

Trabajo Fin de Grado

Comportamiento del consumidor hacia la Banca
Móvil: modelos de adopción de la banca móvil

Consumer behavior towards the mobile Banking:
Models of adoption of the mobile banking

Autor/es

Marina Sadaba Mur

Director/es

María Victoria Bordonaba Juste

Información

Autor	Marina Sadaba Mur
Director	María Victoria Bordonaba Juste
Título del trabajo	Comportamiento del consumidor hacia la Banca Móvil: modelos de adopción de la banca móvil Consumer behavior towards the mobile Banking: Models of adoption of the mobile banking
Modalidad	Trabajo académico
Titulación vinculada	Grado en Marketing e Investigación de Mercados

Resumen

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. Este trabajo tiene como objetivo estudiar la adopción de las aplicaciones de banca móvil a través de diferentes modelos, así como el análisis de los comportamientos, necesidades y opiniones de los consumidores hacia las aplicaciones de banca móvil utilizando una encuesta para ello. Obteniendo resultados significativos en cuanto a la edad.

Abstract

Consumer behavior is changeable and during this last years there has developed new needs towards new technologies, as mobile banking which has increased in users and has great grow expectations. This project's scope is studying the acceptance of mobile banking Apps trough different models, as well as analysing behaviors, needs and consumer opinions towards mobile banking Apps ussing a survey for this. Obtaining significant results in terms of the age.

ÍNDICE

1. Introducción.....	1
1.1. Motivación.....	1
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Metodología	5
1.3.1. Población objeto de estudio:.....	5
1.3.2. Tipo de encuesta	6
1.3.3. Difusión del cuestionario.....	6
1.3.4. Proceso de depuración de datos.....	7
1.3.5. Técnica de análisis de datos y paquete informático	7
1.3.6. Ficha técnica.....	7
2. Desarrollo Teórico.....	8
2.1. Modelo de aceptación de tecnología	9
2.1.1. Modelo TAM.....	9
2.1.2. Modelo TAM 2.....	10
2.1.3. Modelo TAM 3.....	12
2.2. Teoría del comportamiento planificado.....	13
2.3. Teoría unificada de la aceptación y Uso de la tecnología	16
2.3.1. UTAUT.....	16
2.3.2. UTAUT 2.....	18
3. Análisis empírico (spss).....	22
3.1. Objetivo1: Analizar el perfil de la población que utiliza aplicaciones de banca móvil y las razones de las personas que no las utilizan.....	22
3.1.1. Pregunta 1: ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil?	23
3.1.2. Pregunta 11: ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?.....	24
3.2. Objetivo 2: Estudiar la percepción de los usuarios de banca móvil.	25
3.2.1. Pregunta 2: ¿Cuáles de estas aplicaciones posee?.....	25
3.2.2. Pregunta 7: Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos.....	26

3.3. Objetivo 3: Conocer los aspectos que busca la población en las aplicaciones de banca móvil y los que modificaría.....	27
3.3.1. Pregunta 3: ¿Cuál fue su última aplicación de banca móvil descargada? ...	28
3.3.2. Pregunta 5: ¿Cuáles son los principales usos que le da?	29
3.3.3. Pregunta 6: ¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil?.....	30
3.3.4. Pregunta 14: ¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal?	30
3.3.5. Pregunta 15: ¿Cuál fue el motivo que le llevo a eliminar la aplicación?	32
3.4. Objetivo 4: Investigar cuales son los medios alternativos a la banca móvil más utilizados.....	32
3.4.1. Pregunta 10: ¿Qué medio de banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones a parte de la banca móvil?.....	33
3.4.2. Pregunta 13: ¿Qué medio de la banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones?.....	33
3.5. Objetivo 5: Analizar la intención de uso de las aplicaciones de banca móvil en el futuro.	34
3.5.1. Pregunta 12: ¿Tiene pensado utilizar estas aplicaciones en el futuro?.....	35
3.5.2. Pregunta 9: ¿Tiene intención de utilizar estas aplicaciones en el futuro?	35
4. Conclusiones e implicaciones.....	37
4.1. Conclusiones por objetivos:.....	37
6.2. Implicaciones:.....	38
5. Bibliografía.....	39
6. Anexos.....	1
Anexo 1: Encuesta.....	2
Anexo 2: Tablas objetivo 1.....	44
Anexo 2.1: Pregunta 1	44
Anexo 2.2: Pregunta 7	46
Anexo 3: Tablas objetivo 2.....	49
Anexo 3.1: Pregunta 2	49
Anexo 3.2: Pregunta 7	52
Anexo 4: Tablas objetivo 3.....	55
Anexo 4.1: Pregunta 3	55
Anexo 4.3: Pregunta 5	57
Anexo 4.4: Pregunta 6	63

Anexo 4.5: Pregunta 14	65
Anexo 4.6: Pregunta 15	67
Anexo 5: Tablas del objetivo 4.....	67
Anexo 5.1: Pregunta 10	67
Anexo 5.2: Pregunta 13	68
Anexo 6: Tablas objetivo 5.....	69
Anexo 6.1: Pregunta 12	69
Anexo 6.2: Pregunta 9	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema modelo TAM1	10
Figura 2: Esquema modelo TAM2	11
Figura 3: Esquema modelo TAM3	13
Figura 4: Esquema comportamiento planificado.....	15
Figura 5: Esquema UTAUT	18
Figura 6: Esquema UTAUT 2	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo	22
Gráfico 2: Edad.....	22
Gráfico 3: Situación laboral.....	22
Gráfico 4: Posee aplicaciones de banca móvil	23
Gráfico 5: Razones de no poseer aplicaciones de banca	24
Gráfico 6: Tipos de aplicaciones de banca móvil.....	25
Gráfico 7: Medias de la Segunda afirmación según la edad (pregunta 7).....	27
Gráfico 8: Última aplicación de banca móvil descargada	28
Gráfico 9: Usos de las aplicaciones de banca.....	29
Gráfico 10: Mejoras de las aplicaciones de banca móvil	30
Gráfico 11: Población que ha eliminado aplicaciones.....	31
Gráfico 12: Razones por las que eliminaron aplicaciones de banca.....	32
Gráfico 13: Alternativas de la banca móvil -usuarios	33
Gráfico 14: Alternativas de la banca móvil- no usuario.....	33

Gráfico 15: Comparativa de alternativas a la banca móvil en función de si poseen o no aplicaciones	34
Gráfico 16: Intención de uso de banca móvil	35
Gráfico 17: Intención de uso de aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil .	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Poseer aplicaciones de banca móvil-Edad.....	23
Tabla 2: Medias de las valoraciones de las diversas aplicaciones.....	26
Tabla 3: Aplicaciones eliminadas según la edad	31

1. Introducción

1.1. Motivación

El objetivo principal de este trabajo final de grado es estudiar el comportamiento de los clientes de banca móvil según su perfil. La elección del tema objeto de estudio se ha debido a la gran importancia de las aplicaciones móviles en el mercado de la Banca.

Según el informe de nomilia sobre como realizan los españoles las compras en España, el e-commerce, compra de productos o servicios a través de internet utilizando un teléfono móvil, ordenador o una tableta, ha dejado de ser una tendencia para convertirse en una realidad con un crecimiento en 2015 de un 68,8%. Datos del informe Mobile en España y en el mundo realizado por ditrentia en el año 2016, nos muestran que España se ha convertido en el quinto mercado mundial y tercero en Europa en las compras a través del móvil, además la adopción de la banca móvil en España es de un 61% con unas expectativas de un incremento de 20%.

Si a esto le sumamos que España lidera el ranking mundial de penetración de los móviles con un 88% de la población, mientras que el promedio global se sitúa en un 66% de la población, observamos un indicativo del aumento potencial en el sector del m-banking (Banca móvil) que ya se está empezando a apreciar en la actualidad.

Este crecimiento del sector de la banca móvil se puede observar por la creciente oferta de aplicaciones de los bancos tradicionales que quieren abrirse a nuevos canales y con ello conseguir que las oportunidades de compra sean mayores, ya que en todos los canales no se ofrecen los mismos servicios y con condiciones idénticas (Prodanova, San-Martín, & Jiménez, 2015). Además de esto se han ampliado los servicios ofertados dentro de las aplicaciones para satisfacer las necesidades de la población que busca en ellas la comodidad de realizar todo tipo de transacciones bancarias desde cualquier lugar en el que se deseen realizar.

Todo ello genera en la población determinados comportamientos, necesidades y opiniones hacia las aplicaciones que he explicado anteriormente, los cuales quiero conocer y estudiar para averiguar como podrían ser mejoradas para adaptarse a las necesidades de la población.

Para cumplir este objetivo el trabajo se va estructurar de la siguiente manera: El primer punto será la introducción que está compuesta por la motivación, los objetivos y la

metodología, en el segundo punto se encuentra el desarrollo teórico, seguido por el análisis empírico realizado con el programa SPSS que es el tercer punto, y para finalizar están las conclusiones e implicaciones del trabajo, seguido por la bibliografía y los anexos que han sido necesarios para la elaboración del mismo.

1.2. Objetivos

Para poder conocer el comportamiento de la población hacia las diversas aplicaciones de banca móvil que hay en el mercado actualmente me he planteado los siguientes objetivos:

1.2.1. Objetivo general

- **Estudiar el comportamiento de los clientes de banca móvil según su perfil**
Puesto que entre la población se pueden encontrar diferentes perfiles, quiero analizar si esto es un factor que afecte en el comportamiento hacia la banca móvil.

1.2.2. Objetivos específicos

- **Analizar el perfil de la población que utiliza aplicaciones de banca móvil y las razones de las personas que no las utilizan.**
Con este objetivo quiero conocer el perfil de la población encuestada que utiliza aplicaciones de banca móvil, el de las que no las utilizan y en su caso las razones de su no utilización.
- **Estudiar la percepción de los usuarios de banca móvil.**
Debido a la gran diversidad de aplicaciones relacionadas con la banca móvil que existen en la actualidad, considero necesario analizar el conocimiento que tiene la población sobre ellas, su nivel de satisfacción, de confianza y su opinión en general.
- **Conocer los aspectos que busca la población en las aplicaciones de banca móvil y los que modificaría.**
Con el propósito de encontrar la aplicación de banca móvil que resultaría perfecta para la población voy a analizar los aspectos que esta busca en las distintas aplicaciones de banca móvil y los que añadiría a sus aplicaciones para mejorarlas. Además quiero conocer el porcentaje de la población encuestada que ha eliminado una aplicación de banca móvil de sus terminales (Smartphone o tablet) alguna vez, y si la razón de esta fue que no cumplió las expectativas creadas a la hora de la descarga.

- **Investigar cuales son los medios alternativos a la banca móvil más utilizados.**

Para poder verificar la importancia de la banca móvil en el mercado estudiare la utilización del resto de plataformas que oferta la banca a sus clientes con el fin de averiguar cuál de ellas es la más popular entre la población encuestada, tanto si poseen aplicaciones de banca móvil como si no.

- **Analizar la intención de uso de las aplicaciones de banca móvil en el futuro.**

Con la finalidad de intentar prever el incremento de usuarios en la banca móvil voy a analizar su intención de uso de estas aplicaciones en un futuro, tanto de la población que no posee aplicaciones de banca, como de los que sí pero solo poseen aplicaciones exclusivamente de bancos y piensan en tener en un futuro aplicaciones fintech.

1.3. Metodología

La metodología utilizada para la realización de este TFG ha consistido en un trabajo de investigación y obtención de información, utilizando diferentes herramientas como han sido la consulta de libros especializados y artículos académicos desde diferentes fuentes que se citan en la bibliografía.

En concreto, las fuentes utilizadas han sido las siguientes:

- Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, así como su catálogo ROBLE para la búsqueda de autores y obras relacionadas con la materia.
- “Google scholar”, que me ha permitido la consulta de artículos académicos, libros y manuales.
- Informes de empresas de marketing como los de Ditrentia.

La segunda parte de este TFG se centra en la elaboración de una encuesta y posterior análisis mediante la utilización del programa SPSS. Para aprender su funcionamiento se han consultado libros publicados en esta metodología, como el libro de Pallant (2001) titulado SPSS survival Manual.

Una vez fijados los objetivos del trabajo y analizado las fuentes secundarias en las que se basa el estudio procedo a ejecutar el desarrollo del diseño del estudio, el cual está formado por los siguientes puntos:

1.3.1. Población objeto de estudio:

Puesto que la investigación se centra en estudiar la utilización de las aplicaciones móviles por la población española, la población objeto de estudio serán todas aquellas personas que igualen o superen los 18 años de edad, que posean o no aplicaciones de banca móvil y que vivan en Zaragoza. Esto lo he decidido puesto que es la edad a partir de la cual la población puede ser encuestada y considero que en la actualidad las personas de todas las edades poseen ya este tipo de aplicaciones.

Para subdividir la población objeto de estudio realizare grupos siguiendo la metodología del INE, en grupos quinquenales, quedando el primero de ellos más amplio puesto que no se puede encuestar a menores de 18 años, de manera que quedaran formados por los personas comprendidas entre los 18 y 24 años, de 25 a 29, de

30 a 34, de 35 a 39, de 40 a 44, de 45 a 49 y así sucesivamente hasta llegar a la edad de 85 o más años.

Además se clasificara según el sexo y la situación laboral para estudiar si estos rasgos afectan en las respuestas de la encuesta.

1.3.2. Tipo de encuesta

La encuesta ha sido auto-administrativa a través de página web, mediante los formularios de Google, este tipo de encuestas tienen ventajas e inconvenientes que os explicare a continuación.

He elegido realizarla de esta manera porque considero que es la más adecuada debido a que con el gran avance tecnológico esta puede tener una mayor difusión gracias a las redes sociales.

Las ventajas que he considerado para usar esta técnica son, la alta tasa de respuesta y la comodidad de esta, puesto que se puede rellenar la encuesta desde cualquier sitio en el momento que el encuestado desee y sin la presión de estar delante del encuestador que puede influir y condicionar la respuesta del encuestado.

Otra ventaja del uso de internet es la posibilidad de incorporar apoyo visual y auditivo en la encuesta para ayudar al encuestado a entender las preguntas y hacer más atractiva esta.

El principal inconveniente de este tipo de encuesta es que no puedo controlar el perfil de los encuestados, puesto que no tengo contacto directo con ellos y no puedo ver quien me responde. Además es necesario disponer de conexión a internet para poder contestar al cuestionario, por lo que dejo a parte de la población fuera de la población objeto de estudio.

El cuestionario realizado para esta investigación consta de 18 preguntas, de las cuales una es de cuadrícula.

Según la función de las preguntas del cuestionario, he realizado tres preguntas de clasificación, que me permiten catalogar la muestra por sexo, edad y su situación laboral.

1.3.3. Difusión del cuestionario

Como he explicado anteriormente he realizado la encuesta a través de Google Docs por su facilidad de difusión en la red, llegar a un número mayor de personas y tener más variedad de respuestas.

La encuesta se publicó el día 5 de octubre en distintas redes sociales como Facebook y Whatsapp.

Gracias a ello y la rapidez de tener internet “a mano”, tuve una ola de respuestas en las primeras horas llegando a alcanzar en las primeras 24 horas la mitad de las respuestas.

1.3.4. Proceso de depuración de datos

Tras recopilar todas las respuestas he tenido en cuenta a priori la identificación de posibles casos atípicos y datos perdidos. Esta fase es relevante para que los resultados obtenidos sean significativos y exactos.

En relación a los datos perdidos o missing, he determinado antes de la realización de las encuestas un tipo de datos. Los datos que sean missing porque el encuestado no tiene que contestar ya que no le corresponde (pregunta filtro) los denominé como 888 en el programa SPSS. No hay necesidad de denominar otro, puesto que es obligatorio contestar a todas las preguntas que corresponden para poder pasar a la siguiente sección de la encuesta.

1.3.5. Técnica de análisis de datos y paquete informático

A continuación, el análisis correspondiente lo he realizado mediante técnicas univariadas y bivariadas utilizando para ello el programa de análisis de datos SPSS. Para los métodos bivariados he realizado tablas cruzadas con pruebas chi-cuadrado de Pearson, así como análisis de la varianza ANOVA.

1.3.6. Ficha técnica

Fecha	Octubre 2017
Universo	Usuarios de banca de Zaragoza
Tamaño de la muestra	200
Tipo de muestreo	Muestreo no probabilístico
Tipo de encuesta	Encuesta por internet
Fecha de realización del trabajo de campo	Octubre 2017
Tratamiento estadístico	Análisis de datos univariable y bivariable con el programa de análisis de datos SPSS

2. Desarrollo Teórico

La banca móvil es 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. Estas transacciones son por ejemplo hacer transferencias, la posibilidad de gestionar inversiones y pagar facturas, entre otras.

Según el informe de ditrentia sobre el mobile en España y en el mundo de 2016 el número de usuarios de banca móvil en el mundo ha pasado de ser de 20 millones en el año 2008 a 800 millones en el 2014, llegando a alcanzar en 2016 el 54% de los usuarios activos de la banca digital, como explica en el informe de este año.

España es uno de los países de Europa en los que más se ha adoptado la banca móvil llegando a alcanzar el 61% de los usuarios móviles, superando así la media de la Unión Europea que se encuentra en un 47%.

Esto ha provocado la creación de nuevas aplicaciones que ofrecen a los usuarios servicios que antes no existían, entre estas aplicaciones podemos encontrar aplicaciones de banca móvil que pertenecen a los bancos, y aplicaciones de banca que no pertenecen a los bancos tradicionales pero que han visto la oportunidad de mercado, como puede ser Fintonic, que es una aplicación para gestionar las diferentes cuentas bancarias y tarjetas en la misma aplicación, que además ofrece “préstamos de bajo interés en 3 minutos” y “Acceso a los mejores precios de seguros” o Verse, que es una aplicación que consiste en transferir dinero con la sencillez de mandar un mensaje, es independiente por lo que puede trabajar con todos los bancos. Estas aplicaciones se han creado como resultado del Fintech, las empresas fintech son en la mayoría de los casos startups expertas en las nuevas tecnologías que buscan captar parte del mercado dominado por grandes empresas, que suelen ser son poco innovadoras o lentas en la adopción de nuevas tecnologías.

A este boom se apuntan también empresas de telefonía como Orange que ha decidido crear Orange Bank , una banca totalmente móvil que comenzara a operar en España en el año 2018 y en la que prometen que habra cuentas, tarjetas y otros servicios totalmente gratuitos (Salvatierra, 2017). Además gran parte de los smartphones del mercado vienen con aplicaciones de pago con móvil ya incorporadas en su sistema operativo en el

momento de la compra, como puede ser el caso de los iphones y los moviles de samsung, en los que unicamente hay que introducir los datos de tu cuenta bancaria y ya puedes pagar en numerosos puntos de venta, que poco a poco estan introduciendo esta tecnología en sus establecimientos para facilitarles la compra a sus clientes.

¿Pero qué factores influyen en las decisiones de consumo de estos productos?

Estos factores son numerosos, entre ellos se encuentran el ahorro de tiempo, la disminución de los costes de transacción y la mayor independencia a la hora de realizar las operaciones. (Koenig-Lewis, Palmer, & Moll, 2010), además la banca móvil se puede comportar como un elemento impulsor que ayudara a aumentar el acceso de los servicios bancarios de los no bancarizados, esto se debe a que la banca móvil tiene la posibilidad de ofrecer los mismos servicios a un coste inferior, gracias a la inexistencia de comisiones en las transacciones y a la rentabilidad proporcionada, ademas de descuentos en el consumo de ciertos productos, como hace ING Direct con el servicio Shopping Naranja, y del echo de no necesitar una nomina para su apertura (ING People in progress).

