

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO**

**CEUTEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**EVOLUCIÓN DE LA BANCA EN LÍNEA HACIA LOS  
CLIENTES EN TEGUCIGALPA DURANTE LA  
PANDEMIA.**

**SUSTENTADO POR**

**YANONI YESENIA HERNÁNDEZ FLORES 31711751**

**GERMAN ANTONIO HERRERA LÓPEZ 31711198**

**LUIS FERNANDO NAVARRO ELVIR 31511936**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**CIUDAD DE TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A**

**ENERO 2022**

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO  
CEUTEC**

**LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC**

**DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ**

**DIRECTORA ACADÉMICA CEUTEC**

**IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA**

**CIUDAD DE TEGUCIPALDA, HONDURAS, C.A.**

**ENERO 2022**

**EVOLUCIÓN DE LA BANCA EN LÍNEA HACIA LOS CLIENTES  
EN TEGUCIGALPA DURANTE LA PANDEMIA.**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE  
LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO  
DE:**

**LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**ASESOR:**

**LUDWING HEMERON GUARDIOLA CASTILLO**

**TERNA EXAMINADORA:**

**MARIA DEL SOCORRO MALDONADO**

**SANDRA CARIDAD BANEGAS AGUILAR**

**JOSUE ABEL RAMOS**

**CIUDAD DE TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.**

**ENERO 2022**

## **Dedicatoria**

Le dedico esta tesis a mi madre, por haberme apoyado y poner la confianza en mi desde que inicié mi carrera universitaria, esto ayudándome o poderme formar profesionalmente y darme la certeza de poder elegir correctamente el tema, a pesar de todos los problemas que se me presentaron pude salir victorioso y ahora solo me queda disfrutar de este gran éxito.

**German Antonio Herrera López**

Le dedico este proyecto a mis padres y mi abuela por haberme apoyado en todo momento a lo largo de estos años de estudio universitario, por darme el interés humano que me llevó a elegir este proyecto y alentarme a seguir adelante en los momentos más difíciles de este proceso académico como también a disfruta los momentos de éxito.

**Luis Fernando Navarro Elvir**

Le dedico este proyecto a mis amigos más cercanos y compañeros a lo largo de la carrera que fueron un apoyo fundamental, y a cada uno de mis maestros por haber sido parte de mi formación académica pues sin el conocimiento de ellos no me habría sido posible realizar este proyecto.

**Yanori Yesenia Hernández Flores**

## **Agradecimientos**

Primero que todo le doy gracias a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida tan importante, luego a toda mi familia mis hermanos y mis padres ya que sin los ánimos de parte de ellos nada de este hubiese sido posible ya que ellos son una parte muy importante en mi vida, también darles gracias a mis compañeros que con la ayuda y esfuerzo de cada uno de ellos pudimos lograr culminar esta tesis de la gran manera.

**German Antonio Herrera López**

La Honra para Dios y la Virgen Suyapa por permitirme culminar mi carrera de licenciatura, por darme la fuerza de seguir a delante y Bendecirme en cada paso que di. Agradezco a mis padres y mi abuela, quienes han sido el motor principal de este sueño que se está haciendo realidad y cada uno de mis amigos compañeros que luchamos juntos durante todo este camino y cada licenciado que se tomó su tiempo de explicar cada consulta realizada. Con la ayuda de cada uno de ustedes que son piezas fundamentales para poder culminar este proyecto.

**Luis Fernando Navarro Elvir**

A Dios primeramente por haberme permitido llegar hasta este momento, a pensar de las dificultades y tiempos tan complicados que estamos atravesando a nivel mundial. Quiero dedicar este logro a mi madre por su incondicional apoyo, mi esposo y mis hijos que ha sido motivación para el logro de este objetivo que sin duda es el comienzo de muchos.

**Yanori Yesenia Hernández Flores**

## **Resumen Ejecutivo**

El presente proyecto de investigación se ha realizado con el fin de dar a conocer la adaptación del cliente hacia la Banca en Línea en Tegucigalpa durante la Pandemia.

Demostrando los beneficios de la banca en línea donde se da a conocer el papel que ha jugado la transformación digital en el transcurso de la pandemia del Covid-19, que ha sido fundamental para el crecimiento del sistema financiero, como ser la apertura de cuentas por interfaces digitales, permitiendo al usuario ingresar toda la información por medio de canales de servicios financieros digitales, también la implementación de retiros en cajeros automáticos sin tarjeta física, entre otros.

En este estudio de investigación se concluyó que el 32.69% crearon sus usuarios de la banca en línea durante la pandemia dando paso a la innovación tecnológica y a la usabilidad de la misma, dando paso a las nuevas políticas de seguridad generadas ante la crisis sanitaria a nivel mundial, su impacto y la estrategia tecnológica de las instituciones para la implementación de canales de servicios financieros digitales y así proporcionar a los clientes las plataformas para acceder a los productos y servicios financieros en cualquier lugar y cuando lo necesiten. Para finalmente realizar recomendaciones que permitan contribuir en la usabilidad y beneficios que trae el uso de la banca en línea.

The present research project has been carried out in order to publicize the evolution of online banking in Tegucigalpa during the Pandemic.

Demonstrating the benefits of online banking where the role that digital transformation has played in the course of the Covid-19 pandemic, which has been critical to the growth of the financial system, is being made known, as the opening of accounts by digital interfaces, allowing the user to enter all the information by means of channels of digital financial services, also the implementation of withdrawals in ATMs without physical card, among others.

In this research study it was concluded that 32.69% created their users of online banking during the pandemic giving way to technological innovation and usability of it, giving way to the new security policies generated by the global health crisis, its impact and the institutions' technological strategy for the implementation of digital financial services channels and thus provide customers with the platforms to access financial products and

services anywhere and when they need it. To finally make recommendations that allow to contribute to the usability and benefits that brings the use of online banking.

Palabras clave: **Banca En Línea, Transacciones, Usabilidad**

## Contenido

I.	Introducción.....	1
II.	Planteamiento del problema.....	3
	2.1 Antecedentes de la Investigación .....	3
	2.2 Enunciado/Definición del Problema.....	4
	2.2.1 Enunciado de la investigación .....	4
	2.3 Preguntas de investigación .....	4
	2.4 Variables de Investigación .....	5
	2.4.1 Variable Dependiente .....	5
	2.4.2 Variable Independiente.....	5
	2.5 Justificación.....	6
	2.5.1 Justificación del Tema.....	6
	2.5.2 Delimitación del Tema .....	7
III.	Objetivos.....	8
	3.1 Objetivo General.....	8
	3.2 Objetivo Específicos.....	8
IV.	Marco Teórico .....	9
	4.1 Evolución del Modelo de Negocios de la Banca en Línea en Tegucigalpa durante la Pandemia .....	10
	4.2 Volumen de Transacciones.....	13
	4.3 Nuevos Usuarios.....	16
	4.4 Nuevas Transacciones en la Banca en Línea.....	19
	4.5 Seguridad y Usabilidad.....	23
	4.6 Disponibilidad y Tiempo.....	27
V.	Metodología.....	33
	5.1 Enfoque y Método .....	34
	5.1.1 Enfoque.....	34
	5.1.2 Método.....	34



5.2 Población y Muestra .....	34
5.2.1 Estudio .....	34
5.2.2 Diseño .....	35
5.3 Unidad de análisis y respuesta.....	35
5.3.1 Encuestas .....	35
5.3.2 Entrevistas .....	36
5.3.3 Grupo Focales.....	37
5.4 Técnicas e Instrumentos Aplicados .....	37
5.5 Fuentes de Información .....	38
VI. Resultados y Análisis .....	39
6.1 Encuestas .....	39
6.2 Cruce de Variables.....	57
6.3 Entrevistas .....	62
6.4 Hallazgo.....	70
6.5 Grupo Focales.....	71
VII. Conclusiones.....	73
VIII. Recomendaciones .....	75
Bibliografía.....	77

## Índice de Tablas

Tabla 1 Depuración del Marco Teórico.....	9
Tabla 2 1Operacionalizacion de variable .....	33
Tabla 3 Datos de la Muestra.....	36
Tabla 4 Entrevista Marvin Espinal .....	64
Tabla 5 Entrevista Oskar Vasquez.....	65
Tabla 6 Entrevista Alba Valladares .....	66
Tabla 7 Entrevista Alexandra Rivera.....	67
Tabla 8 Entrevista Juan Montoya .....	68
Tabla 9 Entrevista Johan Oyuela .....	69

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Sector Bancario con desarrollo de Banca en Línea.....	12
Gráfico 2 Transferencias durante año 2019 y 2020.....	16
Gráfico 3 Crecimiento de Usuarios del Banco BAC-Credomatic.....	17
Gráfico 4 Edad de Usuarios que Utilizan la Banca en Línea .....	18
Gráfico 5 Número de Usuarios en la Plataforma y Aplicaciones Móviles.....	20
Gráfico 6 Transacciones Financieras.....	20
Gráfico 7 ¿Es usted usuario de la Banca en Línea?.....	39
Gráfico 8 ¿Qué le parece la innovación de la Banca en Línea durante la Pandemia?....	40
Gráfico 9 ¿Le fue de muy utilidad la Banca en Línea durante la Pandemia con respecto a Distanciamiento Social? .....	41
Gráfico 10 ¿Su usuario en la Banca en Línea fue creado durante la Pandemia? .....	42
Gráfico 11 ¿Su nivel de confianza para realizar transacciones en la Banca en Línea?..	43
Gráfico 12 ¿Su nivel de transacciones durante el mes son? .....	44
Gráfico 13 ¿Sus transacciones más frecuentes? .....	45
Gráfico 14 ¿Su Banco implemento nuevas transacciones durante la Pandemia en su Banca en Línea?.....	46
Gráfico 15 ¿De las nuevas transacciones implementadas cuales le han favorecido?....	47
Gráfico 16 ¿Cuál es el Banco de su preferencia en cuanto al servicio de la Banca en Línea? .....	48
Gráfico 17 ¿Cómo considera la seguridad de la información de la Banca en Línea? ....	49
Gráfico 18 ¿Con que nivel de autenticación de inicio de sesión se siente más seguro? 50	
Gráfico 19 ¿La navegación en la Banca en Línea para realizar transacciones es?.....	51
Gráfico 20 ¿Su ahorro de tiempo en realizar transacciones ha sido satisfactorio al evitar realizar transacciones presenciales? .....	52
Gráfico 21 ¿Sus transacciones la mayoría de las ocasiones las realiza desde? .....	53
Gráfico 22 ¿Cuál es tu género?.....	54
Gráfico 23 ¿Cuál es tu edad?.....	55
Gráfico 24 ¿Cuál es tu nivel escolar? .....	56
Gráfico 25 ¿Cuál es tu situación laboral actual? .....	57
Gráfico 26 Cruce Variables ¿Su nivel de transacciones durante el mes son? / ¿Cuál es tu edad?.....	58

Gráfico 27 Cruce Variables ¿Su nivel de transacciones durante el mes son? / ¿Cuál es tu género?.....	59
Gráfico 28 Cruce Variables ¿De las nuevas transacciones implementadas cuales le han favorecido? / ¿La navegación en la Banca en línea para realizar transacciones es? .....	60
Gráfico 29 Cruce Variables ¿Le fue de muy utilidad la Banca en línea durante la Pandemia con respecto a Distanciamiento Social? / ¿Su usuario en la Banca en línea fue creado durante la Pandemia?.....	61
Gráfico 30 Cruce Variables ¿Su ahorro de tiempo en realizar transacciones ha sido satisfactorio al evitar realizar transacciones presenciales? / ¿Cuál es tu edad?.....	62

## Índice de Figuras

Figura 1 Variables de Investigación .....	6
Figura 2 Esquema del Diseño de Investigación.....	35

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Evolución de la Banca Digital .....	11
Ilustración 2 Seguridad en la Banca en Línea .....	24
Ilustración 3 Medias Externas de seguridad Banca en Línea .....	25
Ilustración 4 Seguridad; Accesibilidad.....	27
Ilustración 5 Acceso Inmediato .....	28
Ilustración 6 Transacciones 24 horas 7 días a la semana .....	29
Ilustración 7 Comodidad desde tu mano .....	29
Ilustración 8 Usabilidad por el cliente .....	31
Ilustración 9 Ahorro de Tiempo y Comodidad.....	32
Ilustración 10 Información de la Variable .....	35

## I. Introducción

La pandemia COVID19 amenaza nacional e internacional, ha cambiado cada aspecto de nuestras vidas, en esta investigación nos enfocaremos en la Evolución del Modelo de Negocios de la Banca en Línea en Tegucigalpa durante la Pandemia.

El coronavirus (COVID19) ha creado un fuerte impacto en el desarrollo del Sector Bancario, creando nuevas adaptaciones para continuar con la operatividad diaria.

Las empresas han implementado nuevas herramientas en la Banca en Línea, para el mejoramiento del usuario. Logrando satisfacer la demanda del cliente, contribuyendo a realizar gestiones desde la comodidad de sus casas.

La evolución de la Banca en línea a través de sus transacciones han acelerado la adopción de los servicios bancarios y las opciones de pagos digitales por parte de los consumidores a un ritmo muy aceptable.

El COVID-19, como muchos otros acontecimientos de impacto en la historia de la humanidad, nos ha enseñado que el ser humano tiene una capacidad de adaptación y resiliencia muy grandes, y que precisamente esta característica le permite adoptar nuevas costumbres, aunque estas se hayan establecido de formas muy abruptas.

En la presente Investigación se trabajó en el capítulo II Planteamiento del problema en las variables de la investigación y se plantearon 5 preguntas de investigación, se trabajó en el planteamiento de la investigación como ser en el enunciado de la investigación y formulación del problema y se realizaron búsquedas sobre los antecedentes de la investigación, posteriormente justificando el tema y delimitación, finalizando con la introducción de la investigación, Capítulo III Objetivos se construyó los objetivos como el general y los específicos, Capítulo IV Marco Teórico con la información recopilada procedimos a investigar de diferentes fuentes de información para poder obtener información de nuestras variables de investigación, Capítulo V Metodología desarrollamos e investigamos el tipo de método y enfoque de investigación en nuestras Tesis. VI Resultados y Análisis se procedió con el método de investigación donde utilizamos y ejecutamos 384 encuestas, 6 entrevistas y 2 grupos focales, para poder recopilar la información. VII Conclusiones en base a los resultados de nuestra investigación se procedió a generar las conclusiones de acuerdo con nuestras variables. VIII recomendación en base a los resultados de nuestra investigación se procedió a

generar las recomendaciones que como equipo consideramos pertinentes para los resultados de nuestra investigación.



## II. Planteamiento del problema.

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Según la investigación de Juan Calderón en su trabajo de fin de grado de julio de 2020 La banca online resulta fundamental en una época en la que no salimos de casa sin coger nuestro teléfono móvil. Nuestra vida actual está muy ligada al uso de internet lo que ha hecho que los bancos se reinventen ofreciéndonos todos sus servicios existentes y alguno más, al alcance de nuestra mano. La banca y los servicios financieros online han revolucionado la manera en la que los usuarios gestionamos nuestras finanzas, cambiando también la forma en las relaciones entre clientes y sucursales o entidades.

Las investigaciones de Andress Ham de PNUD el 20 de marzo reveló que debido a las restricciones de la cuarentena que incluyen el abastecimiento de productos de alimentación y combustible, las actividades bancarias, el último día del primer toque de queda, las autoridades ampliaron la cuarentena hasta el 12 de abril, limitando los movimientos a lunes, miércoles y viernes en función de la terminación del número de identificación del ciudadano por lo antes mencionado la población se vio obligada al uso de la banca en línea realizando todo tipo de actividad.

La investigación de Richard Burnett el 9 de junio del 2020 el tráfico digital en el sector financiero se ha disparado en los últimos meses a incrementaron sus operaciones para atender a los clientes que eligen la tecnología digital en medio de la pandemia. Los bancos han visto un aumento del uso digital en la cantidad de cuentas por Internet por primera vez, los depósitos por banca móvil, los pagos por dispositivo móvil y el uso total de la banca móvil y por Internet.

CNBS detalla que los recursos transados en operaciones financieras realizadas a través de banca por internet ascendieron a 693.8 millones de lempiras al cierre del primer semestre 2020, superior en 16% al monto transado en igual de 2019.

Según a Forbes de marzo del 2021 la banca en línea en el mundo, y en especial en América Latina, tuvo en los últimos doce meses un notable crecimiento por la pandemia de Covid-19, lo que hace de esa actividad una oportunidad para la reactivación económica de los países. Así lo expusieron estos martes expertos que participan en el Circuito Colombia, foro que hace parte de la agenda paralela de la Asamblea de Gobernadores del Banco

Interamericano de Desarrollo (BID) que comienza oficialmente mañana en Barranquilla, en el norte del país.

## **2.2 Enunciado/Definición del Problema**

### **2.2.1 Enunciado de la investigación**

Las estrictas medidas de bioseguridad, el distanciamiento social son ahora parte de nuestro diario vivir debido a la pandemia del COVID-19 ha afectado a nivel mundial, nos hemos vistos obligados a optar por nuevas costumbres o hábitos, dado es el caso del uso de los servicios bancarios digitales que ha aumentado a un ritmo casi histórico.

Desde cuentas digitales por primera vez y transacciones en la banca móvil hasta pagos de servicios públicos es lo que nos ha llevado a la evolución del uso del modelo de negocios en servicios bancarios digitales. Es importante notar que gran parte del avance a nivel digital que estamos viviendo gracias al distanciamiento social, ha llegado para quedarse. Con esto podemos ver la transformación de la banca en línea, por tanto, es una estrategia adecuada (necesaria en algunos casos), el contar con un canal digital, ya que con el tiempo la tendencia se inclina hacia tener todo en la comodidad del usuario.

### **2.2.2 Definición del problema.**

La presente investigación establece que existe falta de información sobre el tema Evolución del Modelo de Negocios de la Banca en Línea en Tegucigalpa durante la Pandemia y carestía de información sobre el uso de esta.

## **2.3 Preguntas de investigación**

- ¿Cuánto ha sido el crecimiento de transacciones durante el tiempo de pandemia en las bancas en línea?
- ¿Cómo ha sido el crecimiento de los usuarios en las bancas en línea durante la pandemia?
- ¿Qué nuevas funcionalidades han agregado en sus bancas en línea durante la pandemia?
- ¿Cuál es el nivel de seguridad que ofrecen las bancas en línea?
- ¿Qué tan fácil es el uso en las bancas en línea para los usuarios?

