

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



*Una Institución Adventista*

### **Intención de uso de la banca móvil en microfinanzas: Caso bancos comunales de ADRA Ecuador 2021**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Auditoría, mención en  
Auditoría Integral

#### **Autor:**

Víctor Guido Jiménez Sánchez

#### **Asesor:**

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Lima, agosto de 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INTENCIÓN DE USO DE LA BANCA MÓVIL EN MICROFINANZAS: CASO BANCOS COMUNALES DE ADRA ECUADOR 2021”** constituye la memoria que presenta el bachiller Víctor Guido Jiménez Sánchez para aspirar al Grado Académico de Maestro en Auditoría, mención en Auditoría Integral, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de agosto del año 2022.



---

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

# ACTA DE SUSTENTACIÓN

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los veintiún días del mes de setiembre del año 2022, siendo las 11:00 horas se reunieron en la sala virtual zoom <https://adventistas.zoom.us/j/89116978922?pwd=SFZJQVMzSzNSY3d1ekM3TjZYQ3ZYQT09>) de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Julio César Rengifo Peña y los demás miembros siguientes:

Secretaria: Mg. Miluska María del Carmen Villar Guevara  
Vocal: Dr. Jesús Fernando Bejarano Auqui  
Vocal: Mg. Gloria Yvon Luy Medina  
Asesor: Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación del trabajo de investigación de posgrado titulado: **“Intención de uso de la banca móvil en microfinanzas: Caso bancos comunales de ADRA Ecuador 2021”**; del egresado: Víctor Guido Jiménez Sánchez conducente a obtención del Grado Académico de Maestro en Auditoría con mención en Auditoría Integral.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando al candidato a hacer uso del tiempo señalado para su exposición. Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: con escala VIGESIMAL 17 escala cualitativa con nominación de MUY BUENO, con mérito SOBRESALIENTE.

El Presidente del Jurado hizo alusión al maestrando y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el Presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Presidente

Secretaria

Candidato

Vocal

Vocal

## **Agradecimiento**

*Mi profunda gratitud a Dios,  
a mi amada esposa, y a mis padres.*

## **Dedicatoria**

*A Dios por ser mi inspirador y darme las fuerzas  
para continuar con el proceso de lograr este sueño,  
A mi compañera ideal, la mujer de mi vida,  
mi amada esposita Dayana,  
Al mayor milagro del cielo, mi mayor tesoro,  
mi hija, mi princesita Adaia.  
A mis padres, hermanos y hermanas.*

# Índice

<b><i>Título</i></b> .....	<b>6</b>
<b><i>Resumen</i></b> .....	<b>6</b>
<b><i>Palabras claves</i></b> .....	<b>7</b>
<b><i>Introducción</i></b> .....	<b>8</b>
<b><i>Metodología</i></b> .....	<b>13</b>
<b><i>Resultados</i></b> .....	<b>14</b>
<b><i>Discusión</i></b> .....	<b>19</b>
<b><i>Referencias bibliográficas</i></b> .....	<b>22</b>
<b><i>Anexos</i></b> .....	<b>27</b>

## **Título**

Intención de uso de la banca móvil en microfinanzas: Caso bancos comunales de ADRA Ecuador 2021.

Intention to use mobile banking in microfinance: Case of community banks of ADRA Ecuador 2021.

## **Resumen**

Esta investigación está enfocada en identificar los factores que aportan a la intención de uso de la banca móvil en microfinanzas de los bancos comunales promovidas por la Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA), para tal efecto se sometió a estudio a los 128 usuarios de ADRA Ecuador, al aplicar una metodología no experimental, de corte transversal y bajo el modelo SEM, se identificó que variable intención de uso de la banca Móvil en las microfinanzas (IU) es influenciada por las 4 variables del modelo teórico planteado en el estudio, siendo la utilidad percibida (UP) la que más aporta, con una varianza de 0.80, seguida de la facilidad de uso (FU) con una varianza de 0.38 y por último tanto el estilo de vida (EV) como la confianza (ONF), aportan en la misma medida, con una varianza de 0.33 cada una. Es decir, la variable que más poder predictivo tiene sobre la intención de uso de la banca móvil por parte de ese tipo de usuarios de microfinanzas de ADRA Ecuador es la utilidad percibida (UP) por lo que se recomienda que la institución en estudio pueda crear plataformas intuitivas, útiles y fácil de usar.

## **Abstract**

This research is focused on identifying the factors that contribute to the intention to use mobile banking in microfinance in community banks promoted by the Adventist Development and Assistance Resources Agency (ADRA), for this purpose the 128 users were studied. of ADRA Ecuador, by applying a non-experimental, cross-sectional methodology and under the SEM model, it was identified that the variable intention to use Mobile banking in microfinance (IU) is

influenced by the 4 variables of the theoretical model proposed in the study , being the perceived usefulness (UP) the one that contributes the most, with a variance of 0.80, followed by the ease of use (FU) with a variance of 0.38 and finally both the lifestyle (EV) and the confidence (ONF) , contribute to the same extent, with a variance of 0.33 each. In other words, the variable that has the most predictive power on the intention to use mobile banking by this type of ADRA Ecuador microfinance user is the perceived utility (UP), for which it is recommended that the institution under study create intuitive, useful and easy to use platforms.

### **Palabras claves**

Banca móvil, intención de uso, microfinanzas

### **Key words**

Mobile banking, intention to use, microfinance.

## Introducción

Los avances tecnológicos y de comunicación han avanzado de manera acelerada, más aún con la llegada de la pandemia que emergió en China a finales del año 2020, fecha en que todos los sectores socioeconómicos y actividades comerciales sufrieron un gran impacto (García-Salirrosas & Millones-Liza, 2022). Una de las consecuencias de la pandemia es que, para evitar cualquier riesgo de contagio, todo individuo estuvo obligado a usar la tecnología para poder continuar con sus actividades laborales, académicas y cotidianas.

