. We worked with more than 10 scientific articles that were rigorously selected using filters to guarantee their veracity and reliability, which resulted in that electronic banking, Internet banking and mobile banking are means that all countries have implemented, but their adoption It will depend on each bank. This research concludes that electronic banking helps users not leave their homes to carry out their operations. Banks are shown to have other very efficient means that contribute to financial inclusion.

**Keywords.** Mobile banking, electronic banking, internet banking, financial entities, banks, transfers

# 1. INTRODUCCIÓN

En un ambiente globalizado como el que se vive en el presente, es común que las personas conozcan demasiado sobre el uso de las tecnologías, más aún los nativos digitales, aquellos que nacieron en este último siglo. En la actualidad, la mayoría de las personas cuenta con Internet, que es una herramienta indispensable para la vida moderna. También con un teléfono celular, el cual es muy útil debido a que cada año estos aparatos presentan mejores características y más funciones. Aun así, muchas veces no se le da el uso adecuado, puesto que solo se utilizan las funciones básicas.

En estos tiempos, se está atravesando por una crisis sanitaria a nivel mundial. Debido a ello, la economía se está viendo afectada, porque muchos gobiernos optaron en decretar el estado de emergencia y aislamiento social obligatorio. Todas las personas son conscientes de que la economía no puede paralizarse. Por ello, las entidades financieras y bancos están en normal funcionamiento, pero optaron por utilizar los recursos tecnológicos para llegar a sus usuarios, quienes prefieren no salir de casa por temor a la COVID-19.

Esta pandemia ha alertado a toda la población, la cual, en su desesperación por proveer alimentos para sus familias, decidió retirar sus ahorros y tenerlos en efectivo para que pueda disponer de este dinero cuando se crea conveniente. Esta acción llevó a que, en los bancos, cajeros automáticos y agentes, se produzcan aglomeraciones excesivas de personas, lo cual generó una mayor posibilidad de contagio.

Muchos planes del Gobierno que se desarrollaron para apoyar a la población requieren de la utilización de los sistemas financieros. El Estado peruano, por ejemplo, otorgó un bono para subsidiar a los más necesitados. Esto tuvo como consecuencia que, en los bancos de provincias generalmente, se hayan generado colas interminables para que se pueda retirar el dinero. A pesar de que muchos conocen el servicio de banca móvil, banca electrónica y la banca por Internet, son muy pocos los usuarios que optan por usar este servicio gratuito, aunque les ofrezcan múltiples beneficios, como hacer sus transferencias bancarias desde sus propias casas.



Las herramientas que ofrecen los bancos para acceder al sistema financiero son variadas. Estos materiales siempre procuran adaptarse a la vida del usuario. Por ello, están a la vanguardia y se adaptan continuamente a los cambios tecnológicos. De acuerdo con Arteaga y Choquehuanca (2017), las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están cada vez más cambiantes con relación a la forma de hacer negocios, debido a la globalización y, por consiguiente, el sistema financiero no podía quedarse atrás.

Por otro lado, se sabe que la mayoría de jóvenes tiene conocimientos de que existen estas herramientas bancarias, que ayudan y facilitan al usuario acceder a sus cuentas para realizar sus transacciones. No obstante, en la actualidad, todavía no se alcanza el nivel esperado de utilización. En consecuencia, aún muchas personas hacen largas colas en ventanillas para realizar trámites que podrían efectuarse desde el celular.

La banca móvil también es denominada banca por celular, *mobile banking* o solo *m-banking* (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2017). Esta consiste en la realización de operaciones bancarias a través de los teléfonos móviles (Arteaga & Choquehuanca, 2017). Por otra parte, la banca electrónica viene a estar conformada por los canales distintos a los canales tradicionales. Este canal trabaja mayormente con nuevas tecnologías; por lo tanto, deja atrás a los cajeros automáticos, agentes y ventanillas, y los reemplaza por la banca móvil.