## **2.4 Variables de Investigación**

### **2.4.1 Variable Dependiente**

Evolución de la Banca en Línea Hacia los Clientes en Tegucigalpa durante la Pandemia.

La banca en línea es una herramienta que las instituciones bancarias ponen a disposición de los usuarios con el fin de facilitar transacciones cotidianas. Los servicios de banca en línea te ayudan a ponerte al frente de tus finanzas personales con agilidad y facilidad.

La evolución implica el abandono de una etapa para pasar a otra. En esa transición se desarrollarán características y mecanismos que nos permiten adaptarnos con éxito a un nuevo entorno.

### **2.4.2 Variable Independiente**

- Volumen de transacciones.

Una transacción es un acuerdo comercial que se lleva a cabo entre dos partes, económicamente hablando es un convenio de compra y venta.

- Nuevos Usuario.

Se considera usuario de servicios financieros a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los productos y servicios ofrecidos por los bancos, compañías financieras y/o tarjetas de crédito, sin incorporarlos a su actividad comercial.

- Nuevas Transacciones en la Banca en Línea.

La implementación es una etapa de la gestión de proyectos donde se ejecuta, controla y se pone en acción todo lo que resultó de la etapa de planificación, es bueno tener en cuenta los retos más frecuentes que se presentan al momento de querer implementar un proyecto.

- Seguridad y usabilidad.

Un sistema útil minimiza los errores involuntarios, mientras que un sistema seguro está diseñado para evitar o mitigar las acciones no deseadas en un sistema.”

Esto significa que el sistema ideal será aquél que sea bueno tanto para el usuario como para el administrador del sistema.

➤ Disponibilidad y tiempo.

La disponibilidad remite a esta presencia funcional que hace posible dar respuestas, resolver problemas, o meramente proporcionar una ayuda limitada.



*Figura I Variables de Investigación*

## **2. 5 Justificación**

### **2.5.1 Justificación del Tema**

La presente investigación tiene una justificación teórica por que se utilizan todas las teorías propias del tema de la investigación Evolución del Modelo de Negocios de la Banca en Línea en Tegucigalpa durante la Pandemia.

La presenta investigación tiene una justificación practica por que se entregará una investigación total con una propuesta desarrollada.

La presente investigación tiene una justificación metodológica por que se utiliza la metodología de investigación para darle la validez académica al proyecto.

La presente investigación tiene una justificación social porque este es un tema que muestra como la sociedad se adapta a nuevos cambios debido a la tecnología.

La presente investigación tiene una justificación económica por que el tema de investigación tiene componentes económicos dentro de la investigación.

### **2.5.2 Delimitación del Tema**

La presente investigación se desarrollará en Tegucigalpa, iniciando desde octubre hasta diciembre del año 2021.

### III. Objetivos

#### 3.1 Objetivo General

Desarrollar un diagnóstico de la evolución del modelo de Negocio de la Banca en Línea en Tegucigalpa, durante la pandemia.

#### 3.2 Objetivo Específicos

- Analizar el Volumen de transacciones realizadas durante la Pandemia versus años anteriores.
- Identificar la cantidad de nuevos usuarios que se incorporaron a la Banca en Línea.
- Describir nuevas transacciones que se tuvieron que implementar en la Banca en Línea.
- Evaluar nuevas políticas de seguridad que se implementaron durante la Pandemia. Detallar horarios para poder realizar transacciones y atenciones personalizadas.

## IV. Marco Teórico

Capítulo	Sección	Variable	Objetivos	Preguntas	Bibliografía
4	4.1	Evolución de la Banca en Línea hacia los clientes en Tegucigalpa durante la Pandemia.	Desarrollar un diagnóstico de la evolución del modelo de Negocio de la Banca en Línea en Tegucigalpa, durante la pandemia.	¿Ha impactado la evolución de la banca en línea las gestiones?	Paz, 2020  Lacayo, 2020
4	4.2	Volumen de transacciones.	Analizar el Volumen de transacciones realizadas durante la Pandemia versus años anteriores.	¿Cuánto ha sido el crecimiento de transacciones durante el tiempo de pandemia en las bancas en línea?	Fargo, 2020  Noguez, 2021
4	4.3	Nuevos Usuarios.	Identificar la cantidad de nuevos usuarios que se incorporaron a la Banca en Línea.	¿Cómo ha sido el crecimiento de los usuarios en las bancas en línea durante la pandemia?	Tabash, 2020  CNBS, 2021
4	4.4	Nuevas Transacciones en la Banca en Línea.	Describir nuevas transacciones que se tuvieron que implementar en la Banca en Línea.	¿Qué nuevas funcionalidades han agregado en sus bancas en línea durante la pandemia?	Julio Alvarado, 2020 Castellano, 2020
4	4.5	Seguridad y usabilidad.	Evaluar nuevas políticas de seguridad que se implementaron durante la Pandemia.	¿Cuál es el nivel de seguridad que ofrecen las bancas en línea?	Aguilar, 2021  CREDOMATIC, 2021
4	4.6	Disponibilidad y tiempo.	Detallar horarios para poder realizar transacciones y atenciones personalizadas.	¿Qué tan fácil es el uso en las bancas en línea para los usuarios?	Zapata, 2020  COBIS, 2020

*Tabla 1 Depuración del Marco Teórico*

## **4.1 Evolución de la Banca en Línea Hacia los clientes en Tegucigalpa durante la Pandemia**

### **Explicación de la Variable**

La tecnología digital también ha transformado el panorama del acceso a los servicios financieros. A nivel mundial, el 52% de los adultos envió o recibió pagos digitales desde cuentas o a través de tarjetas de débito o crédito en 2017, último año para el que existen estadísticas internacionales, frente al 42% en 2014. De igual manera, en un estudio reciente del FMI (2020) sobre el impacto de las tecno-finanzas en la inclusión financiera, se demuestra estadísticamente como esta última también promueve el acceso al financiamiento.

La implementación de canales de servicios financieros digitales y así proporcionar a los clientes las plataformas para acceder a los productos y servicios financieros en cualquier lugar y cuando lo necesiten. (Comision de Banca y Seguro, 2021)

Los retos que ha generado la emergencia sanitaria resultante de la pandemia del COVID-19, han ocasionado que las empresas que continúan laborando enfocarán sus esfuerzos en implementar las herramientas de comercio electrónico disponibles en la legislación hondureña. Las pasarelas de pago, billeteras electrónicas y plataformas de comercio en línea se han posicionado como una alternativa para satisfacer diferentes necesidades operativas. Esto ha impulsado al sector de tecnología financiera (“Fintech”) que presentaba un sostenido crecimiento durante los últimos años gracias al apoyo de la Mesa de Innovación Financiera promovida por el Banco Central de Honduras y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (Paz, 2020)

(BCE, 2021) La pandemia determinó, Los ciudadanos confían más en los medios de pago electrónico disponibles, el crecimiento de 35% en el número de transferencias electrónicas por pagos interbancarios realizados por los clientes del sistema financiero entre mayo y septiembre de 2020.



(Economista, 2020) Mucho antes del estallido de la pandemia, el sector financiero español ya estaba inmerso en una carrera por la digitalización ante el incremento de la operativa en internet y a través del móvil, acelerada por el confinamiento, al tiempo que intentaba dar un giro hacia modelos de negocio más verdes, sostenibles y demostrables, como exige el nuevo consumidor. El móvil se ha convertido en el gran protagonista de esta nueva era, y con la llegada del coronavirus los pagos a través de este dispositivo han crecido más rápidamente aún, hasta el punto de que, según algunos expertos consultados por Efe, en cinco años será la forma de pago más utilizada.



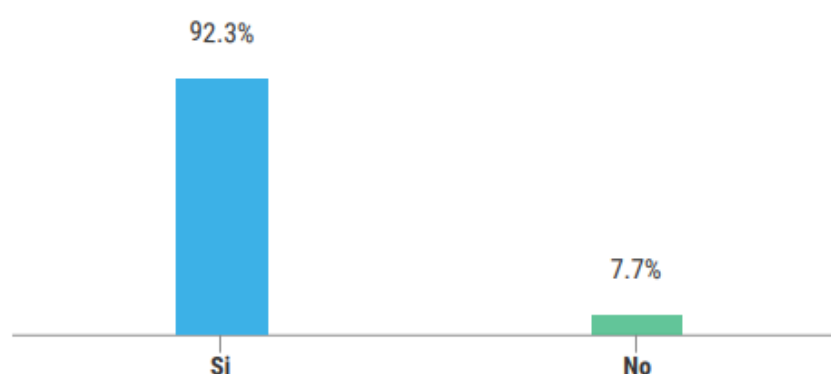
*Ilustración 1 Evolución de la Banca Digital*

En el futuro inmediato, se prevé que las instituciones financieras deberán consolidar su transformación digital por medio del incremento en el número de usuarios y el aumento de los servicios ofrecidos en sus canales digitales. (Lacayo, 2020)

La pandemia remodeló fundamentalmente los hábitos de los consumidores y las operaciones bancarias. Con muy poco tiempo de reacción, los bancos tuvieron que hallar fórmulas innovadoras de prestar servicios y asistencia remotamente a toda su base de clientes de forma masiva. Muchos consumidores que solían hacer todas

sus operaciones bancarias en persona (como clientes reacios al uso de las nuevas tecnologías o con dificultades visuales) tuvieron que utilizar los servicios de banca online o aplicaciones de banca móvil por primera vez, lo que obligó a las organizaciones de servicios financieros a ampliar sus capacidades de servicio online. (Giese, 2021)

(Comision Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), 2021) El 92.3% (24 instituciones) de las instituciones consultadas, manifestaron que tienen en proceso el desarrollo o mejora de un canal de servicio financiero digital, mientras que solo el 7.7% (2 instituciones), no tienen en proceso de desarrollo o mejora alguna.



*Gráfico 1 Sector Bancario con desarrollo de Banca en Línea*

(Gonzales, 2020) Esta emergencia de salud que vive el mundo demuestra una vez más que el futuro de la banca es digital y cada día se hacen más importantes y son más utilizados los canales bancarios digitales, por lo que todas las instituciones de servicios financieros deben contar con un ecosistema de atención digital completo y eficiente para mantenerse vigentes en el mercado. Además de estas medidas macroeconómicas del sector bancario mundial, es muy importante que los bancos sigan atendiendo a sus usuarios, sobre todo, a través de los canales digitales que apoyan la política de aislamiento social, que se debe implementar para disminuir la propagación del virus.

Digitalización. No es nuevo, los bancos ya habían acometido grandes inversiones en esta materia. Pero la situación provocada por la COVID-19, ha acelerado la transformación digital de los clientes tanto personas físicas como empresas. (Esteban, 2021)

(BANCO CENTRAL DE HONDURAS, 2020) la CNBS ha impulsado la educación financiera a través de su portal web, brindando al público en general información referente a las medidas adoptadas durante la pandemia. También ha proporcionado cápsulas informativas con consejos financieros y otros temas de interés como ser: deberes y derechos de los usuarios del sistema financiero, maneras de invertir el dinero, tarjetas de crédito, manejo de la deuda, planificación de jubilación y retiro, entre otras. Lo anterior, permite fomentar el buen uso de los servicios financieros al ofrecer una mayor comprensión de estos, coadyuvando a una mayor inclusión financiera.

## **4.2 Volumen de Transacciones**

### **Relación con Primera Variable Dependiente**

Durante la pandemia se puede identificar nuevos usuarios en las bancas en línea ya que los bancos y empresas que brindan un servicio y/o producto se vieron obligados a utilizar el servicio electrónico para poder continuar con su disponibilidad de servicio, esto hizo que los usuarios fueran forzados a utilizar cualquier medio electrónico para poder obtener algún servicio o producto deseado.

(UNCTAD, 2021) Las restricciones de circulación introducidas en varios países para luchar contra la pandemia del COVID-19 han provocado un aumento del comercio electrónico, cuya parte de las ventas minoristas pasó del 16% al 19% en 2020, según estimaciones de la UNCTAD publicadas en un informe el 3 de mayo. El informe fue presentado por la UNCTAD durante una reunión de dos días sobre cómo medir el comercio electrónico y la economía digital. Según el informe, las ventas minoristas en línea crecieron de forma notable en varios países, de los

cuales la República de Corea registró el mayor porcentaje en 2020 (25,9%) en 2020. Su parte en 2019 fue de 20,8% (Cuadro 1). Entretanto, las ventas mundiales de comercio electrónico alcanzaron los 26,7 billones de dólares a nivel global en 2019, un aumento del 4% con respecto a 2018, según las últimas estimaciones disponibles.

Los bancos han visto un aumento de dos dígitos en la cantidad de cuentas por Internet por primera vez, los depósitos por banca móvil, los pagos por dispositivo móvil y el uso total de la banca móvil y por Internet. (Fargo, 2020)

De enero a junio de 2020 las transacciones en la banca electrónica de Honduras ascendieron a 3,26 millones, cifra que es superior en 45% a la reportada en igual período de 2019. Datos de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (Ahiba), divulgados por el Centro de Procesamiento Interbancario (Ceproban), precisan que entre el primer semestre de 2019 y el mismo período de 2020, la cantidad de transacciones digitales aumentaron de 2,25 millones a 3,26 millones. (CENTRAL DE AMERICA DATA, 2020)

(Castañares, 2021) Los bancos han visto un aumento de dos dígitos en la cantidad de cuentas por Internet por primera vez, los depósitos por banca móvil, los pagos por dispositivo móvil y el uso total de la banca móvil y por Internet.

(Pares, 2020) Señala que la pandemia por COVID-19 aceleró el número de transacciones en línea entre un 20 y un 50%, y estima que aún después del virus el desarrollo de la banca digital continuará en aumento. A medida que este sector crece, también lo hacen las necesidades de los clientes, quienes requieren de nuevos canales de comunicación que mejoren su experiencia de usuario, y que sitúen a su banco como una entidad eficiente, cercana y que ofrece opciones personalizadas. La era de la personalización bancaria es cada vez más evidente, ya que ofrece una nueva forma de entender y aprovechar los servicios financieros,

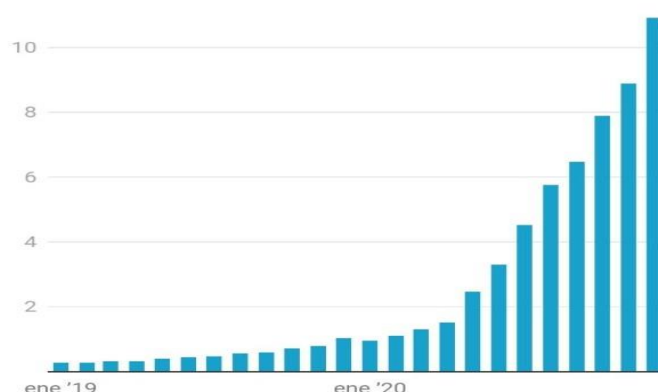
y en este sentido una herramienta de suma importancia es la banca inteligente conversacional.

Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios entre los mexicanos tan solo en los primeros 6 meses del año se registraron 806.9 millones de operaciones, representó un crecimiento de 82.5%; sin embargo, las transacciones menores a 400 pesos aumentaron hasta 136.5%. (Noguez, 2021)

Los bancos se vieron obligados a actualizar sus páginas web o a lanzar una aplicación para atender las necesidades de los usuarios, algunos con pocos contratiempos, otros con más tropiezos. Al final, procesos que previo a la pandemia eran en su mayoría presenciales, pasaron a la virtualidad como la obtención del nuevo PIN para la tarjeta, la renovación de la tarjeta de débito o crédito; incluso gestiones de ahorro o la obtención del Token. Sin embargo, la evidencia de que la forma de hacer banca cambió de manera radical fue el resultado que se observó luego de incluir el servicio de Sinpe Móvil en la aplicación o la web de las distintas entidades financieras. El año pasado se realizaron 55 millones de transferencias mediante esta plataforma, comparado con las 6,2 millones realizadas en el 2019, según el Banco Central de Costa Rica (BCCR), administrador de la plataforma. (Rodriguez, 2021)

## Transferencias realizadas por Sinpe Móvil

Cifras en millones / Datos mensuales



Fuente: Sistema de Pagos, BCCR.

[Descargar los datos](#)

Gráfico 2 Transferencias durante año 2019 y 2020

Solo en Colombia, de acuerdo con las cifras de la Cámara de Comercio Electrónico, se reportó un incremento del 20 % en el uso de las plataformas en línea respecto al mismo periodo del 2019. (Forbes, 2021)

### 4.3 Nuevos Usuarios

#### Relación con Primera Variable Dependiente

Al haber un incremento en la utilización de la banca en línea durante la pandemia y así mismo al haber poca interacción entre el cliente y un banco de manera presencial el sector financiero se vio obligado a crear nuevas funcionalidades en sus plataformas electrónicas y a virtualizar diferentes procesos para que el cliente o usuarios de la banca en línea tenga la misma diversidad de servicios que se puede obtener de manera presencial.

