

Biometría del sector financiero: riesgos percibidos en Bogotá

Línea de profundización: Comportamiento del consumidor

Grupo de Investigación Mercadeo I+2

Laura Lorena Soto Beltrán (1610020027)

Asesor temático: Oscar Javier Robayo Pinzón, MSc.

Supervisor metodológico: Sandra Patricia Rojas Berrío, PhD

RESUMEN

Propósito - Mediante una revisión sistemática de literatura, se encontró evidencia de la existencia de múltiples riesgos percibidos por el consumidor asociados al uso de la tecnología biométrica. Éstos constituyen la mayor barrera de entrada de esta tecnología, principalmente en los entornos financieros. Dado que no se han realizado estudios en este ámbito que evalúen si la utilidad y beneficios propios de esta tecnología son mayores a los riesgos percibidos por el consumidor, la presente investigación tuvo como principal objetivo evaluar la relación entre la intención de uso de la tecnología biométrica y los riesgos percibidos por parte de los consumidores de productos financieros en Colombia.

Diseño/Metodología/Abordaje - Para esto se aplicó una encuesta telefónica a 410 consumidores de productos financieros en Bogotá.

Hallazgos - Los resultados apoyan una relación entre las variables analizadas a partir de un modelo adaptado y basado en el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM).

Originalidad/ Valor agregado - Los hallazgos y conclusiones proporcionados en este estudio tienen implicaciones de marketing tanto para investigadores académicos especializados en este ámbito de estudio, como para las empresas de servicios financieros y los profesionales implicados en el diseño de esta tecnología,

quienes pueden plantear mejoras a sus productos y optimizar los procesos de gestión y comunicación frente al consumidor.

Palabras clave: intención de uso, tecnología biométrica, riesgo percibido, sector financiero, comportamiento del consumidor, Modelo de Aceptación Tecnológica

Tipo de artículo: artículo de investigación

ABSTRACT

Purpose - Through a systematic literature review, it was found that there are multiple risks perceived by the consumer associated with the use of biometric technologies, which are the biggest barrier to entry of this technology, mainly in financial environments. Since there have been no studies to assess whether the usefulness of it and its benefits outweigh the risks perceived by the consumer, this research has as main objective to evaluate the relationship between the intended use of biometric technology and the risks perceived by financial products consumers in Colombia.

Design/methodology/approach – A telephone survey was applied to 410 financial products users in Bogotá.

Findings – The results support a relationship between the analyzed variables with an adapted model based on the Technology Acceptance Model (TAM).

Originality/value –The findings and conclusions provided in this study have marketing implications for academic researchers in this field of study, as well as for financial services companies and professionals involved in the design of this technology, who can propose improvements in their products and optimize the processes of management and communication to the consumer.

Key words: intention to use, biometric technology, perceived risk, financial sector, consumer behaviour, Technology Acceptance Model

Paper type: Research paper