Si bien, la industria bancaria y micro financiera ha desarrollado plataformas móviles que permiten hacer operaciones financieras mediante un celular o computador, el avance tecnológico intempestivo como respuesta ante la pandemia, representaron una seria amenaza para los bancos y microfinancieras, impulsándolos a adoptar medidas inmediatas que sirvieron como apoyo para una mejor interacción entre los servicios financieros y el cliente; es decir, reemplazaron “la pluma del contador por la transferencia material de dinero en efectivo”; este hecho simboliza que debido al desarrollo tecnológico, las entidades financieras podían seguir brindando sus servicios sin importar la ubicación geográfica, sin recurrir a la contratación de más personal o sin construir un lugar físico para una sucursal, oficinas u otros (Gaëlle et al., 2022).

Frente a la situación referida en las líneas anteriores, se destaca la investigación de Suhartanto et al., (2020) quienes demuestran que el desarrollo del comercio electrónico apoyó en cierta medida al crecimiento empresarial y además cambió el comportamiento del consumidor respecto al uso de la tecnología; es decir, todo cliente podía disponer de los servicios relacionados a la industria bancaria y/o micro financiera mediante sus dispositivos móviles, accediendo así a cada servicio de banca electrónica como la búsqueda de información, administración de la cuenta, realizar pagos de facturas, transferencia de dinero entre cuentas y terceros, esto sin importar el horario, ubicación y en tiempo real (Owusu et al., 2019; Priya et al., 2018; Raza et al., 2019), siendo uno de los factores más importantes para que un cliente de uso a

la banca móvil, la adopción de la tecnología mediante la aceptación tecnológica (Malaquias & Hwang, 2019).

Un aporte importante que destaca la aceptación de la tecnología respecto a la banca móvil está sustentado por Alalwan et al., (2017) quienes refieren que la utilidad percibida simboliza aquel factor que explica el comportamiento de la intención de uso de la banca móvil, las estadísticas indican que hay mayor disposición de uso de la banca móvil en países desarrollados, a comparación de los países en desarrollo (Alalwan et al., 2016). Un caso particular es el de los bancos comunales promovidos por la Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA) en Ecuador quienes han sido creados con el objetivo de contribuir al desarrollo integral de la comunidad, brindando oportunidades crediticias y educativas a emprendedores vulnerables a fin de que estos puedan desarrollar actividades económicas, aumenten sus ingresos y puedan con ello mejorar su calidad de vida, para tal fin la entidad referida emplea una metodología para el otorgamiento de crédito de manera colectiva caracterizada en la solidaridad, confianza y trabajo conjunto de los emprendedores que se agrupan en bancos o asociaciones comunales, siendo los pilares para el éxito del programa: la solidaridad, ahorro, crédito y capacitación. Los emprendedores usuarios de este programa de microfinanzas, tienen una particularidad, y es que el gran porcentaje son mujeres de 18 a 75 años, que trabajan de manera independiente, en zonas rurales y urbano marginales y que realicen actividades de producción, comercio y/o servicio (Gomez, 2020). Debido a la característica de la población, la relación establecida entre el usuario emprendedor y ADRA era presencialmente; no obstante, la llegada de la pandemia, representó para millones de personas una gran interrupción en el desarrollo de sus actividades laborales, imposibilitando que estos puedan generar ingresos económicos regulares (Araque & Rivera, 2020).

Las microfinanzas se definen como toda actividad relacionada a los préstamos, la recaudación de ahorros y demás servicios financieros, que son aplicados por instituciones que fortalecen la economía local e inclusión financiera de personas de bajos recursos (Delfiner et al., 2006; Singer, 2009), siendo los ciudadanos de países en desarrollo los más propensos a la exclusión de

servicios financieros debido a una serie de riesgos tales como: incumplimiento de pago, retrasos en la ejecución de tareas, tiempo insuficiente para adquirir nuevos conocimientos, nuevas funciones para el personal laboral, y contratación de personal adecuado para orientar a los clientes (Chikalipah, 2018; Gbangou & Rusu, 2016; Kesharwani & Bisht, 2012; Mutua et al., 1996).

No obstante, un canal con mayor apertura es la banca móvil, también llamada m-banking, es un nicho de la banca electrónica en el cual los clientes pueden acceder a distintos servicios bancarios de ahorro o crédito de manera electrónica (Prior & Santomá, 2008), según la Revista Alide (2014), es un cambio de plataforma, un sendero diferente que permite bancarizar a América latina y la afluencia de usuarios han ido cada vez en aumento, ya que cada vez hay más adquisición de teléfonos o tablets. Esta banca móvil llegó a su auge durante la época de pandemia, convirtiéndose esta en una de las plataformas más usadas por los clientes y dejando de lado a los canales presenciales como cajeros automáticos y los terminales de puntos de ventas (POS) (Tineo, 2020). Si bien, hay muchas tecnologías que implementan la banca móvil, las más difundidas son el uso de mensajes cortos, mensajes para menús interactivos, aplicaciones para banca móvil, entre otras (Bendezú et al., 2012), todo este conjunto de actividades realizado por un individuo, establece un grado de aceptación de la tecnología, teoría modelada por (Davis, 1989a). Este modelo de aceptación tecnológica se usa con la finalidad de conocer la aceptación de los sistemas de información de parte de los usuarios en una organización (Yong Varela et al., 2008), las investigaciones relacionadas en este tema se basan en la utilidad percibida que mide las variaciones en la productividad del personal de una organización debido al uso tecnológico y la facilidad de uso percibido de los usuarios que consideran que no necesitan un poder físico o mental para utilizar las nuevas tecnologías (Choe & Noh, 2018). Estas tecnologías involucran además de la utilidad percibida, la facilidad de uso, ambas variables afectan la actitud de uso, determinando así la intención del comportamiento de uso y el uso real de la tecnología.