El año 2020 fue un año atípico en todo aspecto, muchos factores en el entorno financiero se vieron afectados negativamente, sin embargo, la adopción digital tuvo su impulso al ser el único medio transaccional disponible. Pensando en nuestros clientes y en su seguridad, enfocamos todos nuestros esfuerzos en suplir las necesidades más apremiantes de nuestros clientes y facilitarles las operaciones

con el banco de manera remota. Los esfuerzos, sin duda, dieron grandes frutos, nuestra base de clientes digitales activos aumentó en 8 puntos porcentuales a 42%, lo que representa más de 1.6MM de clientes. Cuatro de cada 5 de estos clientes digitales utilizan nuestra plataforma móvil y la mitad utilizan la plataforma móvil exclusivamente. (Tabash, 2020)

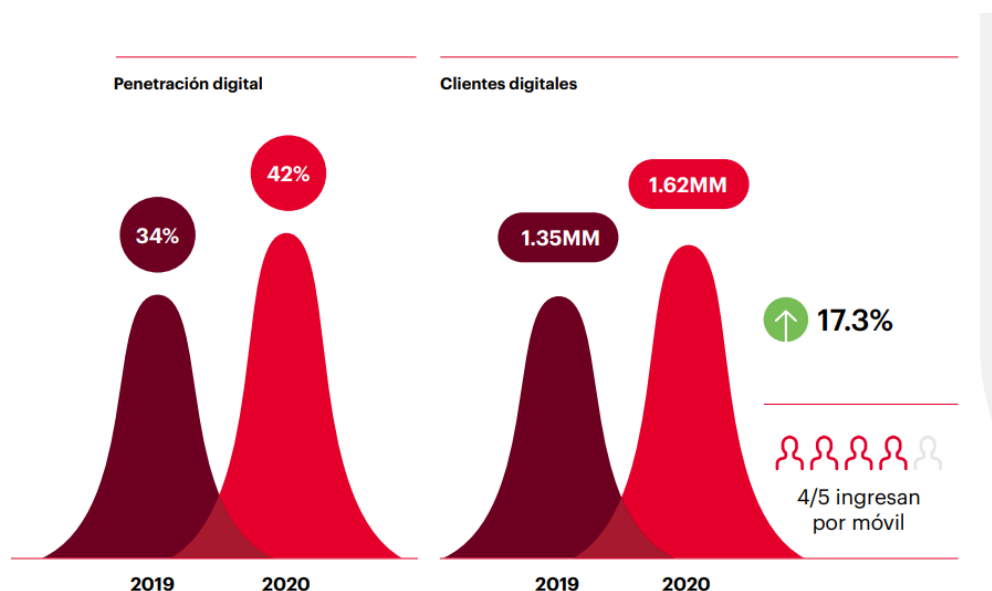
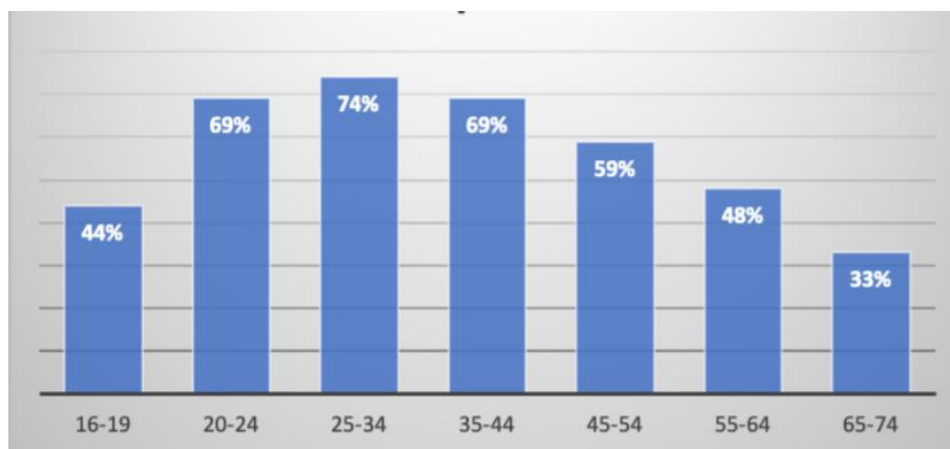


Gráfico 3 Crecimiento de Usuarios del Banco BAC-Credomatic

(Calderon, 2020) Según el estudio arrojado dentro del transcurso de la pandemia nos afirma que entre los 20 y los 44 años, se engloba al mayor número de usuarios.

Según la investigación de Juan Carlos de la Barca dentro de estos nuevos usuarios, la banca online apuesta por una clientela más joven, con más conocimiento de las nuevas tecnologías y con mayor dominio de internet. A continuación, analizamos el gráfico 10 (Edad de los usuarios de la banca online) del que sacaremos varias conclusiones. Cabe destacar que los datos han sido recogidos de la encuesta de elaboración propia de la que hablaremos en la última parte del trabajo. (barca, 2020)

(CNBS, 2021) La plataforma que está jugando un papel muy importante es la aplicación móvil, 26.2% de las instituciones, mencionan que le han hecho mejoras, esto derivado del incremento en la demanda del uso de esta plataforma por parte de los usuarios.



*Gráfico 4 Edad de Usuarios que Utilizan la Banca en Línea*

(Alconada, 2020) En Banco Santander, el aumento de la utilización de sus canales digitales en solo unas semanas era impensable hace solo dos meses. Su digitalización ha sido tan elevada, que solo en los días que llevamos de confinamiento han crecido más que en el conjunto de varios meses. A lo largo del último mes, 4,86 millones de clientes han encontrado respuesta a sus necesidades en los canales digitales del banco. Esta cifra refleja 300.000 nuevos usuarios digitales, un 15% de los cuales son mayores de 70 años, declaran desde la entidad. En cuanto a la contratación de productos, se han multiplicado por tres las operaciones con firma digital, especialmente en productos relacionados con consumo y financiación para particulares y empresas. El volumen de estas operaciones por canales digitales ha supuesto un 50% de las ventas totales del banco en el último mes.

A nivel mundial, se calcula que se llegará a los 3 billones de usuarios de banca *online* en 2021, un 53% más que en la actualidad, y que estos accederán a los servicios financieros desde sus teléfonos móviles (Economina Española, 2020)



(CNBS, 2021) Es importante manifestar que el efecto pandémico provocó una mayor adopción de servicios financieros digitales, no obstante, falta mucho por ver la etapa post-pandemia, y es ahí donde, las instituciones financieras podrían convertirse en los vanguardistas del mundo financiero digital siempre y cuando puedan detectar que existe la oportunidad.

Antes de la pandemia, los bancos ya contaban con herramientas digitales como aplicaciones, banca por internet y billeteras móviles en su portafolio. Con la llegada de la COVID-19, su uso se multiplicó y se incorporaron algunas funcionalidades adicionales (Chavez, 2020)

#### **4.4 Nuevas Transacciones en la Banca en Línea.**

##### **Relación con Primera Variable Dependiente**

Durante la pandemia hubo un tiempo de confinamiento esto nos llevó a atrevernos a usar nuevas herramientas como las nuevas transacciones en la banca en línea, dejando un lado la banca tradicional de esta manera se tuvo una evolución en cuanto al uso de las nuevas transacciones en la banca en línea.

(CNBS, 2020) En Honduras el sistema de pagos se ha modernizado, ya que los medios de pago electrónicos han tomado auge, emergiendo novedosas aplicaciones con servicios financieros, que conllevan disminución de costos de operación y generan mayor competencia y oferta en los servicios que ofrecen, ampliando la inclusión financiera.



Gráfico 5 Número de Usuarios en la Plataforma y Aplicaciones Móviles

El desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas ha constituido mayores oportunidades de acceso para los clientes con las instituciones financieras, lo cual ha cobrado gran importancia dentro de las opciones que tienen los usuarios para realizar transacciones financieras. (CNBS, 2021)

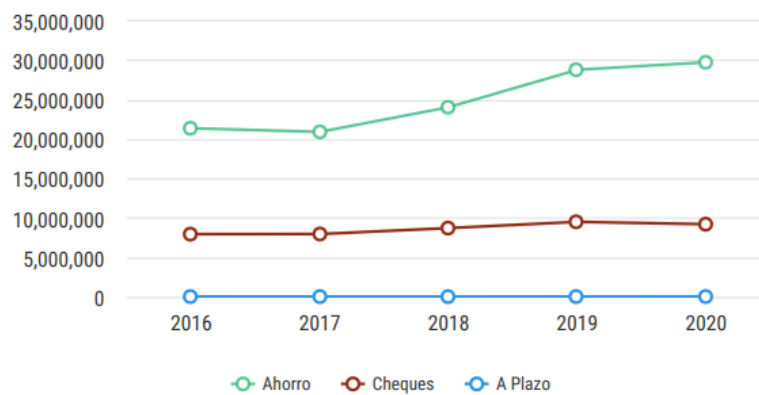


Gráfico 6 Transacciones Financieras

(BID INVEST, 2020) Los gobiernos han debido innovar en el despliegue de sus programas de apoyo. Tal fue el caso de Brasil, donde se flexibilizó la regulación y se logró que un banco público abriera cuentas de ahorro digitales a personas no bancarizadas, de forma que recibieran la asistencia que necesitaban. El resultado fueron 25 millones de nuevas cuentas, donde alrededor del 40% de los fondos han

sido usados por los beneficiarios para realizar pagos digitales a servicios públicos, empresas e incluso para compras por Internet. Queda demostrado, así, cómo este segmento poblacional es capaz de dar el salto a la digitalización financiera; ahora toca identificar sus hábitos de pago y consumo, de forma tal de poder también crear servicios y productos financieros de acuerdo con sus necesidades, manteniéndose así en el sistema financiero. Aparte de la flexibilización regulatoria, la existencia de las Fintech y la digitalización de los servicios de la banca tradicional han sido vitales para viabilizar estos programas gubernamentales. Sin ambos actores, muchos hubieran quedado desamparados en el pico de la crisis.

COVID-19, ha acelerado la transformación digital de los clientes tanto personas físicas como empresas. Esta transformación ha sido reforzada por el confinamiento, que ha hecho que se utilicen mucho más los servicios bancarios online y, sobre todo, los pagos digitales. (Alvarado, 2020)

La forma tradicional de desplazarse a los puntos de venta se ha visto limitada por las declaratorias de emergencia y cuarentena impuestas en la mayoría de los países de la región centroamericana. Ello ha obligado a los proveedores de bienes y servicios a actualizar sus plataformas tecnológicas para que los consumidores puedan adquirirlos. Personas de todas las generaciones han tenido que recurrir al comercio electrónico para evitar salir al supermercado, hacer la compra de frutas y verduras, farmacias, y en general acceso a productos y bienes de primera necesidad. Esta nueva realidad nos obliga a revisar nuestras herramientas tecnológicas, incluyendo páginas web, aplicaciones que ofrecen servicio de venta y transporte de bienes, incluso el uso de aplicaciones de mensajería instantánea para determinar si las mismas cumplen con lo que la regulación de cada país establece al respecto, especialmente en temas de protección al consumidor, así como para definir lo relativo a la responsabilidad, en caso de incumplimiento de algunas de las partes. Este nuevo entorno también generará un mayor uso de los medios de pago electrónicos que ofrecen las entidades financieras de la región y a la vez las obliga a hacer una revisión de estas para buscar agilidad, certeza y

sobre todo seguridad para que sus clientes puedan usarlas en mayor medida.  
(Castellano, 2020)

(Bellens, 2020) Algunos mercados han mostrado un mayor éxito que otros. El cierre de sucursales y oficinas a raíz de COVID-19 ha obligado a un cambio a los servicios digitales, desde la apertura de cuentas hasta las solicitudes de hipotecas.

(Alvarenga, 2020) La crisis ha motivado a muchos reguladores bancarios en el mundo a retirar, o al menos flexibilizar, una de las grandes barreras de entrada para los competidores a la banca tradicional: el papeleo. Así, parte de los servicios financieros se han digitalizado, y ahora es posible cumplir con trámites usando documentos escaneados y firmas digitales. Podría decirse que estas circunstancias han hecho realidad los sueños de las Fintech, al levantar muchos de los obstáculos para su crecimiento. El entusiasmo sobre su futuro tiene lógica, y lo compartimos, veremos un boom de servicios financieros que atienden problemáticas específicas, y nichos de mercado que se verán beneficiados y que no eran atendidos por la banca tradicional. Veamos el ejemplo de Alphacredit, una de las más grandes Fintech en México y que expandió sus operaciones a Colombia. La Fintech ha logrado incrementar el acceso a financiamiento a jubilados y pensionistas, en particular los de segmentos socioeconómicos bajos, para atender sus necesidades de gastos de salud: un nicho desatendido. Otro caso exitoso es el de Créditos en Brasil, que ofrece préstamos a tasas más competitivas gracias al uso de la tecnología y análisis de datos para incrementar la eficiencia tanto en distribución como en operación. El tiempo de trámite de estos créditos, en ambos casos, puede tardar de 24 a 48 horas en finalizarse.

Ha abarcado toda la gama de los servicios para los clientes que utilizan los servicios digitales durante la pandemia un propietario de un restaurante en Oregón recibió aprobación de un préstamo por Internet, sin la necesidad de ir a una agencia. (Smith, 2020)

Las nuevas funciones incluyeron solicitudes por Internet para aplazamientos de pagos hipotecarios, solicitudes digitales para el Programa de Protección de Cheques de Sueldo para pequeñas empresas, apoyo ampliado para que los clientes puedan depositar pagos de estímulo y límites más altos para Depósitos por Banca Móvil. Los equipos también crearon actualizaciones sobre la COVID-19 en el sitio Web para los clientes y para los empleados que trabajan de forma remota en casa. (mcgee, 2020)

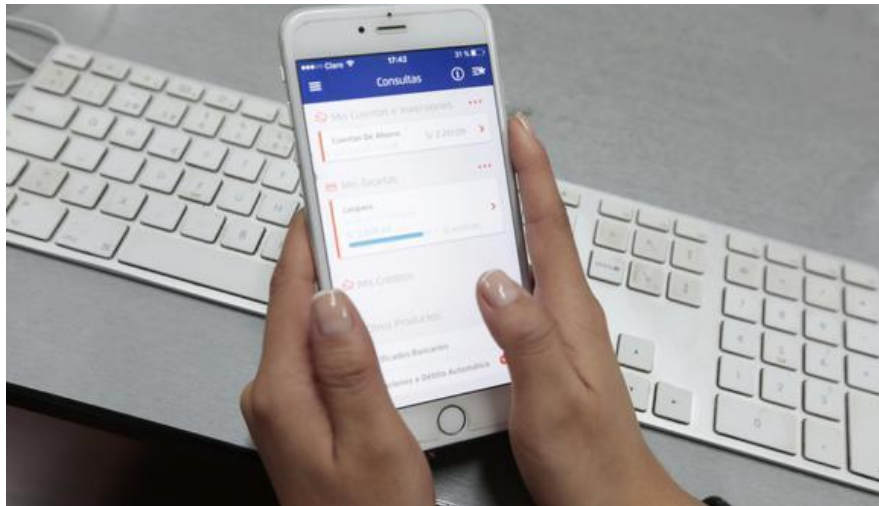
## **4.5 Seguridad y Usabilidad.**

### **Relación con Primera Variable Dependiente**

A medida que se fue conociendo la usabilidad del modelo de la banca en línea aumento la demanda de los servicios bancarios a través de internet por lo antes mencionado también se aumentó la seguridad en las plataformas electrónicas para salvaguardar las cuentas bancarias de cada uno de los usuarios de la banca en línea.

(Melloni, 2020) Existen en el mercado plataformas de autenticación basadas en la nube que ayudan a las instituciones financieras a proteger el acceso a la infraestructura y a los datos de alta importancia. Además, teniendo en cuenta el auge de los dispositivos móviles, pueden brindar una autenticación multidimensional (redes, sistemas, aplicaciones, recursos digitales) con los principales teléfonos móviles y tabletas. Para agregar capas de seguridad a los sistemas, estas plataformas son compatibles con software bancarios para realizar autenticaciones seguras de varios factores o la firma de transacciones para los clientes de banca en línea. Este tipo de integraciones empaquetadas reducen los tiempos de respuesta, así como los costos de investigación y desarrollo. De esta manera, la implementación de una solución de seguridad para la banca digital se vuelve más ágil y menos compleja.

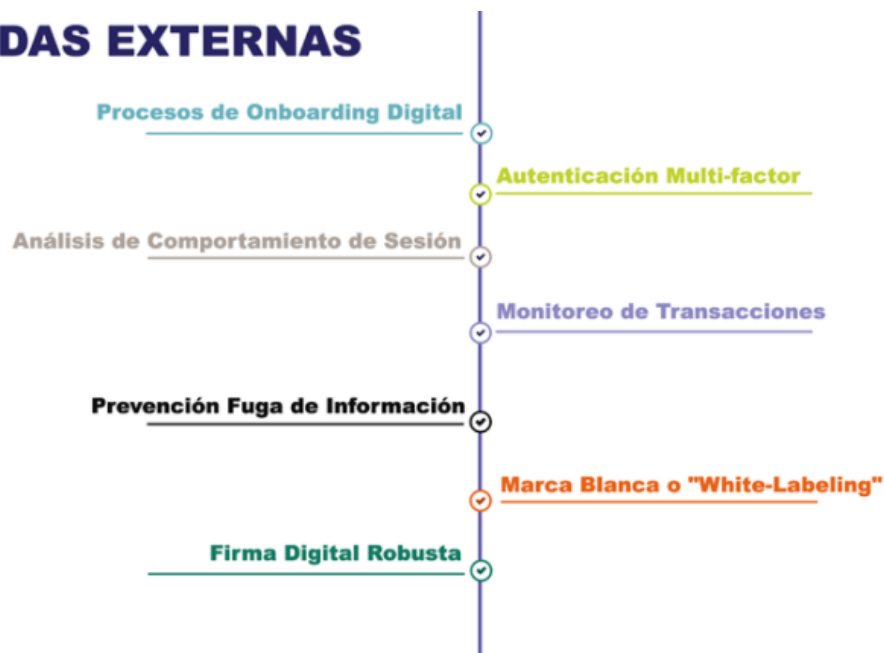
Las aplicaciones bancarias a menudo tienen identificación de dos pasos para acceder a tus cuentas. El acceso en el celular puede ser protegido con contraseñas y a veces medidas biométricas, como huellas dactilares y reconocimiento facial. (Castillo, 2020)



*Ilustración 2 Seguridad en la Banca en Línea*

Como los bancos han utilizado las sucursales para actividades como la concesión de hipotecas y préstamos desde hace mucho tiempo, una transición rápida a lo digital puede tener repercusiones negativas si no está bien planificada. La transformación digital trae consigo nuevos problemas. Esto es porque, durante la etapa de digitalización, muchas veces se intenta replicar los mismos procesos que solían realizarse en persona y trasladarlos al mundo digital sin modificaciones. Y esto no es lo que buscan los usuarios. ¿Por qué? Por las experiencias que han tenido con compañías fintech como Netflix, Airbnb, Uber y otras, compañías muy dinámicas y ágiles. Estas nuevas expectativas por parte de los clientes están impulsando a los bancos a simplificar y agilizar sus procesos a través de la verificación de identidad y las firmas digitales, al mismo tiempo que modernizan la experiencia de autenticación del usuario con tecnologías como la biometría. (Aguilar, 2021)

## MEDIDAS EXTERNAS



*Ilustración 3 Medias Externas de seguridad Banca en Línea*

Los bancos usan el cifrado y otras tecnologías para proteger la información personal y financiera de los clientes. Las filtraciones de datos sí ocurren, pero el mayor peligro son los estafadores que tratan de robar datos personales del consumidor. (Markowitz, 2021)

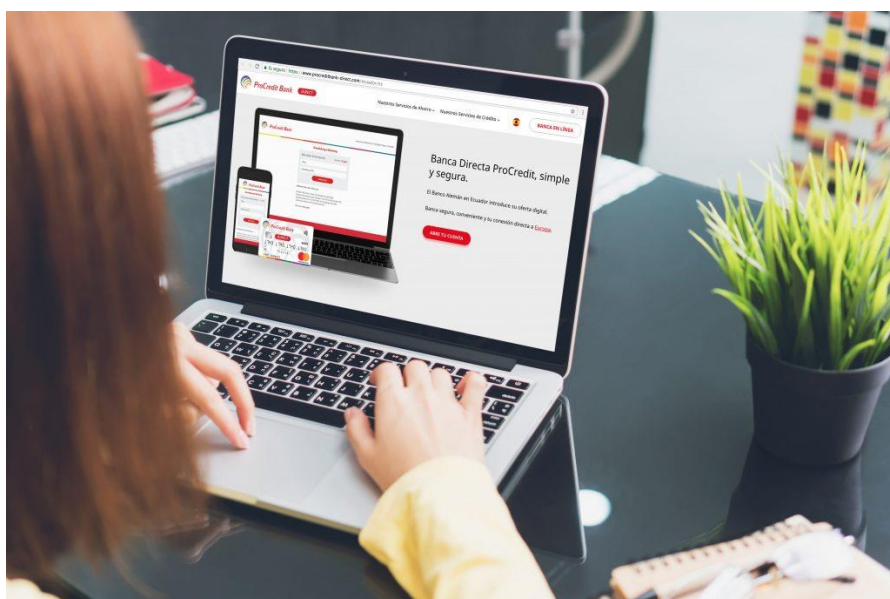
(CREDOMATIC, 2021) Durante los últimos meses las entidades bancarias se han esforzado por simplificar la banca en línea y agilizar los pagos de los clientes ante los cambios que nos ha traído la pandemia del COVID-19, pero es en este momento en que más personas están demandando hacer compras y pagos en línea, que debemos cuidar celosamente nuestra información, pues hay otro fenómeno que está ganando terreno: los fraudes en línea. Los defraudadores ponen su atención en un objetivo que, si no se toman las medidas preventivas, puede resultarles más sencillo: el cliente. Los fraudes en línea más comunes son por medio de correo electrónico, donde los defraudadores pueden recrear sitios web parecidos a una entidad bancaria y enviar el enlace a su dirección de correo que en algún momento pedirá sus datos de acceso e información personal. Por eso no debemos abrir cualquier enlace que nos llegue por correo, sino que se debe verificar antes, pues, aunque no llegara a introducir información delicada, también

podría ser un enlace de descarga a programas maliciosos que dan acceso a controlar su dispositivo (celular, computadora o tableta) y así obtener la información que necesitan saber para sustraerte dinero de tus cuentas. Antes de abrir cualquier enlace verificó que sea el sitio web oficial del banco. Lo mejor es digitar nosotros mismos el enlace, en lugar de dar clic a uno que nos llegue.

