



XVII Congreso Internacional de Análisis Organizacional

“Emprendimiento e innovación en las organizaciones de México y América Latina”

Los valores como elementos fundamentales en las aplicaciones móviles.

Línea Temática: *Educación y transformación social*

Modalidad: *Investigación concluída*

Autores:

Dra. Marina Elizabeth Salazar Herrera¹

☐ masalazar@uv.mx

☐ Teléfono(229)1826579

Dr. Julio César Amezcua Alcántar

☐ jamezcua@uv.mx

M. A. Susana Sánchez Solís

☐ sussanchez@uv.mx

M.S.C. Adrián de Jesús Ruiz Cuevas

☐ acuevas@uv.mx

Universidad Veracruzana

Puesta del Sol S/N.

91780/Veracruz/México

¹ Responsable

Los valores como

Los valores como elementos fundamentales en las aplicaciones móviles.

Resumen

Las nuevas tecnologías de información han modificado la vida en la sociedad, por ejemplo, han subsanado problemas, modernizado ambientes de trabajos, eliminado errores en la producción y en general, han beneficiado a la sociedad, promoviendo el crecimiento, en algunos casos reduciendo la pobreza y en otros casos, aumentando la productividad. Las tecnologías de información han sido impulsoras de la modernidad. A las nuevas tecnologías se integran las aplicaciones móviles; éstos son sistemas que se operan en dispositivos, que como su nombre lo indica, no están fijos, sino dispositivos que se pueden traer en el bolsillo, en el portafolio o mochila, es decir, no requieren básicamente de una instalación fija y se pueden traer o mover de un lado a otro conservando la integridad de la aplicación y sus datos. Por otro lado, no toda la sociedad acepta y adopta estos sistemas móviles y esto propicia a que se abra una brecha que separe a usuarios de tecnologías de quienes no las aceptan y usan. Sobre esa base, es objetivo de este trabajo, identificar cuáles son los valores que encuentran los usuarios de las aplicaciones móviles para integrarlas a su vida cotidiana, en la idea de identificar cuáles son las opciones que más interesan y promueven su uso en la sociedad; esta investigación es mixta, de alcance descriptivo, con información proveniente de encuestas y estudio bibliográfico. Se espera concluir si los valores que mueven a los usuarios para el uso de aplicaciones móviles, son determinantes en la modernización de la sociedad.

Palabras clave: valores, sistemas de información, tecnología

Introducción

En la última década, la tendencia en las organizaciones, ha sido la modernización de sus procedimientos y operaciones a través de la automatización, en comparación con las décadas anteriores. Al igual que en los países industrializados, las organizaciones de diversos sectores han buscado de integrar la perspectiva tecnológica a sus procesos, buscando así mismo, la optimización de recursos, la eliminación de errores, la certeza de las transacciones y la disminución de costos, todo esto en la idea de gestionar el éxito de la empresa.

En esta investigación se analiza cuáles son los valores -dentro de una gama opciones que se ofrecen- que los usuarios de aplicaciones móviles, encuentran para aceptar y adoptar los sistemas de información e integrarlos a su vida cotidiana.

El título de Los valores como elementos fundamentales en las aplicaciones móviles, indica el estudio de valores que el usuario de una aplicación móvil busca para hacerla suya e integrarla a su vida personal, siendo entre otras, Amazon, Google, portales bancarios, gubernamentales o universitarios, mercado libre, etcétera; quedan excluidas las redes sociales. Este trabajo se desarrolló en una comunidad donde se consideraron el total de habitantes exceptuando a los niños y mayores de 65 años.

Objetivo.

Objetivo General. Identificar a través del análisis de la información, cuáles son los valores que promueven la adopción de aplicaciones móviles, considerando los características y el posible grado de alfabetismo digital de los usuarios para realizar

Los valores como

sus operaciones en forma automatizada, y sin tener que trasladarse o moverse fuera de su hogar, oficina o escuela.

Identificar cuáles son los valores que buscan los usuarios de los sistemas de información en las aplicaciones móviles para considerarlos útiles en su vida cotidiana y adoptarlos e integrarlos a sus dispositivos personales.

Objetivos particulares. 1) Determinar los valores, dentro de una gama de opciones que buscan los usuarios de las aplicaciones móviles, 2) Diferenciar entre los usuarios, de acuerdo al género y educación, los valores que consideran relevantes para adoptar e integrar los sistemas de información de los dispositivos móviles.

El problema de investigación que se pretende mostrar en este trabajo es:

- a) Cuáles son los valores que buscan los usuarios de los sistemas de información en los dispositivos móviles para integrarlos a su manejo cotidiano, de manera que promueva la modernidad en la sociedad.