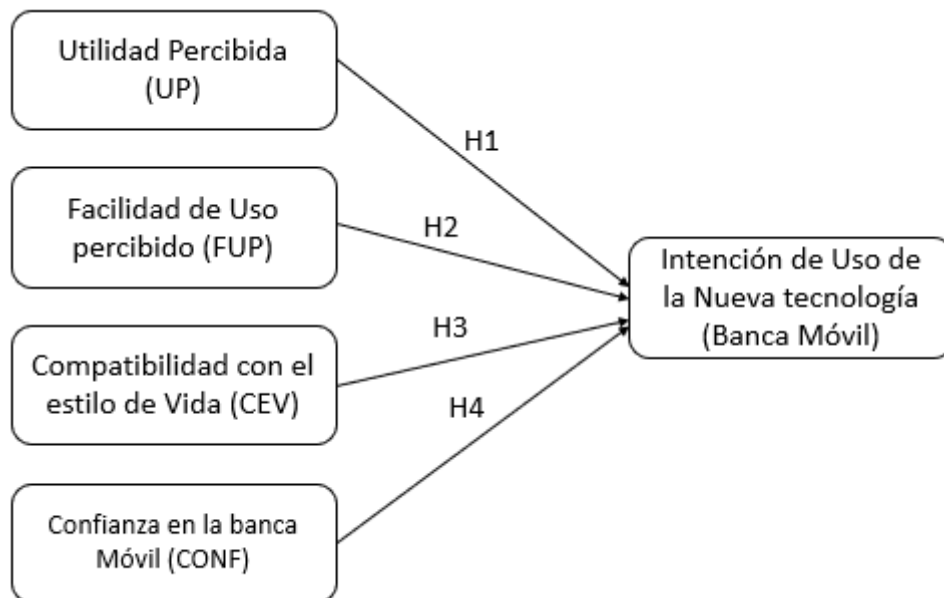
Respecto a la utilidad percibida, es el grado en el que se cree que la tecnología mejora el rendimiento (Deng et al., 2021); por su parte, Lorenzo et al., (2011) demuestran que el efecto de la utilidad percibida sobre la intención de uso es muy alta, sobre todo, de forma indirecta a través de la actitud y cuando se mide la utilidad y la facilidad de uso percibido. Además, el modelo de aceptación tecnológica puede predecir la intención conductual y el uso real de la tecnología (Sprenger & Schwaninger, 2021), siendo la influencia social un factor que puede afectar la utilidad percibida en el lugar de trabajo de dos formas: la primera en donde las personas tienen una percepción de utilidad para ganar estatus y la segunda mediante su influencia en el grupo de trabajo para mejorar su desempeño laboral (Shahidi et al., 2021).

Por otro lado, la facilidad de uso percibido está considerado como el grado en el que se cree que la tecnología se puede usar de manera muy fácil (Davis, 1989b; Deng et al., 2021; Xu et al., 2021) Al respecto, Cho et al., (2021) demuestran la relación entre la facilidad de uso percibido, utilidad percibida y resistencia al cambio, trayendo como resultados que hay una relación significativa e indirecta entre la primera y la última en mención y un estudio aplicado en organizaciones demuestra que las facilidades de uso percibido tienen efectos positivos en la satisfacción de clientes y esta a su vez presenta un efecto positivo respecto a intención de uso (Huang & Chueh, 2020). Es así como las finanzas digitales mejoran el estilo de vida del consumidor debido a la experiencia de facilidad de uso percibido (Bapat, 2022b). Una de las definiciones de estilo de vida es el conjunto de comportamientos y actitudes individuales de las personas o en conjunto para satisfacer sus necesidades y llegar al desarrollo personal (Martin, 2010). Además, se le considera como una alienación natural de opciones y valores de estilo de vida (Chawla & Joshi, 2020), estando este estilo de vida relacionada con el uso tecnológico . Puspitasari & Firdauzy (2019).

La intención de uso es conocer la predisposición de la población para la adopción de nuevas tecnologías donde actúa también la cultura del individuo (Changchit et al., 2021; Martín, 2018).

A pesar que la entidad en estudio realizó una considerable inversión para mitigar los efectos de la pandemia en sus actividades comerciales, desarrollando alternativas de atención mediante la banca móvil, no se ha identificado la intención de uso que manifiestan los usuarios frente a este factor por lo que el presente estudio pretende como objetivo general identificar los factores que influyen en la intención de uso de la banca móvil en microfinanzas de los bancos comunales promovidas por ADRA Ecuador durante el año 2021, los resultados permitirán identificar el factor que contribuye más a la intención de uso de la banca móvil, formando este como un antecedente para la literatura científica.

Asimismo, el presente estudio plantea las hipótesis que se ilustran a continuación:



## **Metodología**

Diseño no experimental y transversal ya que no habrá manipulación de las variables y en un solo momento (Hernández et al., 2014) y correlacional según afirma Bernal (2010) quien indica que este permite conocer la relación de las variables; en este sentido y para el uso exclusivo de la presente investigación, se pretende analizar la intención de uso de la banca digital para las microfinanzas de los empresarios de las pequeñas empresas.

Además, se trabajó con los usuarios de los bancos comunales de ADRA Ecuador, que a la fecha son 15 bancos comunales dentro de los cuales existen de 6 a 12 usuarios aproximadamente, en total son de 72 a 144 usuarios. Debido a la cantidad de participantes se pudo acceder al 100% de la población; es decir, se realizó un muestreo censal.

Por otro lado, para medir el uso de una aplicación de banca móvil se dio uso a la adaptación del modelo de aceptación tecnológica de Guerrero & Rees (2013); asimismo, la medida de utilidad percibida (UP) se realizó a través de 4 proposiciones que buscan establecer el beneficio que significa el uso de los servicios de la aplicación móvil financiera; para facilidad de uso percibida (FU) se utilizaron 4 proposiciones que valoran la facilidad para utilizar la aplicación móvil financiera. Respecto a la compatibilidad del estilo de vida, cuenta con 3 proposiciones que evalúan cómo la aplicación móvil financiera se adapta al estilo de vida, conveniencia y el equipo móvil del encuestado. De la misma manera, la confianza en las tecnologías de la Información (IP), es el cuarto factor independiente del modelo y determina las características del encuestado sobre la confianza hacia las tecnologías dando uso a 4 proposiciones, finalmente la intención de uso (IU) contiene 3 proposiciones que calculan la condición del encuestado respecto a su disposición para el uso de la aplicación móvil financiera.

Por otro lado, se construyó una base de datos en el programa Microsoft Excel a fin de identificar y registrar los datos según indicadores y variable de estudio, posterior a ello, se codificaron las preguntas y se realizó el análisis respectivo

mediante el programa estadístico SPSS versión 22 a fin de medir la confiabilidad del instrumento, análisis descriptivo mediante frecuencias y porcentajes.