Debido a que la adopción de la tecnología es un proceso muy complejo y social que incluye numerosos factores emocionales y cognitivos, ha sido estudiada para encontrar fundamentos teóricos, factores, roles y estructuras organizacionales. A continuación explicare varios de los estudios más importantes en el campo de la adopción de las tecnologías. Entre ellos estarán el modelo de aceptación de tecnología y sus ampliaciones, la teoria del comportamiento planificado y la teoría unificada de aceptación y uso del atecnología (UTAUT) y su ampliación.

2.1. Modelo de aceptación de tecnología

2.1.1. Modelo TAM

El modelo de aceptación de tecnología es una teoría de sistemas de información que conforma como los usuarios llegan a aceptar y utilizar una tecnología. Fue diseñada originalmente por Fred Davis en 1989 con el objetivo de que pudiera ser aplicable a través de diversas tecnologías, usuarios de diferentes generos y grupos. Según este modelo cuando los usuarios se enfrentan a una tecnología nueva existen un conjunto de factores que influyen en su decisión sobre como y cuando lo utilizarán (Sarmiento, 2013).

Con ella pretende explicar el uso tecnológico estudiando el efecto de la utilidad percibida y la facilidad percibida de uso sobre la intención de los individuos de usar la tecnología y el comportamiento real de uso. (Yi & Cude)

Factores que fueron definidos por Davis de la siguiente manera:

- Utilidad percibida: “el grado en el cual una persona cree que utilizando un sistema particular lo destacará a él o a su rendimiento de trabajo”.
- Facilidad percibida de uso: “el grado en el cual una persona cree que utilizando un sistema particular se liberará del esfuerzo”. (Davis, 1989)

Este modelo tuvo una gran acogida y evoluciono rapidamente hecho que hizo que se convirtiera en un blanco de diferentes investigadores que buscaban demostrar su validez, eficiencia en diferentes campos y la certeza de sus resultados, recibiendo criticas por su limitado poder explicativo y predictivo, su cuestionable valor heurístico y su carencia de valor práctico.

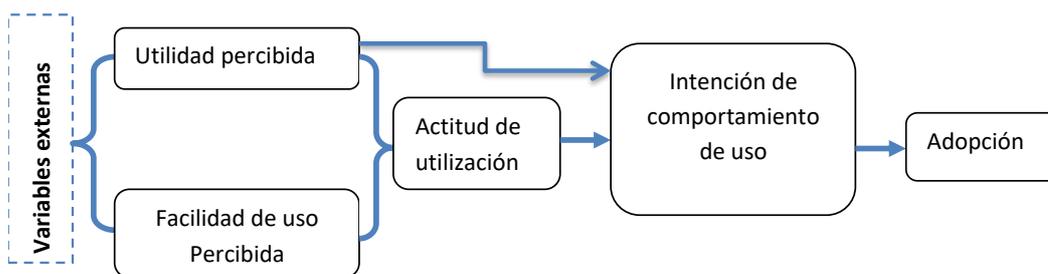


Figura 1: Esquema modelo TAM1

Fuente: Viswanath & Davis, 2000

2.1.2. Modelo TAM 2

En el año 2002 se crea el modelo TAM 2, en una colaboración de Davis, autor del primer modelo y Venkatesh, sobre la base del TAM. En este modelo se buscó una mejor comprensión de los determinantes de la utilidad percibida que pudieran permitir diseñar intervenciones organizativas que aumentarían la aceptación de los usuarios y el uso de nuevos sistemas, por ello incorporaron dos procesos más para explicar la aceptación de la tecnología, puesto que consideraron cruciales los procesos de influencia social (Normas subjetivas, imagen...) y los procesos cognitivos instrumentales (Relevancia de trabajo, calidad de salidas, resultado demostrable...), además se introdujeron como elementos mediadores la experiencia y la voluntariedad (Viswanath & Davis, 2000).

Estas nuevas variables se definieron como:

- Norma subjetiva: Influencia de las personas que considera importantes un individuo en relación a si debe o no realizar una conducta.
- Voluntariedad: Grado en el que las personas consideran que la decisión de adopción de la nueva herramienta no es obligatoria.
- Imagen: Grado en el que se considera que el uso de un nuevo sistema puede mejorar su estatus social.
- Experiencia: Experiencia en el uso de un sistema.
- Relevancia en el trabajo: Impresión sobre el grado de aplicación de la herramienta en el trabajo.
- Calidad de la salida: Percepción de la calidad con la que el sistema realiza los trabajos en cuestión.
- Demostración de resultados: Tangibilidad de los resultados que se han obtenido con la nueva herramienta.

Este nuevo TAM demuestra que es más efectivo el uso de la influencia social para dirigirse a cambios percibidos en la utilidad percibida. Para incrementar el nivel de aceptación de una nueva tecnología es aconsejable desarrollar y probar el uso de alternativas prácticas basados en información social, como podría ser aumentar la credibilidad de la fuente de información social o diseñar campañas de comunicación para elevar el prestigio asociado con el uso del sistema electrónico para incrementar la identificación del producto por parte de la población.

En el ámbito laboral, la relevancia del trabajo y la calidad del producto tendrán un efecto moderador sobre la utilidad percibida de tal manera que cuanto mayor sea la calidad de la salida, mayor será el efecto que tendrá la relevancia del trabajo sobre la utilidad percibida (Viswanath & Davis, 2000).

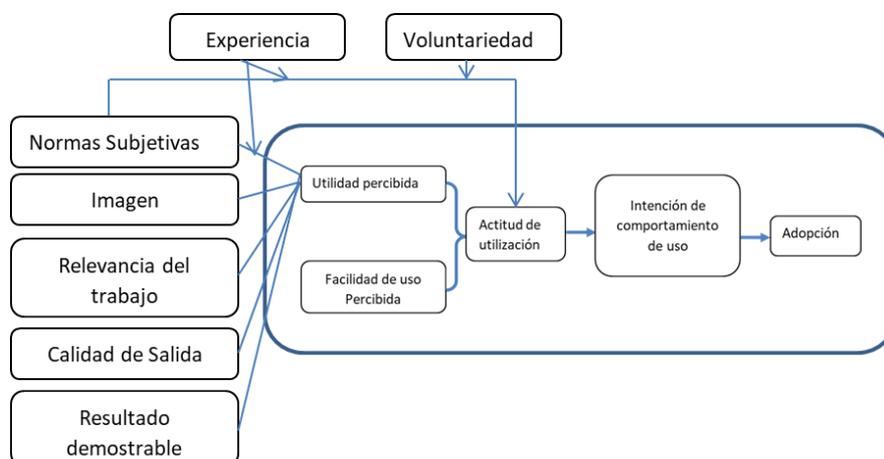


Figura 2: Esquema modelo TAM2

Fuente: Viswanath & Davis, 2000

2.1.3. Modelo TAM 3

El tercer modelo de aceptación de tecnología es una extensión del TAM 2 realizado por Fred D Davis y Venkatesh Viswanath, autor de este nuevo modelo junto a Bala Hillol. Modelo que se dirige especialmente al mundo laboral en el hecho de la aceptación de nuevos sistemas informáticos por parte de los empleados.

Para su realización hicieron una combinación del modelo TAM 2 y el modelo de los determinantes de facilidad de uso percibida de Venkatesh.

Según este nuevo modelo la facilidad de uso percibida está determinada por las siguientes variables:

- Ansiedad frente a la tecnología: Grado de desconfianza, o incluso miedo por enfrentarse a la posibilidad de usar una herramienta tecnológica.
- Gozo frente a la tecnología: Grado de espontaneidad cognitiva en la relación con una tecnología.
- Autoeficacia frente a la tecnología: Habilidad que un usuario cree poseer para realizar una tarea/trabajo específico a través de una tecnología.
- Percepción del disfrute: Nivel en el que el individuo percibe el uso de una tecnología agradable.
- Usabilidad objetiva: Nivel real de esfuerzo necesario para completar tareas específicas.
- Percepción del control externo: Grado en el que el individuo piensa que existen los recursos organizacionales y técnicos para apoyar el uso del sistema.

Estos determinantes no influyen en la utilidad percibida, ni los determinantes de esta en la facilidad de uso percibida.

La experiencia es una moderadora clave en los contextos de adopción de nuevas tecnologías, ya que las reacciones de los usuarios hacia una nueva tecnología pueden variar a lo largo del tiempo. Estas percepciones cambiantes pueden ser un papel importante en la decisión de continuidad de los individuos y el uso a largo plazo de un sistema. Aunque la adopción es importante, el uso a largo plazo de un sistema es una medida clave de éxito de este.

TAM 3 explica que con un aumento de experiencia, mientras que el efecto de la percepción de la facilidad de uso en la intención del comportamiento disminuirá, el efecto de la percepción de la facilidad de uso sobre la utilidad percibida aumentará. Esto significa que a pesar de que los usuarios tengan una gran experiencia, la facilidad de uso

percibida sigue siendo una reacción importante del usuario hacia las nuevas tecnologías. En el contexto de los sistemas empresariales consideraron que ciertas intervenciones como la participación de los usuarios pueden ayudar a los empleados a decidir cómo adaptarse o no a un nuevo sistema tecnológico. (Venkatesh & Bala, 2008).

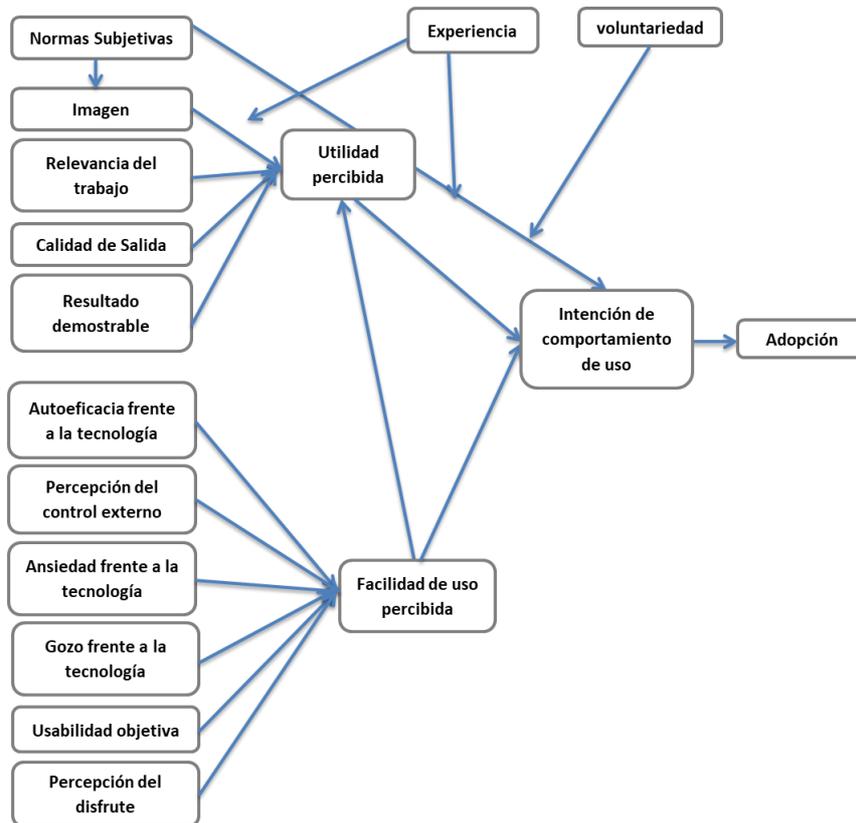


Figura 3: Esquema modelo TAM3

Fuente: Venkatesh & Bala, 2008

2.2. Teoría del comportamiento planificado

Esta teoría es una extensión de la teoría de acción razonada desarrollada por Martin Fishbein e Icek Ajzen (1975, 1980), hecha necesaria por las limitaciones del modelo original para tratar comportamientos sobre los que las personas tienen un control voluntario incompleto. La nueva teoría asume que el comportamiento de un individuo puede explicarse por la intención del individuo de realizar un comportamiento dado. La teoría del comportamiento planificado propone tres determinantes conceptualmente independientes de esta intención, que son los siguientes:

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

- Las normas subjetivas y percibidas: Presión social recibida por el hecho de realizar o no realizar un comportamiento.
- 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.

Esta teoría difiere de la teoría de acción razona gran parte gracias a la adición de esta factor.

Según la teoría del comportamiento planificado, esta variable junto con la intención conductual pueden utilizarse directamente para predecir el logro de comportamiento. Esto se debe a que 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 en 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 realísimamente 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 si solas deben ser suficientes para predecir el

comportamiento, cuando la conducta/ situación da a la persona el control completo sobre el comportamiento (Ajzen, 1991).

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 aun número relativamente pequeño dado, esta creencias destacadas se consideran los determinantes prevalectes de las intenciones y acciones de una persona.

Entre estas creencias se pueden diferenciar tres tipos: las creencias conductuales que influyen en las actitudes hacia el comportamiento, las creencias normativas que son las que constituyen los terminos subyacentes de las normas subjetivas y por último las creencias de control que son las que proporcionan la base de las percepciones del control de comportamiento.

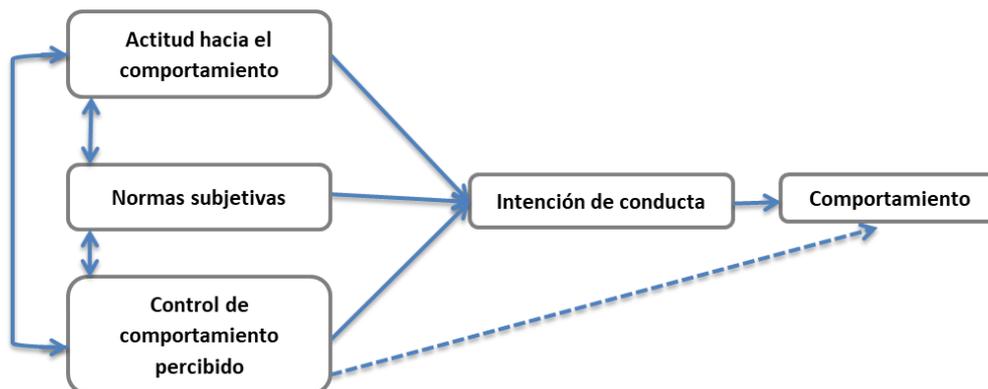


Figura 4: Esquema comportamiento planificado

Fuente: Ajzen, 1991.

Las actitudes hacia la conducta, las normas subjetivas con respecto a la conducta y el control percibido sobre la conducta se suelen encontrar para predecir las intenciones del comportamiento con un grado alto de actitud. Estas intenciones combinadas con el

control percibido del comportamiento pueden explicar una proporción importante de variación en el comportamiento.

La intención, la percepción del control de comportamiento y la norma subjetiva demuestran un aspecto diferente del comportamiento y cada uno puede ser un punto para intentar cambiarlo. La base de las creencias proporciona las descripciones detalladas necesarias para conseguir la información sobre los determinantes de la conducta. Estas creencias son las que impulsan a una persona a participar en un comportamiento de interés y a incitar a otros sobre seguir un curso de acción diferente (Ajzen, 1991).

2.3. Teoría unificada de la aceptación y Uso de la tecnología

2.3.1. UTAUT

Teoría formulada por los principales investigadores de aceptación tecnológica a partir de la revisión de numerosos modelos debido a la necesidad de reunir las aportaciones de estos y sintetizarlas. Entre los modelos revisados se encuentran, la teoría de acción razonada, el modelo de aceptación de la tecnología, el modelo motivacional, la teoría de la conducta planificada, modelo de combinación de aceptación de tecnología y conducta planificada, modelo de utilización de los ordenadores, la teoría de difusión de la innovación y la teoría cognitiva social.

Esta teoría intenta explicar las intenciones del usuario por los sistemas de información y la conducta de uso tras la aceptación, existen cuatro variables claves de intención y uso que son: desempeño esperado, esfuerzo esperado, influencia social y la facilidad de condiciones, las cuales se encuentran moderadas por el género, la edad, la experiencia y la voluntad de uso, que se refiere a si el uso de la tecnología es voluntario o impuesto (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), lo que correspondería con la voluntariedad en el modelo TAM 2.

- Expectativa de desarrollo: Grado en que el individuo cree que el uso del sistema le ayudará a obtener ganancias en el trabajo. Se considera el predictor más fuerte de la intención del usuario de aceptar la incorporación de una nueva tecnología y esta moderado por el género y la edad.
- Expectativa de esfuerzo: Grado de Facilidad asociada al uso del sistema. Este factor se encuentra moderado por el género, la edad y la experiencia.

- **Influencia social:** Nivel en el cual la gente que el individuo considera importante influye sobre su decisión acerca del uso del sistema. Factor moderado por el género, la edad, la experiencia y la voluntad de uso.

En los entornos obligatorios, parece ser que la influencia social solo tiene importancia en las primeras etapas de la experiencia individual con la tecnología.

Además la teoría sugiere que las mujeres tienden a ser más sensibles que los hombres a la opinión pública, y que por lo tanto se debe considerar la influencia social más relevante a la hora de utilizar una TIC, también estima que las necesidades de afiliación aumentan con la edad.

- **Condiciones facilitadoras:** Grado en el que un individuo cree que las infraestructuras técnicas y organizacionales son adecuadas para el uso del sistema. Este factor se encuentra moderado por la edad y la experiencia.

Tienen una influencia directa sobre el uso de las nuevas tecnologías más allá de lo explicado por las intenciones de comportamiento solo.

Cuando nos encontramos con una experiencia y edad moderada, facilitando las condiciones tendrá una influencia significativa en el comportamiento de uso de las nuevas tecnologías.

Tanto las expectativas de desarrollo como las expectativas de esfuerzo y la influencia social son creencias que afectan directamente a la intención de uso tecnológico. En cambio las condiciones facilitadoras influyen directamente en la conducta de uso

Este modelo explica el setenta por ciento de la varianza en la intención de adopción de una nueva tecnología frente a otros modelos individuales y sus diferentes versiones que tan solo alcanzaban entre un 17 y un 53% de la varianza (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

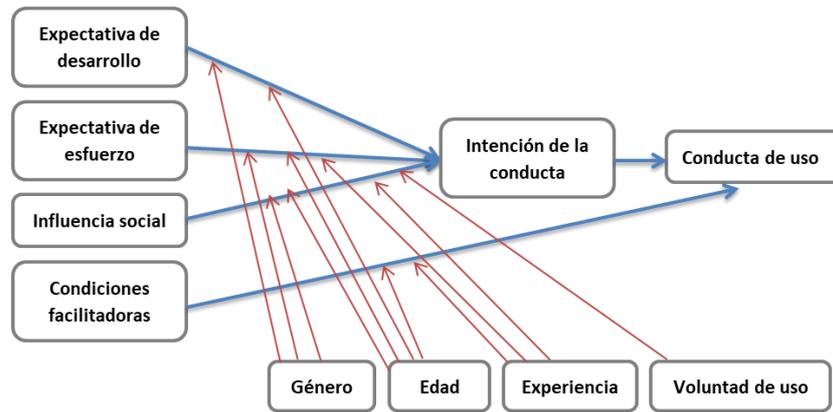


Figura 5: Esquema UTAUT

Fuente: Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003

2.3.2. UTAUT 2

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:

- Expectativa de desarrollo: Grado en el que el uso de una tecnología proporcionará beneficios a los consumidores en el desempeño de ciertas actividades.
- 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.
- Condiciones facilitadoras: Percepción del consumidor del apoyo y los recursos disponibles para realizar un comportamiento.