Este trabajo está encaminado a la identificación de valores que se espera obtener de una aplicación móvil sobre la base del modelo VAM.

Justificación.

El origen de esta investigación ha sido propiciada por la enorme cantidad de aplicaciones que se han promovido por parte de las organizaciones en donde el usuario puede realizar transacciones, comprar y vender productos y servicios, contratar, cancelar, realizar conferencias, entre otras actividades, todo esto sin trasladarse fuera del hogar, oficina o escuela.

Los valores como

Planteamiento.

A lo largo del tiempo, en décadas atrás, los clientes invertían varias horas en acudir a tiendas departamentales, oficinas de gobierno o Bancos, entre otros. Si se toma en consideración el tiempo y el volumen de personas que acudía a estos lugares, el resultado era: organizaciones saturadas todo el tiempo. Con el trascurso de los años y los avances tecnológicos, los sistemas de información fueron modificando su organización y estructura para facilitar las transacciones a los clientes y a sí mismos. Resultaba -hace 30 años- difícil imaginar que los clientes pudieran por sí mismos realizar trasпасos, elegir sus productos, dar seguimiento puntual a un movimiento al grado de identificar quién es responsable, adquirir cualquier bien en algún lugar remoto, recibir capacitación y todo desde su hogar u oficina. Estas son ventajas normales en la actualidad que ofrecen las entidades económicas. Gracias a la competencia e innovación surgieron diferentes opciones, más flexibles, más rápidas, más versátiles; ahora, cualquier ciudadano con un dispositivo móvil puede realizar las transacciones que desee, o simplemente consultar, desde dónde necesite hacia dónde lo requiera. Los dispositivos son mecanismos que realizan una función específica y pueden ser una tableta, un teléfono móvil, un computador o bien un reloj, todos con la red adecuada para comunicarse.

Pregunta de investigación. ¿Cuáles son los valores que buscan los usuarios de los sistemas de información para dispositivos móviles, de manera puedan adoptar e integrar en sus operaciones cotidianas con la idea de modernizar sus actividades, sobre la base del modelo de VAM?

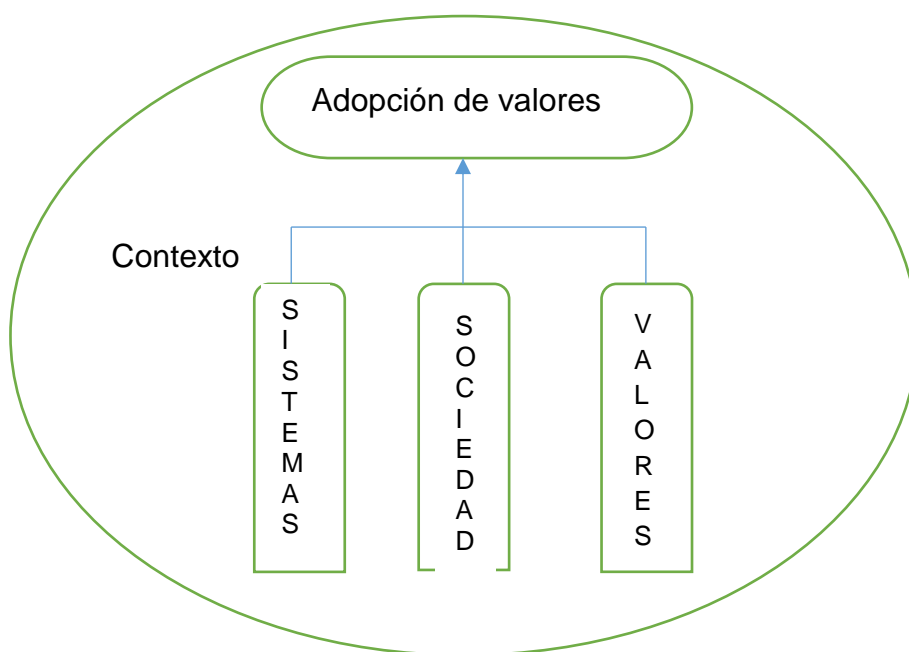
De aquí que, se elaborará la siguiente hipótesis:

Los valores como

H₁-Los valores que promueven en los dispositivos móviles, son básicamente la confianza y rapidez en las operaciones que realiza un actor, adoptando e integrando las nuevas tecnologías a su forma de vida en sociedad.

El cuestionamiento ha sido esquematizado en la siguiente imagen a manera de guía para el análisis del marco teórico, donde a partir del cuestionamiento se derivan las líneas de estudio.

Imagen 1. Líneas de estudio



Fuente y elaboración: propia

En la imagen 1 figuran las líneas sobre las cuales se inclinará este trabajo, siendo los sistemas de información, la sociedad y los valores relacionados a la adopción de dispositivos móviles. El contexto comprende los usuarios que aceptan e integran los sistemas de información en dispositivos móviles a sus actividades diarias.