## Resultados

Tabla 1. Datos sociodemográficos (edad / sexo) de los participantes (128)

Rango de edad	Sexo					
	Hombre	%	Mujer	%	Total	%
Menores de 30	23	18,0%	27	21,1%	50	39,1%
30 a 39	17	13,3%	27	21,1%	44	34,4%
40 a 49	5	3,9%	19	14,8%	24	18,8%
50 a mas	0	0,0%	10	7,8%	10	7,8%
Total	45	35,2%	83	64,8%	128	100,0%

Se recogieron un total de 128 cuestionarios válidos de los usuarios de los bancos comunales de ADRA Ecuador. Las características sociodemográficas incluyeron género y edad como se muestra en la tabla 1. La muestra se identificó como predominante al género femenino (64,8%), con edades comprendidas menores de 30 años (39,1%) y de 30 a 39 años (34,4%).

Tabla 2. Matriz Patrón del Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

		1	2	3	4	5
Facilidad de uso	FU3	,877				
	FU2	,852				
	FU1	,848				
Estilo de vida	EV1		,822			
	EV2		,665			
	EV3		,467			
Utilidad Percibida	UP3			,732		
	UP2			,667		
	UP1			,550		
	UP4					

<b>Intención de uso</b>	IU3				,736	
	IU1				,713	
	IU2				,710	
<b>Confianza</b>	COF2					,992
	COF1					,665

La tabla 2, muestra el AFE de los ítems, donde se puede apreciar que los ítems se distribuyen en cinco factores según las variables analizadas. Se denota la existencia de una clara diferencia entre las variables. La prueba de KMO y Barlett = 0,740 es mayor a 0,7; es decir, es alta, y la de Bartlett (Sig = 0,000), que es altamente significativa, por lo que se puede realizar el análisis factorial. La varianza total explicada en el modelo es de 62.624 %, la cual es mayor al 50%, siendo Facilidad de Uso (FUI) = 19,311%; Estilo de Vida (CO) = 16,731%, Utilidad Percibida (UP) = 15,225%, Intención de Uso (IU) = 6,586% y Confianza (CONF) = 4,771%. Todos los ítems fueron agrupados según las variables de estudio, confirmando así las teorías en las que se basan las variables.

Tabla 3. Validación del modelo de medida final con fiabilidad y validez convergente

<b>Predictor</b>	<b>Outcome</b>	<b>Std Beta</b>	<b>(α)</b>	<b>C.R.</b>	<b>AVE</b>
FU	FU1	.898 ***	0,702	0,903	0,756
FU	FU2	.919 ***			
FU	FU3	.786 ***			
EV	EV1	.855 ***	0,702	0,722	0,0474
EV	EV2	.520 ***			
EV	EV3	.648 ***			
UP	UP1	.708 ***	0,901	0,739	0,486
UP	UP2	.652 ***			
UP	UP3	.728 ***			
IU	IU2	.605 ***	0,752	0,731	0,584
IU	IU3	.896 ***			
CONF	CONF1	1.164 ***	0.818	0,914	0,855

CONF	CONF2	.596 ***			
------	-------	----------	--	--	--

FU= Facilidad de Uso, EV = Estilo de vida, UP= Utilidad percibida, IU= Intención de uso, CONF= Confianza.

La tabla 3 muestra la validación del modelo de medida final con fiabilidad y validez convergentes. Donde el Alfa Cronbach ( $\alpha$ ) es para todas las variables > 0,7, confiabilidad compuesta (CR) > 0,70 y varianza promedio extraída (AVE) > 0,50; \*\*\*  $p < 0,001$  (nivel de significación); lo que indica una validez y fiabilidad significativas del modelo.

Tabla 4. Validez discriminante del modelo utilizando el criterio de relación heterorrasgo-monorrasgo (HTMT).

	CR	AVE	FU	EV	UP	IU	CONF
FU	0.903	0.756	<b>0.870</b>				
EV	0.722	0.474	0.311**	<b>0.689</b>			
UP	0.739	0.486	0.057	0.550***	<b>0.697</b>		
IU	0.731	0.584	-0.318**	0.032	0.523***	<b>0.765</b>	
CONF	0.914	0.855	0.350***	0.120	-0.227*	-0.025	<b>0.925</b>

Nota: Significativo > 0,050; \*\*\*  $p < 0,001$ ; \*\*  $p < 0,010$ ; \*  $p < 0,050$ .

La Tabla 4 presenta la validez discriminante, que valida el modelo de medida ya que los intervalos de confianza no llegan a la unidad y las covarianzas cuantiles no superan el valor AVE. En este caso, la diagonal representa la raíz cuadrada del AVE (Fornell & Larcker, 1981). Además, se comprueba que se cumple el criterio de relación heterorrasgo-monorrasgo (HTMT) para validar los constructos de cada uno de los factores ya que todos los coeficientes se encuentran por debajo del umbral de validez discriminante estricta (0,850) (Henseler et al., 2015). Los indicadores que resultan de la evaluación encajan en el modelo propuesto; de esta manera, se procedió con la prueba de hipótesis mediante el modelo de ecuaciones estructurales SEM.

Tabla 5. Ajuste del Modelo de Estudio: Elaboración propia.

<b>Measure</b>	<b>Estimate</b>	<b>Threshold</b>	<b>Interpretation</b>
CMIN	87.638	--	--
DF	55.000	--	--
CMIN/DF	1.593	Entre 1 y 3	Excelente
CFI	0.951	>0.95	Excelente
SRMR	0.064	<0.08	Excelente
RMSEA	0.068	<0.06	Aceptable
PClose	0.131	>0.05	Excelente

Nota: (80) recomiendan combinaciones de medidas. Personalmente, prefiero una combinación de CFI > 0,95 y SRMR < 0,08. Para solidificar aún más la evidencia, agregué el RMSEA < 0.06. En la tabla 5. Se muestra el ajuste del modelo de estudio, observándose que todos los indicadores se encuentran en un nivel excelente, con excepción el indicador RMSEA que se muestra a nivel aceptable.