Existen también otros medios más por donde las entidades financieras brindan información sobre sus cuentas a los usuarios; por ejemplo, la banca por WhatsApp o la banca telefónica. Estos medios solo sirven para realizar consultas sobre saldos, movimientos, entre otros. También, se debe tener en consideración que la facilidad para acceder a estos servicios depende de las entidades financieras y de los medios que estos proporcionen a sus clientes.

De acuerdo con la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2016), la participación de las operaciones en el sistema electrónico y por Internet aún es relativamente baja (alrededor del 9 % en conjunto, frente al 37 % de las operaciones en ventanilla). No obstante, dependiendo de los servicios ofrecidos y de las entidades financieras, las operaciones que prescinden del papel experimentan un crecimiento sostenido. En el Banco de Crédito del Perú (BCP), por ejemplo, este tipo de transacción crece entre 30 % y 40 % cada año (Cazana, 2010).

Un porcentaje mucho menor de usuarios cuenta con el servicio de banca electrónica, banca por Internet o banca móvil. Estos medios contribuyen a realizar transacciones bancarias, pagos de cuotas o pago de servicios diversos desde computadoras, portátiles, tabletas o teléfonos móviles; incluso, al momento de hacer compras, es posible pagar con estos medios.

En la actualidad, la mayoría de los bancos brinda estos servicios, pero no a gran escala, ya que es reducido el nivel de transacciones generadas por estos medios. Por ejemplo, a inicios de 2016, la banca móvil solo aportó el 0.10 % a la suma total de transacciones efectuadas por estos canales de atención (ASBANC, 2016; Arteaga & Choquehuanca, 2017).

Los servicios de banca electrónica, banca por Internet y banca móvil ofrecen realizar transacciones desde computadoras, tabletas y teléfonos celulares, de manera sencilla, gratuita y desde cualquier lugar. Para eso, solo se necesita la cobertura de algún operador o Internet. Por otra parte, el hecho de que sea posible ejecutar transacciones a través de los aparatos móviles posibilita la inclusión de un amplio grupo de personas al sistema financiero. Esto se debe a que se reducen los gastos en implementar medios de pago y a que abarca una mayor extensión geográfica, debido a que la señal celular permite incluir a aquellos grupos poblaciones que estuvieron relegados por mucho tiempo de este sistema (Arteaga & Choquehuanca, 2017, p. 29).

Por otra parte, entre algunos de los beneficios que trae consigo la utilización de la banca electrónica, la banca por Internet y la banca móvil, se pueden listar los siguientes: (a) ahorro de tiempo y dinero, ya que no es necesario ir de manera presencial a los bancos; (b) tener a disposición la utilización de la banca electrónica y banca móvil en el momento en el que se requiera; (c) facilidad de uso; (d) seguridad en las operaciones, porque para poder acceder y realizar alguna operación, se debe poseer una clave de seguridad; (e) servicio personal; y (f) reducción de colas en cajeros y ventanillas. Por otro lado, algunas de las desventajas que estas acarrear son las siguientes: (a) falta de disponibilidad total de tu dinero, ya que existe un límite para las transacciones; y (b) riesgo operacional, ya que las fallas del sistema, aunque son muy escasas, son probables.

En este artículo, se busca investigar y conocer cuáles son los medios por los cuales un usuario del sector financiero puede acceder a sus cuentas para realizar consultas, verificar sus movimientos y efectuar transacciones. El objetivo de esta investigación es

dar a conocer los medios más eficientes y eficaces que utilizan las entidades financieras para que sus usuarios puedan realizar operaciones, consultas, pagos, entre otros servicios. El artículo desarrollado servirá para informar a los usuarios de los bancos acerca de cuáles son los medios más fáciles, rápidos, eficaces y eficientes que existen para que estos puedan acceder a sus cuentas y revisar sus movimientos, consultas, compras *online*, entre otros.

