

ORIGINAL

Recibido: 3/01/2021 | **Aprobado:** 11/09/2021

El uso del transfermóvil: una necesidad social para el pago de los servicios.

Social Need for the Use the Transfermovil (BPA registration) for the Payment of Services.

Niurmila Leticia Núñez Chacón [nchacon@a7832.gr.bpa.cu] 
Gerente Comercial.
Banco Popular de Ahorro. Buey Arriba, Cuba.

Sandy Rodríguez Sosa [rodriguez@udg.co.cu] 
Máster en Contabilidad Gerencial. Prof. Auxiliar.
Universidad de Granma. Bayamo, Cuba.

Resumen

El uso de la aplicación transfermóvil para el pago de los principales servicios (agua, electricidad, recarga de teléfonos y tarjeta propia) favorece el proceso de informatización de la sociedad cubana, especialmente en un municipio perteneciente a la zona montañosa del Plan Turquino: Buey Arriba; además, contribuye al cuidado de la salud de las personas a partir de las afectaciones de la Covid – 19 evitando las aglomeraciones, las salidas innecesarias de la casa, así como el canje fluido del efectivo. En el estudio realizado se abordan los referentes teóricos más importantes de la problemática identificada y se aporta un sistema de acciones para incrementar su utilización, lo que constituye una herramienta básica para el trabajo a desarrollar tanto por los funcionarios del Banco Popular de Ahorro en función de su promoción como para los potenciales usuarios. La valoración de la efectividad del sistema de acciones transcurre a partir de la aplicación del pre-experimento, siendo factible y efectiva su aplicabilidad pues se brinda una experiencia más cómoda a la hora de gestionar los pagos.

Palabras claves: transfermóvil; pago de servicios; informatización de la sociedad; sistema de acciones.



Abstract

The use of application the vile Transfermovil for the payment of the principal services (water, electricity, refill of telephones and own cards) favors the process of computerization of the society Cuban specially at a municipality belonging to the Plan Turquino's mountainous zone: Buey Arriba, besides contributes in care of the health of the people as from the Covid's affectations – 19 avoiding people's crowds, house's unnecessary exits as well as the flowing exchange of the cash. They approach the referents more important theories of the identified problems in the realized study and a system of actions to increment his utilization that a basic tool for the work to develop constitutes so much for the officials of the Popular Bank in terms of his promotion same as for the potential users is contributed. The assessment of the effectiveness of the system of actions his applicability because you offer a most comfortable experience to the hour to try to obtain payments passes as from the application of the pre-experiment, being feasible and effective.

Keywords: transfermovil; payment of services; computerization of the society; system of actions.

Introducción

El gobierno encabezado por el Presidente Díaz Canel (2019) ha definido como una prioridad la informatización de la sociedad cubana hecho que no constituye una locura, sino que se suma al quehacer cotidiano de especialistas, investigadores, funcionarios, cuadros y la población en general, quienes ya encuentran cercanías en conceptos como: gobierno electrónico, comercio electrónico, redes sociales, portales del ciudadano y otros tantos que inundan el mundo nacido de la internet.



Según Gutiérrez (2019), Director General de Informática del Ministerio de Comunicaciones, los pilares sobre los que se sustenta el proceso de informatización en Cuba son los siguientes: la investigación científica, el vínculo con las universidades, el fortalecimiento de la infraestructura, la comunicación social y la generación de contenidos nacionales: “Tenemos que avanzar en el posicionamiento de nuestros contenidos, porque hay una guerra en los medios y las redes sociales por posicionar en el ciber espacio contenidos foráneos que muchas veces no se corresponden con nuestras motivaciones sociales y políticas” (Gutiérrez, 2019, p.35).

Precisamente en los pilares uno y tres se fundamenta la existencia de la aplicación transfermóvil que lleva ya casi cuatro años de experimentación, aunque en la actualidad cuenta con 2000000 usuarios, y se constituye en la APK líder del comercio electrónico en Cuba. Las principales investigaciones del tema en el país citan autores tales como: Díaz Canel (2019), Gutiérrez (2019) y Núñez (2021), así como las entidades empresariales de propiedad socialista de todo el pueblo, la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA), Banco Popular de Ahorro (BPA) y Banco de Crédito y Comercio (BANDEC).

El análisis realizado de las distintas fuentes bibliográficas citadas anteriormente, criterios de directivos, funcionarios de la institución y los usuarios de la aplicación, así como la experiencia derivada de la práctica profesional de la autora permitieron revelar las siguientes insuficiencias:

- Insuficientes conocimientos en la población sobre los principales servicios de pagos que ofrece el transfermóvil.
- Limitada plataforma tecnológica pues se carece de teléfonos móviles y, en muchos casos, los sistemas operativos no rebasan la versión 4.4.