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. (Viswanath, Thong, & Xu, Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unifiel theory of acceptance and use of technology, 2012).

Además en esta nueva versión los moderadores de las relaciones son la edad, el género y la experiencia, descartando la voluntariedad que se encontraba en el UTAUT original. Y se han añadido nuevos predictores clave como la motivación hedónica, el valor del precio y el hábito que explicare a continuación.

- 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.
- El valor del precio: Compensación cognitiva de los consumidores entre los beneficios percibidos de las aplicaciones y el valor monetario.
Esta variable se consideró necesario introducirla porque al dirigirse al consumidor y no a las organizaciones como había hecho anteriormente, los consumidores son los que soportan el coste monetario del uso, no como los empleados que únicamente recibían la nueva tecnología por parte de la empresa que es la que la paga.
- Experiencia y Hábito: El hábito es una construcción perceptual que refleja los resultados de experiencias previas.

Entre estos conductores destacan la motivación hedónica y el valor del precio. Además según los datos obtenidos, el efecto de la motivación hedónica sobre la intención de comportamiento es más fuerte para los hombres jóvenes con menos experiencia con una tecnología, mientras que el efecto del valor del precio fue más importante para las mujeres mayores.

El efecto de facilitar las condiciones sobre la intención de comportamiento es más destacado para las mujeres mayores, grupo de consumidores que cree que la disponibilidad de recursos, conocimientos y el apoyo es esencial para la aceptación de la nueva 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 consumidores, por lo que los proveedores de estas deben centrarse en el valor real de sus ofertas para los consumidores, para conseguir maximizar sus beneficios.

Según los resultados obtenidos existe un impacto significativo del hábito de los consumidores en el uso de la tecnología personal cuando se enfrentan a un ambiente cambiante y diversificado, además funciona como una trayectoria de intención almacenada para influir en el comportamiento, lo que exige más esfuerzo de comunicación de marketing para fortalecer la intención almacenada y el vínculo con el comportamiento. Este estudio muestra también que el impacto del hábito sobre el comportamiento es diferente según la edad, el género y la experiencia, de manera que los hombres mayores con amplia experiencia tienden a ser impulsados por el hábito, por lo que si el objetivo es facilitar los cambios en el uso habitual de los consumidores

como en el caso del lanzamiento de una nueva tecnología quizás sea necesario destinar más recursos a este sector de la población. Si por lo contrario quieren mantener el uso habitual de los consumidores, se deberían dirigir a la atención de las mujeres más jóvenes, puesto que son más sensibles a las modificaciones en el medio.

Los gerentes pueden utilizar una estrategia de segmentación de mercado para facilitar el uso de la tecnología de consumo. Por ejemplo, en las primeras etapas de uso de la tecnología, las mujeres mayores dependen más de los recursos externos para facilitar su uso continuado de esta, por lo que se podría tener especial atención en ellas a través de servicios como las centros de llamadas, servicios de mensajería instantánea o una comunidad de consumidores.

En conclusión, UTAUT 2 Sugiere que la industria de tecnología de consumo debe diseñar y comercializar tecnologías de manera segmentada según las etapas de la curva de uso del producto tecnológico (Viswanath, Thong, & Xu, Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology, 2012)

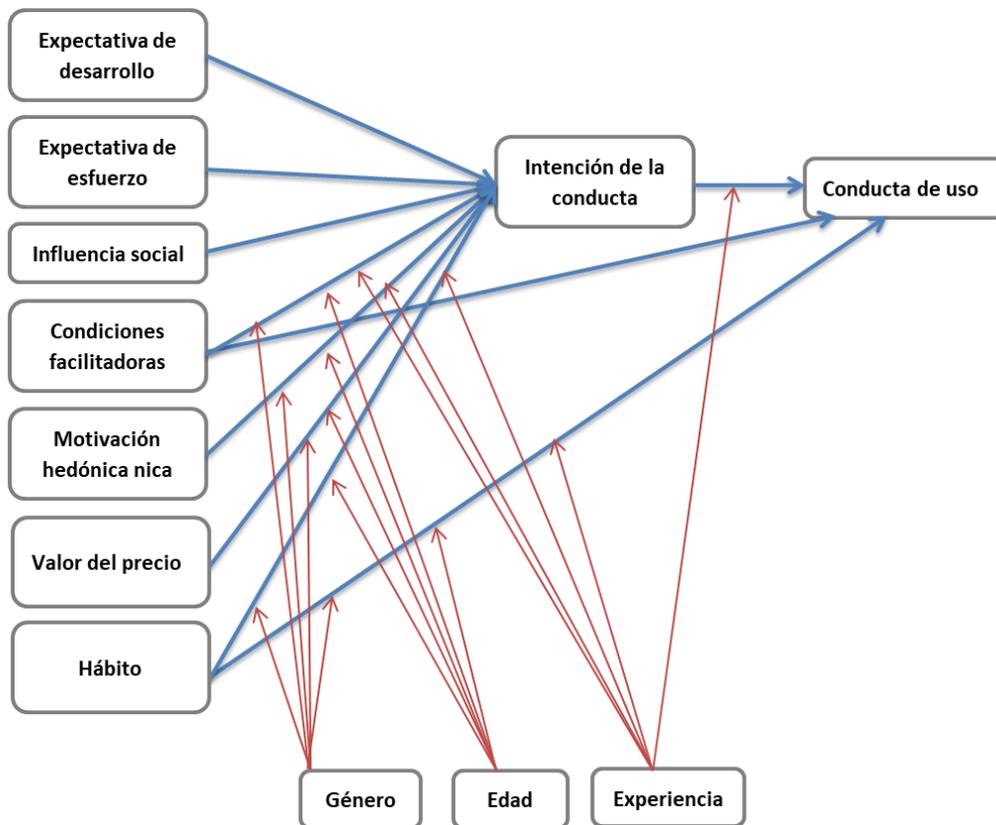


Figura 6: Esquema UTAUT 2

Fuente: Viswanath, Thong, & Xu, Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology, 2012.

En este esquema se muestran los cambios producidos en UTAUT y las relaciones con los moderadores de las nuevas variables introducidas. A pesar de que no aparezca reflejado, la expectativa de desarrollo sigue estando moderada por la edad y el género, la expectativa de esfuerzo se encuentra moderada por la edad, el género y la experiencia y la influencia social por la edad, el género y la experiencia.

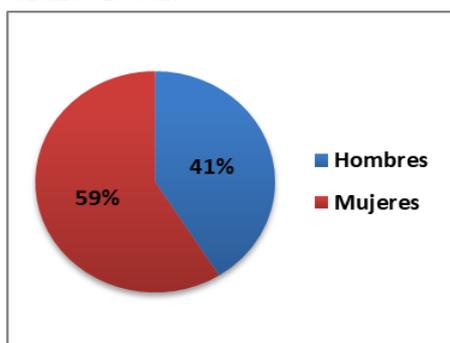
El efecto de comportamiento de uso está moderado por la edad y la experiencia.

De los modelos explicados anteriormente, todos tienen en común que estudian las percepciones de los usuarios sobre la tecnología, pero UTAUT 2 es el que mejor explica la aceptación de las nuevas tecnologías por parte de los consumidores puesto que es la mejora de UTAUT, que es la revisión de 8 modelos entre los que se encuentran el TAM y la teoría del comportamiento planificado, por lo que estos modelos ya están incluidos también, como en este trabajo me dedico a estudiar la adopción de la banca móvil y el comportamiento del consumidor hacia esta tecnología considero que esta teoría es la que mejor explica este proceso, ya que es la que más se centra en el comportamiento de los consumidores antes y después de la adopción de la tecnología.

3. Análisis empírico (spss)

Antes de realizar el análisis empírico según los objetivos planteados, he realiza un análisis para conocer el perfil de la población encuestada, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico 1: Sexo



De la población encuestada, el 59% de la muestra han sido mujeres, frente a un 41% de hombres.

La población más representada en la muestra han sido las personas que se encuentran entre los 18 y los 24 años con un 22%, seguido por los que se encuentran entre los 50 y los 54 años. Con un 14%.

Destaca que a partir de los 75 años no se ha obtenido ninguna respuesta, seguramente debido a la necesidad de internet para contestarla.

Gráfico 2: Edad

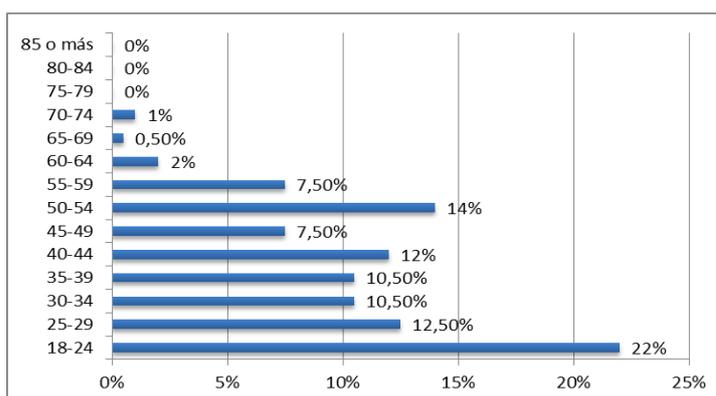
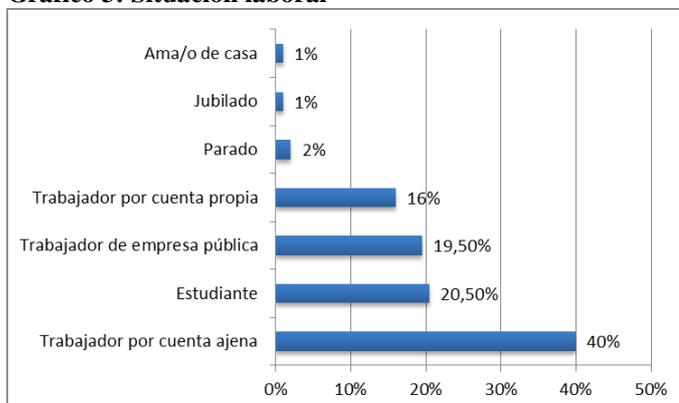


Gráfico 3: Situación laboral



La situación laboral más frecuente ha resultado ser trabajador por cuenta propia con un 40%, seguido por los estudiantes con un 20,5%. Destacan los jubilados y Ama/os de caso por tener solo un 1% del total cada uno.

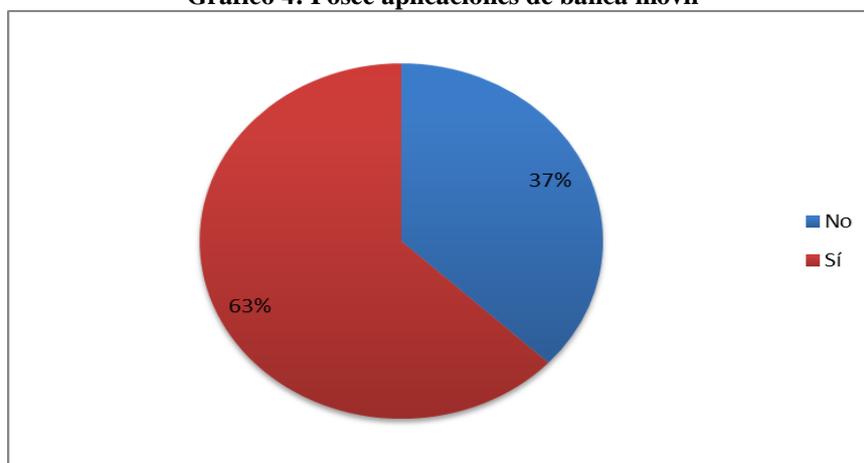
3.1. Objetivo1: Analizar el perfil de la población que utiliza aplicaciones de banca móvil y las razones de las personas que no las utilizan.

Para analizar el perfil de la población que según si utiliza o no aplicaciones de banca móvil y las razones de las personas que no las utilizan he planteado dos preguntas.

3.1.1. Pregunta 1: ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil?

Tras la realización de la encuestas y de haber analizado los resultados he obtenido un gráfico en el que se puede observar los encuestados que poseen aplicaciones de banca móvil.

Gráfico 4: Posee aplicaciones de banca móvil



Examinando el gráfico he obtenido que el 63% de la población posee este tipo de aplicaciones, frente a un 37% que no las posee.

Para profundizar más en el objetivo he decidido contrastar si el hecho de poseer aplicaciones de banca móvil difiere por el sexo, la edad y la situación laboral, obteniendo los siguientes resultados:

- No existe relación entre las variables de sexo y poseer aplicaciones de banca móvil.
- Existe relación entre las variables de poseer aplicaciones de banca móvil y la edad cuando se trata de las edades comprendidas entre los 18 y los 59 años.

Tabla 1: Poseer aplicaciones de banca móvil-Edad

	18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74
No	43,20%	4%	42,90%	19%	29,20%	33,30%	46,40%	60%	100%	100%	100%
Sí	56,80%	96%	57,10%	81%	70,80%	66,70%	53,60%	40%	0%	0%	0%

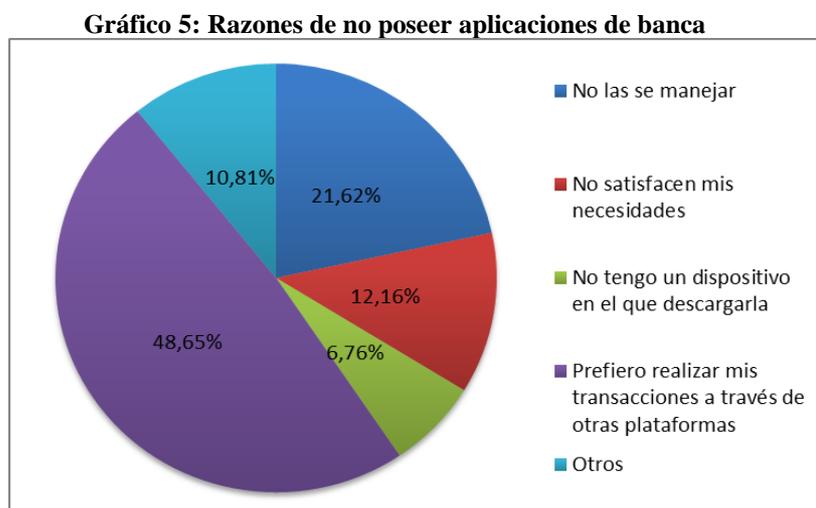
Dentro de estas edades se puede apreciar que existen diferencias significativas entre la población que poseen aplicaciones de banca móvil y la que no, con diferencias tan grandes como la de la población que se encuentra entre los 25 y los 29 años en la que hay un 92% de diferencia entre los que tienen y los que no estas aplicaciones, siendo este el dato más significativo con respecto a la edad.

Como se puede observar en la tabla entre los 18-24 años el 56,8% posee aplicaciones, entre los 25-29 años este asciende al 96%, población que más las posee, entre los 30-34 años desciende al 57,10%, para después volver a incrementar a 81% en la población entre 35-39 años, a partir de la cual descienden hasta el punto de que a partir de 60 años el 100% de la población no posee aplicaciones de banca.

- No existen relaciones entre la situación laboral y poseer o no aplicaciones de banca móvil.

3.1.2. Pregunta 11: ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?

Antes de estudiar la posible relación con los perfiles, he estudiado individualmente las razones de no poseer aplicaciones de banca móvil.



Casi la mitad de los encuestados que no posee aplicaciones de banca móvil lo hace porque prefiere realizar sus transacciones a través de otras plataformas (48,65%), la siguiente razón por la que no se poseen es que no saben cómo manejarla (21,62%), seguido de que no satisfacen sus necesidades con un 12,16%, de otras razones (10,81%) y por último se encuentra que no tienen un dispositivo en el que descargar la aplicación (6,76%).

Como he realizado anteriormente estudiare las razones de la población para no poseer aplicaciones de banca móvil según el sexo, la edad y la situación laboral:

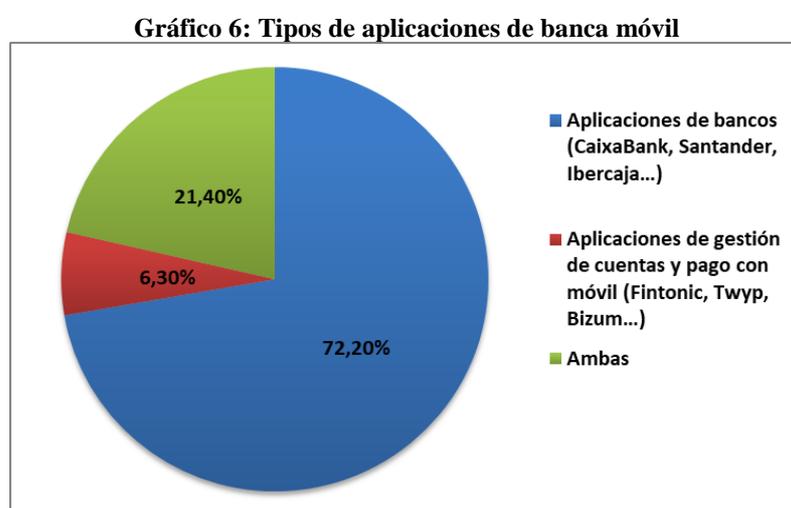
- No existe relación entre el sexo y las razones de no poseer aplicaciones de banca móvil.
- No hay relación entra la edad y las razones de no poseer aplicaciones de banca móvil.
- No existe relación entre la situación laboral y las razones de no poseer aplicaciones de banca móvil.

3.2. Objetivo 2: Estudiar la percepción de los usuarios de banca móvil.

Para poder analizar este objetivo realice dos preguntas, una en la que quería conocer el tipo de aplicaciones que poseían los usuarios y la siguiente dirigida a las personas que poseían de los dos tipos de aplicaciones, para poder conocer su opinión entre ellas.

3.2.1. Pregunta 2: ¿Cuáles de estas aplicaciones posee?

Para comenzar el estudio de esta pregunta primero he realizado un análisis de los tipos de aplicaciones de banca móvil utilizadas por la población encuestada. El gráfico representa el porcentaje de personas según las aplicaciones de banca móvil que utilizan.



Como se puede observar de las personas que poseen aplicaciones de banca móvil la gran mayoría (72.20%) tienen aplicaciones exclusivamente pertenecientes a bancos, mientras que tan solo un 6.3% poseen únicamente aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil, Este % incrementa cuando tienen ambas aplicaciones hasta llegar a un 21.4%. Población que estudiare en el siguiente apartado para conocer la opinión de los usuarios sobre las diferentes aplicaciones.

A continuación voy a analizar si esta variable está relacionada con el sexo, la edad y la situación laboral.

- Las variables sexo y tipos de aplicación no están relacionadas.
- No existe relación entre las variables de edad y tipos de aplicaciones.
- Tampoco tiene relación la situación laboral con el tipo de aplicaciones que poseen.

3.2.2. Pregunta 7: Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos

Con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción, de seguridad y la percepción de facilidad de uso de los usuarios hacia las diversas aplicaciones, se incluyó en la encuesta una escala de Likert, donde los encuestados tenían que puntuar estas variables según su grado de acuerdo o desacuerdo con tres afirmaciones. Para analizar estos en líneas generales he realizado una comparación de las medias obtenidas.