Marco Teórico

Los valores como

Los Sistemas de Información

El concepto de sistemas de información ha sido utilizado para diversas acepciones, por ejemplo en los negocios, en la banca, en la educación, entre otras. Por ejemplo, los economistas hablan del sistema económico de un país, los políticos se refieren al sistema político, los empresarios a la vigencia de un sistema de libertades económicas, los contadores se refieren a un sistema financiero, y de esta forma podríamos encontrar una serie de contextos en los cuales el término sistema es utilizado.

Los sistemas de información son la combinación de hardware, software, personas, procedimientos y datos integrados en su función para lograr un objetivo determinado.

En este inciso se estudiará las corrientes tecnológicas de la teoría de sistemas; es decir, cuáles son los sistemas que se aplican a la organización. Al respecto Harmon y Mayer (1999) retoman y analizan la teoría de sistemas desde la perspectiva organizacional, y se cita:

Como hemos visto, ya se ha establecido el fundamento para una comprensión más profunda de la racionalidad organizacional. Chester Barnard y los primeros teóricos de las relaciones humanas habían comenzado a elaborar el concepto de organización como un sistema social que requiere de una gestión inteligente para enfrentar problemas como el equilibrio y la estabilización. Eran asuntos que una noción más estrecha de racionalidad, como la de Frederick Taylor, apenas abarcaba. Finalmente, con la publicación de *Administrative Behavior* en 1947, Simon echó abajo gran parte del racionalismo ingenuo, planteado como 'principios de administración', al describir los límites cognoscitivos y psicológicos de la racionalidad en las organizaciones. De

Los valores como

este modo, su idea de 'satisfacción' sirvió a los teóricos de sistemas como una explicación de la estrategia empleada por las organizaciones para sobrevivir a los peligros de ciertos ambientes hostiles e impredecibles. Simon, como antes Barnard, fue una figura cardinal en la transición de la imagen de máquina racional de las organizaciones a la entidad activa, representada en particular por la teoría de sistemas. (Harmon y Mayer, 1999:197)

Sobre esa base, se considera que la organización, deja de ser un concepto para convertirse en una estructura racional, a través de la cual los individuos se proveen de recursos para sobrevivir y perpetuarse.

De acuerdo a Kendall y Kendall (1997), los sistemas pueden ser: 1) Sistemas de procesamiento de transacciones. Aquellos sistemas de información computarizados desarrollados para procesar gran cantidad de datos para transacciones rutinarias de los negocios, tales como nómina e inventario. 2) Sistemas de automatización de oficinas. Son aquellos que dan soporte a los trabajadores de datos, quienes, por lo general, no crean un nuevo conocimiento sino que usan la información para analizarla y transformar datos, o para manejarla en alguna forma y luego compartirla o diseminarla formalmente por toda la organización y algunas veces más allá de ella. 3) Sistemas de información gerencial. Son sistemas de información computarizada que trabajan debido a la interacción resuelta entre gentes y computadoras. 4) Sistemas de apoyo a la toma de decisiones. Estos sistemas involucran el uso de una base de datos para un objetivo específico de toma de decisiones, y 5) Sistemas expertos e inteligencia artificial. Estos sistemas son expertos (también llamados sistemas basados en conocimiento) captura en forma efectiva y usa el conocimiento

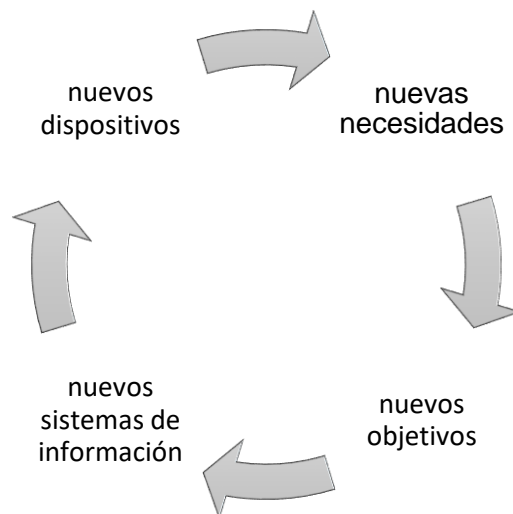
Los valores como

de un experto para resolver un problema particular experimentado en una organización.

Los sistemas de información están en un cambio y actualización continuo debido a diferentes razones, una de ellas es la demanda de los mercados en un sistema globalizado, debiendo generar y recibir información de otras organizaciones con las que interactúan. Esta situación origina que la renovación de tecnologías sea continua; se puede observar como un ciclo donde surgen nuevas necesidades, de ahí se definen los objetivos para dar pie a nuevos sistemas de información y en donde para funcionar, conducen a nuevos dispositivos.