Asimismo, se realizó la estimación del modelo estructural según las hipótesis de estudio, haciendo uso del modelo de ecuaciones estructurales modelado en el programa AMOS-24, tal como se evidencia en la figura 2 y tabla 6. Además, se realizó el análisis factorial confirmatorio, analizando la bondad del ajuste del modelo SEM, se demostró el cumplimiento de todos los indicadores a un nivel excelente (CMIN =Chi-square; DF= Grado de libertad; CMIN/DF = Chi-square/grados de Libertad; CFI = índice de ajuste comparativo; RMSEA= Error Medio Cuadrático de Aproximación; SRMR =Residual cuadrático medio estandarizado; PClose= p of Close Fit). En base a los resultados se procedió a la contrastación de las hipótesis.

En la figura 2 se observó que la variable intención de uso de la banca Móvil en las microfinanzas (IU) es influenciada por las 4 variables del modelo teórico planteado en el estudio, siendo la utilidad percibida (UP) la que más aporta, con una varianza de 0.80, seguida de la facilidad de uso (FU) con una varianza de 0.38 y por último tanto el estilo de vida (EV) como la confianza (CONF), aportan en la misma medida, con una varianza de 0.33 cada una. Es decir, la variable que más poder predictivo tiene sobre la intención de uso de la banca móvil por parte de ese tipo de usuarios de microfinanzas de ADRA Ecuador es la utilidad percibida (UP).

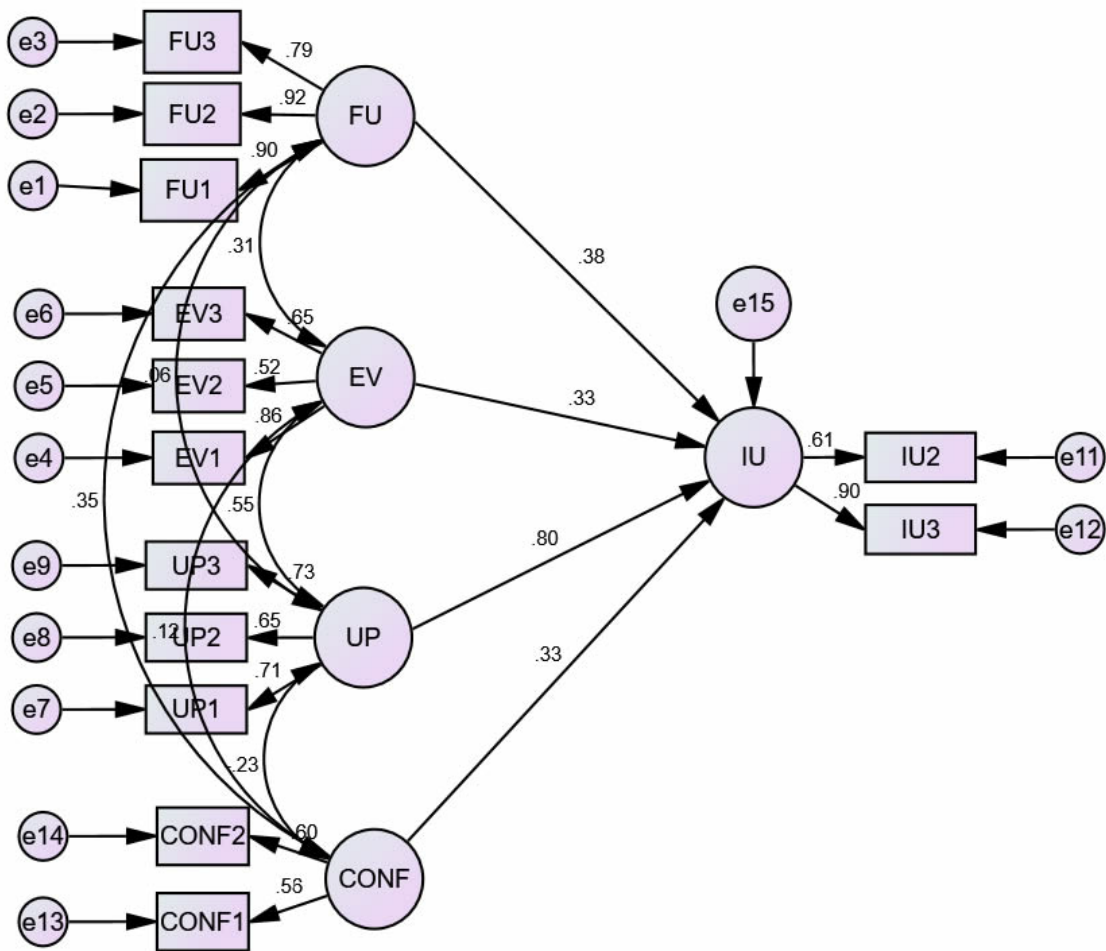


Figura 2. Modelo SEM Intención de uso de la banca móvil en microfinanzas por los usuarios de los bancos comunales de ADRA de Ecuador.

Tabla 6. Contratación de hipótesis.

H	Hipótesis			Estimación	C.R.	P	Cumplimiento de la hipótesis
H1	FU	--->	IU	.375	3.477	***	Aceptada
H2	EV	--->	IU	.331	2.106	.035	Aceptada
H3	UP	--->	IU	.801	4.539	***	Aceptada
H4	CONF	--->	IU	.328	2.470	.014	Aceptada

En la tabla 6 respalda el modelo propuesto, aceptando que la FU impacta positivamente en la IU ( $p=0.000$ ), así también EV Impacta positivamente a la IU ( $p=0.035$ ); de la misma manera, la UP Impacta positivamente en IU ( $p=0.000$ ) y CONF impacta positivamente en la IU de la banca móvil ( $p=0.014$ ).

## Discusión

La facilidad de uso se relaciona con la intención de uso de la banca móvil, esta afirmación es respaldada por (Aldammagh et al., 2021) quienes evidenciaron que la facilidad de uso es un determinante para la intención conductual de usar la banca móvil, este efecto directo está sustentado además por (Hassan & Woodb, 2020; Saji & Deepa, 2018) quienes refieren que los usuarios tienden a dar uso progresivo de la banca móvil, dejando de lado la dependencia de los servicios bancarios de manera física, esto debido a que se ha adoptado a la banca móvil en calidad de tecnología contemporánea que aplica a todos los sectores socioeconómicos.