## 2. METODOLOGÍA

Se aplicó una metodología de búsqueda de artículos científicos que están desarrollados bajo la misma línea de investigación. Esta actividad se efectuó en tres buscadores web: (a) bases de datos, (b) repositorios de universidades y (c) Google Académico. La búsqueda se efectuó utilizando palabras clave, tales como *banca móvil*, *banca electrónica* y *banca por Internet*. A partir de estas indagaciones, se obtuvo gran cantidad de artículos; por lo que se consideró aplicar algunos filtros para mantener los más apropiados.

Los estudios seleccionados fueron obtenidos en los siguientes buscadores: (a) Informe Académico Gale, (b) Biblioteca Virtual de Concytec, (c) Google Académico, (d) repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, y (e) repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. A partir de esta búsqueda, se obtuvo un total de 10 artículos y dos tesis, los cuales sirvieron para realizar esta investigación. Las búsquedas se realizaron de marzo a julio de 2020. Cabe mencionar que la mayoría de los artículos encontrados tienen procedencia extranjera, principalmente de España, Colombia, México y Perú.

Para seleccionar los estudios con los que se trabajará en esta investigación, se tomaron en cuenta varios criterios. Uno de los más importantes fue que el trabajo seleccionado pertenezca a la misma línea de investigación sobre la banca electrónica, banca móvil o banca por Internet. Otro criterio fue que los estudios escogidos se relacionen con el objetivo de la investigación. Por último, solo se tomaron en consideración los artículos científicos. También, se decidió que los documentos seleccionados estén en español, debido de que la gran mayoría de investigaciones relacionadas con el tema se encontraba en inglés, portugués y otras lenguas. Por ello, se

utilizó este último filtro para prevenir algún fallo en la traducción que cambie el sentido que el autor del documento haya dispuesto.

En la Tabla 2.1, se elabora la lista de artículos científicos elegidos. Es decir, se muestra cada estudio seleccionado, así como su principal aporte a esta investigación. Así, se observa que algunos de estos se emplearon en la introducción; otros, en la metodología; y la mayor parte, en la discusión. Finalmente, se contrastaron todos los trabajos con la finalidad de unificar las ideas.

Tabla 2.1

Lista de artículos científicos seleccionados

Artículo	País	Año	Servirá en
Factores de uso de los medios de pago móviles en <i>millennials y centennials</i>	Colombia	2019	Resultados
Demographics business: Internet para operaciones de banca electrónica y otros servicios financieros. Chimbote, 2017	Perú	2017	Introducción
La contratación electrónica de servicios financieros: características y principales implicancias legales	Perú	2015	Resultados
Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa metropolitana - 2016	Perú	2017	Introducción Resultados
Billetera electrónica y dinero 2.0: el número de transacciones vía la banca electrónica y la banca por Internet experimenta un crecimiento sostenido. Paralelamente, surge un nuevo “menú” en la oferta con un solo propósito: evitar la ventanilla	Perú	2010	Introducción
Después de presionar el botón enviar, se pierde el control sobre la información personal y la privacidad: un caso de estudio en México	México	2016	Resultados
El talón de Aquiles de la banca por Internet: Estudio sobre las causas que dificultan el desarrollo de la banca por Internet en la ciudad de La Paz: los consumidores financieros	Bolivia	2018	Introducción
El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima metropolitana de los cuatro principales bancos del Perú	Perú	2017	Introducción
Determinantes del uso de la banca electrónica en Colombia	Colombia	2016	Resultados
Digitalización financiera: El <i>community banking</i> en la era de la disrupción digital	España	2016	Resultados
Factores que influyen en la utilización del servicio de banca móvil en el Perú	Perú	2013	Resultados

Fuente: Elaboración propia

Por último, se concluye que los artículos seleccionados provienen de fuentes muy confiables, puesto que pasaron por los filtros necesarios. También, cabe señalar que todos los artículos utilizados fueron estudiados en su totalidad, por lo que se pudo corroborar que las investigaciones serían de mucha utilidad para este estudio académico.