(Ponciano, 2020) Para el académico ambos servicios de banca electrónica son seguros, pero la banca móvil tiene un candado más: opera desde el celular y este es un dispositivo que siempre está con la persona.

Además de generar una mayor seguridad al no tener que salir con dinero en efectivo, la banca trabaja de manera constante en la protección de sus operaciones digitales a través de diferentes herramientas para brindar a los usuarios total seguridad sobre sus transacciones en línea. Para el desarrollo de su modelo de Banca Directa, Banco ProCredit implementó una serie de requisitos normativos europeos para garantizar la seguridad de la información. Los procesos de desarrollo del software respectivo siguen y cumplen estrictos estándares internacionales, entre los que se pueden mencionar ITIL y OWASP. La plataforma utiliza certificados SSL que garantizan la privacidad y confidencialidad de la información que es transferida y procesada. (Camara de Comercio de Quito , 2020)





*Ilustración 4 4Seguridad; Accesibilidad*

Dentro las principales razones por las que los colombianos no utilizan la banca digital es la preocupación por la seguridad, en Colombia el 8% de los usuarios encuestados han sido víctimas de fraude por medio de las plataformas digitales. (Parthenon, 2021)

## **4.6 Disponibilidad y Tiempo.**

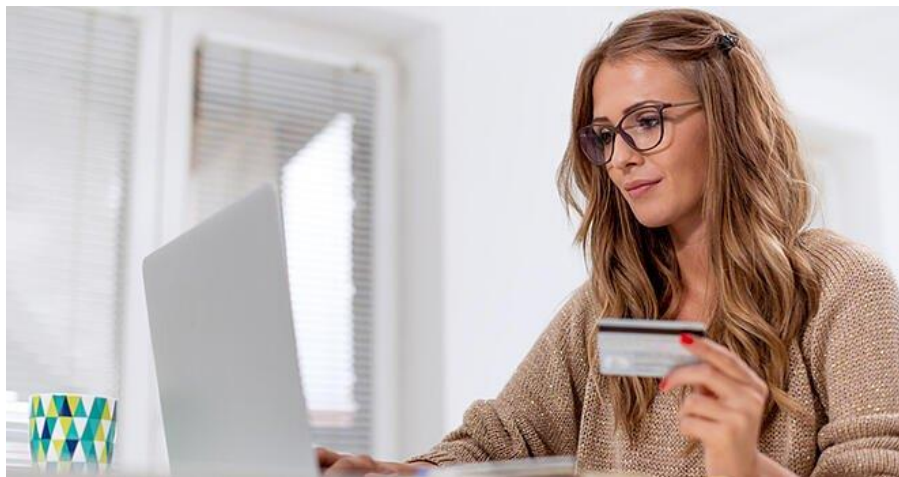
### **Relación con Primera Variable Dependiente**

La evolución de la banca en línea fue impulsada por la disponibilidad y tiempo que ofrece a cada uno de los usuarios ya que en la pandemia no se contaba con acceso para ir presencial a las sucursales que tradicionalmente se visitaba.

(Zapata, 2020) Nos informa que la flexibilidad en espacio y tiempo para desarrollar diferentes actividades que permiten obtener conocimientos extras a los ofrecidos en una institución como ejemplo la realización de diferentes pagos online.

La banca digital está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios no están limitados por los horarios de las sucursales físicas para realizar

sus transacciones y esto fue especialmente útil durante el confinamiento debido a la restricción de visitas a las sucursales físicas que los bancos pudieron solventar con el incremento del uso de los canales digitales. Las aplicaciones de banca digital permiten a sus usuarios conocer en tiempo real sus movimientos bancarios y cambios en sus estados financieros que quedan automáticamente registrados en la aplicación y son notificados al usuario. Afortunadamente, la banca ha sido uno de los sectores que ha podido seguir prestando sus servicios con pocas restricciones durante la cuarentena, debido a la digitalización que ha experimentado en los últimos años y que ha hecho casi innecesario el desplazamiento a una oficina física. (COBIS, 2020)



*Ilustración 5 Acceso Inmediato*

La banca en línea ahorra tiempo en lugar de irse a una sucursal, esperar en cola y hablar con un cajero, puedes concluir todas tus operaciones con unos pocos pasos en el sistema. (GESTION, 2020)

(EMPRESARIAL, 2020) En un mundo en donde el contacto con el ser humano es limitado dada la necesidad de guardar distancia, el contar con una herramienta sin contacto nos abre las puertas a un sinnúmero de posibilidades, y permite a la tecnología tomar un camino que en Latinoamérica hubiera tomado años en adoptarse, el poder contar con una vitrina digital en donde podamos exhibir nuestros productos o servicios, sin limitarnos a un espacio geográfico, a un local

adecuado para llegar mejor a las personas, y apalancándonos en las cada vez más avanzadas estrategias de marketing digital, nos abre un canal alternativo (a futuro incluso principal) en el cual podemos llegar a consumidores que en el pasado nos hubiera sido complicado alcanzar.



*Ilustración 6 Transacciones 24 horas 7 días a la semana*

(GESTION, 2020) La banca digital te permite manejar tus cuentas con tu computadora o tus aparatos móviles usualmente puedes realizar tareas como transferir fondos, pagar cuentas, depositar cheques, y revisar tus estados de cuenta en internet y tener más tiempo.



*Ilustración 7 Comodidad desde tu mano*

Los consumidores buscan ahorrar la mayor cantidad de tiempo con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida y aprovechar mejor su tiempo, esto se afirma debido al crecimiento del uso de cajeros automáticos y de la banca en línea. Factores que influyen para el consumidor a la hora de adoptar la banca electrónica son la ubicación de la agencia bancaria, así como el costo de transportarse, por lo tanto, la banca en línea brinda el beneficio directo al consumidor cuando este no pueda acudir a las agencias ya sea por discapacidad física o por restricciones de tiempo por trabajo o familia. Debido a la necesidad que tienen los consumidores por estar pendientes de sus cuentas y realizarles el seguimiento respectivo, es que las instituciones financieras brindan el servicio de consulta de saldos, de esta forma también pueden reducir la congestión en los cajeros automáticos. El beneficio más valorado es el poder realizar transacciones las 24 horas del día, de esta forma pueden acceder y hacer uso de sus cuentas de forma rápida y eficiente con los beneficios percibidos como el ahorro de tiempo que brinda realizar una transacción mediante la banca en línea, el ahorro en costes ya sean estos de movilización como de búsqueda de información, el control que poseen sobre el pago, es decir la disponibilidad de la banca las 24 horas del día para poderla utilizar sin restricciones, así como de la experiencia que se ha tenido dentro del sistema y en transacciones anteriores. (Franco, 2019)

Las instituciones financieras en el Ecuador conforme crecen las necesidades y exigencias de sus clientes, han empezado un proceso de innovación, renovación de infraestructura y sistemas de información, para reducir los tiempos de atención al cliente, mejorar la satisfacción. (Franco, 2019)

(Tovar, 2018) Según la investigación de Martínez Tovar nos informa que la banca electrónica es uno de los grandes interrogantes que se han presentado en estos últimos años, considerando que esta ha sido una herramienta decisiva para la nueva forma de realizar transacciones en línea tanto a nivel nacional como internacional. Para muchos significa, velocidad, soluciones a sus problemas de tiempo, esfuerzo y, sobre todo, conveniencia. Algunas de las ventajas que incluye

este canal es la de dejar a un lado las interminables filas en las instituciones bancarias, el buen o mal servicio que pueda ofrecer el personal de dicha institución, la comodidad realizar las operaciones de manera fácil, confiable y segura, pero, sobre todo, la posibilidad de consultar información en cualquier momento y lugar. Los clientes, algunos de ellos con preferencias al cambio tecnológico y que cuentan con el fácil acceso a Internet y servicios móviles inteligentes, esperan que su banco siga enriqueciendo sus ofertas y, sobre todo, ofrezcan una disponibilidad de servicio las 24 horas del día y los siete días de la semana, sin importar si está en la casa, oficina o en el extranjero. Lo importante es sentir que su banco está cerca de él, en su bolsillo a través de un dispositivo móvil o tableta electrónica.

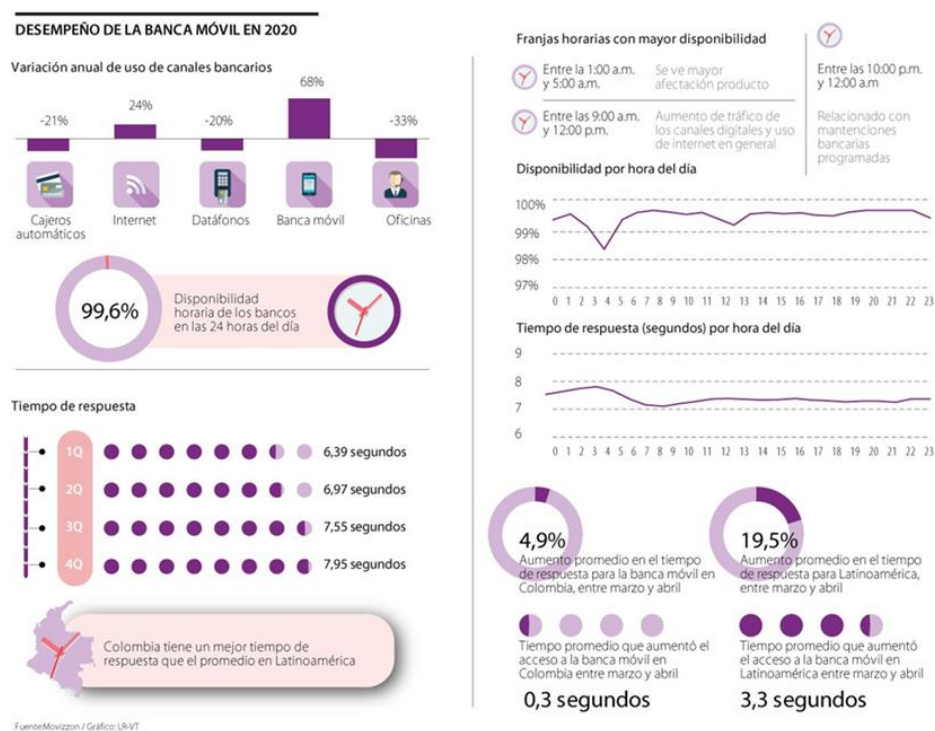


Ilustración 8 Usabilidad por el cliente

(Tecnología, 2018) Según La Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología La Banca en línea es un canal alternativo, moderno y seguro que tiene como ventajas el fácil acceso, ahorro de tiempo y menores costos de transacción.



## V. Metodología

<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Tipo</b>	<b>Escala</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fuente de Verificación</b>
<b>Evolución de la Banca en Línea Hacia Los Clientes en Tegucigalpa durante la Pandemia.</b>	La evolución implica el abandono de una etapa para pasar a otra. En esa transición se desarrollarán características y mecanismos que nos permiten adaptarnos con éxito a un nuevo entorno.	Temporal	Mixto	Nominal	Preguntas de la encuesta, Entrevista y Grupo Focal	Encuestas, Entrevistas y Grupo Focales
<b>Volumen de transacciones.</b>	Una transacción es un acuerdo comercial que se lleva a cabo entre dos partes, económicamente hablando es un convenio de compra y venta.	Temporal	Mixto	Nominal	Preguntas de la encuesta, Entrevista y Grupo Focal	Encuestas, Entrevistas y Grupo Focales
<b>Nuevos Usuario.</b>	Se considera usuario de servicios financieros a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los productos y servicios.	Temporal	Mixto	Nominal	Preguntas de la encuesta, Entrevista y Grupo Focal	Encuestas, Entrevistas y Grupo Focales
<b>Nuevas Transacciones en la Banca en Línea.</b>	la implementación es una etapa de la gestión de proyectos donde se ejecuta, controla y se pone en acción todo lo que resultado de la etapa de planificación.	Temporal	Mixto	Nominal	Preguntas de la encuesta, Entrevista y Grupo Focal	Encuestas, Entrevistas y Grupo Focales
<b>Seguridad y usabilidad.</b>	Un sistema útil minimiza los errores involuntarios, mientras que un sistema seguro está diseñado para evitar o mitigar las acciones no deseadas en un sistema.	Temporal	Mixto	Nominal	Preguntas de la encuesta, Entrevista y Grupo Focal	Encuestas, Entrevistas y Grupo Focales
<b>Disponibilidad y tiempo.</b>	La disponibilidad remite a esta presencia funcional que hace posible dar respuestas, resolver problemas, o meramente proporcionar una ayuda limitada.	Temporal	Mixto	Nominal	Preguntas de la encuesta, Entrevista y Grupo Focal	Encuestas, Entrevistas y Grupo Focales

*Tabla 2 1Operacionalizacion de variable*



## **5.1 Enfoque y Método**

### **5.1.1 Enfoque**

En la siguiente investigación utilizamos un Enfoque Mixto; para poder conocer el punto de vista del cliente y el punto de vista de los expertos.

La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no te podría dar cada uno de estos métodos por separado. (QuestionPro, 2018)

### **5.1.2 Método**

En la siguiente investigación utilizamos un Método no Experimental; ya que no manipulamos las variables de investigación, solo la observamos y las mediremos en su estado natural.

La Investigación no Experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. (Varela, 2016)

## **5.2 Población y Muestra**

### **5.2.1 Estudio**

Para efecto de la investigación que se desarrollara utilizamos un estudio exploratorio ya que no utilizaremos hipótesis.

La investigación exploratoria se lleva a cabo cuando un tema necesita ser entendido en profundidad, especialmente si no se ha hecho antes. El objetivo de este método es explorar el problema y su entorno, y no extraer una conclusión de él. Además, permitirá al investigador establecer una base sólida para explorar sus ideas, elegir el diseño de investigación adecuado y encontrar las variables que realmente son importantes para el análisis, lo que es más importante, puede ayudar a las organizaciones o a los investigadores a ahorrar mucho tiempo y recursos, ya que permitirá saber si merece la pena seguir adelante. (QuestionPro, 2019)



### 5.2.2 Diseño

La investigación tiene un diseño transversal ya que se realizó una investigación por un cierto tiempo, obteniendo información para dicho periodo.

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. (QuestionPro, 2019)



Figura 2 Esquema del Diseño de Investigación

## 5.3 Unidad de análisis y respuesta

### 5.3.1 Encuestas

La presente investigación se desarrolló encuestas en la ciudad de Tegucigalpa con un número de total de 384 encuestas de manera electrónica.

Variable	Descripción de la variable
Z	Nivel de confianza
N	Tamaño de la muestra
P	Probabilidad de éxito, o proporción esperada
Q	Probabilidad de fracaso
E	Error muestral
N	Tamaño de la población

Ilustración 10 Información de la Variable

Variable	Datos
Z	95% es decir un valor z de 1.96
N	Tamaño de la muestra
P	50%
Q	50%
E	Error de la muestra 5%
N	125000

Tabla 3 Datos de la Muestra

La fórmula que se utilizó para realizar este cálculo fue

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 + \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{125000}}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.2500}$$

$$N = 3.84112781 \quad N = 384$$

### 5.3.2 Entrevistas

Se desarrolló seis entrevistas a personas expertas en el tema de investigación donde estarán conformados por un Mercadólogo, Economista, Administrador de empresas, Ingeniero en Sistemas, Ingeniero en Negocios y Licenciados en Finanzas.

### 5.3.3 Grupo Focales

Se realizaron dos grupos focales en línea a través de zoom donde utilizaremos a diferentes personas que sean clientes y tenga conocimiento de los nuevos negocios en línea, los grupos focales están conformados de 8 a 12 personas.

## 5.4 Técnicas e Instrumentos Aplicados

En la presente investigación se utilizaron tres técnicas e instrumentos, los cuales trata de; instrumento de encuesta, este es un enfoque cuantitativo, y el instrumento de entrevista y grupos focales, que es un enfoque cualitativo, que nos permitirá recolectar información acerca de la Evolución del Modelo de Negocios de la Banca en Línea en Tegucigalpa Durante la Pandemia, con estos tres tipos de instrumentos nos ayudará a conocer la evolución de la banca en línea con la banca tradicional y cuáles son los aspectos y beneficios que nos trae esta nueva modalidad del servicio de calidad ante el usuario, debido a estos factores y al tipo de investigación se escogió como instrumento la encuesta ya que facilitará obtener datos relevantes acerca del tema de investigación, de igual manera la entrevista y grupos focales con expertos que poseen conocimientos del tema de investigación.