Por lo que se declara como problemática resolver las limitaciones existentes para el uso de la aplicación transfermóvil en los clientes del Banco Popular de Ahorro del municipio Buey Arriba.

Por consiguiente, la aspiración fundamental de esta investigación la constituye la elaboración de un sistema de acciones para incrementar el uso de la aplicación transfermóvil en los clientes del Banco Popular de Ahorro en el territorio antes mencionado. Lo anterior permite incrementar el uso de la aplicación transfermóvil en los clientes del Banco Popular de Ahorro para potenciar el comercio electrónico.

Población y muestra

Se tomó como población 500 clientes y 8 funcionarios del BPA del municipio Buey Arriba; mientras que la muestra estuvo constituida por 50 clientes y 4 funcionarios lo que representa el 50% de la población escogida. La muestra fue seleccionada mediante un muestreo de tipo probabilístico sistemático.

Sobre la base del Método Dialéctico Materialista, se asumen para el desarrollo de la investigación los siguientes métodos:

Teóricos:

Análisis-síntesis: estuvo presente en todo el proceso investigativo, esencialmente en la determinación de los fundamentos teóricos.

Histórico-lógico: utilizado durante toda la investigación, con énfasis en el estudio de los antecedentes y la evolución del problema.

Inducción-deducción: al estudiar la relación en que se mueve el problema, desde lo general a lo particular; se utiliza tanto en el estudio teórico como en el seguimiento del sistema de acciones desarrolladas.



Sistémico-estructural-funcional: se utilizó con el objetivo de determinar las etapas y acciones del sistema propuesto.

Empíricos:

Observación participante: se utilizó en el proceso fáctico de determinación del problema, durante la implementación del sistema de acciones para explorar el comportamiento de los actores involucrados en las transformaciones.

Entrevista a los funcionarios del BPA que atienden la promoción y uso de la aplicación transfermóvil: para identificar los principales logros y limitaciones en el proceso de su ejecución.

Entrevista a los clientes del BPA: se aplicó a clientes del BPA de la zona urbana y rural para obtener criterios, conocimientos, puntos de vistas de la muestra seleccionada relacionados con el uso de la aplicación, comparando los estados iniciales y actuales de desarrollo alcanzados entre el pretest y el postest.

Experimento: en la variante del pre – experimento, para evaluar tanto las ventajas como las insuficiencias de la puesta en práctica del sistema de acciones propuesto.

Como procedimiento metodológico se utilizó la triangulación de datos, métodos y teorías, para contrastar la información que emana de las fuentes, tanto al elaborar la sustentación teórica del sistema de acciones, como durante su implementación práctica en el BPA.

Estadístico- matemáticos:

Estadística descriptiva: para registrar, tabular, graficar y procesar los datos obtenidos de los instrumentos aplicados y para la selección de la muestra.

Análisis de los resultados

Según el Sitio Web oficial del Banco Popular de Ahorro (2021), el transfermóvil es un nuevo servicio de Banca Móvil que permite realizar operaciones bancarias desde los teléfonos



celulares para facilitar los trámites de las personas naturales y trabajadores por cuenta propia desde las tarjetas magnéticas en CUP (Sitio Web oficial del Banco Popular de Ahorro, 2021, p. 4).

A través del transfermóvil se pueden realizar consultas de operaciones, pago de impuestos, pagar las facturas de servicios como agua, teléfono y electricidad, transferencias de saldos, con funcionalidades que son de gran utilidad además para los agentes de telecomunicaciones. El cliente que cuenta con Banca Móvil tiene acceso además a la Banca Remota que es otro de los productos que ofrece el BPA a sus clientes. Sin necesidad de estar conectado a una red de datos o a internet, ni tener un teléfono inteligente, el celular tiene, con este servicio de la Empresa de Telecomunicaciones (ETECSA), casi las mismas funciones que un cajero automático.

La aplicación transfermóvil es solo para sistemas operativos Android a partir de la versión 4.4. Brinda una experiencia más cómoda a la hora de gestionar los pagos, es ligera (2MB) y se puede copiar en las propias dependencias, en los Joven Club de Computación y Electrónica o se puede descargar de Mí Mochila. Como un servicio complementario dentro de la aplicación, cada 30 días, el usuario recibirá una notificación para evaluarla de forma opcional.

Los servicios que presta la Banca Móvil (En BANDEC, BPA Y BANMET) son:

- Servicios de giros correos de Cuba.
- Pagos en línea en la red minorista de CIMEX.
- Las recargas de las cuentas permanentes de nauta.
- Pago de suscripciones para el repasador en línea.
- Micro recargas de líneas celulares entre \$25 y \$125.