### **3. RESULTADOS**

En esta investigación, se obtuvo como resultado conocer qué medios son los más eficaces y eficientes para que los usuarios puedan acceder al sistema financiero, sin tener que salir de sus casas o sin desplazarse a las agencias de los bancos, en donde normalmente se forman largas colas o, muchas veces, la atención no resulta amable.

Después de leer y analizar cada uno de los artículos científicos seleccionados, se obtuvo abundante información que sirvió para realizar esta investigación y proponer los mejores medios que ayuden a las personas a utilizar los servicios que ofrecen las entidades financieras, para que puedan efectuar sus operaciones bancarias, pagos de servicios múltiples y realizar compras *online* de manera segura sin arriesgar su vida en estos tiempos de pandemia. A continuación, se detallarán los medios más conocidos para acceder al sistema financiero.

#### **3.1. Banca electrónica**

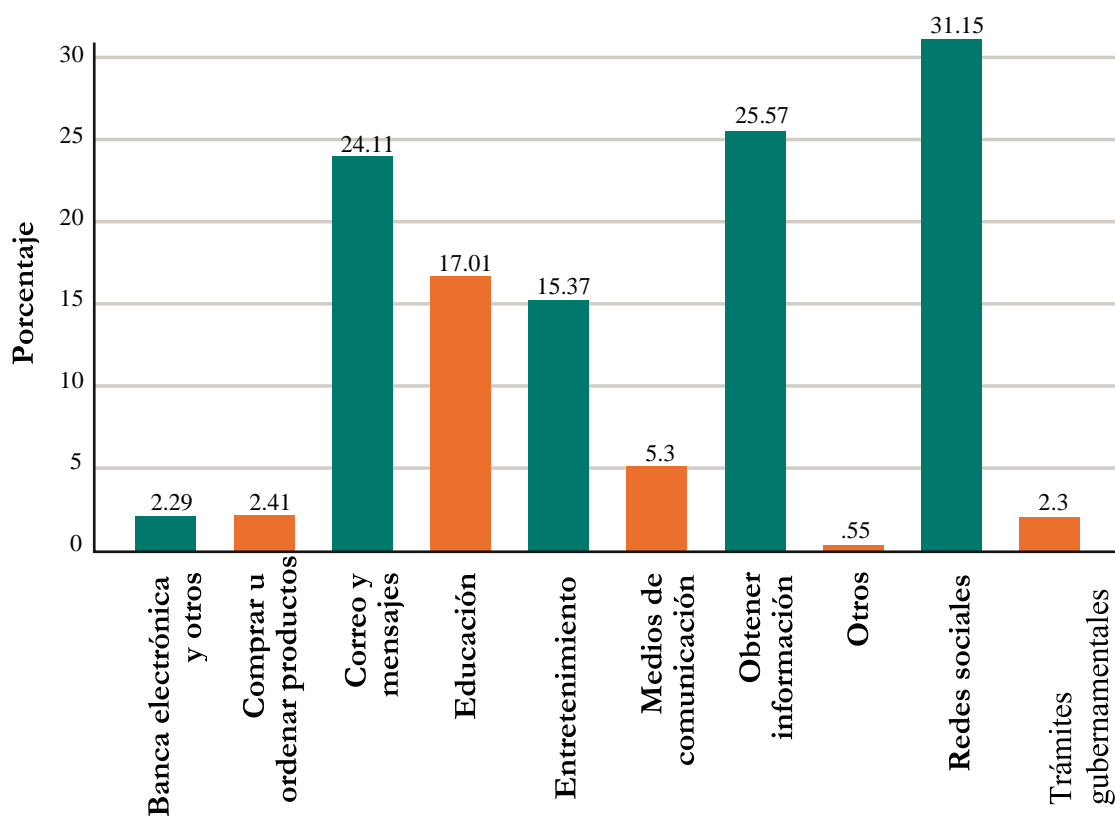
De acuerdo con Yuta (2015), la banca electrónica es aquella banca que utiliza los medios electrónicos que representan una amplia categoría de prestación de servicios y operaciones financieras, los cuales se alinean con múltiples canales electrónicos. Por otro lado, la banca electrónica es diferente a la banca por Internet (banca en línea o *homebanking*), debido a que esta última modalidad debe ser soportada desde una red de Internet como subcategoría de la banca electrónica.