Para una mejor comprensión se muestra la Imagen 2 Renovación de tecnologías.

Imagen 2. Renovación de tecnologías



Fuente: Hidalgo et al (2014). Elaboración: propia.

En esta imagen se observa la teoría de renovación como un ciclo y se relaciona a los sistemas de información donde también cumplen generalmente un ciclo – de nacimiento, madurez y muerte-. La organización que no redefine sus objetivos en

Los valores como

cuanto a la adquisición o renovación de tecnología, se queda fuera de los mercados y se vuelve obsoleta.

Por otro lado la alfabetización digital tiene su columna vertebral con la red de Internet (Castells, 2015); desde hace casi 30 años, las computadoras se han venido enlazando en forma gradual, los millones de ordenadores en todo el mundo han hecho realidad la conectividad. Sin embargo, no todas las poblaciones ni todas las instituciones han podido emigrar al Internet sus procesos de información y comunicación, sus transacciones y operaciones, de ahí que se marque una brecha tecnológica entre aquellas organizaciones con alto nivel de alfabetización y capacidad tecnológica, de aquellas que no lo tienen, esta es la cultura informática.

Hay que recordar que el cambio que se ha llevado a cabo en la tecnología ha sido el parteaguas de una nueva historia; una historia marcada por la implementación de herramientas tecnológicas que -en el caso de México- gozan la mayor parte de individuos. Los cambios se han sucedido y la evaluación con ellos. Uno de los autores que aborda el cambio con un enfoque sistémico es Crozier y Friedberg (1990), y se cita:

El cambio no es ni una etapa lógica de un desarrollo humano ineluctable ni la imposición de un modelo de organización social mejor por ser más racional, ni incluso el resultado natural de las luchas entre los hombres y las de sus relaciones de fuerza. Es ante todo la transformación de un sistema de acción.

Lo que queremos decir al emplear esta expresión es que para que haya cambio es preciso que se transforme todo un sistema de acción,

Los valores como

es decir, que los hombres pongan en práctica nuevas relaciones humanas y nuevas formas de control social. (Crozier y Friedberg, 1990, p. 314)

Para que esos cambios se den, no sólo es necesario que las relaciones de fuerza sean favorables, sino que deben existir suficientes capacidades cognitivas. Crozier y Friedberg (1990), definen que el cambio no sólo implica una nueva herramienta, un proceso más fundado o la contratación de personal calificado; implica un cambio en el sistema, la idea transformada y ejecutada en una acción diferente; subrayan también, la importancia de la interrelación entre los hombres y las condiciones favorables que se puedan generar en la organización, todo esto favorecería el cambio organizacional.

Una segunda línea de estudio es la sociedad. Weber (2014) proporciona dos conceptos que relaciona entre sí, uno es comunidad y el otro sociedad.

Llamamos *comunidad* a una relación social cuando y en la medida en que la actitud en la acción social -en el caso particular, por término medio o en el tipo puro- se inspira en el *sentimiento* subjetivo (afectivo o tradicional) de los partícipes de *constituir un todo*.

Llamamos *sociedad* a una relación social cuando y en la medida en que la actitud en la acción social se inspira en una *compensación* de intereses por motivos racionales (de fines o de valores) o también en una *unión* de intereses con igual motivación. La sociedad, de un modo típico, puede especialmente descansar (pero no únicamente) en un

Los valores como

acuerdo o *pacto* racional, por declaración recíproca. Entonces la acción, cuando es racional, está orientada a) racionalmente con arreglo a valores: en méritos de la creencia en la *propia* vinculación; b) racionalmente con arreglo a fines: por la expectativa de la lealtad de la *otra* parte. (Weber, 2014, p. 33)

Weber como sociólogo, economista, filósofo y politólogo alemán, definió con claridad el concepto del poder, la religión y la burocracia, entre muchos otros; para efectos de este trabajo se considera de su definición de sociedad, tres elementos que sobresalen: relación -vinculación-, intereses y valores. Estos conceptos son afines a modelos de evaluación en la innovación de la tecnología, son comunes en las organizaciones y al momento de enfrentar los beneficios y sacrificios que se verán mas adelante.

Powell y Dimaggio(2001) definen sector social como:

1) las organizaciones que actúan en la misma área, las cuales se identifican por la similitud de sus servicios, productos o funciones; 2) junto con las organizaciones que influyen de manera crítica en el desempeño de las organizaciones focales, por ejemplo, los proveedores y los clientes principales, los dueños y los reguladores, las fuentes de fondos y los competidores.

Esta definición lleva a las organizaciones el concepto de sociedad, identificándose por el giro de la entidad y su relación con los actores internos y externos de la misma.