En el caso específico de BANMET (Banco Metropolitano):

- Pago de la factura del gas para clientes del Banco Metropolitano.
- Identificación de remesas que se tramiten por el Banco Metropolitano.
- Solicitud y cancelación de tarjetas magnéticas en Banco Metropolitano.
- Pago de deudas y consultas de saldo de cuentas integradas.

Para la solicitud del servicio, el cliente se personará en la Sucursal del BPA donde tiene asociada su cuenta en tarjeta magnética para realizar la solicitud del servicio a la Banca Móvil. El cliente recibe en la Sucursal, a solicitud, el Manual de Usuario de la Banca Móvil.

Para el registro en la Banca Móvil, el cliente tiene acceso al uso del nuevo servicio a través del móvil, usando los códigos USSD definidos para operar por esta vía, o preferentemente a través de la aplicación (APK) para Android: transfermóvil que provee Cubacel. Al cumplimentar el proceso de registro, el cliente recibe un mensaje SMS que contiene; nombre y apellidos, usuario, número de matriz, contraseña y la sucursal a la que está asociada su tarjeta magnética. El cliente se presenta en la Sucursal y procede a la firma de su contrato y recogida de la matriz criptográfica necesaria para la autenticación en el nuevo sistema.

Las consultas gratuitas se limitarán a tres cada día (consulta de saldo y consulta de últimas operaciones), a partir de las cuales se cobrará una comisión. A partir del tercer intento de pagar un servicio o transferencia de fondos que resulte fallido por saldo insuficiente, se le bloquea el servicio totalmente por 24 horas.

Con la utilización de la Banca Móvil, el BPA y los otros bancos mencionados anteriormente brindan a sus usuarios eficiencia y comodidad para la gestión de determinadas operaciones bancarias a través de dispositivos móviles, evitándoles la necesidad de acudir al banco o a los cajeros automáticos (Zaldívar, 2021).



Sistema de acciones para incrementar el uso de la aplicación transfermóvil en los clientes del Banco Popular de Ahorro en el municipio Buey Arriba.

1. Impartición de un tema por parte de la Gerente Comercial del BPA acerca de los fundamentos teóricos del uso del transfermóvil en el comercio electrónico cubano a todos los funcionarios de la entidad.
2. Asesoramiento a los directivos, trabajadores de las diferentes empresas e instituciones del municipio sobre el uso de la aplicación transfermóvil.
3. Mayor divulgación científica en relación con el uso de esta APK, sus beneficios y dónde se puede instalar.
4. Realización de actividades demostrativas en los centros de producción y servicios educacionales y de salud pública más importantes de la localidad en los que se visibilice el uso de la aplicación transfermóvil.
5. Organización de equipos de investigación científica con funcionarios del BPA para iniciar estudios, entre otros, relacionados con los principales impactos alcanzados con el uso del transfermóvil, teniendo en cuenta los logros y limitaciones fundamentales.

Para validar la efectividad del sistema de acciones se utilizó el Experimento pedagógico en su variante pre - experimental.

Se partió de la siguiente hipótesis de trabajo: si se aplica un sistema de acciones en el BPA del municipio Buey Arriba, relacionadas con la aplicación transfermóvil, entonces se podrá incrementar el uso de esta APK, potenciando además el comercio electrónico, así como la informatización de la sociedad cubana.

Variable independiente: El sistema de acciones sobre la base de los presupuestos teóricos asumidos.



Variable dependiente: el uso de la aplicación transfermóvil en los clientes del Banco Popular de Ahorro.

Operacionalización de la variable dependiente.

Es un nuevo servicio de Banca Móvil que permite realizar operaciones bancarias desde los teléfonos celulares para facilitar los trámites de las personas naturales y trabajadores por cuenta propia desde las tarjetas magnéticas en CUP y monedas libremente convertibles (Sitio Web oficial del Banco Popular de Ahorro, 2021, p. 4).

Dimensión: uso de la aplicación transfermóvil.

Indicadores:

1. Dominio de los principales servicios que presta la aplicación.
2. Tenencia por parte del cliente de tarjetas magnéticas en CUP, USD u otras monedas libremente convertibles.
3. Conocimiento por parte del cliente de las operaciones a realizar con la aplicación transfermóvil.

Para la evaluación de los instrumentos aplicados en la investigación se utilizaron las siguientes categorías:

(Para los (as) clientes:

Bien (B): si el cliente realiza las operaciones de la aplicación transfermóvil sin brindarle niveles de ayuda. Regular (R): si el cliente realiza las operaciones de la aplicación transfermóvil con niveles de ayuda.

Mal (M): si el cliente no realiza las operaciones de la aplicación transfermóvil aun cuando se le brindan niveles de ayuda.

(Para los funcionarios del BPA).