Tabla 2: Medias de las valoraciones de las diversas aplicaciones

	Media
Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca móvil	3,81
Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil	5,44
Estoy más satisfecho/a con las aplicaciones pertenecientes a los bancos que el resto de aplicaciones de banca móvil	4,52

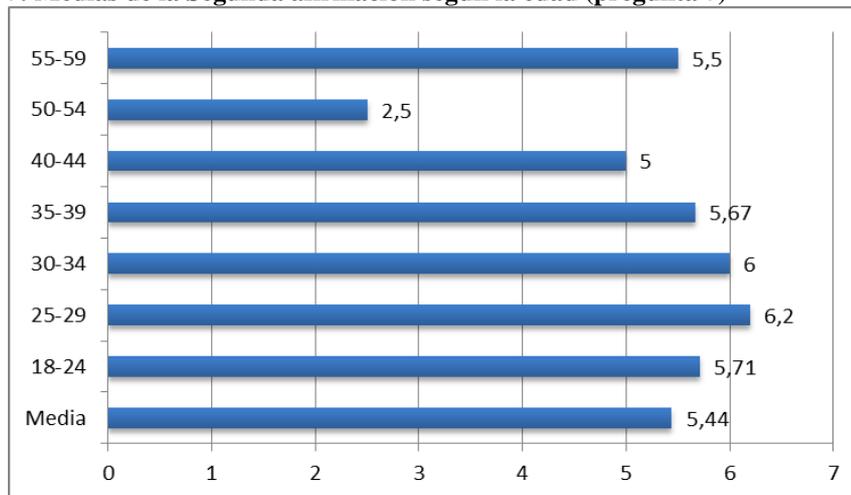
Teniendo en cuenta que debían valorar de 1 a 7, siendo 7 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo, se ha obtenido que en media los usuarios de aplicaciones de banca no consideran que las aplicaciones de banca sean más fáciles de manejar, en cambio sí que las consideran más seguras y están más satisfechos con ellas que con el resto de las aplicaciones.

A continuación he querido profundizar en el análisis estudiando la relación con el sexo, la edad y la situación laboral con la ayuda de obteniendo los siguientes resultados:

- A pesar de que las medias en las tres valoraciones que han realizado son más elevadas en las mujeres que en los hombres, estas diferencias no son estadísticamente significativas.

- La variable edad es significativa cuando se valora “Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil”. Resultando que :
 - La valoración de los usuarios de entre 50-54 es menos positiva que la de las edades que se encuentran entre 18-44 años y entre 55-59 años.
 - En los tramos de edad que no aparecen representados en el siguiente gráfico, no se encuentran diferencias estadísticamente significativas.

Gráfico 7: Medias de la Segunda afirmación según la edad (pregunta 7)



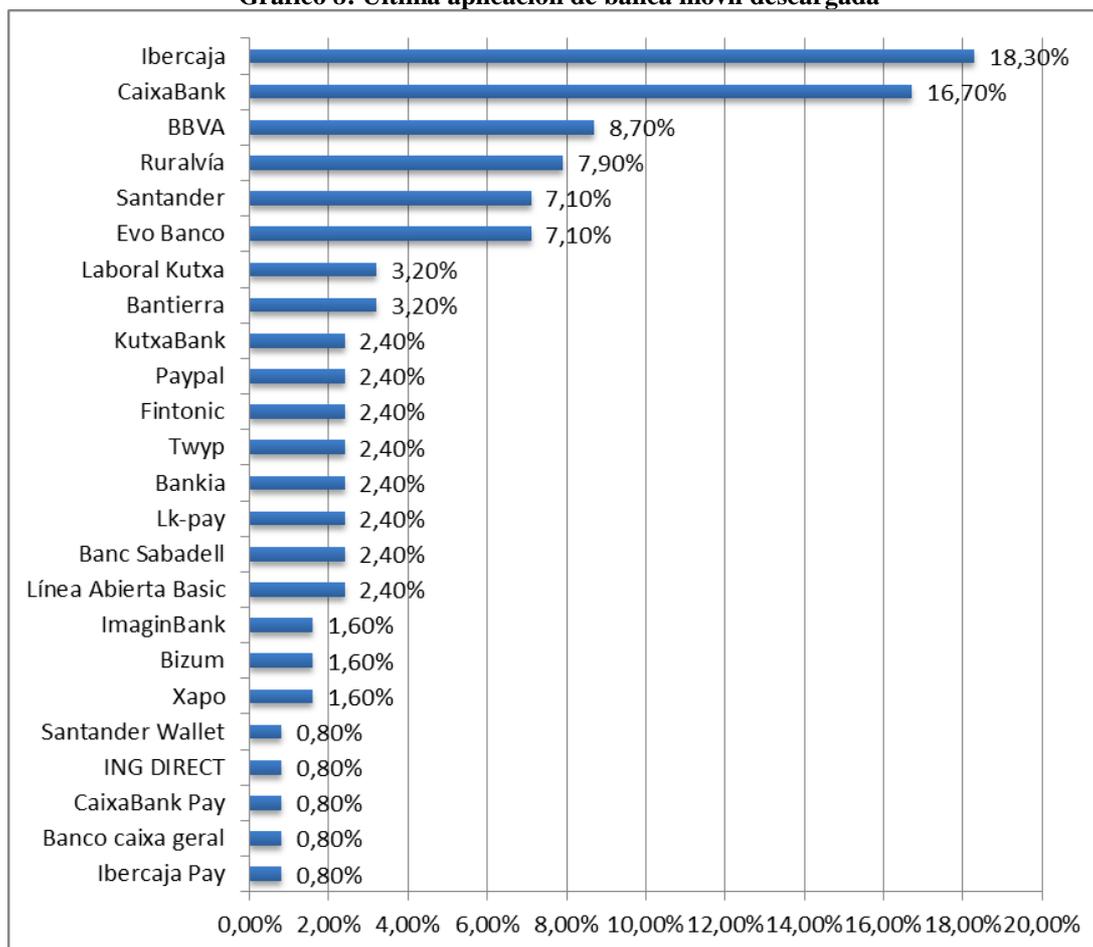
- Situación laboral no es significativa a la hora de valorar los aspectos tratados.

3.3. Objetivo 3: Conocer los aspectos que busca la población en las aplicaciones de banca móvil y los que modificaría.

Para el análisis de este objetivo he realizado 5 preguntas con las que se busca conocer las últimas aplicaciones descargadas por los usuarios, los usos principales que realizan con ella y las mejoras que realizarían. Además busco conocer las razones que han llevado a los usuarios a borrar una aplicación de banca móvil de su terminal.

3.3.1. Pregunta 3: ¿Cuál fue su última aplicación de banca móvil descargada?

Gráfico 8: Última aplicación de banca móvil descargada



Analizando este gráfico se puede observar que las respuestas se han distribuido entre un total de 24 aplicaciones, destacando entre ellas las aplicaciones de Ibercaja con un 18,30% del total de los encuestados que son usuarios de aplicaciones de banca, seguida de cerca por la aplicación CaixaBank con un 16,70%. Las aplicaciones Santander Wallet, ING DIRECT, CaixaBank Pay, Banco Caixa geral e Ibercaja son las aplicaciones menos descargadas con tan solo un 0,8% de los usuarios de aplicaciones de banca móvil que hay entre los encuestados.

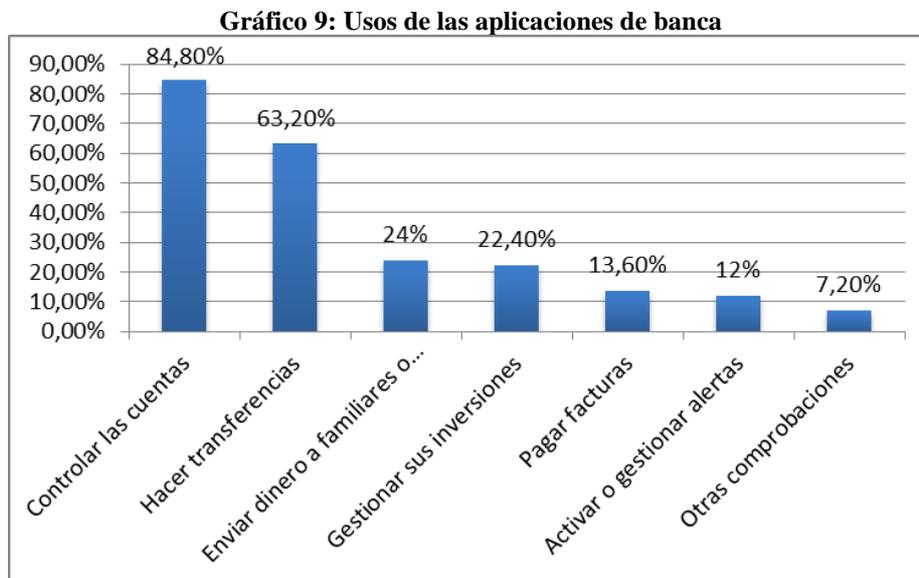
Para analizar más a fondo sobre las últimas aplicaciones de banca móvil descargadas, he decidido contrastar estas aplicaciones con el sexo, la edad y la situación laboral, en esta ocasión a través de ANOVA puesto que el número de respuestas posibles es muy amplio y por las tablas de contingencia debería eliminar o agrupar muchas respuestas.

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

- No existe relación entre el sexo y la última aplicación de banca móvil descargada.
- NO existe relación entre la edad y la última aplicación de banca móvil descargada.
- En el caso de la situación laboral existe relación entre las variables cuando se trata de los estudiantes y los trabajadores por cuenta propia, entre los que existen diferencias significativas.

3.3.2. Pregunta 5: ¿Cuáles son los principales usos que le da?

Tras el análisis de frecuencias he obtenido un gráfico en el que se pueden observar los usos de las aplicaciones de banca móvil más comunes. Como la pregunta era múltiple la suma de los porcentajes no tiene que dar 100%.



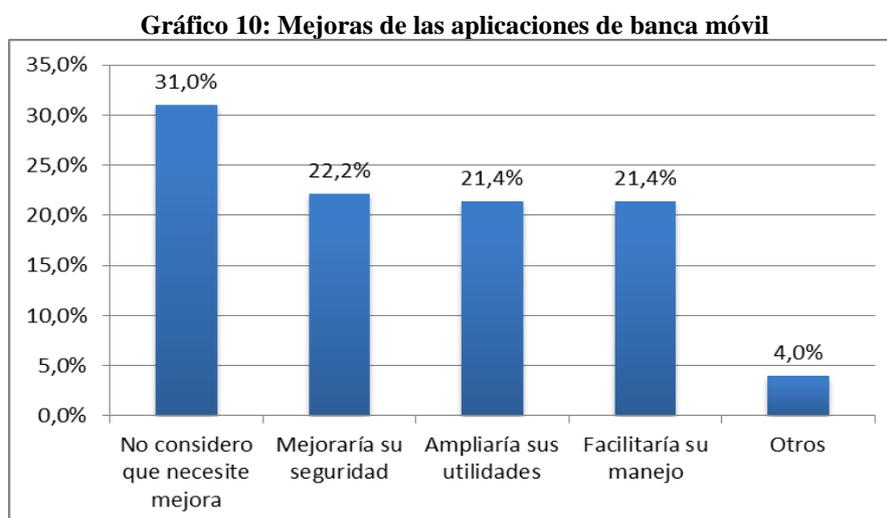
Los usuarios de banca móvil utilizan sus aplicaciones principalmente para controlar sus cuentas (84,8%) y realizar transferencias (63,20%), seguido de lejos por enviar dinero a familiares o amigos/Mover el dinero entre cuentas con un 24%, gestionar sus inversiones (22,4%), pagar facturas (13,6%) y activar y gestionar alertas (12%).

Para contrastar si los usos seleccionados por los encuestados dependen de su sexo, edad o situación laboral he profundizado más.

Como ha ocurrido a lo largo del análisis del resto de preguntas, las variables sexo, edad y situación laboral no están relacionadas con los principales usos dados a las aplicaciones de banca móvil.

3.3.3. Pregunta 6: ¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil?

Mediante un análisis de frecuencias he obtenido el siguiente gráfico de las mejoras que harían los usuarios en su aplicación de banca móvil.



Como se puede observar en el gráfico el 31% de los usuarios de banca móvil consideran que sus aplicaciones no necesitan mejora, en cambio el 22,2% creen que debería mejorar su seguridad, y en la misma proporción (21,4%) le siguen los usuarios que consideran que es necesario ampliar sus utilidades y los que creen que se debería facilitar el manejo de las aplicaciones.

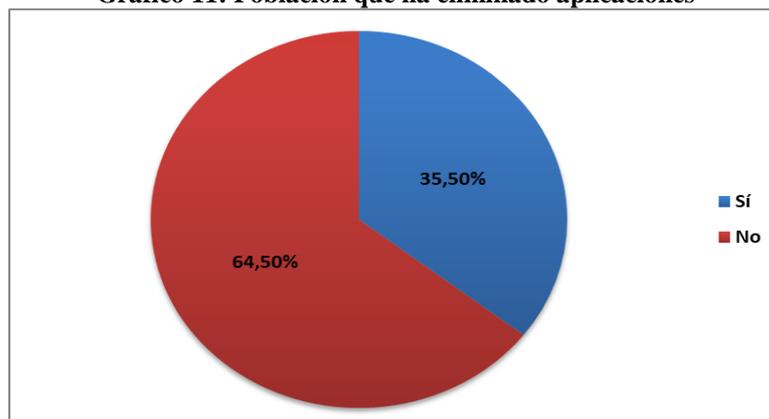
Para analizar más esta variable, se realizara un estudio de la relación de esta con el sexo, la edad y la situación laboral como se ha ido haciendo a lo largo de todo el trabajo.

De nuevo no se encuentran relaciones con las variables sexo, edad y situación laboral.

3.3.4. Pregunta 14: ¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal?

Tras el análisis de frecuencias he obtenido el siguiente gráfico, en el que se muestra el % de la población encuestada que ha eliminado alguna vez una aplicación de banca de su terminal.

Gráfico 11: Población que ha eliminado aplicaciones



Como se observa en el gráfico la mayoría de la población encuestada (64,5%) no ha borrado nunca una aplicación de banca móvil nunca.

Para estudiar si esto varía en función de la edad, el sexo y la situación laboral realizo un análisis de tablas de contingencia en las que cruzare estas variables, obtenido los siguientes resultados:

- La variable sexo y eliminar una aplicación no están relacionados.
- La variable Edad y eliminar una aplicaciones si están relacionadas.

Tabla 3: Aplicaciones eliminadas según la edad

	18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74
No	72,70%	56%	42,90%	47,60%	66,70%	46,70%	85,70%	66,70%	100%	100%	100%
Sí	27,30%	44%	57,10%	52,40%	33,30%	53,30%	14,30%	33,30%	0%	0%	0%

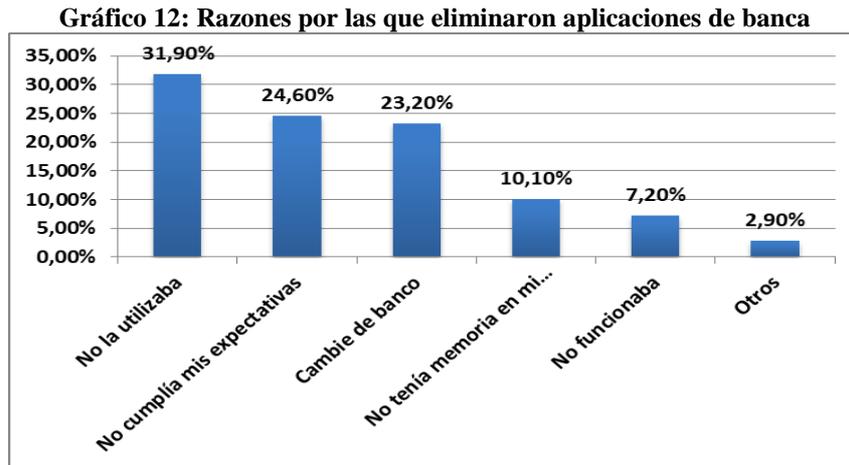
Dentro de estas edades se puede apreciar que existen diferencias significativas entre la población que ha eliminado aplicaciones de banca móvil y las que no, entre los que destacan por su alto nivel de significatividad los grupos de edad formados por las personas de entre 30-34, por ser la población que menos aplicaciones ha eliminado, y la de 50-54 por ser la que más lo ha hecho.

Como se puede observar en la tabla entre los 18-24 años el 27,3% ha eliminado alguna vez aplicaciones, entre los 25-29 años este asciende al 44% y entre los 30-34 años un 57,10% , población que más aplicaciones elimina. En los 35-39 años desciende al 52,40%, para después volver a disminuir % de aplicaciones de banca entre los 40-44 años, a partir de la cual asciende nuevamente para los 45-49 años y disminuir con el resto de las opciones.

- La variable situación laboral y eliminar aplicaciones de banca móvil no están relacionados.

3.3.5. Pregunta 15: ¿Cuál fue el motivo que le llevo a eliminar la aplicación?

Como se puede observar en el siguiente gráfico, he realizado un análisis de frecuencias de los usuarios que han eliminado alguna vez una aplicación para conocer las razones que les llevaron a ello.



Como se puede observar la razón más común por la que los usuarios de banca móvil borraron sus aplicaciones es que no las utilizaban (31,9%), seguido de que no cumplían sus expectativas (24,6%) y de que cambiaron de banco (23,2%).

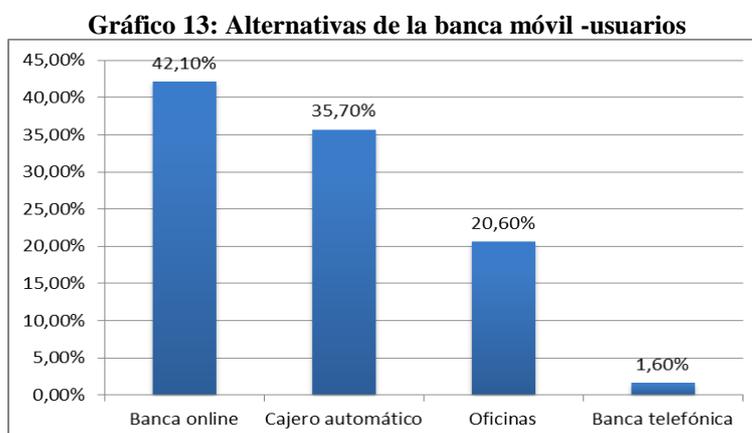
A continuación realice una comparativa respecto al sexo, la edad y la situación laboral obteniendo que no existen relaciones entre las razones por las que eliminaron las aplicaciones de banca con el sexo, la edad ni la situación laboral.

3.4. Objetivo 4: Investigar cuales son los medios alternativos a la banca móvil más utilizados.

Debido a que he encuestado a personas que poseen aplicaciones de banca móvil y a personas que no, he realizado una pregunta para cada uno de estos grupos con el objetivo de conocer cuál es el medio alternativo a la banca móvil más utilizada.

3.4.1. Pregunta 10: ¿Qué medio de banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones a parte de la banca móvil?