El modelo propuesto indica que existe relación entre la calidad de vida y la intención de uso de la banca móvil, esta afirmación está respaldada por (Bapat, 2022) quien demostró que el estilo de vida es una variable mediadora entre la facilidad de uso y la oportunidad con la experiencia que recibe el cliente respecto a los servicios financieros digitales; en tanto, Chawla & Joshi (2021) indica que la transformación digital entrega valor a sus clientes, dándoles una mejor calidad de vida.

Los hallazgos demuestran que existe relación entre la utilidad percibida y la intención de uso de la banca móvil, esta relación es sustentada también por (Okocha & Adibi, 2020; Singh & Srivastava, 2018) quienes indican que si bien la utilidad percibida se relaciona con la intención de uso de la banca móvil, esta a su vez tiene un efecto positivo sobre la autoeficacia en el uso de la banca móvil donde la facilidad de uso juega un papel predominante. Así también, Jouda (2020) indica que la utilidad percibida genera un impacto positivo en la intención de los consumidores por lo que se debe mejorar las funciones de las plataformas móviles, proporcionando beneficios y/o incentivos a los que hagan uso de la banca móvil.

Existe evidencia que confirma que la confianza es un factor que posibilita al intención de uso de la banca móvil, si bien los avances tecnológicos otorgan cierto grado de seguridad, este factor es analizado por el consumidor antes de hacer uso de la banca móvil, esta afirmación coincide con los estudios de (Malaquias & Hwang, 2019; Merhi et al., 2019). Además, es reforzada por la teoría de Baptista & Oliveira (2016) quienes indican que a pesar que la banca móvil supone un riesgo considerable, mucha gente confía en la innovación y hace uso de los servicios que ofrece la banca móvil (Hassan & Woodb, 2020).

## **Conclusiones**

Frente a la hipótesis que supone una relación significativa entre FU y la IU, se determinó que existe una relación directa y significativa con un p valor de ,000 con una estimación de ,375.

Por otro lado, la hipótesis que plantea la relación entre el EV y la intención de uso, se evidencia que existe una relación directa y significativa con un p valor de ,035 y con una estimación de ,331.

Asimismo, la hipótesis que supone la relación entre la UP con IU ha sido aceptada con un p valor de ,000 y una estimación de ,801.

Respecto a la hipótesis que plantea la existencia de relación entre CONF y UP, según los hallazgos se afirma que existe tal relación un p valor de ,014 y estimación de ,328.

Además, la hipótesis que plantea que CONF se relaciona con IU, se ha demostrado que existe una relación directa y significativa entre ambas con un p valor de ,014.

Finalmente, se encontró que UP es un factor que aporta más a la IU de la banca móvil financiera por parte de los usuarios de los bancos comunales promovidas por ADRA Ecuador del año 2021.

### **Implicancias**

El desarrollo de la investigación “Intención de uso de la banca móvil en microfinanzas: caso bancos comunales de ADRA Ecuador” ofrece una visión clara respecto a las dimensiones que involucran la intención de uso de la banca móvil, destacando que la utilidad percibida es una dimensión que presenta mayor aporte respecto a la intención de uso de la banca móvil, este hallazgo ofrece un antecedente que incentiva a que las instituciones financieras puedan crear plataformas intuitivas, fáciles de usar y útiles; por lo tanto, las entidades deberían poner prioridad a los recursos destinados al diseño de las aplicaciones móviles, brindando así un servicio de alta calidad.

El análisis del modelo realizado nos lleva a argumentar que existe un gran desafío para incrementar la intención de uso de la banca móvil; en este sentido, la institución en estudio deberá invertir en tener una plataforma más fácil de usar, más intuitiva, más segura y que otorgue una mejor calidad de vida.

### **Limitaciones y futuras investigaciones**

Pese a que en la presente investigación se ha obtenido resultados altamente significativos que han aceptado la hipótesis de estudio, se han presentado ciertas limitaciones tales como la cantidad de la población de estudio que no es considerada como muy representativa y está enfocada a solo ADRA Ecuador por lo que los resultados no pueden ser generalizados; por lo tanto, para ampliar la generalidad se propone como futura investigación realizar este mismo análisis en otras entidades ecuatorianas, identificando además otras variables que apoyen la intención de uso de la banca móvil en otras entidades bancarias.

## Referencias bibliográficas

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Alalwan, A., Dwivedi, Y., Rana, N., & Simintiras, A. (2016). Jordanian consumers' adoption of telebanking: Influence of perceived usefulness, trust and self-efficacy. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 690–709. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2015-0093>
- Aldammagh, Z., Abdeljawad, R., & Obaid, T. (2021). Predicting Mobile Banking Adoption: An Integration of TAM and TPB with Trust and Perceived Risk. *Financial Internet Quarterly*, 16(3). <https://doi.org/10.2478/fiqf-2021-0017>
- Araque, W., & Rivera, J. (2020). La Inclusió financiera en el Ecuador y el desafío de la economía a nivel global durante y pospandemia (COVID-19). In *COSEDE*. <https://doi.org/https://www.uasb.edu.ec/documents/62057/2910371/No.25+L>
- Bapat, D. (2022a). Exploring the relationship between lifestyle, digital financial element and digital financial services experience. *International Journal of Bank Marketing*, 40(2), 297–320. <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2020-0575>
- Bapat, D. (2022b). Exploring the relationship between lifestyle, digital financial element and digital financial services experience. *International Journal of Bank Marketing*, 40(2), 297–320. <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2020-0575>
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2016). A weight and a meta-analysis on mobile banking acceptance research. *Computer in Human Behavior*. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.074>
- Bendezú, L., Pacheco, L., Argandoña, D., & Espinoza, R. (2012). *Banca Móvil: Aspectos tecnológicos y retos regulatorios*. Osiptel.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación - Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Tercera ed). Pearson Educación, Colombia.
- Changchit, C., Klaus, T., & Treerotchananon, A. (2021). Using Customer Review Systems to Support Purchase Decisions: A Comparative Study between the U.S. And Thailand. *Journal of Global Information Management*, 29(6), 1–24. <https://doi.org/10.4018/JGIM.20211101.0a51>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2020). Role of Mediator in Examining the Influence of Antecedents of Mobile Wallet Adoption on Attitude and Intention. *Global Business Review*, 2–17. <https://doi.org/10.1177/0972150920924506>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2021). Segmenting Mobile Banking Users Based on the Usage of Mobile Banking Services. *Global Business Review*, 23. <https://doi.org/10.1177/0972150918811257>
- Chikalipah, S. (2018). Credit risk in microfinance industry: Evidence from sub-Saharan Africa. *Review of Development Finance*, 8(1), 38–48.