Para Crispin (2018), la banca electrónica es aquella que hace referencia a las operaciones realizadas a través de Internet y de otros medios digitales. Por su parte, Mejía y Quintero (2016) señalaron que la banca electrónica resulta una alternativa para realizar transacciones bancarias (pagos y transferencias) o para visualizar información sobre la

cuenta bancaria. De igual modo, facilita las transacciones por Internet relacionadas con pagos por concepto de acciones, bonos y seguros.

Uno de los factores más importantes para que los usuarios opten por esta alternativa es que todos tengan, al menos, Internet en sus domicilios, trabajos o dispongan de este en el móvil para que puedan hacer uso de la banca electrónica. Sin embargo, no es así. Siguiendo Mejía y Quintero (2016), las personas utilizan más Internet para las redes sociales. En efecto, señalaron que el 2.29 % usa Internet para la banca electrónica; el 24.11 %; para recibir y enviar mensajes por correo; el 25.57 %, para buscar información; el 31.15 %, para entrar a las redes sociales; el 15.37 %, para videojuegos; y el 2.29 %, para la banca electrónica, tal como se presenta en la Figura 3.1.

Figura 3.1  
Uso de Internet



Fuente: Mejía y Quintero (2016, p. 17)

Por otro lado, Neciosup et al. (2017) concluyeron lo siguiente: (a) en Chimbote, el porcentaje de personas que utiliza la banca electrónica es de solo el 9.2 %; (b) las personas que más utilizan la banca electrónica son quienes tienen entre 25 y 44 años con un 18.6 %; y (c) solo el 25.4 % tiene nivel de instrucción superior. Por último, señalaron que “No se advierten diferencias estadísticamente significativas entre los perfiles demográficos de género ni de estado conyugal” (Neciosup et al., 2017, p. 283).

### **3.2. Banca por Internet**

La banca por Internet es una subcategoría de la banca electrónica, puesto que también se realiza mediante un dispositivo electrónico, ya sea computadora, celular o tableta. La única diferencia es que, para poder utilizar este medio, se requiere obligatoriamente Internet. Siguiendo a Yuta (2015), esta banca hace viable la realización de las operaciones y servicios desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet. Es la página web el medio que hará posible la distribución del servicio. Es decir, la banca por Internet hace posible realizar consultas sobre saldos, últimos movimientos y transacciones; de lo contrario, no habría posibilidad de realizar ninguna actividad. Por este medio, también se pueden hacer transferencias de una cuenta a otra cuenta; no obstante, para acceder al servicio, primero es necesario acudir a las oficinas del banco para realizar la afiliación y este debe otorgar una clave. Si no se cuenta con esta clave, solo se podrá realizar las consultas antes mencionadas.

De acuerdo a Cortés et al. (2016), el 100% de los sitios web en los que realizó su estudio cuenta con políticas de privacidad. Antes de ingresar a estos, fue posible examinarlas. También señaló que muchos servidores web no utilizan protocolos de seguridad o certificados digitales para proteger la información de los usuarios. Cuando ocurra un crimen en Internet, la Policía tendrá problemas para rastrear la identidad real del criminal o el perfil usado para cometer el ataque. Esto es muy importante, porque muestra las deficiencias que tiene este medio para acceder a cuentas financieras. Eso es motivo para que muchas personas prefieran realizar sus operaciones bancarias de manera presencial.