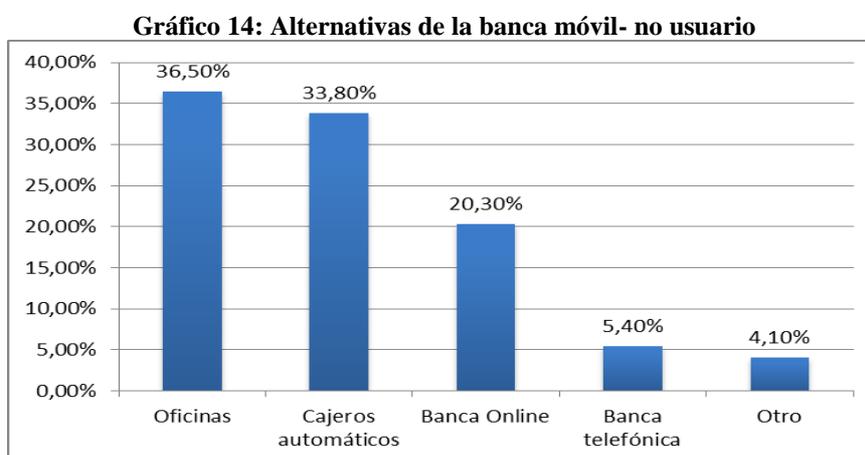
Con esta pregunta he querido estudiar las alternativas a la banca móvil más utilizada por los usuarios de esta. Para ello he realizado un análisis de frecuencias obteniendo así la siguiente gráfica.



La alternativa a la banca móvil más utilizada por los usuarios es la banca online con un 42,10%, seguida por el cajero automático(35,7%) y por las oficinas (20,60%). Y en última posición con tan solo un 1,60% de los usuarios se encuentra la banca telefónica. Para profundizar en el tema he estudiado esta variables según el sexo, la edad y la situación laboral obteniendo que con ninguna de ellas existe relación.

3.4.2. Pregunta 13: ¿Qué medio de la banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones?

Al igual que con la pregunta anterior, quiero estudiar las alternativas de la banca móvil más utilizadas, en este caso por las personas que no poseen aplicaciones. Para ello he realizado de nuevo un análisis de frecuencias, Obteniendo así el siguiente gráfico.

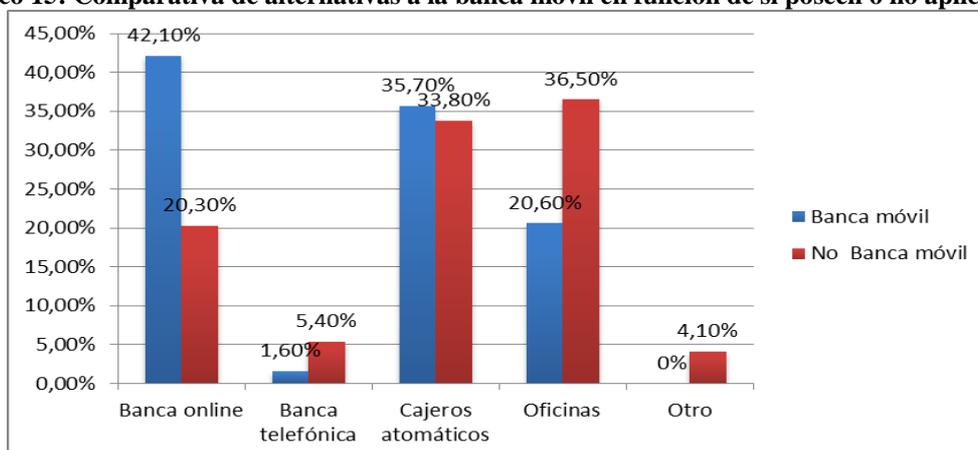


En este caso la alternativa más utilizada son las oficinas (36,5%), seguida por los cajeros automáticos (33,8%), la banca online (20,30%) y de nuevo por detrás se encuentra la banca telefónica (5,40%).

Como ha ocurrido al analizar la existencia de relaciones de los medios utilizados con el sexo, la edad y la situación laboral, he obtenido que no existen relaciones entre las variables.

A nivel global, se puede observar que existen diferencias entre las respuestas dadas por los usuarios de banca móvil de los que no poseen aplicaciones de banca móvil. Como muestro en la siguiente gráfica.

Gráfico 15: Comparativa de alternativas a la banca móvil en función de si poseen o no aplicaciones



Como se puede observar los usuarios de banca móvil buscan en su mayoría como alternativa el medio más similar al ya utilizado, en cambio las personas que no poseen aplicaciones de banca móvil prefieren un trato más cercano con el banco ya que son los que tiene un % más alto de los dos en las oficinas y en la banca telefónica.

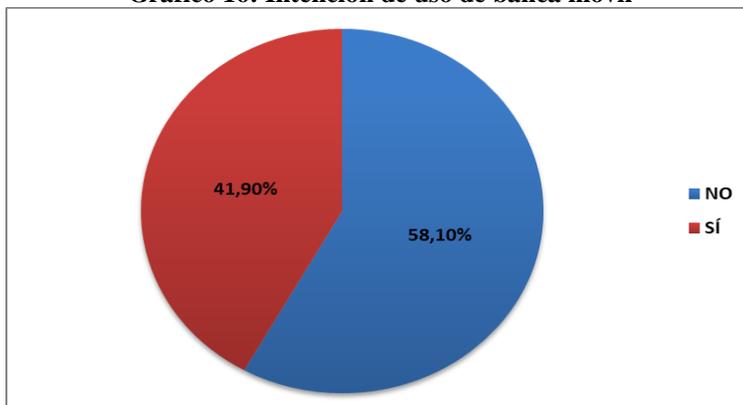
3.5. Objetivo 5: Analizar la intención de uso de las aplicaciones de banca móvil en el futuro.

Para realizar el análisis de este objetivo he realizado dos preguntas sobre la intención de uso de las aplicaciones de banca móvil, una dirigida a las personas que no poseen ningún aplicación de banca móvil y la otra dirigida a los usuarios de banca móvil que únicamente tienen aplicaciones pertenecientes a los bancos.

3.5.1. Pregunta 12: ¿Tiene pensado utilizar estas aplicaciones en el futuro?

Para analizar la intención de uso de la población que no posee aplicaciones de banca móvil he realizado un análisis de frecuencias del que he obtenido el siguiente gráfico.

Gráfico 16: Intención de uso de banca móvil



Como se puede observar el 41,90% de la población que no posee aplicaciones de banca móvil piensa utilizarlas en un futuro. Población que supone un 15,5% del total.

Por lo que sería interesante animar a estos para que se conviertan en usuarios de banca móvil mediante un plan de marketing. Además al ser las oficinas el lugar preferido por estos a la hora de realizar sus transacciones, podría convertirse en el punto clave para ganar usuarios.

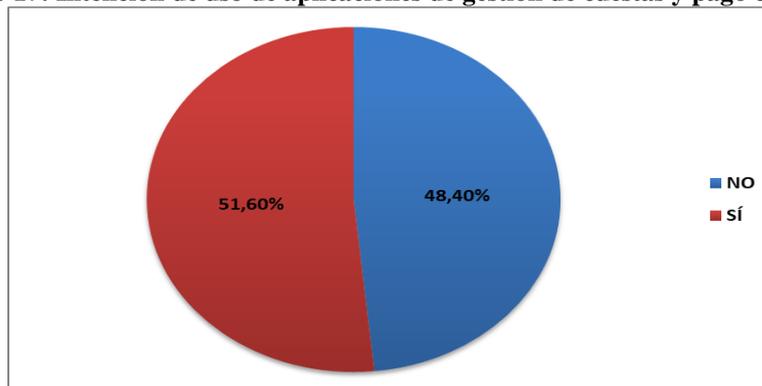
Analizando la relación entre la intención de uso y las variables sexo, edad y situación laboral mediante ANOVA, he obtenido que no existe ninguna relación entre los casos.

3.5.2. Pregunta 9: ¿Tiene intención de utilizar estas aplicaciones en el futuro?

Con esta pregunta busco analizar la intención de uso de las aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil, por parte de la población que posee exclusivamente aplicaciones pertenecientes a los bancos.

Para analizar el nivel de uso he comenzado con un análisis de frecuencias, obteniendo el siguiente gráfico.

Gráfico 17: Intención de uso de aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil



Como se aprecia en el gráfico la mayoría de la población que posee exclusivamente aplicaciones pertenecientes a los bancos tiene intención de utilizar en un futuro aplicaciones de gestión de cuentas y de pagos con el móvil (51,60%), dato que demuestra que están más dispuestos a usar nuevas aplicaciones que la población que aún no posee ninguna.

Analizando mediante ANOVA si existe relación con la edad, el sexo y la situación laboral he obtenido:

- Existe relación con la variable sexo, resultando estar las mujeres significativamente más dispuesta a usar las aplicaciones en un futuro.
- Existe relación con la variable edad, encontrando diferencias significativas entre las edades 18-24, 25-29, 35-39, 50-54 y 55-59, siendo entre estas la de 55-59 en la que los usuarios están más dispuestos a usar las aplicaciones en el futuro.
- No existe relación con la variable situación laboral.

4. Conclusiones e implicaciones

4.1. Conclusiones por objetivos:

- **Analizar el perfil de la población que utiliza aplicaciones de banca móvil y las razones de las personas que no las utilizan.**

Más de la mitad de la población posee aplicaciones de banca móvil, ascendiendo notoriamente cuando la población se encuentra entre los 25 y 29 años, en la que casi la totalidad de estos la posee. Por lo contrario, a partir de los 60 años ningún encuestado poseía aplicaciones.

De la población que no posee aplicaciones de banca la mayoría prefieren realizar sus transacciones a través de otros medios.

- **Estudiar la percepción de los usuarios de banca móvil.**

La mayoría de los usuarios de banca móvil posee aplicaciones exclusivamente pertenecientes a los bancos. De los usuarios que poseen ambos tipos de aplicaciones, he obtenido que a nivel global consideran que las aplicaciones pertenecientes a los bancos no son más sencillas de manejar, pero sí que son más seguras y están más satisfechos con ellas que con el resto de aplicaciones de banca.

Cuando se trata de la población que se encuentra entre 50 y 54 años la valoración en el tema de la seguridad no es tan positivo, considerando que no son más seguras que las del resto de aplicaciones.

- **Conocer los aspectos que busca la población en las aplicaciones de banca móvil y los que modificaría.**

Entre las últimas aplicaciones descargadas por los usuarios de banca móvil destacan por su número Ibercaja y CaixaBank.

A la hora de descargar una aplicación de banca existen diferencias significativas entre los estudiantes y los trabajadores por cuenta propia.

Los usos que le dan a las aplicaciones de banca son principalmente controlar las cuentas y realizar transferencias. Además la mayoría de los usuarios no consideran que sus aplicaciones necesiten mejoras, por lo que nunca ha borrado una aplicación de banca de sus terminales.

Cabe destacar que de la población que sí ha borrado alguna vez una aplicación de banca móvil, sobresalen los que se encuentran entre los 50 y los 54 años,

edad en la que la valoración de la seguridad de las aplicaciones disminuía notoriamente. Los motivos que generalmente llevaron a la eliminación de las aplicaciones fueron su no utilización y el no cumplimiento de las expectativas creadas a la hora de la descarga.

- **Investigar cuales son los medios alternativos a la banca móvil más utilizados.**

Los usuarios de banca móvil, prefieren la banca online ante el resto de opciones, quizás por la similitud de uso entre los medios. En cambio la población que no posee aplicaciones de banca móvil, prefieren acudir a las oficinas y destacan entre los que utilizan la banca telefónica, por lo que buscan un trato más personalizado.

- **Analizar la intención de uso de las aplicaciones de banca móvil en el futuro.**

De las personas que aún no poseen aplicaciones de banca casi la mitad piensa hacerlo en el futuro, en cambio cuando se trata de la población que posee aplicaciones de banca y planea poseer aplicaciones de gestión de cuentas y pagó con móvil es más de la mitad de los usuarios la que piensa en poseerla en un futuro. Lo que demuestra que la ampliación de la teoría unificada de la aceptación y uso de la tecnología (UTAUT 2) tenía razón en cuanto a que los usuarios están más dispuestos a utilizar una nueva tecnología cuando tienen más experiencia.

6.2. Implicaciones:

Este trabajo ha servido para conocer más, en el ámbito de la banca móvil, tanto a los usuarios de banca móvil como a las personas que no poseen estas aplicaciones. Además de comprender mejor la aceptación de la población de las nuevas tecnologías.

Por lo que podría ser útil para las empresas dedicadas a este sector que tienen como objetivo llegar a un número más amplio de usuarios. Objetivo al que deberían aspirar mediante la ayuda de un plan de marketing, en el que se dirigieran a la población de manera más segmentada por edades. Además de centrarse en la atención al cliente en la oficinas, lugar preferido para hacer sus transacciones por la población que no posee aplicaciones de banca móvil, y en el que se debería explicar y ofrecer las aplicaciones a los clientes, con el fin de incrementar los usuarios.

5. Bibliografía

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Ditrendia Digital marketing trends. (2017). *Informe Mobile en España y en el mundo*. Madrid.
- Fintonic. (s.f.). Recuperado el 2017 de Abril de 24, de <https://www.fintonic.com/app/landing/home.do>
- Ditrentia Digital marketing trends. (2016). *Informe Mobile en España y en el Mundo*. Madrid.
- ING People in progress. (s.f.). Obtenido de <https://www.ing.es/>
- Koenig-Lewis, N., Palmer, A., & Moll, A. (2010). Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *Internacional journal of banking*, 410-431.
- Pallant, J. (2001). *SPSS Survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for windows*. Open University press.
- Press, E. (14 de Junio de 2016). Las compras a través del móvil en España crecieron el 68% en el 2015. *El Economista*.
- Prodanova, J., San-Martín, S., & Jiménez, N. (2015). *El presente y el futuro de la banca por móvil según los usuarios españoles de banca*. Universia Business Review.
- Rija, C. (s.f.). *Los españoles preferimos comprar online desde casa, después de trabajar y los fines de semana*. Nominalia A DADA BRAND.
- Salvatierra, J. (20 de Abril de 2017). Orange lanzará también en España el banco móvil que estrena en Francia. *El País*.
- Sarmiento, D. G. (2013). Modelo de aceptación de la tecnología (TAM) y el comercio Móvil:m-banking. *Revista ensayos*, 204-220.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision sciences*, 273-315.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a Unified View. *MIS quarterly*, 425-478.
- Viswanath, V., & Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 186-204.

Viswanath, V., Thong, J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 157-178.

Wikipedia, *La enciclopedia libre*. (s.f.). Recuperado el 24 de 4 de 2017, de https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Pa%C3%ADses_por_n%C3%BAmero_de_usuarios_de_Internet

Yi, C., & Cude, B. (s.f.). Consumers` adoption of online shopping. En Z. yan , *Encyclopedia of Cyber Behavior* (págs. 466-476). Information Science Reference.

6. Anexos

ÍNDICE DE ANEXOS

Tabla 1: Pregunta 1 según el sexo	44
Tabla 2: Pregunta 1 según la edad	44
Tabla 3: Pregunta 1 según la edad mejorada	44
Tabla 4: Pregunta 1 según la situación laboral	45
Tabla 5: Pregunta 1 según la situación laboral mejorada	45
Tabla 6: Pregunta 7 según el sexo	46
Tabla 50: Pregunta 9 según el sexo	69
Tabla 7: Pregunta 7 según el sexo mejorada	46
Tabla 8: Pregunta 7 según la edad	47
Tabla 9: Pregunta 7 según la edad mejorada	48
Tabla 10: pregunta 7 según la situación laboral	48
Tabla 11: Pregunta 7 según la situación laboral mejorada	49
Tabla 12: Pregunta 2 según el sexo	49
Tabla 13: Pregunta 2 según el sexo mejorada	50
Tabla 14: Pregunta 2 según la edad	50
Tabla 15: Pregunta 2 según la edad mejorada	50
Tabla 16: Pregunta 2 según la situación laboral	51
Tabla 17: Pregunta 2 según la situación laboral mejorada	51
Tabla 18: Pregunta 7 según el sexo	52
Tabla 19: Pregunta 7 según la edad	53
Tabla 20: Pregunta 7 según la situación laboral	55
Tabla 21: Pregunta 3 según el sexo	55
Tabla 22: Pregunta 3 según la edad	56
Tabla 23: Pregunta 3 según la situación laboral	56
Tabla 24: Pregunta 5 frecuencias.....	57
Tabla 25: Pregunta 5 según el sexo	57
Tabla 26: Pregunta 5 según la edad	59
Tabla 27: Pregunta 5 según la situación laboral	61
Tabla 28: Pregunta 6 según el sexo	63
Tabla 29: Pregunta 6 según la edad	63
Tabla 30: Pregunta 6 según el sexo mejorada	64
Tabla 31: Pregunta 6 según la situación laboral	64

Tabla 32: Pregunta 6 según la situación laboral mejorada	64
Tabla 33: Pregunta 14 según el sexo	65
Tabla 34: Pregunta 14 según la edad	65
Tabla 35: Pregunta 14 según la edad mejorada	66
Tabla 36: Pregunta 14 según la situación laboral	66
Tabla 37: Pregunta 14 según la situación laboral mejorada	66
Tabla 38: Pregunta 15 según el sexo	67
Tabla 39: Pregunta 15 según la edad	67
Tabla 40: Pregunta 15 según la situación laboral	67
Tabla 41: Pregunta 10 según el sexo	67
Tabla 42: Pregunta 10 según la edad	68
Tabla 43: Pregunta 10 según la situación laboral	68
Tabla 44: Pregunta 13 según el sexo	68
Tabla 45: Pregunta 13 según la edad	68
Tabla 46: Pregunta 13 según la situación laboral	68
Tabla 47: Pregunta 12 según el sexo	69
Tabla 48: Pregunta 12 según la edad	69
Tabla 49: Pregunta 12 según la situación laboral	69
Tabla 51: Pregunta 9 según la edad	70
Tabla 52: Pregunta 9 según la situación laboral	70

Anexo 1: Encuesta

Banca móvil

Hola! Buenos días/tardes soy una estudiante de Marketing e investigación de mercados de la universidad de Zaragoza. Estoy realizando un estudio sobre la adopción de la banca móvil en la población española para la elaboración de mi trabajo de fin de grado. Su participación sería de gran ayuda, esta es totalmente anónima y realizarla no le costara mucho tiempo. Muchas gracias por su atención.

*Obligatorio

1. ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil? *

Se incluyen todas aquellas aplicaciones de banca que se encuentren en smartphones
Marca solo un óvalo.

- Si Pasa a la pregunta 2.
 No Pasa a la pregunta 11.

En los últimos años numerosas empresas a parte de los mismos bancos se han sumado al negocio de la banca móvil a través de diversas aplicaciones, como aquellas que permiten manejar diferentes cuentas en la misma aplicación o aplicaciones que permiten el pago con el móvil (Samsung Pay, Apple Pay, twyp, Verse, bizum...)

2. ¿Cuales de estas aplicaciones posee? *

Marca solo un óvalo.

- Aplicaciones de bancos (CaixaBank, Santander, Ibercaja...) Pasa a la pregunta 8.
 Aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil (Fintonic, Twyp, Bizum...) Pasa a la pregunta 3.
 Ambas Pasa a la pregunta 7.

3. ¿Cual fue su última aplicación de banca móvil descargada? *

4. ¿Cómo conoció la aplicación? *

Marca solo un óvalo.

- A través de internet
 A través de medios de comunicación
 Me la enseñó el empleado del banco
 Me la recomendó un conocido
 De otra manera

5. ¿Cuales son los principales usos que le da? *

Elija un máximo de tres respuestas
Selecciona todos los que correspondan.

- Activar o gestionar alertas
 Controlar las cuentas
 Enviar dinero a familiares o amigos/Mover el dinero entre cuentas
 Gestionar sus inversiones
 Hacer transferencias
 Pagar facturas
 Otras comprobaciones

6. ¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil? *

Marca solo un óvalo.