**Encuesta:** Las encuestas son un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones. (Conceptos, 2020)

**Entrevista:** Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. (Informacion , 2020)

**Grupos Focales:** Es una técnica de investigación cualitativa. Un grupo focal consiste en una entrevista grupal dirigida por un moderador a través de un guion de temas o de entrevistas, se busca la información entre participantes como método para generar información (ELSEVIER, 2020)

## 5.5 Fuentes de Información

La presente investigación utilizamos fuentes primarias, estas fuentes contienen información original, cuyo objetivo principal es obtener información con la parte investigada, y como parte de desarrollo se aplicarán encuestas al público para la recolección de datos, asimismo, se realizarán entrevistas a personas expertas, con experiencia y conocimiento en el tema de investigación. Las fuentes secundarias que sirvieran de soporte en esta investigación son documentos e informes oficiales que son analizados por otras investigaciones, igualmente sitios web oficiales de diferentes Instituciones bancarias, con el propósito de poder dar fundamento a nuestro marco teórico y parte de la metodología aplicada en este trabajo de investigación.

**Primarias:** Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. (Virtual, 2020)

**Secundarias:** Contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales. Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones. (Biblioteca, 2020)

## VI. Resultados y Análisis

### 6.1 Encuestas

#### 1. ¿Es usted usuario de la Banca en Línea?

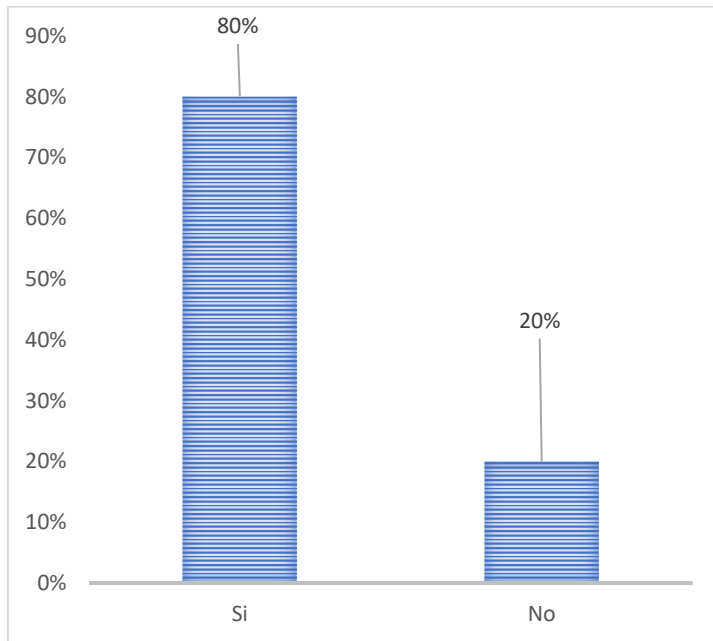
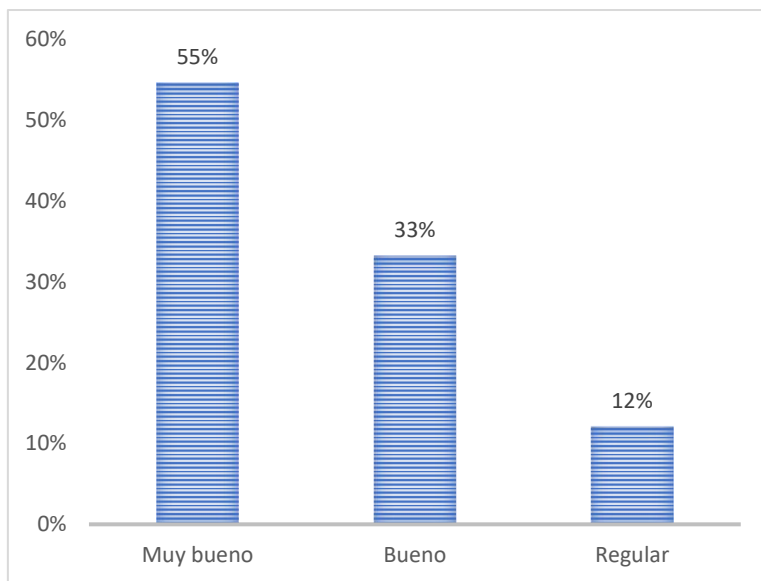


Gráfico 7 ¿Es usted usuario de la Banca en Línea?

En el gráfico se muestra que un 80% de las personas encuestadas usan la banca en línea y un 20% de las personas encuestadas no usan la banca en línea.

De acuerdo con los resultados podemos notar que los usuarios o clientes bancarios cuentan con un usuario de banca en línea para poder realizar sus transacciones, ya que es una aplicación que permite y facilita realizar transacciones desde la comodidad que el usuario desea. Mientras que un 20% prefieren realizar las transacciones de manera presencial por diferentes motivos.

#### 2. ¿Qué le parece la innovación de la Banca en Línea durante la Pandemia?

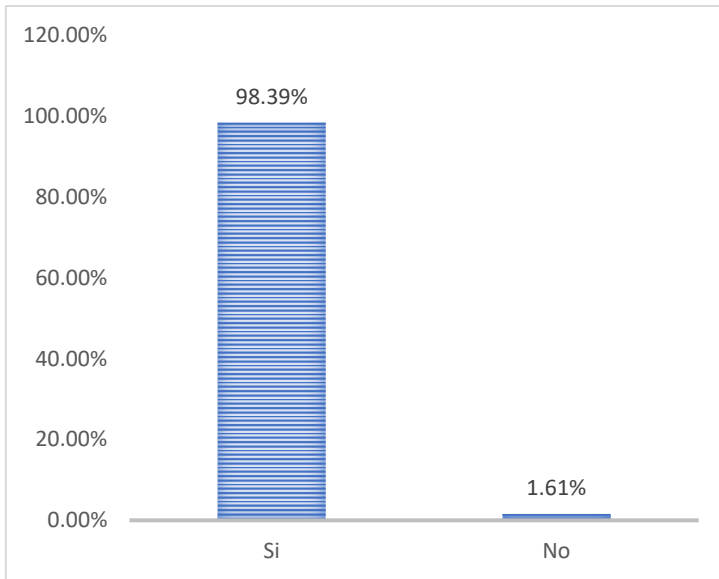


*Gráfico 8 ¿Qué le parece la innovación de la Banca en Línea durante la Pandemia?*

En el gráfico se muestra que un 55% están satisfecho con la innovación de la Banca en línea, un 33% lo consideran muy bueno y un 12% consideran la innovación de manera regular.

La innovación de la Banca en línea es una revolución el sector financiero; donde nos cambia la perspectiva de realizar las gestiones Bancarias. Muchos bancos tuvieron que realizar modificaciones de estas para poder acoplarse en el desafío que nos dejó la pandemia en el año 2020 ya que por el distanciamiento social la innovación revolucionó el método tradicional de realizar sus transacciones.

### **3. ¿Le fue de muy utilidad la Banca en Línea durante la Pandemia con respecto a Distanciamiento Social?**

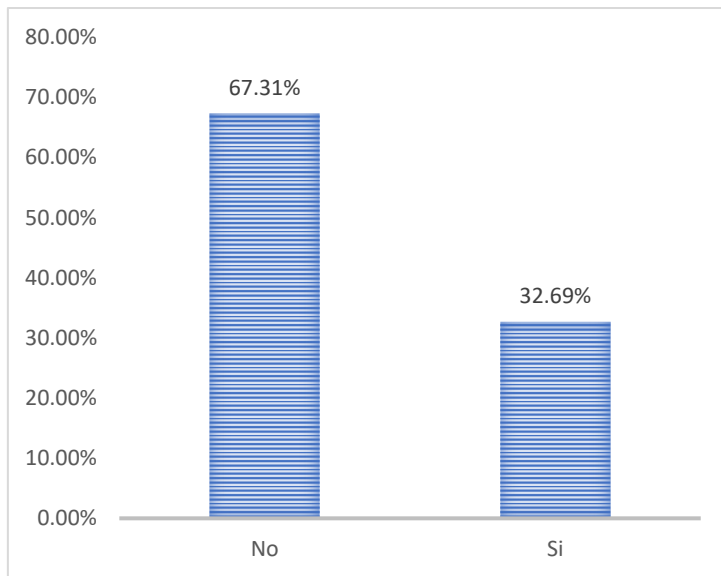


*Gráfico 9 ¿Le fue de muy utilidad la Banca en Línea durante la Pandemia con respecto a Distanciamiento Social?*

En el gráfico se muestra que un 98% de las personas encuestas la Banca en línea fue de utilidad en cuanto al distanciamiento social y un 1.61% la Banca en línea no fue de utilidad en cuanto al distanciamiento social.

La innovación de la Banca en línea fue de mucha utilidad para los usuarios; para evitar visitar las agencias y realizar las transacciones de manera presencial con esto lleva a poder obedecer el distanciamiento social que fue impuesto por el gobierno de acuerdo con la emergencia sanitaria de Covid19. Mientras que un 1.61% de los usuarios no les fue factible por alguna razón en particular.

#### **4. ¿Su usuario en la Banca en Línea fue creado durante la Pandemia?**



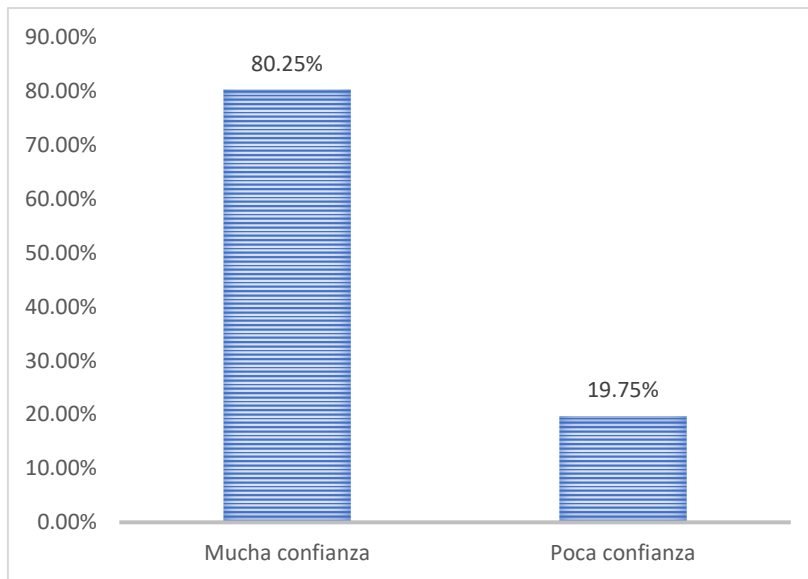
*Gráfico 10 ¿Su usuario en la Banca en Línea fue creado durante la Pandemia?*

En el gráfico se muestra que un 67.31% de los usuarios ya eran existente antes de la pandemia y un 32.69% fueron usuarios que solicitaron acceder a la Banca en línea durante la Pandemia.

La Banca en línea fue desarrollada antes de la pandemia y los usuarios que solicitaban unirse era para poderse adoptar a los avances de la tecnología, mientras que los nuevos usuarios solicitaron unirse para poder satisfacer necesidades de las cuales el distanciamiento social por la emergencia sanitaria de Covid19 no nos permitía visitar las agencias de manera frecuente ya que todo era permitido de acuerdo con el último dígito de la ID.

##### **5. ¿Su nivel de confianza para realizar transacciones en la Banca en Línea?**



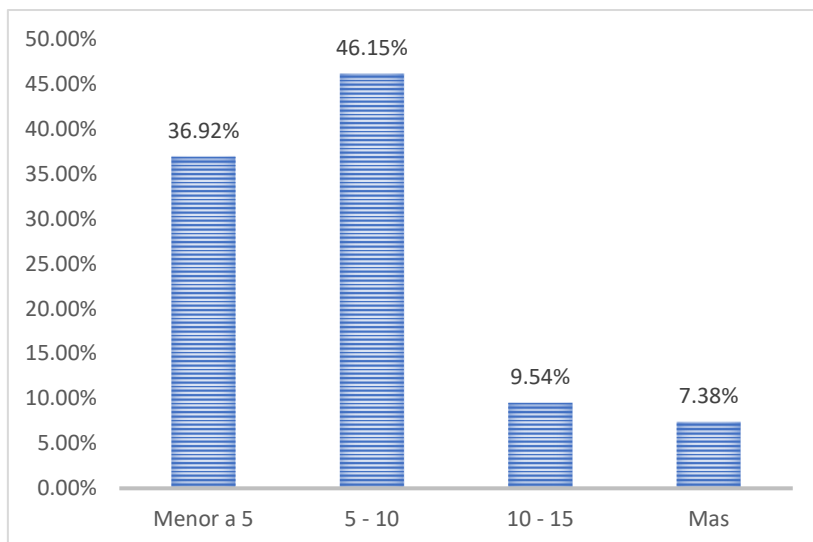


*Gráfico 11 ¿Su nivel de confianza para realizar transacciones en la Banca en Línea?*

En el gráfico se muestra que un 80.25% de los usuarios tienen mucha confianza al uso de la Banca en Línea mientras que un 19.75% muestran que tienen poca confianza al uso de la Banca en Línea.

Los usuarios en la banca en línea tienen mucha confianza en cuanto a las transacciones que realizan ya que es una aplicación con seguridad para realizar las transacciones de manera segura siempre y cuando el usuario este consiente de los datos que son colocados, un 19.75% tiene poca confianza por algún impase que les ocurrió en el desarrollo de alguna transacción.

## **6. ¿Su nivel de transacciones durante el mes son?**



*Gráfico 12 ¿Su nivel de transacciones durante el mes son?*

En el gráfico se muestra que un 36.92% realizan menos de 5 transacciones, un 46.15% realizan de 5 a 10 transacciones, un 9.54% realizan de 10 a 15 transacciones y un 7.38% realizan más de 15 transacciones.

De acuerdo con las personas encuestas la mayoría realiza transacciones personales, donde podemos observar que el mayor volumen de transacciones que se realizan es de 5 a 10 transacciones de manera mensuales. Las cuales tienen diferentes destinos por la necesidad de cada usuario de la Banca en línea. Podemos observar que es de muy utilidad el uso de la Banca y puede agilizar el trámite de las gestiones Bancarias.

## **7. ¿Sus transacciones más frecuentes?**

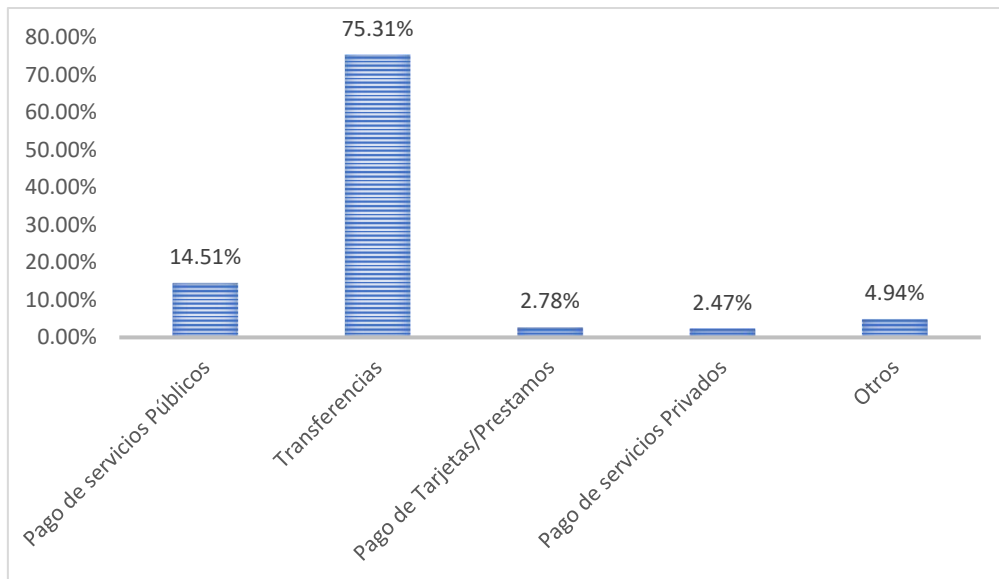
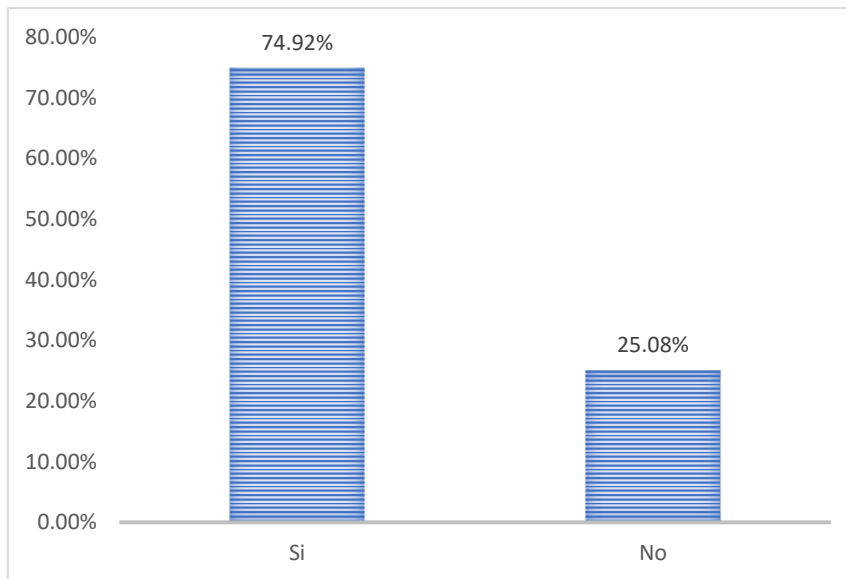


Gráfico 13 ¿Sus transacciones más frecuentes?

En el gráfico se muestra que con un 75.31% realizan transferencias bancarias, un 14.51% pago de servicios públicos, un 2.78% pago de tarjetas/Prestamos, un 2.47% pago de servicios privados y un 4.94% realizan otras transacciones.

La gestión más común en la Banca en línea son las transferencias o como se llama la gestión de manera presencial depósito a cuenta. En la Banca en línea tenemos diversidad de funciones que se puede realizar para poder satisfacer las necesidades y poder ahorrar tiempo en el momento de realizarlas con un tan solo Clic en la aplicación.