La mayoría de usuarios que todavía no ha optado por utilizar la banca por Internet para realizar sus compras tiene como principal motivo la desconfianza, el temor a perder su dinero, ya que cuenta con poca información acerca de los medios regulatorios de la banca por Internet en cada uno de los países donde opera.

En la Tabla 3.2, se puede apreciar cómo cada año aumentan los usuarios de la banca por Internet y la banca móvil, pero también aquellos usuarios que se atienden de manera presencial, puesto que cada año son más los clientes del sistema financiero.

Tabla 3.2

Número total de operaciones (monetarias y no monetarias)

Canales	2015	2016	2017	2018
Internet	1 905 341 076	2 295 131 790	2 574 088 241	3 151 719 657
Telefonía móvil	132 811 894	197 331 398	330 765 450	532 575 250
Corresponsales bancarios	147 524 587	184 076 395	234 218 127	325 162 095
Total	2 185 677 557	2 676 539 583	3 139 071 818	4 009 457 002

Fuente: Bermeo et al. (2019, p. 83)

### 3.3. Banca móvil

Para Bermeo et al. (2019), la banca móvil es el medio por el cual los aplicativos móviles, que se caracterizan por el ingreso a través de celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros para las distintas necesidades de los usuarios. Este concepto no es muy consecuente; puesto que, para poder realizar operaciones bancarias a través de la banca móvil, no es necesario el Internet, basta con que haya cobertura de algún operador.

Por otro lado, Yamakawa et al. (2013) comentó que “los servicios de banca móvil permiten a los usuarios consultar información sobre sus cuentas bancarias en cualquier lugar y momento utilizando mensajes de texto” (p. 133). También se puede afirmar que estos servicios han hecho posible que los bancos disminuyan sus costos. Por otro lado, facilitan su utilización a los usuarios, ya que estos no necesitan gastar en pasajes para acudir a una oficina y, también, ahorran tiempo. Este servicio es favorable para muchas personas que no pueden acceder al servicio financiero, porque en el lugar donde viven no existen bancos y tampoco Internet. No obstante, la banca móvil les otorga accesibilidad, porque solo se necesita cobertura de alguna línea telefónica para utilizarla.



Yamakawa (2011) afirmó que, de todas las transacciones realizadas durante todo el año, solo el 4.5 % fueron hechas por banca móvil y banca por Internet. Esto es un indicador de que las personas todavía no se adaptan o temen usar esos servicios. Sin embargo, en la actualidad, las cifras subieron, lo cual demuestra la inclusión financiera. En efecto, muchas personas de pueblos alejados, gracias a estos servicios, sí pueden acceder a la banca.

Por otra parte, Yuta (2015) planteó que la banca móvil se divide en tres categorías: (a) servicios de información financiera móvil, que sirven únicamente para recibir información sobre una cuenta (por ejemplo, consultas de saldo o últimos movimientos); (b) banca móvil, que permite realizar transacciones de una cuenta a otra (transferencias y pago de servicios) y que es el más utilizado en estos tiempos, porque permite que se puedan realizar varias operaciones bancarias utilizando solo el móvil; y (c) monedero móvil, que se relaciona con el anterior medio y hace posible almacenar dinero en tarjetas y celulares, aunque es muy limitado, puesto que solo algunos bancos ofrecen este servicio.

Los medios más utilizados de la banca electrónica necesitan de Internet para que sea posible realizar operaciones, por el contrario, la banca móvil solo necesita que haya señal de algún operador, es por ello que en las ciudades y pueblos se utilizan más la banca móvil que la banca por internet.

Cabe destacar que la banca móvil seguirá creciendo, debido a que, en estos tiempos, la mayoría de las personas cuenta al menos con un celular. Lo más probable es que pronto haya más usuarios activos de la banca móvil. En un estudio realizado en EE. UU., se obtuvo como resultado que el 74 % de *millennials* declararon que la banca móvil es muy importante (Fine, 2016).