- Ampliaría sus utilidades
 Facilitaría su manejo
 Mejoraría su seguridad
 No considero que necesite mejora
 Otros

Pasa a la pregunta 10.

7. Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos *

Siendo 7 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo
Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5	6	7
Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca móvil	<input type="radio"/>						
Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil	<input type="radio"/>						
Estoy más satisfecho/a con las aplicaciones pertenecientes a los bancos que con el resto de aplicaciones de banca móvil	<input type="radio"/>						

Pasa a la pregunta 3.

8. ¿Porque no utiliza las otras aplicaciones de banca móvil? *

Marca solo un óvalo.

- Prefiero las de los bancos
- No las considero seguras
- No las conocía
- Me resultan complicadas
- No están disponibles para mi banco
- Otra razon

9. ¿Tiene intención de utilizar estas aplicaciones en el futuro? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

Pasa a la pregunta 3.

10. ¿Qué medio de banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones a parte de la banca móvil? *

Marca solo un óvalo.

- Cajero automático
- Banca online
- Banca telefónica
- Oficinas
- Otro

Pasa a la pregunta 14.

11. ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil? *

Marca solo un óvalo.

- No las se manejar
- No satisfacen mis necesidades
- No tengo un dispositivo en el que descargarlas
- Prefiero realizar mis transacciones a través de otras plataformas
- Otros

12. ¿Tiene pensado utilizar estas aplicaciones en el futuro? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

13. **¿Qué medio de la banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones? ***

Marca solo un óvalo.

- Banca online
- Banca telefónica
- Cajeros automáticos
- Oficinas
- Otro

14. **¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí *Pasa a la pregunta 15.*
- No *Pasa a la pregunta 16.*

15. **¿Cuál fue el motivo que le llevo a eliminar la aplicación? ***

Marca solo un óvalo.

- Cambie de banco
- No cumplía mis expectativas
- No funcionaba
- No la utilizaba
- No tenía espacio en la memoria de mi dispositivo
- Otros

Pasa a la pregunta 16.

16. **Sexo ***

Marca solo un óvalo.

- Hombre
- Mujer

17. **Edad ***

Marca solo un óvalo.

- 18-24
- 25-29
- 30-34
- 35-39
- 40-44
- 45-49
- 50-54
- 55-59
- 60-64
- 65-69
- 70-74
- 75-79
- 80-84
- 85 o más

18. **Situación laboral ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Ama/o de casa
- Estudiante
- Jubilado
- Parado
- Trabajador de empresa pública
- Trabajador por cuenta ajena
- Trabajador por cuenta propia

Anexo 2: Tablas objetivo 1

Anexo 2.1: Pregunta 1

Según el sexo

Tabla 1: Pregunta 1 según el sexo

Tabla de contingencia ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil? * Sexo

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
¿Posee usted aplicaciones de banca móvil?	NO	Recuento	28	46	74
		% dentro de Sexo	34,1%	39,0%	37,0%
		Residuos corregidos	-,7	,7	
	SÍ	Recuento	54	72	126
		% dentro de Sexo	65,9%	61,0%	63,0%
		Residuos corregidos	,7	-,7	
Total		Recuento	82	118	200
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,486 ^a	1	,486		
Corrección por continuidad ^b	,300	1	,584		
Razón de verosimilitudes	,487	1	,485		
Estadístico exacto de Fisher				,552	,293
Asociación lineal por lineal	,483	1	,487		
N de casos válidos	200				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 30,34.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Según la edad

Tabla 2: Pregunta 1 según la edad

Tabla de contingencia ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil? * Edad

			Edad										Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69		70-74
¿Posee usted aplicaciones de banca móvil?	NO	Recuento	19	1	9	4	7	5	13	9	4	1	2	74
		% dentro de Edad	43,2%	4,0%	42,9%	19,0%	29,2%	33,3%	46,4%	60,0%	100,0%	100,0%	100,0%	37,0%
		Residuos corregidos	1,0	-3,7	,6	-1,8	-,8	-,3	1,1	1,9	2,6	1,3	1,9	
	SÍ	Recuento	25	24	12	17	17	10	15	6	0	0	0	126
		% dentro de Edad	56,8%	96,0%	57,1%	81,0%	70,8%	66,7%	53,6%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	63,0%
		Residuos corregidos	-1,0	3,7	-,6	1,8	,8	,3	-1,1	-1,9	-2,6	-1,3	-1,9	
Total		Recuento	44	25	21	21	24	15	28	15	4	1	2	200
		% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,723 ^a	10	,000
Razón de verosimilitudes	38,943	10	,000
Asociación lineal por lineal	8,422	1	,004
N de casos válidos	200		

a. 6 casillas (27,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,37.

Tabla 3: Pregunta 1 según la edad mejorada

Tabla de contingencia ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil? * Edad

			Edad							Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54		55-59
¿Posee usted aplicaciones de banca móvil?	NO	Recuento	19	1	9	4	7	5	13	9	67
		% dentro de Edad	43,2%	4,0%	42,9%	19,0%	29,2%	33,3%	46,4%	60,0%	34,7%
	SÍ	Recuento	25	24	12	17	17	10	15	6	126
		% dentro de Edad	56,8%	96,0%	57,1%	81,0%	70,8%	66,7%	53,6%	40,0%	65,3%
Total		Recuento	44	25	21	21	24	15	28	15	193
		% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,952 ^a	7	,004
Razón de verosimilitudes	24,587	7	,001
Asociación lineal por lineal	2,660	1	,103
N de casos válidos	193		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,21.

Tabla de contingencia ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil? * Edad

			Edad							Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54		55-59
¿Posee usted aplicaciones de banca móvil?	NO	Recuento	19	1	9	4	7	5	13	9	67
		% dentro de Edad	43,2%	4,0%	42,9%	19,0%	29,2%	33,3%	46,4%	60,0%	34,7%
		Residuos corregidos	1,3	-3,5	,8	-1,6	-,6	-,1	1,4	2,1	
	SÍ	Recuento	25	24	12	17	17	10	15	6	126
		% dentro de Edad	56,8%	96,0%	57,1%	81,0%	70,8%	66,7%	53,6%	40,0%	65,3%
		Residuos corregidos	-1,3	3,5	-,8	1,6	,6	,1	-1,4	-2,1	
Total	Recuento	44	25	21	21	24	15	28	15	193	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Según la situación laboral

Tabla 4: Pregunta 1 según la situación laboral

Tabla de contingencia ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil? * Situación laboral

			Situación laboral						Total	
			Ama/o de casa	Estudiante	Jubilado	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena		Trabajador por cuenta propia
¿Posee usted aplicaciones de banca móvil?	NO	Recuento	2	15	2	1	17	22	15	74
		% dentro de Situación laboral	100,0%	36,6%	100,0%	25,0%	43,6%	27,5%	46,9%	37,0%
		Residuos corregidos								
	SÍ	Recuento	0	26	0	3	22	58	17	126
		% dentro de Situación laboral	0,0%	63,4%	0,0%	75,0%	56,4%	72,5%	53,1%	63,0%
		Residuos corregidos								
Total	Recuento	2	41	2	4	39	80	32	200	
	% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,224 ^a	6	,057
Razón de verosimilitudes	13,467	6	,036
N de casos válidos	200		

a. 6 casillas (42,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,74.

Tabla 5: Pregunta 1 según la situación laboral mejorada

Tabla de contingencia ¿Posee usted aplicaciones de banca móvil? * Situación laboral

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
¿Posee usted aplicaciones de banca móvil?	NO	Recuento	15	1	17	22	15	70
		% dentro de Situación laboral	36,6%	25,0%	43,6%	27,5%	46,9%	35,7%
		Residuos corregidos						
	SÍ	Recuento	26	3	22	58	17	126
		% dentro de Situación laboral	63,4%	75,0%	56,4%	72,5%	53,1%	64,3%
		Residuos corregidos						
Total	Recuento	41	4	39	80	32	196	
	% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de χ^2 -cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,354 ^a	4	,253
Razón de verosimilitudes	5,373	4	,251
Asociación lineal por lineal	,000	1	,995
N de casos válidos	196		

a. 2 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,43.

Anexo 2.2: Pregunta 7

Según el sexo

Tabla 6: Pregunta 7 según el sexo

Tabla de contingencia ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil? * Sexo

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?	No las se manejar	Recuento	6	10	16
		% dentro de Sexo	21,4%	21,7%	21,6%
	No satisfacen mis necesidades	Recuento	6	3	9
		% dentro de Sexo	21,4%	6,5%	12,2%
	No tengo un dispositivo en el que descargarla	Recuento	1	4	5
		% dentro de Sexo	3,6%	8,7%	6,8%
	Prefiero realizar mis transacciones a través de otras plataformas	Recuento	12	24	36
		% dentro de Sexo	42,9%	52,2%	48,6%
	Otros	Recuento	3	5	8
		% dentro de Sexo	10,7%	10,9%	10,8%
Total	Recuento	28	46	74	
	% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de χ^2 -cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,168 ^a	4	,384
Razón de verosimilitudes	4,118	4	,390
N de casos válidos	74		

a. 5 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,89.

Tabla 7: Pregunta 7 según el sexo mejorada

Tabla de contingencia ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil? * Sexo

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?	No las se manejar	Recuento	6	10	16
		% dentro de Sexo	25,0%	27,0%	26,2%
	No satisfacen mis necesidades	Recuento	6	3	9
		% dentro de Sexo	25,0%	8,1%	14,8%
	Prefiero realizar mis transacciones a través de otras plataformas	Recuento	12	24	36
		% dentro de Sexo	50,0%	64,9%	59,0%
	Total	Recuento	24	37	61
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,383 ^a	2	,184
Razón de verosimilitudes	3,316	2	,191
N de casos válidos	61		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,54.

Según la edad

Tabla 8: Pregunta 7 según la edad

Tabla de contingencia ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil? * Edad

			Edad						
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54
¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?	No las se manejar	Recuento	4	0	2	0	0	1	3
		% dentro de Edad	21,1%	0,0%	22,2%	0,0%	0,0%	20,0%	23,1%
	No satisfacen mis necesidades	Recuento	3	0	3	0	1	1	0
		% dentro de Edad	15,8%	0,0%	33,3%	0,0%	14,3%	20,0%	0,0%
	No tengo un dispositivo en el que descargarla	Recuento	0	0	1	0	1	0	0
		% dentro de Edad	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%
Prefiero realizar mis transacciones a través de otras plataformas	Recuento	9	0	3	4	4	3	8	
	% dentro de Edad	47,4%	0,0%	33,3%	100,0%	57,1%	60,0%	61,5%	
Otros	Recuento	3	1	0	0	1	0	2	
	% dentro de Edad	15,8%	100,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	15,4%	
Total	Recuento	19	1	9	4	7	5	13	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabla de contingencia ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil? * Edad

			Edad				Total
			55-59	60-64	65-69	70-74	
¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?	No las se manejar	Recuento	2	2	1	1	16
		% dentro de Edad	22,2%	50,0%	100,0%	50,0%	21,6%
	No satisfacen mis necesidades	Recuento	1	0	0	0	9
		% dentro de Edad	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	12,2%
	No tengo un dispositivo en el que descargarla	Recuento	1	2	0	0	5
		% dentro de Edad	11,1%	50,0%	0,0%	0,0%	6,8%
Prefiero realizar mis transacciones a través de otras plataformas	Recuento	4	0	0	1	36	
	% dentro de Edad	44,4%	0,0%	0,0%	50,0%	48,6%	
Otros	Recuento	1	0	0	0	8	
	% dentro de Edad	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%	
Total	Recuento	9	4	1	2	74	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,816 ^a	40	,213
Razón de verosimilitudes	45,978	40	,238
Asociación lineal por lineal	,904	1	,342
N de casos válidos	74		

a. 53 casillas (96,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Tabla 9: Pregunta 7 según la edad mejorada

Tabla de contingencia ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil? * Edad

			Edad		Total
			18-24	50-54	
¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?	No las se manejar	Recuento	4	3	7
		% dentro de Edad	21,1%	23,1%	21,9%
	No satisfacen mis necesidades	Recuento	3	0	3
		% dentro de Edad	15,8%	0,0%	9,4%
	Prefiero realizar mis transacciones a través de otras plataformas	Recuento	9	8	17
		% dentro de Edad	47,4%	61,5%	53,1%
	Otros	Recuento	3	2	5
		% dentro de Edad	15,8%	15,4%	15,6%
	Total	Recuento	19	13	32
		% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,360 ^a	3	,501
Razón de verosimilitudes	3,431	3	,330
Asociación lineal por lineal	,232	1	,630
N de casos válidos	32		

a. 6 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,22.

Según la situación laboral

Tabla 10: pregunta 7 según la situación laboral

Tabla de contingencia ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil? * Situación laboral

			Situación laboral						Total	
			Amaño de casa	Estudiante	Jubilado	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena		Trabajador por cuenta propia
¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?	No las se manejar	Recuento	2	4	1	1	4	3	1	16
		% dentro de Situación laboral	100,0%	26,7%	50,0%	100,0%	23,5%	13,6%	6,7%	21,6%
	No satisfacen mis necesidades	Recuento	0	1	0	0	0	6	2	9
		% dentro de Situación laboral	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	13,3%	12,2%
	No tengo un dispositivo en el que descargarla	Recuento	0	0	0	0	1	3	1	5
% dentro de Situación laboral		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	13,6%	6,7%	6,8%	
Prefiero realizar mis transacciones a través de otras plataformas	Recuento	0	7	1	0	11	9	8	36	
	% dentro de Situación laboral	0,0%	46,7%	50,0%	0,0%	64,7%	40,9%	53,3%	48,6%	
Otros	Recuento	0	3	0	0	1	1	3	8	
	% dentro de Situación laboral	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	5,9%	4,5%	20,0%	10,8%	
Total	Recuento	2	15	2	1	17	22	15	74	
	% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,558 ^a	24	,237
Razón de verosimilitudes	29,398	24	,206
Asociación lineal por lineal	1,582	1	,208
N de casos válidos	74		

a. 31 casillas (88,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Tabla 11: Pregunta 7 según la situación laboral mejorada

Tabla de contingencia ¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil? * Situación laboral

			Situación laboral				Total
			Estudiante	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
¿Por qué no posee aplicaciones de banca móvil?	No las se manejar	Recuento % dentro de Situación laboral	4 26,7%	4 23,5%	3 13,6%	1 6,7%	12 17,4%
	No satisfacen mis necesidades	Recuento % dentro de Situación laboral	1 6,7%	0 0,0%	6 27,3%	2 13,3%	9 13,0%
	No tengo un dispositivo en el que descargarla	Recuento % dentro de Situación laboral	0 0,0%	1 5,9%	3 13,6%	1 6,7%	5 7,2%
	Prefiero realizar mis transacciones a través de otras plataformas	Recuento % dentro de Situación laboral	7 46,7%	11 64,7%	9 40,9%	8 53,3%	35 50,7%
	Otros	Recuento % dentro de Situación laboral	3 20,0%	1 5,9%	1 4,5%	3 20,0%	8 11,6%
Total		Recuento % dentro de Situación laboral	15 100,0%	17 100,0%	22 100,0%	15 100,0%	69 100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,150 ^a	12	,233
Razón de verosimilitudes	17,700	12	,125
Asociación lineal por lineal	,071	1	,791
N de casos válidos	69		

a. 16 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,09.

Anexo 3: Tablas objetivo 2

Anexo 3.1: Pregunta 2

Según el sexo

Tabla 12: Pregunta 2 según el sexo

Tabla de contingencia ¿Cuales de estas aplicaciones posee? * Sexo

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
¿Cuales de estas aplicaciones posee?	Aplicaciones de bancos (CaixaBank, Santander, Ibercaja...)	Recuento	36	55	91
		% dentro de Sexo	66,7%	76,4%	72,2%
		Residuos corregidos	-1,2	1,2	
	Aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil (Fintonic, Twyp, Bizum...)	Recuento	2	6	8
		% dentro de Sexo	3,7%	8,3%	6,3%
		Residuos corregidos	-1,1	1,1	
Ambas	Recuento	16	11	27	
	% dentro de Sexo	29,6%	15,3%	21,4%	
	Residuos corregidos	1,9	-1,9		
Total		Recuento	54	72	126
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,412 ^a	2	,110
Razón de verosimilitudes	4,440	2	,109
Asociación lineal por lineal	2,615	1	,106
N de casos válidos	126		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,43.

Tabla 13: Pregunta 2 según el sexo mejorada

Tabla de contingencia ¿Cuáles de estas aplicaciones posee? * Sexo

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
¿Cuáles de estas aplicaciones posee?	Aplicaciones de bancos (CaixaBank, Santander, Ibercaja...)	Recuento	36	55	91
		% dentro de Sexo	69,2%	83,3%	77,1%
	Ambas	Recuento	16	11	27
		% dentro de Sexo	30,8%	16,7%	22,9%
Total		Recuento	52	66	118
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,278 ^a	1	,070		
Corrección por continuidad ^b	2,528	1	,112		
Razón de verosimilitudes	3,263	1	,071		
Estadístico exacto de Fisher				,081	,056
N de casos válidos	118				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 11,90.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Según la edad

Tabla 14: Pregunta 2 según la edad

Tabla de contingencia ¿Cuales de estas aplicaciones posee? * Edad

			Edad					Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44		50-54
¿Cuales de estas aplicaciones posee?	Aplicaciones de bancos (CaixaBank, Santander, Ibercaja...)	Recuento	18	17	10	11	10	13	79
		% dentro de Edad	72,0%	70,8%	83,3%	64,7%	58,8%	86,7%	71,8%
	Aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil (Fintonic, Twyp, Bizum...)	Recuento	0	2	0	3	3	0	8
		% dentro de Edad	0,0%	8,3%	0,0%	17,6%	17,6%	0,0%	7,3%
Ambas	Recuento	7	5	2	3	4	2	23	
	% dentro de Edad	28,0%	20,8%	16,7%	17,6%	23,5%	13,3%	20,9%	
Total	Recuento	25	24	12	17	17	15	110	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,314 ^a	10	,334
Razón de verosimilitudes	13,650	10	,190
Asociación lineal por lineal	,423	1	,515
N de casos válidos	110		

a. 10 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La

Tabla 15: Pregunta 2 según la edad mejorada

Tabla de contingencia ¿Cuáles de estas aplicaciones posee? * Edad

		Edad	Total	
		18-24		
¿Cuáles de estas aplicaciones posee?	Aplicaciones de bancos (CaixaBank, Santander, Ibercaja...)	Recuento	18	35
		% dentro de Edad	72,0%	71,4%
	Aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil (Fintonic, Twyp, Bizum...)	Recuento	0	2
		% dentro de Edad	0,0%	4,1%
Ambas	Recuento	7	12	
	% dentro de Edad	28,0%	24,5%	
Total	Recuento	25	49	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,342 ^a	2	,310
Razón de verosimilitudes	3,116	2	,211
Asociación lineal por lineal	,058	1	,809
N de casos válidos	49		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,98.