## 8. ¿Su Banco implemento nuevas transacciones durante la Pandemia en su Banca en Línea?



*Gráfico 14 ¿Su Banco implemento nuevas transacciones durante la Pandemia en su Banca en Línea?*

En el gráfico se demuestra que un 74.92% indicó que su banco realizar nuevas transacciones en su banca en línea, mientras que un 25.08% indicó que su banco no realizó modificaciones en lo que es en la banca en línea para sus usuarios pudieran realizar nuevas gestiones.

Mediante la pandemia y en base a las respuestas que dieron los encuestados podemos ver que la mayoría de los bancos realizaron nuevas transacciones para lo que es sus usuarios en tiempo pandemia permitiendo que el confinamiento no afectara de manera tan drástica y tratando de tener a sus clientes satisfechos de su rápida gestión para poderles brindar sus servicios desde la comodidad de su casa.

## **9. ¿De las nuevas transacciones implementadas cuales le han favorecido?**

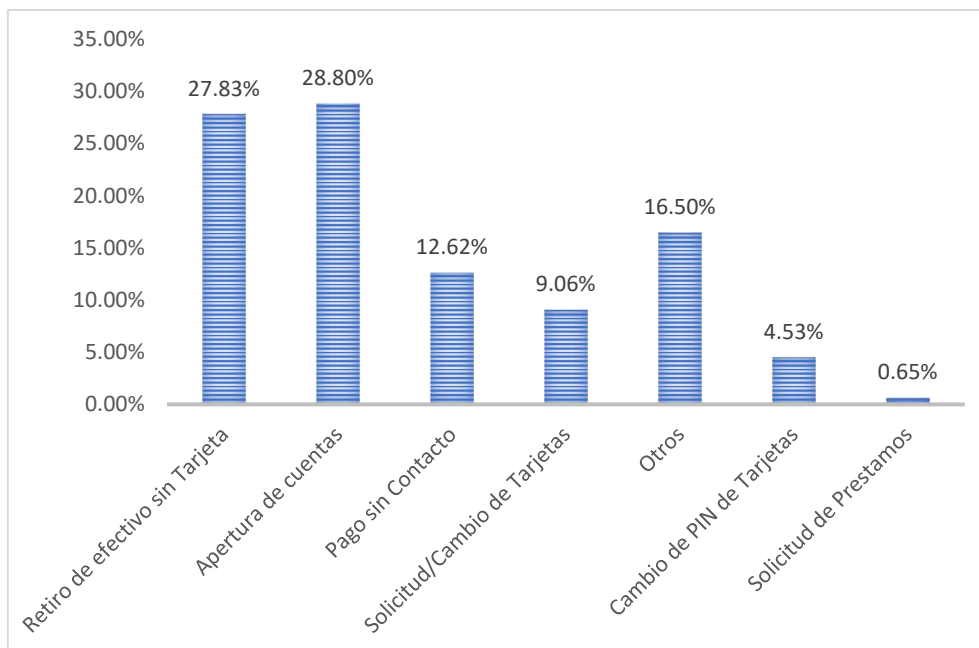


Gráfico 15 ¿De las nuevas transacciones implementadas cuales le han favorecido?

En el gráfico se muestra que la transacción que tuvo mayor demanda fue la de apertura de cuenta representada con un 28.80%, luego tenemos la de retiro de efectivo sin tarjeta con un 27.83%, luego otro tipo de gestiones con un 16.50%, luego tenemos la de pago sin contacto con un 12.62%, también lo que es la solicitud de cambio de tarjeta con un 9.06%, con 4.53% la del cambio de pin de tarjeta y por último la de solicitud de préstamos con 0.65%.

En base a estos resultados que nos muestra la gráfica podemos ver que las aperturas a cuenta con una 28.80% y retiro de efectivo sin tarjeta con una 27.83% fue una de las gestiones que los usuarios de la banca en línea utilizaron más en tiempo pandemia y eso quiere decir que la aceptación por parte de los clientes a estas nuevas gestiones fue muy satisfactoria por parte los clientes.

## 10. ¿Cuál es el Banco de su preferencia en cuanto al servicio de la Banca en Línea?

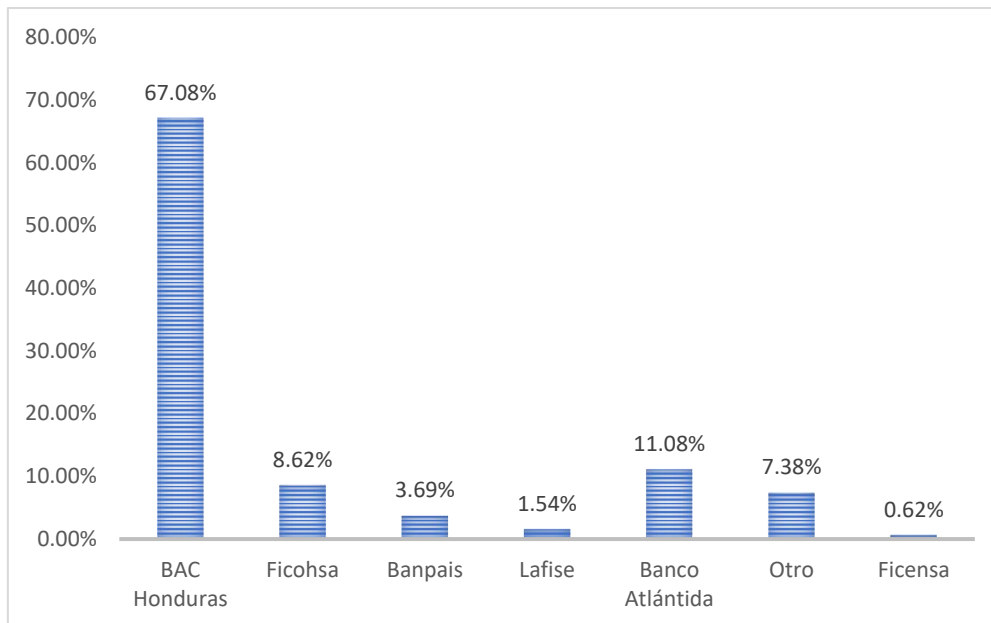
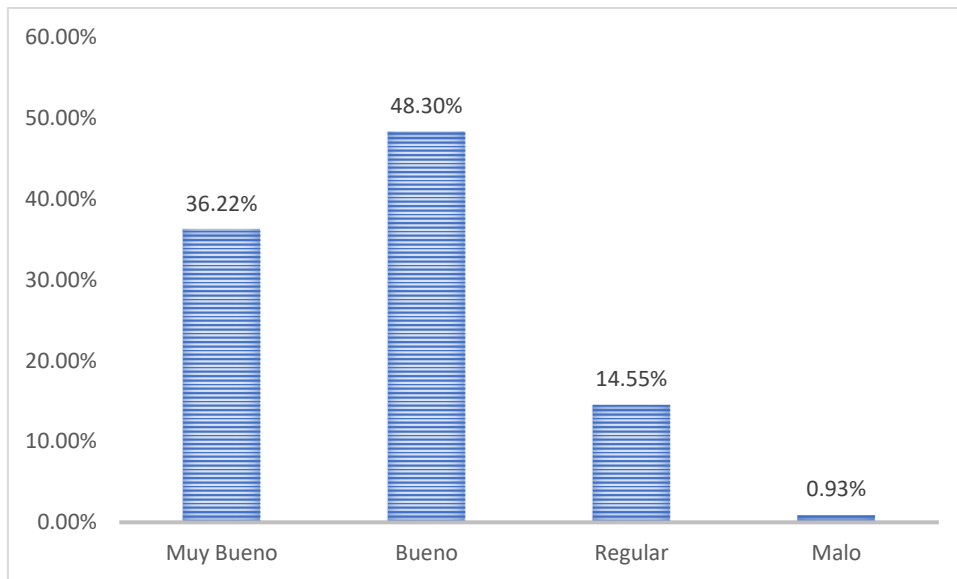


Gráfico 16 ¿Cuál es el Banco de su preferencia en cuanto al servicio de la Banca en Línea?

En el gráfico se muestra que el banco Bac Honduras con un 67.08% fue uno de los que los encuestados indicaron que era su banco de preferencia, luego tenemos Atlántida con un 11.08%, Ficohsa con un 8.62%, luego se encuentra otros bancos con 7.38%, Banpaís con un 3.69 luego la Fice con un 1.54% y por último Ficensa con un 0.62%.

Como podemos ver en la gráfica los bancos que más confianza y que las personas deciden apertura cuenta y utilizar su Banca en línea son Bac Honduras representado con un 67.08 luego tenemos Atlántida con un 11.08%, eso quiere decir que estos bancos son los que generan mayor confianza a la persona si tienen una banca en línea super innovadora.

## 11. ¿Cómo considera la seguridad de la información de la Banca en Línea?

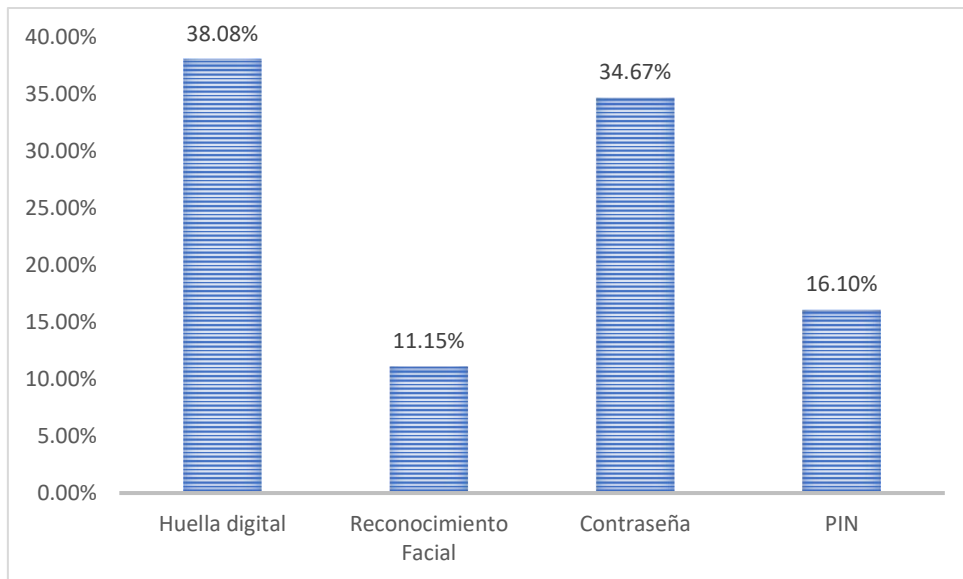


*Gráfico 17 ¿Cómo considera la seguridad de la información de la Banca en Línea?*

En el gráfico se muestra que la seguridad que brindan las bancas en línea y que los encuestados brindaron su opinión y que son buenas representadas con un 48.30%, luego Muy buenas con un 36.22%, regular con un 14.55% y por último tenemos malo con un 0.93%.

Los resultados recolectados sobre la seguridad de la información de los bancos fueron muy favorable y representado con Bueno con un 48.30% luego muy Bueno con 36.22% eso quiere decir que los bancos están dando una seguridad muy buena a sus clientes y ellos están satisfechos con las políticas de seguridad que cuentan los distintos bancos.

## **12. ¿Con que nivel de autenticación de inicio de sesión se siente más seguro?**



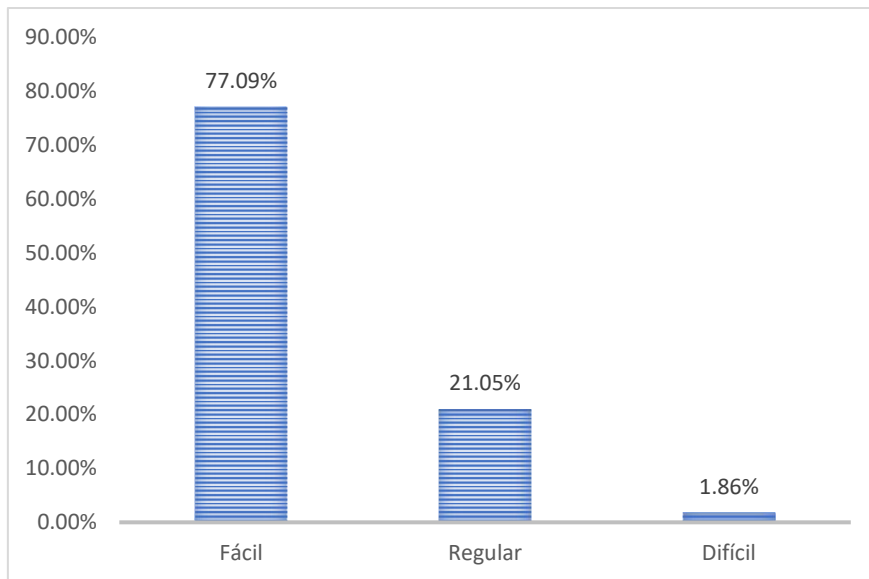
*Gráfico 18 ¿Con que nivel de autenticación de inicio de sesión se siente más seguro?*

En el gráfico se muestra que la Huella digital con un 38.08% es la más utilizada, luego tenemos la contraseña con un 34.67%, Pin con un 16.10%, y por último tenemos el Reconocimiento fácil con una 11.15%.

En base a los resultados se puede ver reflejado que las personas confían con un nivel de autenticación de Huella digital representado con un 38.08 y la contraseña con un 34.67% los usuarios de la banca en línea prefieren y se sienten con mayor seguridad utilizar estos medios de ingreso a las bancas en línea.

### **13. ¿La navegación en la Banca en Línea para realizar transacciones es?**



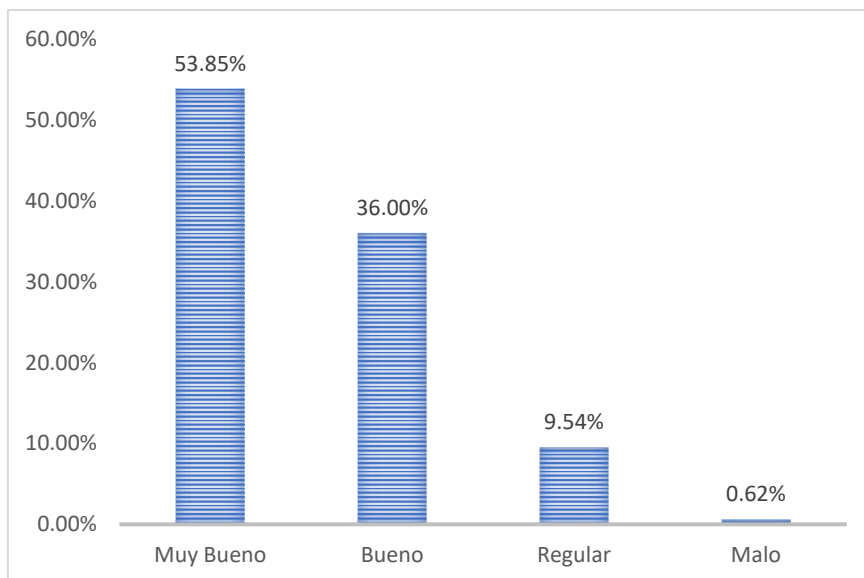


*Gráfico 19 ¿La navegación en la Banca en Línea para realizar transacciones es?*

En el gráfico se muestra que la navegación en las bancas en línea tenemos fácil con un 77.09% luego regular con un 21.05% y por último contamos difícil este representado con una 1.86%.

En base a estos resultados podemos ver que los usuarios de las bancas en línea consideran que la navegación y hacer las diferentes transacciones son muy fácil representado con un 77.09% y regular con una 21.05% teniendo la aceptación de parte de los clientes con la innovación que cuentan las bancas en línea.

**14. ¿Su ahorro de tiempo en realizar transacciones ha sido satisfactorio al evitar realizar transacciones presenciales?**

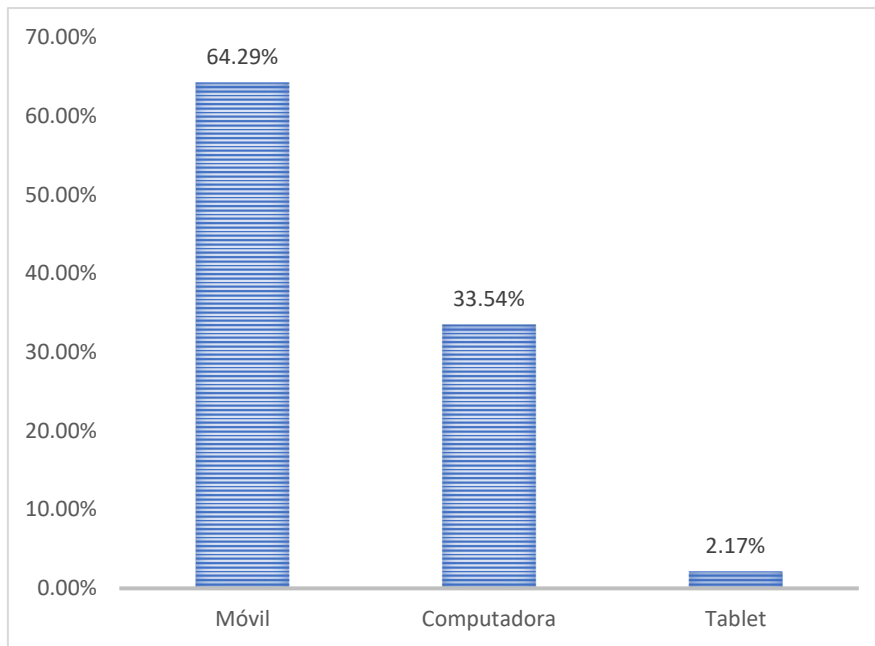


*Gráfico 20 ¿Su ahorro de tiempo en realizar transacciones ha sido satisfactorio al evitar realizar transacciones presenciales?*

En el gráfico se muestra que un 53.85% de los encuestados votaron muy bueno y un 36.00% bueno seguidamente un 9.54% y finalizando con un 0.62% malo.

Observando los resultados podemos concluir que más de un 80% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas en su ahorro de tiempo realizando las transacciones en línea ya evitar realizar visitas a una agencia y empezar a realizar transacciones de la forma tradicional, y un 9.54% en manera regular y tan solo un 0.62% malo.

### **15. ¿Sus transacciones la mayoría de las ocasiones las realiza desde?**



*Gráfico 21 ¿Sus transacciones la mayoría de las ocasiones las realiza desde?*

En el gráfico se muestra que un 64.29% la hacen vía móvil y un 33.54% en computadora seguido por un 2.17% en Tablet.