### **3.4. Otros medios**

Existen muchos medios más ofrecidos por los bancos, pero esto ya depende de las políticas y servicios que una entidad financiera quiera utilizar para facilitar las transacciones a sus usuarios. Entre ellos, se encuentra la banca telefónica, que sirve para que los bancos ofrezcan nuevos servicios, como el bloqueo de tarjetas en caso de robo o pérdida. De igual modo, existen bancos que ofrecen servicios de consulta vía WhatsApp.

Al respecto, Yuta (2015) manifestó que la utilización de la tecnología ha vuelto posible la aparición de nuevas formas de comunicación en diversas plataformas en línea, como las redes sociales, que permiten mantener un contacto cercano con el cliente y facilita transmitir información sobre los servicios financieros que brinda la entidad.

## **4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

A partir de los resultados obtenidos después de revisar artículos sobre los instrumentos que facilitan los servicios bancarios, es necesario cuestionarse sobre cuál de los instrumentos mencionados en este artículo es más práctico y seguro. Lógicamente, las respuestas respecto a esa pregunta son múltiples. No obstante, se recomienda que antes de decidir qué instrumento utilizar, es preferible informarse bien y considerar algunos aspectos determinantes.

En primer lugar, es necesario tener en cuenta las regulaciones que el Estado de cada país determine, debido a que este servicio tendrá como base legal a estas leyes. También, se debe considerar y analizar cuáles son las leyes que amparan a los usuarios en caso de pérdida de información, una falla del sistema o cuando personas inescrupulosas manipulan el teléfono y se hacen pasar otra. En estos casos, los perjudicados son los usuarios, y los bancos evaden toda responsabilidad y se la trasladan a ellos. Cada país debe contar con un medio regulatorio, que ampare a los clientes en casos de fallas en el sistema. Así, muchas personas sentirán seguridad y confianza al utilizar estos servicios electrónicos.

En segundo lugar, se debe tener en cuenta cuál de estos instrumentos se adapta más a la realidad en la que se vive, considerando el factor geográfico y verificando si en el lugar hay Internet o cobertura celular. Por otro lado, es necesaria la personalidad; es decir, se requiere analizar si existe facilidad para usar aparatos tecnológicos, si es posible adaptarse a los cambios rápidamente y si se cuenta con celulares o computadoras.

En tercer lugar, es necesario verificar la seguridad, rapidez, eficacia y eficiencia de cada uno de los servicios que brindan los bancos para realizar consultas o transacciones. La seguridad es muy importante, debido a que la mayoría de los clientes no opta todavía por usar medios electrónicos y sigue utilizando la banca de manera tradicional, que hasta ahora es más segura y confiable.

El miedo más grande de los usuarios es perder todas sus cuentas y dinero al extraviar su celular, o temen que algún desconocido utilice su computadora y realice pagos o compras sin su autorización. Si bien es cierto que para realizar las acciones antes mencionadas se necesita contar con claves, estas pueden ser obtenidas utilizando virus informáticos, los cuales las descifran y dan acceso a sus cuentas.

Cabe señalar que muchos usuarios conocen estos servicios, sin embargo, no los utilizan por pensar en que no son medios seguros. Además, sienten que la banca electrónica no se adapta a sus estilos de vida y, por eso, siguen utilizando la manera tradicional. No obstante, los medios electrónicos ayudan a que más personas accedan al sistema financiero, aunque todavía no se están produciendo los resultados que se esperaban, puesto que aún sigue siendo menor el uso de medios electrónicos al momento de realizar pagos, compras u otras operaciones, y más aún en zonas rurales.

Finalmente, se recomienda a los usuarios que opten por estos medios electrónicos y se informen acerca de las leyes que regulan la utilización de estos servicios, sobre todo que examinen cuál de los instrumentos bancarios se adapta más a sus estilos de vida. En los tiempos actuales, es conveniente optar por ellos, porque permiten realizar cualquier operación bancaria desde la comodidad del hogar. A partir de esta investigación, surgió la siguiente interrogante: ¿cuál es el medio electrónico más eficiente y seguro? Para responderla, será necesario realizar otra investigación de igual rigurosidad metodológica.