Según la situación laboral

Tabla 16: Pregunta 2 según la situación laboral

Tabla de contingencia ¿Cuales de estas aplicaciones posee? * Situación laboral

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
¿Cuales de estas aplicaciones posee?	Aplicaciones de bancos (CaixaBank, Santander, Ibercaja...)	Recuento	19	2	17	47	6	91
		% dentro de Situación laboral	73,1%	66,7%	77,3%	81,0%	35,3%	72,2%
	Aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil (Fintonic, Twyp, Bizum...)	Recuento	0	1	1	3	3	8
		% dentro de Situación laboral	0,0%	33,3%	4,5%	5,2%	17,6%	6,3%
	Ambas	Recuento	7	0	4	8	8	27
		% dentro de Situación laboral	26,9%	0,0%	18,2%	13,8%	47,1%	21,4%
Total		Recuento	26	3	22	58	17	126
		% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,582 ^a	8	,008
Razón de verosimilitudes	19,625	8	,012
Asociación lineal por lineal	,298	1	,585
N de casos válidos	126		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.

Tabla 17: Pregunta 2 según la situación laboral mejorada

Tabla de contingencia ¿Cuales de estas aplicaciones posee? * Situación laboral

			Situación laboral		Total
			Estudiante	Trabajador por cuenta ajena	
¿Cuales de estas aplicaciones posee?	Aplicaciones de bancos (CaixaBank, Santander, Ibercaja...)	Recuento	19	47	66
		% dentro de Situación laboral	73,1%	81,0%	78,6%
	Aplicaciones de gestión de cuentas y pago con móvil (Fintonic, Twyp, Bizum...)	Recuento	0	3	3
		% dentro de Situación laboral	0,0%	5,2%	3,6%
	Ambas	Recuento	7	8	15
		% dentro de Situación laboral	26,9%	13,8%	17,9%
Total		Recuento	26	58	84
		% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,223 ^a	2	,200
Razón de verosimilitudes	3,985	2	,136
Asociación lineal por lineal	1,324	1	,250
N de casos válidos	84		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,93.

Anexo 3.2: Pregunta 7

Según el sexo

Tabla 18: Pregunta 7 según el sexo

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias			
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca ...	Se han asumido varianzas iguales	1,506	,231	-1,161	25	,257	-.631
	No se han asumido varianzas iguales			-1,220	24,587	,234	-.631
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Estoy más satisfecho/a con las aplicaciones pertenecientes a los bancos que con el resto de aplicaciones de banca móvil]	Se han asumido varianzas iguales	1,109	,302	-1,191	25	,246	-.659
	No se han asumido varianzas iguales			-1,146	18,681	,266	-.659

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias			
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca ...	Se han asumido varianzas iguales	,693	,413	-1,642	25	,113	-1,080
	No se han asumido varianzas iguales			-1,695	23,812	,103	-1,080

Estadísticos de grupo

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca móvil]	Hombre	16	3,38	1,784	,446
	Mujer	11	4,45	1,508	,455
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil]	Hombre	16	5,19	1,515	,379
	Mujer	11	5,82	1,168	,352
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Estoy más satisfecho/a con las aplicaciones pertenecientes a los bancos que con el resto de aplicaciones de banca móvil]	Hombre	16	4,25	1,291	,323
	Mujer	11	4,91	1,578	,476

Según la edad

Tabla 19: Pregunta 7 según la edad

ANOVA de un factor						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca móvil]	Inter-grupos	6,550	6	1,092	,305	,927
	Intra-grupos	71,524	20	3,576		
	Total	78,074	26			
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil]	Inter-grupos	22,271	6	3,712	2,614	,049
	Intra-grupos	28,395	20	1,420		
	Total	50,667	26			
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Estoy más satisfecho/a con las aplicaciones pertenecientes a los bancos que con el resto de aplicaciones de banca móvil]	Inter-grupos	13,696	6	2,283	1,169	,361
	Intra-grupos	39,045	20	1,952		
	Total	52,741	26			

Prueba de homogeneidad de varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca móvil]	2,049	6	20	,106
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil]	1,342	6	20	,285
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Estoy más satisfecho/a con las aplicaciones pertenecientes a los bancos que con el resto de aplicaciones de banca móvil]	1,663	6	20	,182

Variable dependiente	(I) Edad	(J) Edad	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil]	35-39	35-39	-,583	1,444	,691
		40-44	1,000	1,337	,463
		50-54	-,750	1,638	,852
	18-24	25-29	-,486	,698	,494
		30-34	-,286	,955	,768
		35-39	,048	,822	,954
		40-44	,714	,747	,350
		50-54	3,214 [*]	,955	,003
		55-59	,214	,747	,777
	25-29	18-24	,486	,698	,494
		30-34	,200	,997	,843
		35-39	,533	,870	,547
		40-44	1,200	,799	,149
		50-54	3,700 [*]	,997	,001
		55-59	,700	,799	,392
	30-34	18-24	,286	,955	,768
		25-29	-,200	,997	,843
		35-39	,333	1,088	,762
		40-44	1,000	1,032	,344
		50-54	3,500 [*]	1,192	,008
		55-59	,500	1,032	,633
	35-39	18-24	-,048	,822	,954
		25-29	-,533	,870	,547
		30-34	-,333	1,088	,762
		40-44	,667	,910	,472
		50-54	3,167 [*]	1,088	,009
		55-59	,167	,910	,857
40-44	18-24	-,714	,747	,350	
	25-29	-1,200	,799	,149	
	30-34	-1,000	1,032	,344	
	35-39	-,667	,910	,472	
	50-54	2,500 [*]	1,032	,025	
	55-59	-,500	,843	,560	
50-54	18-24	-3,214 [*]	,955	,003	
	25-29	-3,700 [*]	,997	,001	
	30-34	-3,500 [*]	1,192	,008	
	35-39	-3,167 [*]	1,088	,009	
	40-44	-2,500 [*]	1,032	,025	
	55-59	-3,000 [*]	1,032	,009	

Descriptivos

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo	
					Límite inferior	Límite superior			
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca móvil]	18-24	7	3,86	2,116	,800	1,90	5,81	1	7
	25-29	5	4,00	1,225	,548	2,48	5,52	2	5
	30-34	2	4,00	2,828	2,000	-21,41	29,41	2	6
	35-39	3	4,33	1,155	,667	1,46	7,20	3	5
	40-44	4	2,75	2,062	1,031	-,53	6,03	1	5
	50-54	2	4,50	3,536	2,500	-27,27	36,27	2	7
	55-59	4	3,75	,957	,479	2,23	5,27	3	5
	Total	27	3,81	1,733	,333	3,13	4,50	1	7
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil]	18-24	7	5,71	1,604	,606	4,23	7,20	3	7
	25-29	5	6,20	,837	,374	5,16	7,24	5	7
	30-34	2	6,00	1,414	1,000	-6,71	18,71	5	7
	35-39	3	5,67	,577	,333	4,23	7,10	5	6
	40-44	4	5,00	1,155	,577	3,16	6,84	4	6
	50-54	2	2,50	,707	,500	-3,85	8,85	2	3
	55-59	4	5,50	1,000	,500	3,91	7,09	5	7
	Total	27	5,44	1,396	,269	4,89	6,00	2	7

Según la situación laboral

Tabla 20: Pregunta 7 según la situación laboral

Descriptivos									
		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca móvil]	Estudiante	7	3,43	1,134	,429	2,38	4,48	1	4
	Trabajador de empresa pública	4	4,25	1,500	,750	1,86	6,64	2	5
	Trabajador por cuenta ajena	8	4,00	2,563	,906	1,86	6,14	1	7
	Trabajador por cuenta propia	8	3,75	1,488	,526	2,51	4,99	2	6
	Total	27	3,81	1,733	,333	3,13	4,50	1	7
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil]	Estudiante	7	5,57	1,272	,481	4,39	6,75	3	7
	Trabajador de empresa pública	4	6,00	1,155	,577	4,16	7,84	5	7
	Trabajador por cuenta ajena	8	5,25	1,488	,526	4,01	6,49	3	7
	Trabajador por cuenta propia	8	5,25	1,669	,590	3,85	6,65	2	7
	Total	27	5,44	1,396	,269	4,89	6,00	2	7
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Estoy más satisfecho/a con las aplicaciones pertenecientes a los bancos que con el resto de aplicaciones de banca móvil]	Estudiante	7	4,43	1,272	,481	3,25	5,61	3	6
	Trabajador de empresa pública	4	3,75	1,500	,750	1,36	6,14	3	6
	Trabajador por cuenta ajena	8	4,88	1,553	,549	3,58	6,17	3	7
	Trabajador por cuenta propia	8	4,63	1,506	,532	3,37	5,88	2	6
	Total	27	4,52	1,424	,274	3,96	5,08	2	7

ANOVA de un factor

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más fácil usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las otras aplicaciones de banca móvil]	Inter-grupos	2,110	3	,703	,213	,886
	Intra-grupos	75,964	23	3,303		
	Total	78,074	26			
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Me resulta más seguro usar aplicaciones pertenecientes a los bancos que las demás aplicaciones de banca móvil]	Inter-grupos	1,952	3	,651	,307	,820
	Intra-grupos	48,714	23	2,118		
	Total	50,667	26			
Frente a las aplicaciones pertenecientes a los bancos, valora del 1 al 7 cada uno de estos aspectos [Estoy más satisfecho/a con las aplicaciones pertenecientes a los bancos que con el resto de aplicaciones de banca móvil]	Inter-grupos	3,526	3	1,175	,549	,654
	Intra-grupos	49,214	23	2,140		
	Total	52,741	26			

Anexo 4: Tablas objetivo 3

Anexo 4.1: Pregunta 3

Según el sexo

Tabla 21: Pregunta 3 según el sexo

ANOVA de un factor

¿Cual fue su última aplicación de banca móvil descargada?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	63,969	1	63,969	1,534	,218
Intra-grupos	5170,190	124	41,695		
Total	5234,159	125			

Según la edad

Tabla 22: Pregunta 3 según la edad
ANOVA de un factor

¿Cual fue su última aplicación de banca móvil descargada?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	366,274	7	52,325	1,268	,272
Intra-grupos	4867,885	118	41,253		
Total	5234,159	125			

Situación laboral

Tabla 23: Pregunta 3 según la situación laboral
ANOVA de un factor

¿Cual fue su última aplicación de banca móvil descargada?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	416,672	4	104,168	2,616	,038
Intra-grupos	4817,486	121	39,814		
Total	5234,159	125			

Prueba de homogeneidad de varianzas

¿Cual fue su última aplicación de banca móvil descargada?

Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
1,631	4	121	,171

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: ¿Cual fue su última aplicación de banca móvil descargada?
DMS

(I) Situación laboral	(J) Situación laboral	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
Estudiante	Parado	-7,538	3,847	,062
	Trabajador de empresa pública	-1,811	1,828	,324
	Trabajador por cuenta ajena	-2,401	1,489	,110
	Trabajador por cuenta propia	-5,656	1,968	,005
Parado	Estudiante	7,538	3,847	,062
	Trabajador de empresa pública	5,727	3,883	,143
	Trabajador por cuenta ajena	5,138	3,736	,172
	Trabajador por cuenta propia	1,882	3,951	,635
Trabajador de empresa pública	Estudiante	1,811	1,828	,324
	Parado	-5,727	3,883	,143
	Trabajador por cuenta ajena	-,589	1,580	,710
	Trabajador por cuenta propia	-3,845	2,038	,062
Trabajador por cuenta ajena	Estudiante	2,401	1,489	,110
	Parado	-5,138	3,736	,172
	Trabajador de empresa pública	,589	1,580	,710
	Trabajador por cuenta propia	-3,256	1,740	,064
Trabajador por cuenta propia	Estudiante	5,656	1,968	,005
	Parado	-1,882	3,951	,635
	Trabajador de empresa pública	3,845	2,038	,062
	Trabajador por cuenta ajena	3,256	1,740	,064

Anexo 4.3: Pregunta 5

Tabla 24: Pregunta 5 frecuencias

Frecuencias \$Usosconjuntos

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
	Activar o gestionar alertas	15	5,3%	12,0%
	Controlar las cuentas	106	37,3%	84,8%
	Enviar dinero a familiares o amigos/Mover el dinero entre cuentas	30	10,6%	24,0%
	Gestionar sus inversiones	28	9,9%	22,4%
	Hacer transferencias	79	27,8%	63,2%
	Pagar facturas	17	6,0%	13,6%
	Otras comprobaciones	9	3,2%	7,2%
Total		284	100,0%	227,2%

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

Tabla 25: Pregunta 5 según el sexo

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Activar o gestionar alertas	NO	Recuento	45	65	110
		% dentro de Sexo	84,9%	90,3%	88,0%
	SÍ	Recuento	8	7	15
		% dentro de Sexo	15,1%	9,7%	12,0%
Total		Recuento	53	72	125
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,834 ^a	1	,361		
Corrección por continuidad ^b	,403	1	,525		
Razón de verosimilitudes	,824	1	,364		
Estadístico exacto de Fisher				,411	,261
N de casos válidos	125				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,36.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Controlar las cuentas	NO	Recuento	6	13	19
		% dentro de Sexo	11,3%	18,1%	15,2%
	SÍ	Recuento	47	59	106
		% dentro de Sexo	88,7%	81,9%	84,8%
Total		Recuento	53	72	125
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,074 ^a	1	,300		
Corrección por continuidad ^b	,615	1	,433		
Razón de verosimilitudes	1,103	1	,294		
Estadístico exacto de Fisher				,327	,218
N de casos válidos	125				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,06.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Enviar dinero a familiares o amigos/Mover el dinero entre cuentas	NO	Recuento	38	57	95
		% dentro de Sexo	71,7%	79,2%	76,0%
	Sí	Recuento	15	15	30
		% dentro de Sexo	28,3%	20,8%	24,0%
Total		Recuento	53	72	125
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,934 ^a	1	,334		
Corrección por continuidad ^b	,569	1	,451		
Razón de verosimilitudes	,927	1	,336		
Estadístico exacto de Fisher				,398	,225
N de casos válidos	125				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 12,72.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Gestionar sus inversiones	NO	Recuento	39	58	97
		% dentro de Sexo	73,6%	80,6%	77,6%
	Sí	Recuento	14	14	28
		% dentro de Sexo	26,4%	19,4%	22,4%
Total		Recuento	53	72	125
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,853 ^a	1	,356		
Corrección por continuidad ^b	,499	1	,480		
Razón de verosimilitudes	,847	1	,358		
Estadístico exacto de Fisher				,391	,239
N de casos válidos	125				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 11,87.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Hacer transferencias	NO	Recuento	17	29	46
		% dentro de Sexo	32,1%	40,3%	36,8%
	Sí	Recuento	36	43	79
		% dentro de Sexo	67,9%	59,7%	63,2%
Total		Recuento	53	72	125
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,883 ^a	1	,347		
Corrección por continuidad ^b	,566	1	,452		
Razón de verosimilitudes	,889	1	,346		
Estadístico exacto de Fisher				,453	,226
N de casos válidos	125				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 19,50.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Pagar facturas	NO	Recuento	45	63	108
		% dentro de Sexo	84,9%	87,5%	86,4%
	SÍ	Recuento	8	9	17
		% dentro de Sexo	15,1%	12,5%	13,6%
Total		Recuento	53	72	125
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,175 ^a	1	,676		
Corrección por continuidad ^b	,024	1	,877		
Razón de verosimilitudes	,174	1	,677		
Estadístico exacto de Fisher				,793	,435
N de casos válidos	125				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,21.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
Otras comprobaciones	NO	Recuento	50	66	116
		% dentro de Sexo	94,3%	91,7%	92,8%
	SÍ	Recuento	3	6	9
		% dentro de Sexo	5,7%	8,3%	7,2%
Total		Recuento	53	72	125
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,326 ^a	1	,568		
Corrección por continuidad ^b	,049	1	,825		
Razón de verosimilitudes	,334	1	,563		
Estadístico exacto de Fisher				,732	,419
N de casos válidos	125				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,82.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Según la edad

Tabla 26: Pregunta 5 según la edad

Tabla de contingencia

			Edad							Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54		55-59
Activar o gestionar alertas	NO	Recuento	20	23	11	14	17	10	12	3	110
		% dentro de Edad	80,0%	95,8%	91,7%	82,4%	100,0%	100,0%	85,7%	50,0%	88,0%
	SÍ	Recuento	5	1	1	3	0	0	2	3	15
		% dentro de Edad	20,0%	4,2%	8,3%	17,6%	0,0%	0,0%	14,3%	50,0%	12,0%
Total		Recuento	25	24	12	17	17	10	14	6	125
		% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,531 ^a	7	,030
Razón de verosimilitudes	15,868	7	,026
Asociación lineal por lineal	,229	1	,632
N de casos válidos	125		

a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,72.

Tabla de contingencia

			Edad							Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54		55-59
Enviar dinero a familiares o amigos/Mover el dinero entre cuentas	NO	Recuento	16	19	9	16	12	8	11	4	95
		% dentro de Edad	64,0%	79,2%	75,0%	94,1%	70,6%	80,0%	78,6%	66,7%	76,0%
	SÍ	Recuento	9	5	3	1	5	2	3	2	30
		% dentro de Edad	36,0%	20,8%	25,0%	5,9%	29,4%	20,0%	21,4%	33,3%	24,0%
Total	Recuento	25	24	12	17	17	10	14	6	125	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,870 ^a	7	,555
Razón de verosimilitudes	6,642	7	,467
Asociación lineal por lineal	,360	1	,549
N de casos válidos	125		

a. 7 casillas (43,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,44.

Tabla de contingencia

			Edad							Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54		55-59
Gestionar sus inversiones	NO	Recuento	21	17	6	12	15	7	14	5	97
		% dentro de Edad	84,0%	70,8%	50,0%	70,6%	88,2%	70,0%	100,0%	83,3%	77,6%
	SÍ	Recuento	4	7	6	5	2	3	0	1	28
		% dentro de Edad	16,0%	29,2%	50,0%	29,4%	11,8%	30,0%	0,0%	16,7%	22,4%
Total	Recuento	25	24	12	17	17	10	14	6	125	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,554 ^a	7	,084
Razón de verosimilitudes	14,851	7	,038
Asociación lineal por lineal	1,556	1	,212
N de casos válidos	125		

a. 7 casillas (43,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,34.

Tabla de contingencia

			Edad							Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54		55-59
Pagar facturas	NO	Recuento	24	20	11	17	11	9	11	5	108
		% dentro de Edad	96,0%	83,3%	91,7%	100,0%	64,7%	90,0%	78,6%	83,3%	86,4%
	SÍ	Recuento	1	4	1	0	6	1	3	1	17
		% dentro de Edad	4,0%	16,7%	8,3%	0,0%	35,3%	10,0%	21,4%	16,7%	13,6%
Total	Recuento	25	24	12	17	17	10	14	6	125	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,810 ^a	7	,077
Razón de verosimilitudes	13,970	7	,052
Asociación lineal por lineal	2,493	1	,114
N de casos válidos	125		

a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,82.

Tabla de contingencia

			Edad							Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54		55-59
Otras comprobaciones	NO	Recuento	22	22	12	17	14	10	13	6	116
		% dentro de Edad	88,0%	91,7%	100,0%	100,0%	82,4%	100,0%	92,9%	100,0%	92,8%
	SÍ	Recuento	3	2	0	0	3	0	1	0	9
		% dentro de Edad	12,0%	8,3%	0,0%	0,0%	17,6%	0,0%	7,1%	0,0%	7,2%
Total	Recuento	25	24	12	17	17	10	14	6	125	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,177 ^a	7	,411
Razón de verosimilitudes	9,532	7	,217
Asociación lineal por lineal	,542	1	,462
N de casos válidos	125		

a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,43.