Los valores como

Una tercera línea de estudio son los valores, sin embargo referirse a ellos sin considerar a la sociedad, sería como hablar de tecnologías sin una función, en los dos casos, están ligados inevitablemente. Para este apartado, se tomará el Modelo de Adopción basado en el Valor (VAM). Este modelo trata de maximizar el valor que se concede al uso de las nuevas tecnologías de información, ofrece un sencillo y directo modelo para la predicción en la adopción del internet móvil. El VAM está construido sobre dos variables: los beneficios y los sacrificios. Los beneficios incluyen las utilidades y disfrute del uso de las tecnologías, en tanto que el sacrificio abarca tecnicismos y percepción. En este trabajo se ha planteado el relacionar la edad en los modelos del uso de la tecnología, sea móvil o fija y esta definición de beneficios y sacrificios pretende corroborar esa variable adicional: la edad.

Los valores son una cualidad o principios productos del aprendizaje de cada individuo que definen su forma de ser y actuar en la sociedad. Se puede decir que hay dos categorías generales: valores sociales y valores culturales; en este trabajo relacionado a la adopción de las nuevas tecnologías, nos ocupa valores de ambas categorías.

Metodología.

Esta investigación es de carácter mixto y en esa idea se retoma a Kerlinger y Lee (2002) cuando al referirse a la *realidad objetiva*, ésta debe ser fácilmente observable, así como tener la posibilidad de realizar una prueba empírica, es decir, la realidad debe ser observable y medible (Citado en Hernández et al, 2014). Como se ha expuesto, este trabajo tuvo su origen en la demanda de servicios, los sistemas de

Los valores como

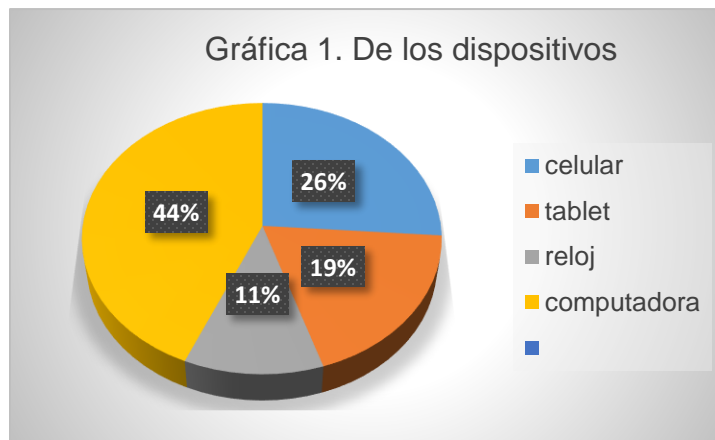
información, los valores que los usuarios evalúan en los dispositivos móviles y la adopción de parte de los usuarios en la idea de obtener beneficios.

Para llevar a cabo este trabajo se diseñó una encuesta que se subió a la nube – la referencia electrónica se encuentra en la bibliografía-. Se aplicaron 1500 encuestas – ver Anexo 1- a estudiantes de nivel superior en la idea de que la compartieran con familiares y conocidos, excluyendo a niños y a adultos mayores de 65 años. La encuesta tomó en consideración a los habitantes de Veracruz y la zona conurbana de Boca del Río.

Análisis de resultados.

De la pregunta 1. Relacionada al sexo, 742 fueron hombres y 746 mujeres.

En la pregunta relacionada a los dispositivos que más utilizan, se grafican los resultados de la siguiente manera.



Elaboración: propia

En la gráfica anterior se puede observar que la mayor parte de los encuestados realizan sus actividades a través de una computadora, seguidos de un celular. Hay