## **5. IMPLICANCIAS PARA LA PRÁCTICA**

En estos tiempos de pandemia en los que vive el mundo entero, es conveniente utilizar estos servicios electrónicos al realizar compras, pagos y todo tipo de transacciones. Se recomienda usar estos instrumentos, porque solo así será posible evitar salir de casa y dejar de poner en riesgo la propia salud y la de las familias.

## REFERENCIAS

- Arteaga, V., & Choquehuanca, N. (2017). *Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa metropolitana - 2016*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciadas en Banca y Seguros, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú].
- Bermeo, M. C., Valencia, A., Duque, B., Garcés, L. F., & Luna, T. (2019). Factores de uso de los medios de pago móviles en millennials y centennials. *Semestre Económico [online]*, 22(53), 77-102. <http://dx.doi.org/10.22395//seec.v22n53a4>.
- Cazana, S. (2010, 18 de julio). Billetera electrónica y dinero 2.0: el número de transacciones vía la banca electrónica y la banca por Internet experimenta un crecimiento sostenido. Paralelamente, surge un nuevo "menú" en la oferta con un solo propósito: evitar la ventanilla. *Semana Económica*, 25(1231) <https://link.gale.com/apps/doc/A234418897/IFME?u=ucss&sid=IFME&xid=331f5c42>
- Cortés, F., Herrera, A., Ramires, M., Rodríguez, A., Martínez, R., Parra, J. (2016). Después de presionar el botón enviar se pierde el control sobre la información personal y la privacidad: un caso de estudio en México. *RISTI*, (21). <http://dx.doi.org/10.17013/risti.21.115-128>
- Crispin, B. M. (2018). *El talón de aquiles de la banca por internet: estudio sobre las causas que dificultan el desarrollo de la banca por internet en la ciudad de La Paz: los consumidores financieros*. [Artículo científico para optar a la Licenciatura de Administración de Empresas, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/18204>
- Fine, C. (2016). Digitalización financiera: El community banking en la era de la disrupción digital. *Papeles de Economía Española*, (149), 2-20, 171-172.
- Mejía, M. A., & Quintero, W. (2016). Determinantes del uso de la banca electrónica en Colombia. *Revista Finnova: Investigación e Innovación Financiera y Organizacional*, 2(3), 15-26. <https://doi.org/10.23850/24629758.562>
- Neciosup, J., Díaz, J. J., González, C., & Villarreal, G. (2017). Demographics business: internet para operaciones de banca electrónica y otros servicios financieros. Chimbote, 2017. *In Crescendo*, 8(2), 281-288. <https://doi.org/10.21895/inces.2017.v8n2.09>

- Yamakawa, P., Guerrero, C., & Rees, G. (2013). *Gale Onefile*.  
[https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT\\_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=1&docId=GALE%7CA451409377&docType=Ensayo&sort=Relevance&contentSegment=ZSSF&prodId=IFME&contentSet=GALE%7CA4514](https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=1&docId=GALE%7CA451409377&docType=Ensayo&sort=Relevance&contentSegment=ZSSF&prodId=IFME&contentSet=GALE%7CA4514)
- Yuta, M. D. (2015). La contratación electrónica de servicios financieros: características y principales implicancias legales. *Derecho & Sociedad*, (45), 263-272.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/15244>
- Zapatel, Á. (2012). E-wallet un Perú: la banca móvil en el Perú es una realidad. Sin embargo existen aún muchas dudas respecto de las medidas regulatorias y de seguridad que garanticen un servicio eficiente y confidencial. *Semana Económica*, 27(1334).  
<https://link.gale.com/apps/doc/A302112841/IFME?u=ucss&sid=IFME&xid=c20df727>