<https://doi.org/10.1016/j.rdf.2018.05.004>

- Cho, Y., Kim, M., & Choi, M. (2021). Factors associated with nurses' user resistance to change of electronic health record systems. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(218), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01581-z>
- Choe, M., & Noh, G. (2018). Combined Model of Technology Acceptance and Innovation Diffusion Theory for Adoption of Smartwatch. *International Journal of Contents*, 14(3), 32–38.
- Davis, F. (1989a). Utilidad percibida, facilidad de uso percibida y aceptación del usuario de la tecnología de la información. *Centro de Investigación de Sistemas de Información de Gestión, Universidad de Minnesota*, 13, 319–340. [https://www.jstor.org/stable/249008?read-now=1&seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/249008?read-now=1&seq=1#page_scan_tab_contents)
- Davis, F. (1989b). Utilidad percibida, facilidad de uso percibida y aceptación del usuario de la tecnología de la información. *MIS Quarterly*, 13, 319–340.
- Delfiner, M., Pailhé, C., & Perón, S. (2006). Microfinanzas : un análisis de experiencias y alternativas de regulación. *Revista de Temas Financieros SBS*, 8(2), 63–118.
- Deng, Q., Zheng, Y., Lu, J., Zeng, Z., & Liu, W. (2021). What factors predict physicians' utilization behavior of contrast-enhanced ultrasound? Evidence from the integration of the Theory of Planned Behavior and Technology Acceptance Model using a structural equation modeling approach. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(173), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01540-8>
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/3151312>
- Gaëlle, B., Timba, T., Djekna, V., & Sime, E. M. (2022). Analyse de l' Adoption du Mobile Banking dans une Economie en Developpement : Une Application au Cameroun To cite this version : HAL Id : hal-03607159 Analyse de l' Adoption du Mobile Banking dans une Economie en Developpement : Une Application au Camer. *Hal Open Science*, 20(3). <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03607159>
- García-Salirrosas, E., & Millones-Liza, D. (2022). E-TEACH PERFORMANCE: A scale to evaluate teaching performance in virtual environments in higher education programs for adults. *10th International Conference on Information and Education Technology (ICET)*. <https://doi.org/10.1145/10.1109/ICIET55102.2022.97790143537721>
- Gbangou, L. P. D., & Rusu, L. (2016, October). *Factors Hindering Business-IT Alignment in the Banking Sector of a Developing Country*. *Procedia Computer Science*.
- Gomez, B. (2020). *Guía para la implementación de un programa de microfinanzas en la red de ADRA internacional*.
- Guerrero, C., & Rees, G. (2013). Factores que influyen en la utilización de los servicios de banca móvil en el Perú. *Universidad & Empresa*, 15(25), 131–149.

- Hassan, H., & Woodb, V. (2020). Does country culture influence consumers' perceptions toward mobile banking? A comparison between Egypt and the United States. *Telematics and Informatics*, 46. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101312>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta).
- Huang, D. H., & Chueh, H. E. (2020). Chatbot usage intention analysis: Veterinary consultation. *Journal of Innovation and Knowledge*, 6(3), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2020.09.002>
- Jouda, H. (2020). Expanding TAM and investigating the factors that effect consumer intention to adopt mobile banking in Palestine. *Financial Internet Quarterly*, 16(3), 29–50. <https://doi.org/10.2478/fiqf>
- Kesharwani, A., & Bisht, S. S. (2012). The impact of trust and perceived risk on internet banking adoption in India: An extension of technology acceptance model. *International Journal of Bank Marketing*, 30(4), 303–322. <https://doi.org/10.1108/02652321211236923>
- Lorenzo Romero, C., Alarcón de Amo, M. del C., & Gómez Borja, M. Á. (2011). Adopción de redes sociales virtuales: Ampliación del modelo de aceptación tecnológica integrando confianza y riesgo percibido. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, 14(3), 194–205. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2010.12.003>
- Malaquias, R., & Hwang, Y. (2019). Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and U.S. participants. *International Journal of Information Management*, 44, 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.004>
- Martin, E. M. (2010). *Que es el estilo de vida. Lo que dice ti*. Consumoteca.
- Martín, J. (2018). j. Cerem.
- Merhi, M., Hone, K., & Tarhini, A. (2019). A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust. *Technology in Society*, 59. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101151>
- Mutua, K., Nataradol, P., Otero, M., & Chung, B. R. (1996). *The view from the field: perspectives from managers of microfinance institutions*. Journal of International Development.
- Okocha, F., & Adibi, V. (2020). Mobile banking adoption by business executives in Nigeria. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 12(7). <https://doi.org/10.1080/20421338.2020.1727107>
- Owusu, K., Osei, K., & Appiah, C. (2019). Acceptance and use of mobile banking: an application of UTAUT2. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(1), 118–151. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2018-0055>