Los valores como

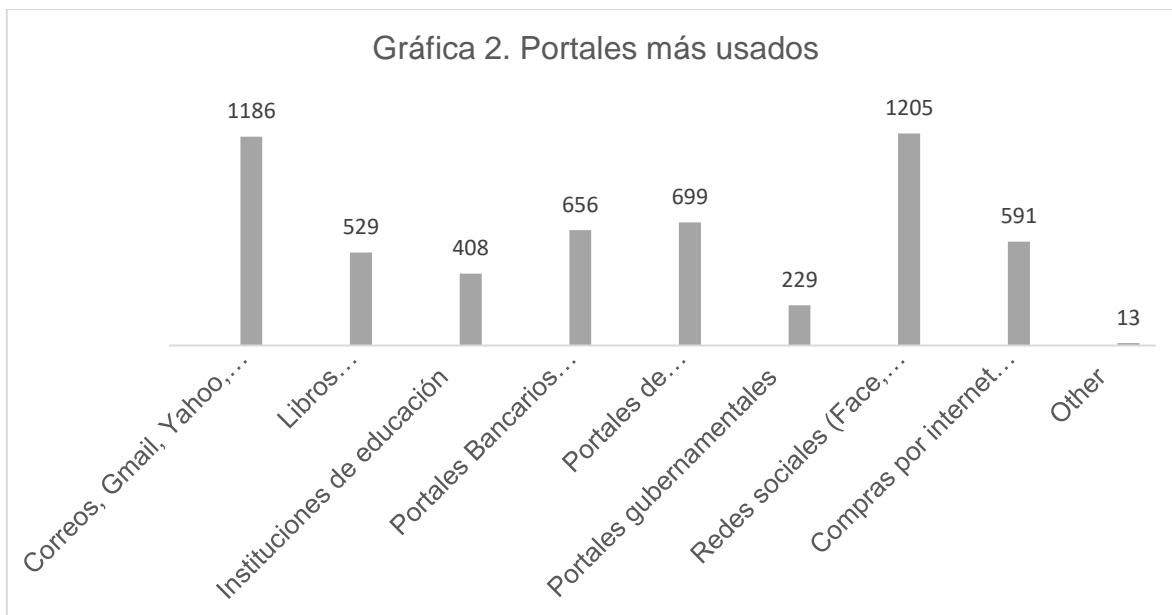
que recordar que los dispositivos móviles comprenden a los teléfonos inteligentes y tabletas, relojes inteligentes, agendas digitales, video consolas portátiles, entre otros dispositivos, son tipos de computadoras de tamaño pequeño con capacidad de procesamiento, con conexión a internet, memoria y están diseñados específicamente para una función, pero pueden llevar a cabo otras funciones más generales.

De la pregunta relacionada a los portales de internet que más acostumbra el encuestado acceder, las respuestas fueron:

Correos, gmail,yahoo, AMOL, etc	1186
Libros electrónicos/editoriales/periódicos	529
Instituciones de educación	408
Portales bancarios (Santander, Banamex,etc.)	656
Portales de esparcimiento(música, cine,etc.)	699
Portales gubernamentales	229
Redes sociales (Face, instagram, etc.)	1205
Compras por internet (Mercado libre, Amazon, etc.)	591
Otras	13

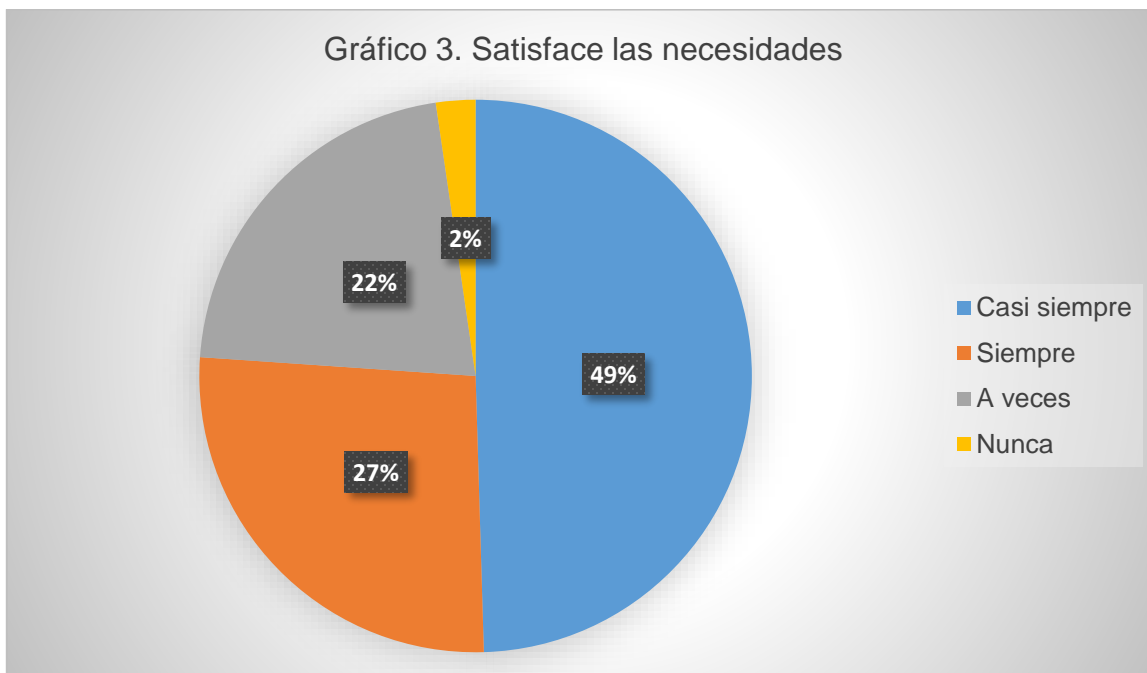
En al gráfica 2. Se aprecian que las dos actividades más demandadas son los correos y las redes sociales.