De las personas encuestadas un 64.29% prefieren realizar sus transacciones en línea en su aparato móvil ya que se pueden realizar desde donde se encuentren y optimizando el tiempo y un 33.74% se sienten cómodas realizando sus transacciones desde una computadora, muchos usuarios realizan desde el navegador de la computadora del trabajo o casa, para poder tener una mejor visibilidad de la banca, finalizando con 2.17% en Tablet.

## **16. ¿Cuál es tu género?**

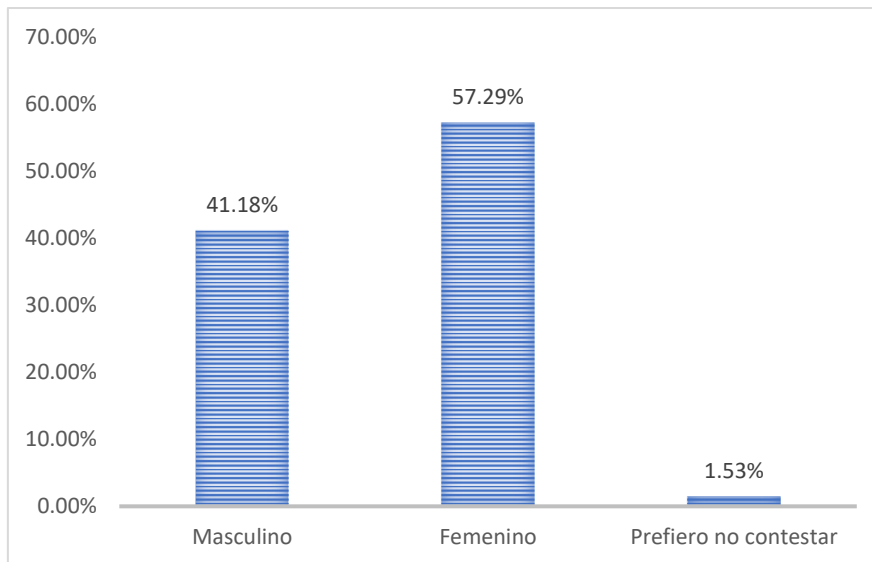


Gráfico 22 ¿Cuál es tu género?

En el gráfico se muestra el 57.29% es de género femenino y el 41.18% es de género masculino y el 1.53% prefirieron no contestar.

Podemos mencionar que el total de las personas que indica hacer uso de la banca en línea, el género femenino se posiciona con un 57.29% seguidamente 41.18% del género masculino al igual que hubo un 1.53% que prefieren no contestar, reflejando que los dos géneros hacen uso de la banca en línea.

## 17. ¿Cuál es tu edad?

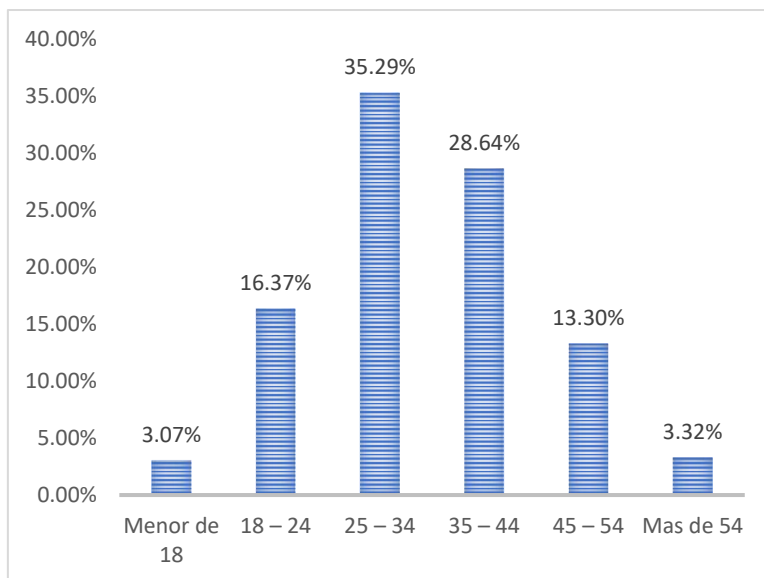


Gráfico 23 ¿Cuál es tu edad?

En el gráfico se muestra que los usuarios de 18 años con 3.07% de 18-24 con un 16.37% de 25-34 años con un 35.29% y de 35-44 con un 28.64% luego de 45-54 con 13.30% finalizando con más de 54 años con 3.32%.

Podemos mencionar que el total de los usuarios que indica hacer uso de la banca en línea, las personas más jóvenes se posicionan con un porcentaje mayor de uso, observando que el rango de 25-44 años teniendo más del 50% de los encuestados, esto nos demuestra que la población relativamente joven son lo que tienen mayor usabilidad.

## 18. ¿Cuál es tu nivel escolar?

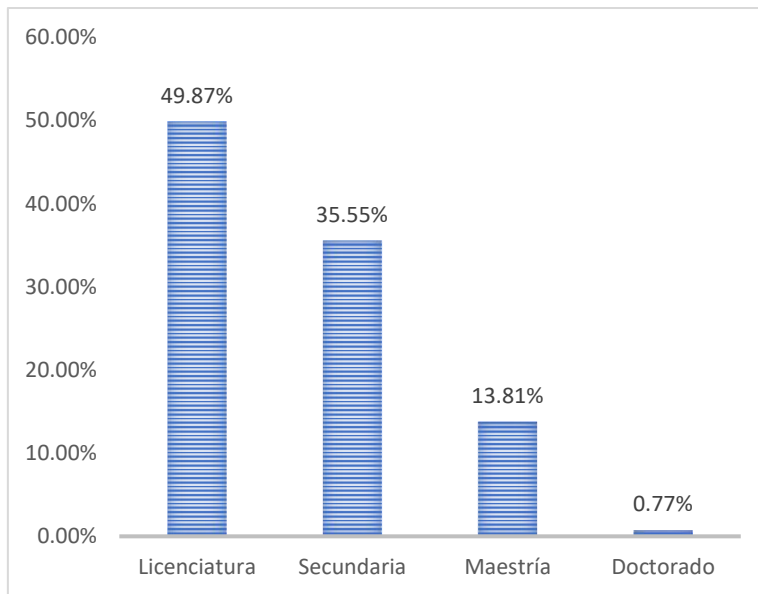


Gráfico 24 ¿Cuál es tu nivel escolar?

En el gráfico se muestra que un 49.87% cuentan con un nivel de escolaridad de licenciatura y 35.55% con un nivel de secundaria, seguidamente 13.81% cuentan con una maestría y tan solo un 0.77% con un doctorado.

De acuerdo con la gráfica de nivel de escolaridad se puede decir que los distintos niveles de educación tanto la licenciatura con un 49.87% hasta un doctorado con 0.77% hacen usabilidad de la banca en línea teniendo en cuenta que el 35.55% de secundaria y un 13.81% de maestría cuentan con los beneficios de las transacciones en línea.

## 19. ¿Cuál es tu situación laboral actual?

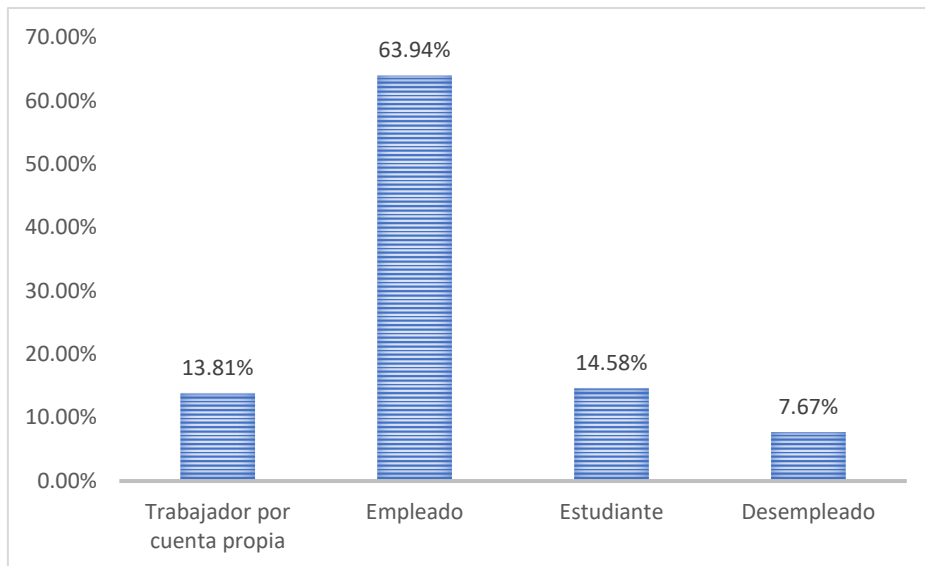


Gráfico 25 ¿Cuál es tu situación laboral actual?

En el gráfico se muestra que un 63.94% de los encuestados nos indican que cuentan con una situación laboral actual mientras que el 14.58% son estudiantes y un 13.81% trabajan por cuenta propia y un 7.67% se encuentran actualmente desempleados.

Según el gráfico más del 75% de los encuestados cuentan con un salario ya sea empleado o por cuenta propia, de este 75% tienen la posibilidad de realizar sus transacciones en la banca en línea, un 14.58% son estudiantes y finalizando con 7.67% que se encuentran desempleados.

## 6.2 Cruce de Variables

### 1. Volumen de transacciones, Preguntas demográficas (Con la edad de los Usuarios).

6. ¿Su nivel de transacciones durante el mes son? / 17. ¿Cuál es tu edad?

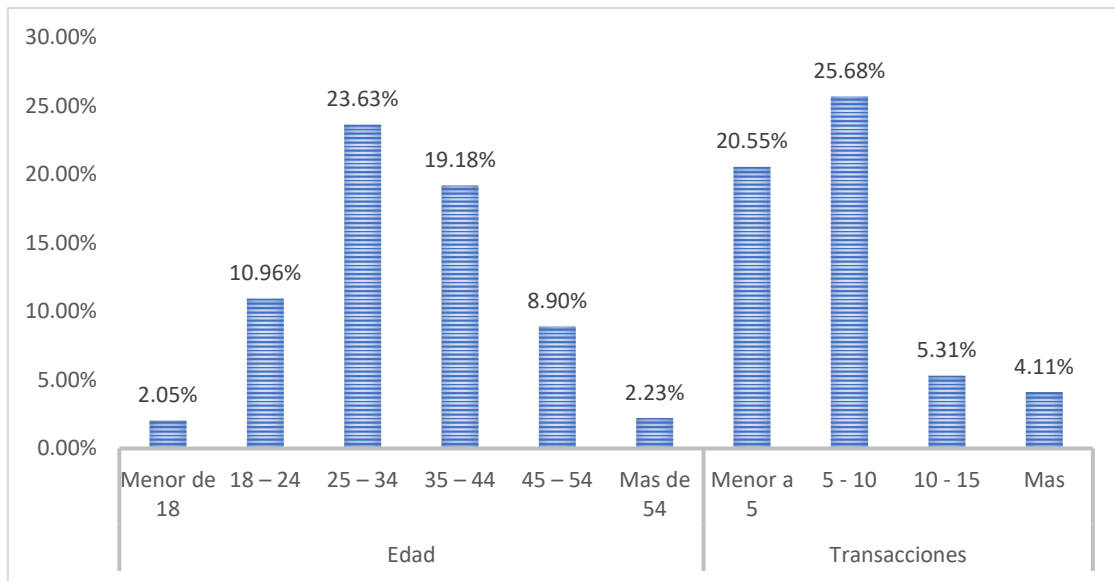


Gráfico 26 Cruce Variables ¿Su nivel de transacciones durante el mes son? / ¿Cuál es tu edad?

En el gráfico se muestra que un 2.05% son menores de 18 años, un 10.96% son edades de 18 – 24 años, un 23.63% son edades de un 25 – 34, un 19.18% son edades de 35 – 44 años, un 8.90% son edades de 45 – 54 años, un 2.23% son más de 54 años y también podemos observar que un 20.55% realizan menos 5 transacciones, el 25.68% realizan de 5 a 10 transacciones, el 5.31% realizan de 10 a 15 transacciones, el 4.11% realizan más de 10 transacciones.

Como podemos observar el rango de la edad de 25 a 34 años son los que más utilizan la Banca en Línea para realizar diferentes transacciones con un 23.63% y el rango de edad de 35 a 44 años da uso a la Banca en línea con un 19.18%, estos rangos realizan con mayor mente de 5 a 10 transacciones reflejando esto con un 25.68% y como un volumen de transacciones que son menor a 5 representando esto con un 20.55%.

## 2. Volumen de transacciones; Preguntas Demográficas (Genero).

6. ¿Su nivel de transacciones durante el mes son? / 16. ¿Cuál es tu género?



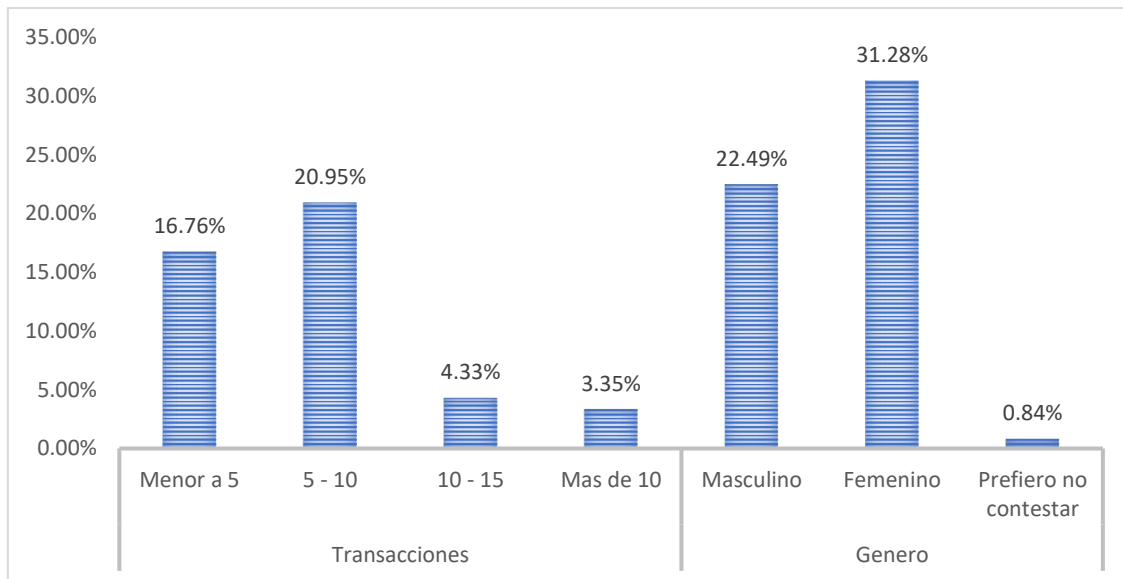


Gráfico 27 Cruce Variables ¿Su nivel de transacciones durante el mes son? / ¿Cuál es tu género?

El gráfico se muestra que un 16.76% realiza menor a 5 transacciones, el 20.95% realizan de 5 a 10 transacciones, el 4.33% realizan de 10 a 15 transacciones, el 3.35% realizan más de 10 transacciones. El 22.49% son usuarios Masculino, el 31.28% son usuarios Femenino y el 0.84% prefieren no contestar.

El mayor volumen de transacciones se ve reflejado en un 20.95% los usuarios realizan de 5 a 10 transacciones en las diferentes plataformas de banca en línea y un 16.76 realizan menos de 5 transacciones. Los usuarios que más realizan transacciones es el género femenino con un 31.28% y un 22.49% para el género masculino. Por lo que podemos llegar a las conclusiones que el género femenino utiliza más la Banca en línea desde su comodidad.

### 3. Nuevas Transacciones; Seguridad y Usabilidad.

9. ¿De las nuevas transacciones implementadas cuales le han favorecido? / 13. ¿La navegación en la Banca en Línea para realizar transacciones es?

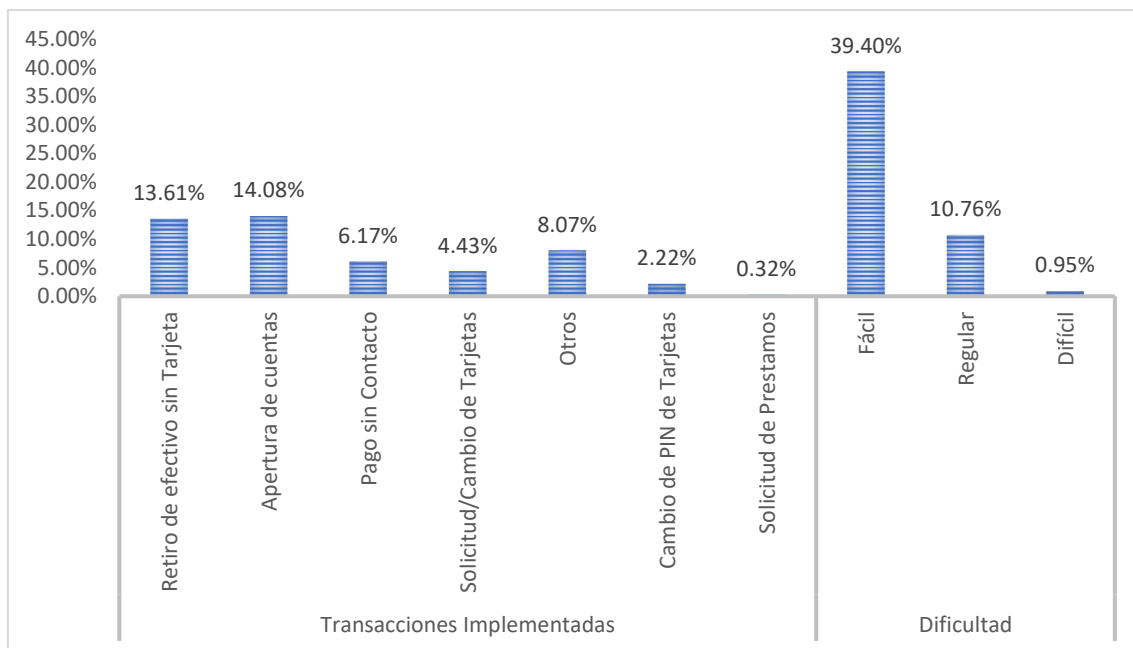


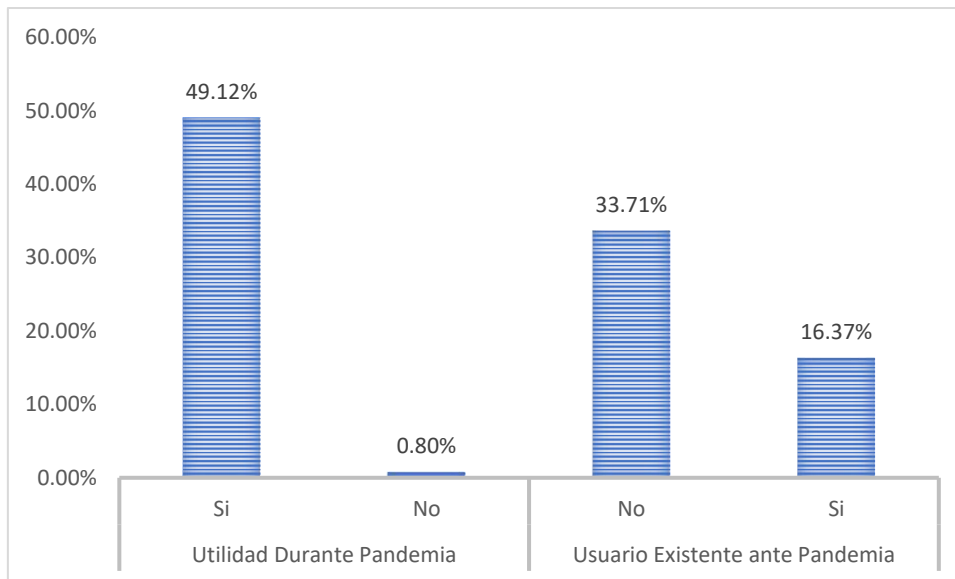
Gráfico 28 Cruce Variables ¿De las nuevas transacciones implementadas cuales le han favorecido? / ¿La navegación en la Banca en línea para realizar transacciones es?