- Prior, F., & Santomá, J. (2008). *La Banca Movil Como Catalizadora De La Bancarizacion De Los Pobres: Modelos De Negocio Y Desafios Regulatorios*. Universidad de Navarra.
- Priya, R., Vikas, A., & Shaikh, A. (2018). Mobile banking adoption in an emerging economy: An empiricla analysis of young Indian consumers. *Benchmarking: An International Journal*, *10*(1), 357–376. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0038>
- Puspitasari, I., & Firdauzy, A. (2019). Characterizing consumer behavior in leveraging social media for e-patient and health-related activities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *16*(3348), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183348>
- Raza, S. ., Shah, N., & Ali, M. (2019). Acceptance of mobile banking in Islamic banks: evidence from modified UTAUT model. *Journal of Islamic Marketing*, *10*(1), 357–376. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0038>
- Revista Alide. (2014). Banca móvil y su rol inclusivo. *Revista Alide*, 1–27.
- Saji, T., & Deepa, P. (2018). Behavioural Intention to the Use of Mobile Banking in Kerala: An Application of Extended Classical Technology Acceptance Model. *Metamorphosis: A Journal of Management Research*, *17*(2), 111–119. <https://doi.org/10.1177%2F0972622518792802>
- Shahidi, N., Cacho-Elizondo, S., & Tossan, V. (2021). Cross-Cultural Effects in Adoption Patterns of a Mobile Coaching Service for Studies: A Comparison between France and Mexico. *Journal of Global Information Management*, *29*(6), 1–26. <https://doi.org/10.4018/JGIM.20211101.oa33>
- Singer, P. (2009). Finanças Solidárias e Moeda Social. In *Projeto Inclusão Financeira - Perspectivas e Desafios para Inclusão Financeira no Brasil: visão de diferentes atores* (pp. 69–78).
- Singh, S., & Srivastava, R. (2018). Predicting the intention to use mobile banking in India. *International Journal of Bank Marketing*, *36*(2). <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2016-0186>
- Sprenger, D. A., & Schwaninger, A. (2021). Technology acceptance of four digital learning technologies (classroom response system, classroom chat, e-lectures, and mobile virtual reality) after three months' usage. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, *18*(8). <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00243-4>
- Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T. A. T., & Sundari, R. (2020). Mobile banking adoption in Islamic banks: Integrating TAM model and religiosity-intention model. *Journal of Islamic Marketing*, *11*(6), 1405–1418. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0096>
- Tineo, R. (2020). *Se acelera la digitalización de la banca peruana*. La Camara Del Comercio de Lima.
- Xu, A., Li, W., Chen, Z., Zeng, S., Carlos, L. A., & Zhu, Y. (2021). A Study of Young Chinese Intentions to Purchase “Online Paid Knowledge”: An Extended Technological Acceptance Model. *Frontiers in Psychology*, *12*, 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.695600>

Yong Varela, L. A., Rivas Tovar, L. A., & Chaparro, J. (2008). Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM): Un estudio de la Influencia de la cultura Nacional y del perfil de los usuarios en el uso de las TIC. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(36), 187–203.

## Anexos

### Anexo A: Instrumentos de Recolección de Datos

Datos sociodemográficos:

- Género: Femenino Masculino / Edad: \_\_\_\_
- ¿Cuenta usted con un teléfono celular inteligente o "Smartphone"? Sí \_\_\_\_  
No \_\_\_\_
- Grado de instrucción
- Qué tipo de negocio tiene: Servicio, comercio, producción.

Preguntas generales:

1. ¿El préstamo otorgado fue de la cantidad solicitada? Sí no
2. ¿El desembolso fue a tiempo? Sí No
3. ¿Considera usted que fue difícil adquirir el préstamo? Sí No
4. ¿Considera que los tramites son demasiado largos? Sí No
5. Considera usted que el principal motivo para adquirir un préstamo es para:  
Inversión, capital inicial, pago de deuda, pago a trabajadores, compra de  
maquinaria.

Considero que: 1 " totalmente en desacuerdo ", 2 " En desacuerdo", 3 " Indiferente", 4 " De acuerdo" y 5 " totalmente de acuerdo"

		1	2	3	4	5
1	El uso de servicios de "Banca móvil" me permitirá realizar mis operaciones financieras más rápidamente.					
2	El uso de servicios de "Banca móvil" mejorará mi utilización de servicios financieros					
3	El uso de servicios de "Banca móvil" me facilitará llevar a cabo mis transacciones financieras					
4	Considero que los servicios de "Banca móvil" son útiles para obtener información, como mis saldos y movimientos.					
5	No tendré dificultad en aprender a utilizar los servicios de "Banca móvil".					
6	Mis interacciones con los servicios de "Banca móvil" serán claros y comprensibles.					
7	No tendré dificultad para convertirme en un experto usuario en servicios de "Banca móvil".					
8	Creo que los servicios de "Banca móvil" son fáciles de usar.					
9	Creo que utilizaré los servicios de "Banca móvil" porque se adaptan bien a mi estilo de vida.					
10	Creo que utilizaré los servicios de "Banca móvil" porque esta tecnología me conviene.					

11	Creo que mi teléfono está listo para utilizar los servicios de "Banca móvil".					
12	En el trabajo, cuando oigo algo sobre nuevas tecnologías de la información, busco la manera de usarlas.					
13	Entre mis familiares y amigos, generalmente soy el primero en probar las nuevas tecnologías de información.					
14	En general, dudo para probar nuevas tecnologías de la información.					
15	Me gusta mucho experimentar con las nuevas tecnologías de la información.					
16	Tengo intención de utilizar los servicios de "Banca móvil".					
17	Utilizaré los servicios de "Banca móvil" a menudo.					
18	Tengo la intención de utilizar los servicios de "Banca móvil" a menudo para mis transacciones financieras.					

## Anexo B: Matriz de operacionalización de variables

### Variable aceptación tecnológica (TAM)

Utilidad percibida (UP)	Transacciones más rápidas
	Mejor desempeño
	Transacciones más fáciles
	Acceso a la información
Facilidad de uso percibido (FU)	Fácil de aprender
	Claro y comprensible
	Fácil de dominar
	Pienso que es fácil de usar
Compatibilidad con el Estilo de Vida (EV)	Bien adaptado
	Me conviene
	Incluye equipo telefonía
Confianza (IU)	Adapta nuevas tecnologías
	Primero en utilizarla
	Duda utilizarla
	Le gusta experimentar
Intención de uso (IU)	Pienso usarla
	Decisión de usarla
	Pienso usarla a menudo

<b>Variables</b>	<b>Ítems</b>	
Utilidad Percibida (UP)	P1	Transacciones más rápidas
	P2	Mejor desempeño
	P3	Transacciones más fáciles
	P4	Acceso a la información
Facilidad de Uso Percibido (FUP)	P5	Fácil de aprender
	P6	Claro y comprensible
	P7	Fácil de dominar
	P8	Pienso que es fácil de usar
Compatibilidad con el estilo de vida	P9	Bien adaptado
	P10	Me conviene
	P11	Incluye equipo telefonía
Confianza (IPTI)	P12	Adapta nuevas tecnologías
	P13	Primero en utilizarla
	P14	Duda en utilizarla
	P15	Le gusta experimentar
Intención de uso (IU)	P16	Pienso usarla
	P17	He decidido usarla
	P18	Pienso usarla a menudo