Según la situación laboral

Tabla 27: Pregunta 5 según la situación laboral

Tabla de contingencia

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
Activar o gestionar alertas	NO	Recuento	22	3	21	51	13	110
		% dentro de Situación laboral	84,6%	100,0%	95,5%	89,5%	76,5%	88,0%
	SÍ	Recuento	4	0	1	6	4	15
		% dentro de Situación laboral	15,4%	0,0%	4,5%	10,5%	23,5%	12,0%
Total		Recuento	26	3	22	57	17	125
		% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,106 ^a	4	,392
Razón de verosimilitudes	4,360	4	,359
Asociación lineal por lineal	,017	1	,897
N de casos válidos	125		

a. 5 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,36.

Tabla de contingencia

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
Controlar las cuentas	NO	Recuento	4	0	1	7	7	19
		% dentro de Situación laboral	15,4%	0,0%	4,5%	12,3%	41,2%	15,2%
	SÍ	Recuento	22	3	21	50	10	106
		% dentro de Situación laboral	84,6%	100,0%	95,5%	87,7%	58,8%	84,8%
Total		Recuento	26	3	22	57	17	125
		% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,752 ^a	4	,019
Razón de verosimilitudes	10,582	4	,032
Asociación lineal por lineal	1,192	1	,275
N de casos válidos	125		

a. 5 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,46.

Tabla de contingencia

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
Enviar dinero a familiares o amigos/Mover el dinero entre cuentas	NO	Recuento	15	2	19	46	13	95
		% dentro de Situación laboral	57,7%	66,7%	86,4%	80,7%	76,5%	76,0%
	SÍ	Recuento	11	1	3	11	4	30
		% dentro de Situación laboral	42,3%	33,3%	13,6%	19,3%	23,5%	24,0%
Total		Recuento	26	3	22	57	17	125
		% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,909 ^a	4	,141
Razón de verosimilitudes	6,530	4	,163
Asociación lineal por lineal	4,559	1	,033
N de casos válidos	125		

a. 3 casillas (30,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,72.

Tabla de contingencia

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
Gestionar sus inversiones	NO	Recuento % dentro de Situación laboral	21 80,8%	3 100,0%	15 68,2%	44 77,2%	14 82,4%	97 77,6%
	SÍ	Recuento % dentro de Situación laboral	5 19,2%	0 0,0%	7 31,8%	13 22,8%	3 17,6%	28 22,4%
Total		Recuento % dentro de Situación laboral	26 100,0%	3 100,0%	22 100,0%	57 100,0%	17 100,0%	125 100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,365 ^a	4	,669
Razón de verosimilitudes	2,948	4	,567
Asociación lineal por lineal	,049	1	,825
N de casos válidos	125		

a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,67.

Tabla de contingencia

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
Hacer transferencias	NO	Recuento % dentro de Situación laboral	11 42,3%	2 66,7%	8 36,4%	21 36,8%	4 23,5%	46 36,8%
	SÍ	Recuento % dentro de Situación laboral	15 57,7%	1 33,3%	14 63,6%	36 63,2%	13 76,5%	79 63,2%
Total		Recuento % dentro de Situación laboral	26 100,0%	3 100,0%	22 100,0%	57 100,0%	17 100,0%	125 100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,779 ^a	4	,595
Razón de verosimilitudes	2,810	4	,590
Asociación lineal por lineal	1,106	1	,293
N de casos válidos	125		

a. 2 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,10.

Tabla de contingencia

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
Pagar facturas	NO	Recuento % dentro de Situación laboral	23 88,5%	3 100,0%	20 90,9%	51 89,5%	11 64,7%	108 86,4%
	SÍ	Recuento % dentro de Situación laboral	3 11,5%	0 0,0%	2 9,1%	6 10,5%	6 35,3%	17 13,6%
Total		Recuento % dentro de Situación laboral	26 100,0%	3 100,0%	22 100,0%	57 100,0%	17 100,0%	125 100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,214 ^a	4	,084
Razón de verosimilitudes	6,973	4	,137
Asociación lineal por lineal	1,364	1	,243
N de casos válidos	125		

a. 5 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,41.

Tabla de contingencia

		Situación laboral					Total
		Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
Otras comprobaciones	NO	Recuento 24	2	22	53	15	116
	% dentro de Situación laboral	92,3%	66,7%	100,0%	93,0%	88,2%	92,8%
	SI	Recuento 2	1	0	4	2	9
	% dentro de Situación laboral	7,7%	33,3%	0,0%	7,0%	11,8%	7,2%
Total		Recuento 26	3	22	57	17	125
		% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,316 ^a	4	,256
Razón de verosimilitudes	5,493	4	,240
Asociación lineal por lineal	,003	1	,955
N de casos válidos	125		

a. 6 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,22.

Anexo 4.4: Pregunta 6

Según el sexo

Tabla 28: Pregunta 6 según el sexo

Tabla de contingencia ¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil? * Sexo

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil?	Ampliaría sus utilidades	Recuento	8	19	27
		% dentro de Sexo	14,8%	26,4%	21,4%
	Facilitaría su manejo	Recuento	14	13	27
		% dentro de Sexo	25,9%	18,1%	21,4%
	Mejoraría su seguridad	Recuento	9	19	28
		% dentro de Sexo	16,7%	26,4%	22,2%
	No considero que necesite mejora	Recuento	20	19	39
		% dentro de Sexo	37,0%	26,4%	31,0%
	Otros	Recuento	3	2	5
		% dentro de Sexo	5,6%	2,8%	4,0%
Total		Recuento	54	72	126
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,864 ^a	4	,210
Razón de verosimilitudes	5,950	4	,203
N de casos válidos	126		

a. 2 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,14.

Según la edad

Tabla 29: Pregunta 6 según la edad

Tabla de contingencia ¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil? * Edad

			Edad								Total
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	
¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil?	Ampliaría sus utilidades	Recuento	9	3	2	4	7	1	1	0	27
		% dentro de Edad	36,0%	12,5%	16,7%	23,5%	41,2%	10,0%	6,7%	0,0%	21,4%
	Facilitaría su manejo	Recuento	2	7	1	2	1	7	6	1	27
		% dentro de Edad	8,0%	29,2%	8,3%	11,8%	5,9%	70,0%	40,0%	16,7%	21,4%
	Mejoraría su seguridad	Recuento	5	6	4	6	3	1	2	1	28
		% dentro de Edad	20,0%	25,0%	33,3%	35,3%	17,6%	10,0%	13,3%	16,7%	22,2%
	No considero que necesite mejora	Recuento	9	8	4	5	5	1	3	4	39
		% dentro de Edad	36,0%	33,3%	33,3%	29,4%	29,4%	10,0%	20,0%	66,7%	31,0%
	Otros	Recuento	0	0	1	0	1	0	3	0	5
		% dentro de Edad	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	5,9%	0,0%	20,0%	0,0%	4,0%
Total		Recuento	25	24	12	17	17	10	15	6	126
		% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,961 ^a	28	,004
Razón de verosimilitudes	48,460	28	,010
Asociación lineal por lineal	,719	1	,396
N de casos válidos	126		

a. 30 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,24.

Tabla 30: Pregunta 6 según el sexo mejorada

Tabla de contingencia ¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil? * Edadrec

			Edadrec							Total
			1	2	3	4	5	6	7	
¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil?	Ampliaría sus utilidades	Recuento	9	3	2	4	7	1	1	27
		% dentro de Edadrec	36,0%	12,5%	18,2%	23,5%	43,8%	10,0%	5,6%	22,3%
	Facilitaría su manejo	Recuento	2	7	1	2	1	7	7	27
		% dentro de Edadrec	8,0%	29,2%	9,1%	11,8%	6,2%	70,0%	38,9%	22,3%
	Mejoraría su seguridad	Recuento	5	6	4	6	3	1	3	28
		% dentro de Edadrec	20,0%	25,0%	36,4%	35,3%	18,8%	10,0%	16,7%	23,1%
	No considero que necesite mejora	Recuento	9	8	4	5	5	1	7	39
		% dentro de Edadrec	36,0%	33,3%	36,4%	29,4%	31,2%	10,0%	38,9%	32,2%
Total	Recuento	25	24	11	17	16	10	18	121	
	% dentro de Edadrec	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,507 ^a	18	,014
Razón de verosimilitudes	32,102	18	,021
Asociación lineal por lineal	,015	1	,902
N de casos válidos	121		

a. 17 casillas (60,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,23.

Según la situación laboral

Tabla 31: Pregunta 6 según la situación laboral

Tabla de contingencia ¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil? * Situación laboral

			Situación laboral					Total
			Estudiante	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil?	Ampliaría sus utilidades	Recuento	7	0	2	10	8	27
		% dentro de Situación laboral	26,9%	0,0%	9,1%	17,2%	47,1%	21,4%
	Facilitaría su manejo	Recuento	6	1	6	12	2	27
		% dentro de Situación laboral	23,1%	33,3%	27,3%	20,7%	11,8%	21,4%
	Mejoraría su seguridad	Recuento	6	2	4	15	1	28
		% dentro de Situación laboral	23,1%	66,7%	18,2%	25,9%	5,9%	22,2%
	No considero que necesite mejora	Recuento	7	0	9	18	5	39
		% dentro de Situación laboral	26,9%	0,0%	40,9%	31,0%	29,4%	31,0%
	Otros	Recuento	0	0	1	3	1	5
		% dentro de Situación laboral	0,0%	0,0%	4,5%	5,2%	5,9%	4,0%
Total	Recuento	26	3	22	58	17	126	
	% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,142 ^a	16	,316
Razón de verosimilitudes	19,866	16	,226
Asociación lineal por lineal	,304	1	,581
N de casos válidos	126		

a. 15 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,12.

Tabla 32: Pregunta 6 según la situación laboral mejorada

Tabla de contingencia ¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil? * Situación laboral

			Situación laboral		Total
			Estudiante	Trabajador por cuenta ajena	
¿Cómo mejoraría su aplicación de banca móvil?	Ampliaría sus utilidades	Recuento	7	10	17
		% dentro de Situación laboral	26,9%	17,2%	20,2%
	Facilitaría su manejo	Recuento	6	12	18
		% dentro de Situación laboral	23,1%	20,7%	21,4%
	Mejoraría su seguridad	Recuento	6	15	21
		% dentro de Situación laboral	23,1%	25,9%	25,0%
	No considero que necesite mejora	Recuento	7	18	25
		% dentro de Situación laboral	26,9%	31,0%	29,8%
	Otros	Recuento	0	3	3
		% dentro de Situación laboral	0,0%	5,2%	3,6%
Total	Recuento	26	58	84	
	% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,382 ^a	4	,666
Razón de verosimilitudes	3,221	4	,522
Asociación lineal por lineal	1,659	1	,198
N de casos válidos	84		

a. 2 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,93.

Anexo 4.5:Pregunta 14

Según el sexo

Tabla 33: Pregunta 14 según el sexo

Tabla de contingencia ¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal? ^ Sexo

			Sexo		Total
			Hombre	Mujer	
¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal?	NO	Recuento	50	79	129
		% dentro de Sexo	61,0%	66,9%	64,5%
	SÍ	Recuento	32	39	71
		% dentro de Sexo	39,0%	33,1%	35,5%
Total	Recuento	82	118	200	
	% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,754 ^a	1	,385		
Corrección por continuidad ^b	,516	1	,473		
Razón de verosimilitudes	,751	1	,386		
Estadístico exacto de Fisher				,453	,236
N de casos válidos	200				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 29,11.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Según la edad

Tabla 34: Pregunta 14 según la edad

Tabla de contingencia ¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal? ^ Edad

			Edad										Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69		70-74
¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal?	NO	Recuento	32	14	9	10	16	7	24	10	4	1	2	129
		% dentro de Edad	72,7%	56,0%	42,9%	47,6%	66,7%	46,7%	85,7%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	64,5%
	SÍ	Recuento	12	11	12	11	8	8	4	5	0	0	0	71
		% dentro de Edad	27,3%	44,0%	57,1%	52,4%	33,3%	53,3%	14,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	35,5%
Total	Recuento	44	25	21	21	24	15	28	15	4	1	2	200	
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,518 ^a	10	,025
Razón de verosimilitudes	23,245	10	,010
Asociación lineal por lineal	2,297	1	,130
N de casos válidos	200		

a. 6 casillas (27,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,36.

Tabla 35: Pregunta 14 según la edad mejorada

Tabla de contingencia ¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal? * Edadrec

			Edadrec							Total	
			18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54		55 o más
¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal?	NO	Recuento	32	14	9	10	16	7	24	17	129
		% dentro de Edadrec	72,7%	56,0%	42,9%	47,6%	66,7%	46,7%	85,7%	77,3%	64,5%
	SÍ	Recuento	12	11	12	11	8	8	4	5	71
		% dentro de Edadrec	27,3%	44,0%	57,1%	52,4%	33,3%	53,3%	14,3%	22,7%	35,5%
Total	Recuento	44	25	21	21	24	15	28	22	200	
	% dentro de Edadrec	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,202 ^a	7	,011
Razón de verosimilitudes	18,759	7	,009
Asociación lineal por lineal	1,776	1	,183
N de casos válidos	200		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,33.

Según situación laboral

Tabla 36: Pregunta 14 según la situación laboral

Tabla de contingencia ¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal? * Situación laboral

			Situación laboral						Total	
			Ama/o de casa	Estudiante	Jubilado	Parado	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena		Trabajador por cuenta propia
¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal?	NO	Recuento	2	31	2	2	26	44	22	129
		% dentro de Situación laboral	100,0%	75,6%	100,0%	50,0%	66,7%	55,0%	68,8%	64,5%
		Residuos corregidos	1,1	1,7	1,1	-,6	,3	-,2,3	,5	
	SÍ	Recuento	0	10	0	2	13	36	10	71
		% dentro de Situación laboral	0,0%	24,4%	0,0%	50,0%	33,3%	45,0%	31,2%	35,5%
		Residuos corregidos	-,1,1	-,1,7	-,1,1	,6	-,3	2,3	-,5	
Total	Recuento	2	41	2	4	39	80	32	200	
	% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,264 ^a	6	,219
Razón de verosimilitudes	9,596	6	,143
Asociación lineal por lineal	3,457	1	,063
N de casos válidos	200		

a. 6 casillas (42,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,71.

Tabla 37: Pregunta 14 según la situación laboral mejorada

Tabla de contingencia ¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal? * Situación laboral

			Situación laboral				Total
			Estudiante	Trabajador de empresa pública	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	
¿Ha eliminado alguna vez una aplicación de banca móvil de su terminal?	NO	Recuento	31	26	44	22	123
		% dentro de Situación laboral	75,6%	66,7%	55,0%	68,8%	64,1%
		Residuos corregidos	1,7	,4	-,2,2	,6	
	SÍ	Recuento	10	13	36	10	69
		% dentro de Situación laboral	24,4%	33,3%	45,0%	31,2%	35,9%
		Residuos corregidos	-,1,7	-,4	2,2	-,6	
Total	Recuento	41	39	80	32	192	
	% dentro de Situación laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,649 ^a	3	,130
Razón de verosimilitudes	5,720	3	,126
Asociación lineal por lineal	2,560	1	,110
N de casos válidos	192		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 11,50.

Anexo 4.6: Pregunta 15

Según sexo

Tabla 38: Pregunta 15 según el sexo

ANOVA de un factor

¿Cuál fue el motivo que le llevo a eliminar la aplicación?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	6,691	1	6,691	3,215	,077
Intra-grupos	143,619	69	2,081		
Total	150,310	70			

Según la edad

Tabla 39: Pregunta 15 según la edad

ANOVA de un factor

¿Cuál fue el motivo que le llevo a eliminar la aplicación?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	20,447	7	2,921	1,417	,214
Intra-grupos	129,863	63	2,061		
Total	150,310	70			

Según la situación laboral

Tabla 40: Pregunta 15 según la situación laboral

ANOVA de un factor

¿Cuál fue el motivo que le llevo a eliminar la aplicación?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	4,468	4	1,117	,505	,732
Intra-grupos	145,842	66	2,210		
Total	150,310	70			

Anexo 5: Tablas del objetivo 4.

Anexo 5.1: Pregunta 10

Según el sexo

Tabla 41: Pregunta 10 según el sexo

ANOVA de un factor

¿Qué medio de banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones a parte de la banca móvil?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	1,112	1	1,112	,743	,390
Intra-grupos	185,523	124	1,496		
Total	186,635	125			

Según la edad

Tabla 42: Pregunta 10 según la edad**ANOVA de un factor**

¿Qué medio de banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones a parte de la banca móvil?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	12,812	7	1,830	1,243	,285
Intra-grupos	173,823	118	1,473		
Total	186,635	125			

Según la situación laboral**Tabla 43: Pregunta 10 según la situación laboral****ANOVA de un factor**

¿Qué medio de banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones a parte de la banca móvil?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	3,749	4	,937	,620	,649
Intra-grupos	182,886	121	1,511		
Total	186,635	125			

Anexo 5.2: Pregunta 13**Según el sexo****Tabla 44: Pregunta 13 según el sexo****ANOVA de un factor**

¿Qué medio de la banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,022	1	,022	,016	,901
Intra-grupos	102,964	72	1,430		
Total	102,986	73			

Según la edad**Tabla 45: Pregunta 13 según la edad****ANOVA de un factor**

¿Qué medio de la banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	18,268	10	1,827	1,358	,220
Intra-grupos	84,719	63	1,345		
Total	102,986	73			

Según la situación laboral**Tabla 46: Pregunta 13 según la situación laboral****ANOVA de un factor**

¿Qué medio de la banca utiliza principalmente para realizar sus transacciones?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5,321	6	,887	,608	,723
Intra-grupos	97,665	67	1,458		
Total	102,986	73			

Anexo 6: Tablas objetivo 5

Anexo 6.1: Pregunta 12

Según el sexo

Tabla 47: Pregunta 12 según el sexo
ANOVA de un factor

¿Tiene pensado utilizar estas aplicaciones en el futuro?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,004	1	,004	,017	,897
Intra-grupos	18,009	72	,250		
Total	18,014	73			

Según la edad

Tabla 48: Pregunta 12 según la edad

ANOVA de un factor

¿Tiene pensado utilizar estas aplicaciones en el futuro?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2,915	10	,291	1,216	,298
Intra-grupos	15,099	63	,240		
Total	18,014	73			

Según la situación laboral

Tabla 49: Pregunta 12 según la situación laboral

ANOVA de un factor

¿Tiene pensado utilizar estas aplicaciones en el futuro?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2,717	6	,453	1,984	,080
Intra-grupos	15,296	67	,228		
Total	18,014	73			

Anexo 6.2: Pregunta 9

Según el sexo

Tabla 50: Pregunta 9 según el sexo

ANOVA de un factor

¿Tiene intención de utilizar estas aplicaciones en el futuro?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,970	1	,970	3,967	,049
Intra-grupos	21,756	89	,244		
Total	22,725	90			

Según la edad

Tabla 51: Pregunta 9 según la edad**ANOVA de un factor**

¿Tiene intención de utilizar estas aplicaciones en el futuro?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5,600	7	,800	3,877	,001
Intra-grupos	17,126	83	,206		
Total	22,725	90			

Prueba de homogeneidad de varianzas

¿Tiene intención de utilizar estas aplicaciones en el futuro?

Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
2,841	7	83	,010

Según la situación laboral**Tabla 52: Pregunta 9 según la situación laboral****ANOVA de un factor**

¿Tiene intención de utilizar estas aplicaciones en el futuro?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	1,362	4	,341	1,371	,251
Intra-grupos	21,363	86	,248		
Total	22,725	90			