Bien (B): si cumplen con todos los indicadores de los instrumentos aplicados.

Regular (R): si cumplen con algunos indicadores de los instrumentos aplicados.

Mal (M): si no cumplen con ninguno de los indicadores en los instrumentos aplicados.

Objeto del experimento: estudiar la viabilidad del sistema de acciones en el uso de la aplicación transfermóvil por parte de los clientes del Banco Popular de Ahorro.

Objetivo: comprobar la efectividad del sistema de acciones para incrementar el uso de la aplicación transfermóvil en los clientes del Banco Popular de Ahorro.

Medios experimentales: el experimento inicia con la constatación del estado inicial en que se encuentra la variable dependiente, por lo que esta etapa es denominada:

Experimento formativo:

El experimento se desarrolló desde el mes de septiembre hasta diciembre de 2020, parte del estudio de los años 2018 y 2019 cuando se comenzó a experimentar con la aplicación.

El sistema de acciones fue introducido en la práctica social por la Gerente Comercial del BPA del municipio Buey Arriba.

Experimento de control: constatar el dominio que poseen los funcionarios y clientes del BPA sobre los principales servicios que presta la aplicación antes mencionada y las acciones que se pueden realizar con ella.

Control del experimento:

Factores fijos:

Sitio Web del BPA, donde se informa a la población acerca de la aplicación transfermóvil, Dirigente que introduce el sistema de acciones, horario de las charlas educativas con los clientes o población general y período de realización del experimento.



Factores condicionales:

Preparación de los funcionarios del BPA sobre el funcionamiento del transfermóvil.

Preparación de los posibles usuarios.

Tipo de diseño: pre-experimento con pre-test y post-test.

- No hay grupos de control, cada sujeto es su propio control.
- El pre-test mide el nivel inicial de la variable experimental y elimina la fuente de invalidación de la selección del grupo.

Resultados de la aplicación del sistema de acciones:

En el caso de los funcionarios del BPA:

- Mostraron un mayor dominio sobre los fundamentos teóricos del uso de la aplicación transfermóvil.
- Emplearon métodos como el trabajo independiente, el investigativo que favorecieron el vínculo de los funcionarios del BPA con sus clientes y, en general, con los contextos familiares y comunitarios.

En los usuarios o clientes:

- Percibieron la utilidad que tiene aprender sobre el uso de la aplicación transfermóvil, cómo esto los ayuda a protegerse de la pandemia mundial que afecta al país, sin tener la necesidad de acudir a las sucursales bancarias, además de disfrutar de los descuentos electrónicos asignados por utilizar la APK.
- Fueron entes activos, participantes de la estrategia de informatización de la sociedad cubana, potenciando con ello el comercio electrónico del país.
- Se generó una experiencia más cómoda a la hora de gestionar los pagos.



Conclusiones

1. Los presupuestos teóricos de la APK transfermóvil en los clientes del BPA, revelan la necesidad de registrarse en la Banca Móvil, además del empleo de androides de la versión 4.4.
2. La puesta en práctica del sistema de acciones propició el incremento del uso de la aplicación transfermóvil, facilitando así los pagos de los servicios en el municipio Buey Arriba, sin necesidad de acudir a las instituciones comerciales.

Referencias Bibliográficas

- Banco Popular de Ahorro (2021). Sitio Web del Banco Popular de Ahorro. En www.bc.gob.cu
- Banco Popular de Ahorro (2021). Manual de usuarios para sistema operativo android. Sitio Web del Banco Popular de Ahorro. En www.bc.gob.cu
- Banco de Crédito y Comercio (2021). Sitio Web del Banco de Crédito y Comercio. En www.portal.bandec.cu
- Banco Metropolitano S.A. (2021). Sitio Web del Banco Metropolitano S.A. En www.banco-metropolitano.com.cu
- Díaz – Canel, M. (2019). Balance del trabajo realizado por el Ministerio de Comunicaciones en el 2018. (En soporte digital).
- Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (2021). Sitio Web de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba. En www.etcusa.cu
- Gutiérrez, M. (2019). Entrevista a la Agencia Prensa Latina del Director de Informática del Ministerio de Comunicaciones. En www.fotospl.como/node/1861.



Joven Club de Computación y Electrónica (2021). Servicios en la Web - Joven Club de Computación y Electrónica. *Mí Mochila*. En www.jovenclub.cu/servicios.

Núñez, N. L. (2021). Necesidad social del uso del transfermóvil (registro BPA) para el pago de los servicios. (En soporte digital).

Zaldívar, R. (2021). Entrevista a la emisora radial Radio Rebelde del Director de Comunicación Institucional de la Oficina del Banco Popular de Ahorro. En www.bc.gob.cu