Los valores como



Elaboración : propia

Relacionado a la pregunta de si el usuario obtiene satisfacción con lo que está buscando en internet, las respuestas se graficaron de la siguiente manera:

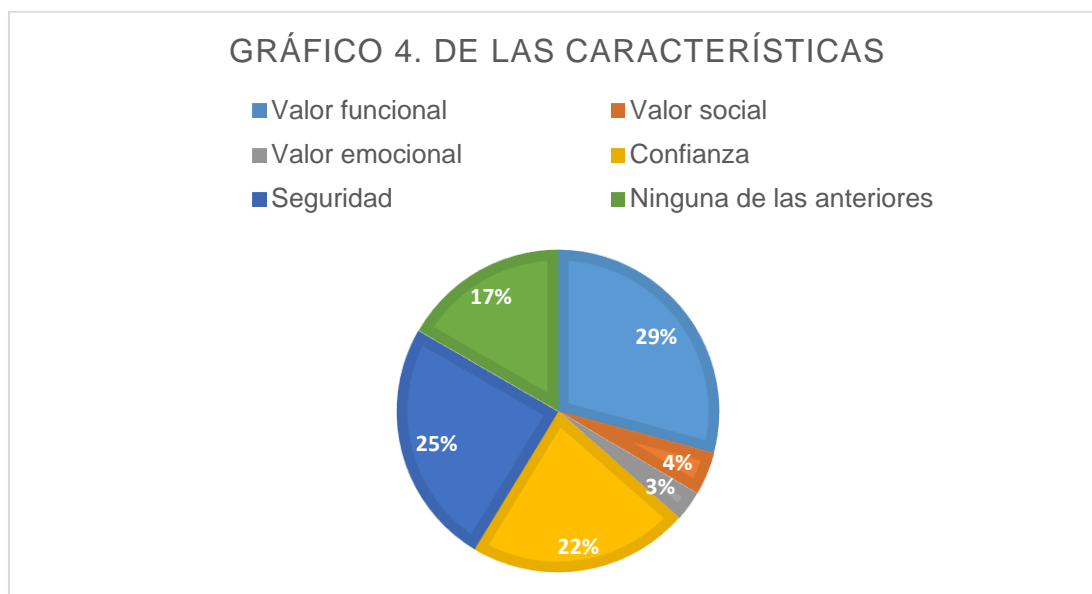


Elaboración: propia

Los valores como

La pregunta relacionada a identificar qué valor le dan a las transacciones que realizan en internet; esta pregunta fue derivada de la anterior, y los resultados fueron:

Valor funcional	483
Valor social	71
Valor emocional	50
Confianza	367
Seguridad	408
Ninguna de las anteriores	276



Ela-

boración:propia

Los valores como

Esta gráfica muestra que los encuestados entienden el valor funcional de las nuevas tecnologías, sin embargo, no perciben ningún valor social ni emocional, siendo que estos valores están inmersos en el diseño de las Nuevas Tecnologías de los sistemas de información. Trataremos de explicarnos, cuando un diseñador de las nuevas tecnologías define al cliente una nueva herramienta, un nuevo portal, hay todo un gran aparato de estudio sobre las necesidades del mercado, de la competencia, de los usuarios en todo el mundo, del gobierno y de los particulares. Hay diseño, pruebas, estudios, inversión, para saber si al cliente le satisface que le vuelvan a preguntar cada vez que regresa al menú, si desea continuar. Cuando por fin, se termina el diseño, la programación e implementación, viene una etapa de capacitación, primero hacia dentro de la institución y luego hacia fuera, con los clientes, de tal manera que al operar una tecla sea en un cajero, en la computadora o en nuestro celular hay todo un engranaje de acciones para que el individuo la adopte y decida hacerla madurar. Recordemos que se había hablado del ciclo; toda vez que un portal, una herramienta, una nueva tecnología sale al mercado, lo más probable es que se este trabajando en la próxima que empezará seduciendo con la idea de un cambio.

Resultados Finales

De acuerdo a lo expuesto y conforme se planteó en la H₁, los valores que los usuarios de los sistemas de información en los dispositivos móviles encuentran para aceptar y adoptar son la seguridad y el valor funcional; para este caso la hipótesis no fue satisfecha en su totalidad y no hubo hipótesis nula. Así mismo se encontro

Los valores como

que, el usuario no entendía bien cuáles eran los otros valores, como el valor social y emocional, pudiendo ser éstos motivo de otro estudio.

Conclusiones.

Los sistemas de información en dispositivos móviles han modificado la vida en la sociedad, agregando valor a la forma de vida a través de la gestión en estos dispositivos. Se han cambiado las formas de comprar, interactuar, consultar, negociar, etcétera y al final, los usuarios han aprendido diferentes formas de aprovechar su tiempo.

Los datos que arrojaron los encuestados muestran que se guían muchas veces por el sentimiento subjetivo de acuerdo a Weber (2014) cuando se refiere a una comunidad; sin embargo, cuando el individuo actúa solo, actúa de acuerdo a valores en forma racional. Los valores fueron identificados en la información procesada, pero corresponden a los intereses y los valores que se derivan en una acción racional. En los resultados de las encuestas se observó, que los clientes millenials desconocen los valores sociales y emocional, siendo que éstos buscan mantener el equilibrio en las conductas de los sujetos

Una de la variables que consideramos se podría incluir, sería la edad, que permita determinar quienes -a partir de la edad- coadyuvan al cambio en la sociedad. En nuestro supuesto, los individuos que gozan de posiciones económicas holgadas son aquellos que ya no se inquietan con los avances de las nuevas tecnologías, podríamos decir que son hasta pasivos o tardíos en adoptarlas,

Los valores como

Tal parece que ahora los individuos se han acostumbrado a vivir en la incertidumbre, sin evaluar los cambios que se han dado en las últimas décadas, esperando sólo la rapidez, la ganancia del tiempo. En nuestra apreciación, no hay un razonamiento del porqué de las cosas, y tal vez esa sea la nueva sociedad del conocimiento.

Los valores como

Referencias bibliográficas

- Manuel Castells. (2015). La era de la información. La sociedad red. Vol. 1. México: Siglo Veintiuno.
- Michael Crozier & Erhard Friedberg (1990). El actor y el sistema. Las restricciones de la acción colectiva. México: Ediciones Patria S.A. de C.V. bajo el sello de alianza Editorial Mexicana.
- Antonio Hidalgo Nuchera, Gonzalo León Serrano, Julián pavón Morote. (2014). La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones . España: Pirámide.
- Roberto Hernández S., Carlos Fernández & Pilar Baptista (2014). Metodología de la investigación. México:Mc Graw Hill.
- Kendall, Kenneth E. y Julie E. Kendall (1997). Análisis y diseño de sistemas. Prentice Hall hispanoamericana S.A. Naucalpan de Juárez, Estado de México.
- Michael Harmon, y Richard T. Mayer (1999). Teoría de la organización para la administración pública. México. Fondo de cultura económica.
- Walter Powell y Paul J. DiMaggio (2001). El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional. México. Fondo de cultura económica.
- Max Weber. (2014). Economía y sociedad. México: Fondo de Cultura Económica.

Referencias virtuales:

- Encuest Página recuperada el 21 de Junio de 2019

Los valores como

https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?auth_pvr=OrgId&auth_upn=ma-salazar@uv.mx&origin=shell#Analysis=true&FormId=UXaQPMbYpkyo-pGokJDDmU9IOWnl7vktJmtqgBJu-q8hUQ0ZBRzIC-MkVFWjQ0WkpJV0tKQktDWDdVSy4u

Anexo 1.

Esta encuesta está diseñada exclusivamente con fines académicos, es anónima y su objeto es identificar la utilidad y uso que obtienen los encuestados a través de herramientas tecnológicas aplicadas al sector financiero.

1. Sexo

- Hombre
- Mujer

2. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- Básico
- Medio/Técnico
- Superior

3. Señale por favor, qué dispositivos de comunicación utiliza.

- Tablet
- Computadora
- Celular
- Reloj

4. Por favor, seleccione qué portales acostumbra utilizar:

- Correos (Gmail, Yahoo, AMOL, etc)
- Libros electrónicos/editoriales/periódicos
- Instituciones de educación
-

Los valores como

Portales Bancarios (Santander, Banamex, etc)

- Portales de esparcimiento (música, cine, etc)
- Portales gubernamentales
- Redes sociales (Face, Instagram, etc)
- Compras por internet (Mercado Libre, Amazon, Liverpool, etc)
- Other

5. ¿Se siente satisfecho con lo que obtiene al acceder a internet?

- Casi siempre
- Siempre
- A veces
- Nunca

6. ¿Realiza transacciones bancarias a través de internet o en cajeros automáticos ?

- Sí
- No

7. Si su respuesta anterior fue sí, por favor continúe.

Las transacciones bancarias le proporcionan:

- Valor funcional
- Valor social
- Valor emocional
- Confianza
-
-

Los valores como

Seguridad

Ninguna de las anteriores

8. Considera que las transacciones bancarias en internet o en los cajeros automáticos son:

- Económicas
- Caras
- Rápidas
- Lentas
- Amigables
- Despersonalizadas
- No sé