En el gráfico se muestra que un 13.61% realizan retiro de efectivo, un 14.08% realizan aperturas de cuentas, un 6.17% realizan pago sin contacto, un 4.43% realizan solicitudes/Cambio de tarjetas, un 8.07% realizan otras transacciones, un 2.22% realizan cambio de PIN de Tarjetas, un 0.32% realizan solicitudes de préstamo y un 39.40% afirman que el uso es fácil, un 10.76% afirman que es regular y un 0.95% difícil.

La gestión más frecuente es la apertura de cuentas con un 14.08%, dándole a demostrar que fue una gestión satisfactoria hacia los usuarios dándole confianza y positivismo. Acompañando con un 13.61% la transacción de retiro de efectivo sin tarjeta. Esto nos hace ver que la banca en línea es una navegación aceptable por parte de los clientes demostrando que un 39.40% encuentran el uso fácil de la Banca en Línea.

#### 4. Innovación en la Banca en Línea; Nuevos Usuarios.

3. ¿Le fue de muy utilidad la Banca en Línea durante la Pandemia con respecto a Distanciamiento Social? / 4. ¿Su usuario en la Banca en Línea fue creado durante la Pandemia?



*Gráfico 29 Cruce Variables ¿Le fue de muy utilidad la Banca en línea durante la Pandemia con respecto a Distanciamiento Social? / ¿Su usuario en la Banca en línea fue creado durante la Pandemia?*

En el gráfico se muestra que un 49% fue de utilidad la Banca en Línea, un 0.80% no fue de utilidad y podemos observar que un 33.71% su usuario ya era existente y un 16.73% su usuario fue creado durante la pandemia.

Durante la pandemia podemos observar en los gráficos que la población demostró que el uso de la banca en línea fue de mucha utilidad ya que hubo un 49.12% que les fue satisfactoria el uso; representa un 16.37% nuevos usuarios durante el confinamiento para poder realizar las diferentes transacciones que no se podían realizar de manera presencial.

## **5. Disponibilidad y Tiempo; Preguntas demográficas (Con la edad de los Usuarios).**

14. ¿Su ahorro de tiempo en realizar transacciones ha sido satisfactorio al evitar realizar transacciones presenciales? / 17. ¿Cuál es tu edad?

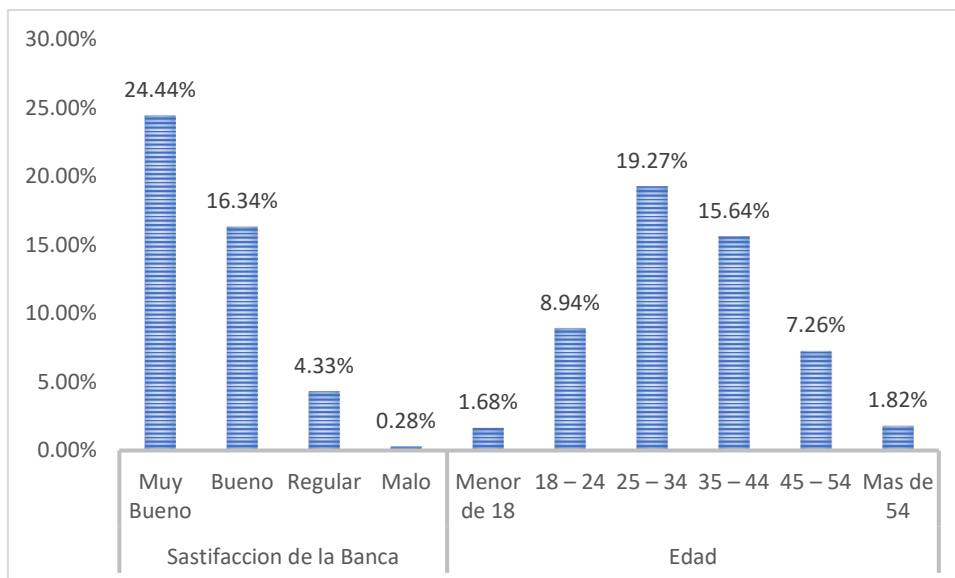


Gráfico 30 Cruce Variables ¿Su ahorro de tiempo en realizar transacciones ha sido satisfactorio al evitar realizar transacciones presenciales? / ¿Cuál es tu edad?

En el gráfico se muestra que un 24.44% califican muy bueno el tiempo en realizar transacciones, un 16.34% califican bueno, un 4.33% califican regular y un 0.28% malo y podemos observar que un 1.68% son menores de 18 años, un 8.94% son edades de 18 – 24 años, un 19.27% son edades de un 25 – 34, un 15.64% son edades de 35 – 44 años, un 7.26% son edades de 45 – 54 años, un 1.82% son más de 54 años.

Teniendo los datos reflejados de la encuesta, se logró ver que los usuarios redujeron satisfactoriamente el tiempo de realizar una gestión. Logrando la satisfacción de los usuarios con un 24.44% calificando muy bueno el tiempo de realizar transacciones. Teniendo como un mayor número de personas de 25 a 34 años con un 19.27% que fue de mucha utilidad realizar transacciones via la Banca en Línea.

### 6.3 Entrevistas

Perfil
<b>Nombre: Marvin Eduardo Espinal Vigil.</b>
<b>Profesión: Licenciado en administración de empresa.</b>
<b>Trabajo: BAC Credomatic.</b>

<b>Especialidad: Supervisor de Call Center Cobros.</b>	
<b>¿Está relacionado con la innovación de la usabilidad de la banca en línea?</b>	Correcto, es parte de la resiliencia organizacional y la creatividad de la mano con la tecnología y sus avances.
<b>¿Como cree que se ha visto afectado el comercio con la implementación de diferentes transacciones mediante la banca en línea desde el punto de vista de su profesión?</b>	Se ha visto impactado de manera favorable, porque las personas se van adaptando a los nuevos cambios, los usuarios o clientes prefieren las cosas más simples y que den solución a sus necesidades.
<b>¿Cree usted que al usar la banca en línea tenga de alguna manera reducción de algún gasto bancario?</b>	Para el banco es más rentable la tecnología ya que se puede administrar de manera más rápida y se invierte no se gasta en la tecnología, aparte que se reduce la afluencia de clientes en agencias, más por el tema de pandemia actual, y el hecho de facilitarle la vida al cliente.
<b>¿Considera usted que las transacciones digitales seguirán en crecimiento en post pandemia?</b>	Correctamente, como sabemos muchas empresas tuvieron que cambiar modalidades tradicionales y tuvieron que optar por salir de su zona de confort, por lo que para las empresas será de mucha importancia aprovechar la tecnología la cual cada vez será más innovadora y necesaria.
<b>¿Considera que la implementación de la banca en línea ha evitado deficiencia en el comercio?</b>	La Banca en línea permite realizar diversas transacciones, todo depende del banco que utilice el usuario, hay varios que deben mejorar su BEL, para evitar la deficiencia en el comercio se debe atraer la atención del cliente y esto puede ser a través de este tipo de herramientas.

<p><b>¿Cree que la banca en línea seguirá evolucionando o se estancara en los servicios que ya ofrece?</b></p>	<p>Cada año se implementan nuevas opciones, por ejemplo, antes solo se podían realizar transferencias entre el mismo banco, ahora se puede entre bancos, pagar servicios públicos, ver cómo manejar sus finanzas, tener seguridad en que el sitio es seguro y tiene diferentes patrones que evitan pueda ser hackeado, entre otras cosas, en resumen, la investigación y desarrollo permitirán que la banca en línea evolucione más (I+D).</p>
--	--

*Tabla 4 Entrevista Marvin Espinal*

<b>Perfil</b>	
<b>Nombre: Oskar Said Vasquez Mendoza</b>	
<b>Profesión: Lic. Contaduría Pública y Finanzas</b>	
<b>Trabajo: Jefe Recaudaciones CRCS (SAR)</b>	
<b>Especialidad: Recaudación de Impuestos</b>	
<p><b>¿Está relacionado con la innovación de la usabilidad de la banca en línea?</b></p>	<p>Sí, forma parte de nuestra vida cotidiana, tanto laboral como personal.</p>
<p><b>¿Como cree que se ha visto afectado el comercio con la implementación de diferentes transacciones mediante la banca en línea desde el punto de vista de su profesión?</b></p>	<p>Pienso que la apertura de canales que faciliten la realización de transacciones comerciales es beneficioso ya que ayuda a dinamizar la economía y facilita el comercio.</p>
<p><b>¿Cree usted que al usar la banca en línea tenga de alguna manera reducción de algún gasto bancario?</b></p>	<p>Definitivamente existe reducción en los costos y sobre todo lo posibilidad de llevar a cabo transacciones en tiempo real.</p>
<p><b>¿Considera usted que las transacciones digitales seguirán en crecimiento en post pandemia?</b></p>	<p>Considero que sí, las personas han optado por tecnificarse y realizar transacciones cotidianas desde la comodidad de sus hogares y sitios de trabajo.</p>

<b>¿Considera que la implementación de la banca en línea ha evitado deficiencia en el comercio?</b>	Sí, ha contribuido a la facilitación del comercio derribando algunas barreras que usualmente existían y haciendo las transacciones más expeditas y sencillas.
<b>¿Cree que la banca en línea seguirá evolucionando o se estancara en los servicios que ya ofrece?</b>	La banca seguirá evolucionando, ya que las demandas del ser humano cada día son más amplias, lo que obliga a todas las empresas a buscar alternativas de mejora en los servicios electrónicos que se encuentran disponibles o la adaptación de nuevos servicios.

*Tabla 5 Entrevista Oskar Vasquez*

<b>Perfil</b>	
<b>Nombre: Alba Lilian Valladares López</b>	
<b>Profesión: Abogada</b>	
<b>Trabajo: Servicio de Administración de Rentas</b>	
<b>Especialidad: Derecho Tributario</b>	
<b>¿Está relacionado con la innovación de la usabilidad de la banca en línea?</b>	
<b>¿Como cree que se ha visto afectado el comercio con la implementación de diferentes transacciones mediante la banca en línea desde el punto de vista de su profesión?</b>	De ninguna manera se ha visto afectado la implementación de las transacciones bancarias en líneas, estas han venido a reducir tiempo en el desarrollo de todas y cada una de las actividades.
<b>¿Cree usted que al usar la banca en línea tenga de alguna manera reducción de algún gasto bancario?</b>	El uso de banca en línea nos reduce los gastos y costos en su totalidad siempre hay un margen de gastos y costos para quienes lo utilizan.
<b>¿Considera usted que las transacciones digitales seguirán en crecimiento en post pandemia?</b>	Si seguirán creciendo este tipo de transacciones digitales, ya que estas se vuelven más rápidas, oportunas y ligeras

<b>¿Considera que la implementación de la banca en línea ha evitado deficiencia en el comercio?</b>	La implementación de la banca en líneas ha venido a evitar muchas diferencias en el comercio volviéndolo más diligente y preciso.
<b>¿Cree que la banca en línea seguirá evolucionando o se estancara en los servicios que ya ofrece?</b>	En todo el mundo y Honduras no podría ser la excepción.

*Tabla 6 Entrevista Alba Valladares*

<b>Perfil</b>	
<b>Nombre: Alexandra Karina Rivera Mejía</b>	
<b>Profesión: Abogada</b>	
<b>Trabajo: Asesora Legal</b>	
<b>Especialidad: Máster en Derecho Empresarial</b>	
<b>¿Está relacionado con la innovación de la usabilidad de la banca en línea?</b>	Sí, soy usuaria de banca en línea desde hace más de 5 años.
<b>¿Como cree que se ha visto afectado el comercio con la implementación de diferentes transacciones mediante la banca en línea desde el punto de vista de su profesión?</b>	El comercio se ha visto beneficiado y dinamizado en tanto que la compra/venta se ha perfeccionado en los canales virtuales, al hacer la cancelación del monto por vía de transferencias por parte del comprador y el envío del producto físico o virtual por medio de plataformas electrónicas por parte del vendedor.
<b>¿Cree usted que al usar la banca en línea tenga de alguna manera reducción de algún gasto bancario?</b>	Sí, pues a pesar de que algunas de las transacciones en línea tienen un costo por comisión, este es menor al gasto que implica movilizarse de un lugar a otro que incluye pago de parqueo y gasto de gasolina entre otros.  Asimismo, hay una reducción de tiempo que igualmente se podría traducir en dinero.



<p><b>¿Considera usted que las transacciones digitales seguirán en crecimiento en post pandemia?</b></p>	<p>Por supuesto, las transacciones en línea no han tenido su inicio en pandemia, pero si tuvieron un auge en este tiempo pues al estar confinados se utilizaron estos medios virtuales para no paralizar la economía, ahora sabiendo que fueron útiles seguirán creciendo para adaptarse a los diferentes a las nuevas formas de comercio.</p>
<p><b>¿Considera que la implementación de la banca en línea ha evitado deficiencia en el comercio?</b></p>	<p>Sí, pues muchos negocios que, a pesar de contar con plataformas propias para generar el pago, se sirvieron de las transacciones en línea para seguir operando a pesar del distanciamiento físico con el cliente.</p>
<p><b>¿Cree que la banca en línea seguirá evolucionando o se estancara en los servicios que ya ofrece?</b></p>	<p>Seguirá creciendo, una de las características del comercio es su constante cambio lo que trae a la par la evolución de las formas de pago y recepción del dinero.</p>

*Tabla 7 Entrevista Alexandra Rivera*

<b>Perfil</b>	
<b>Nombre: Juan Carlos Montoya Lara</b>	
<b>Profesión: Ingeniero Industrial y Máster en Dirección Empresarial</b>	
<b>Trabajo: Compañía Avícola de Centro América</b>	
<b>Especialidad: Cuentas por Pagar y Seguros</b>	
<p><b>¿Está relacionado con la innovación de la usabilidad de la banca en línea?</b></p>	<p>Si, es la que tiene que ver con la forma en cómo se les facilita a las personas el uso de la banca en línea y Apps.</p>

<b>¿Como cree que se ha visto afectado el comercio con la implementación de diferentes transacciones mediante la banca en línea desde el punto de vista de su profesión?</b>	En gran manera, ya que ahora una cantidad importante de las transacciones comerciales, personales, cobro, pagos, etc., se generan por medio de estas plataformas tecnológicas.
<b>¿Cree usted que al usar la banca en línea tenga de alguna manera reducción de algún gasto bancario?</b>	Es probable que en algún momento si se reduzca de manera importante, ya que buscará reducir la atención personalizada.
<b>¿Considera usted que las transacciones digitales seguirán en crecimiento en post pandemia?</b>	Sin lugar a duda, es algo que va ligado al comercio digital y la mayoría de las empresas orientan sus transacciones y operatividad hacia eso.
<b>¿Considera que la implementación de la banca en línea ha evitado deficiencia en el comercio?</b>	Es probable que si, en aspectos de tiempos de espera y transacciones personales.
<b>¿Cree que la banca en línea seguirá evolucionando o se estancara en los servicios que ya ofrece?</b>	Definitivo, continuará evolucionando de manera importante.

*Tabla 8 Entrevista Juan Montoya*

<b>Perfil</b>	
<b>Nombre: Johan Oyuela</b>	
<b>Profesión: Lic. Banca y finanzas</b>	
<b>Trabajo: Banco Atlántida</b>	
<b>Especialidad: Control de Gestión</b>	
<b>¿Está relacionado con la innovación de la usabilidad de la banca en línea?</b>	Si nuestro departamento lleva un control de las personas que día a día empiezan a usar la banca en línea.
<b>¿Como cree que se ha visto afectado el comercio con la implementación de diferentes transacciones mediante la</b>	Cuando se inició la pandemia observamos una baja en todo tipo de transacciones presenciales, por motivos de seguridad las

<p><b>banca en línea desde el punto de vista de su profesión?</b></p>	<p>personas no se movilizaban a los bancos, lo antes mencionado fue lo que impulso el uso de la banca en línea a realizar las diferentes transacciones e impulso a que el comercio se reactivara.</p>
<p><b>¿Cree usted que al usar la banca en línea tenga de alguna manera reducción de algún gasto bancario?</b></p>	<p>Claro que si, tiene reducción de muchos gastos. La banca en línea es más transparente. Cumpliendo ciertas condiciones que generalmente son muy sencillas de cumplir puedes conseguir mejorar el coste habitual de los servicios, e incluso pagar cero comisiones cuando son del mismo banco.</p>
<p><b>¿Considera usted que las transacciones digitales seguirán en crecimiento en post pandemia?</b></p>	<p>Desde mi punto de vista sí. Pues los usuarios se están acostumbrando a tener una vida digital más activa, lo cual sugiere un amplio campo de oportunidad para la digitalización de las empresas y como país, durante la recuperación post-pandemia.</p>
<p><b>¿Considera que la implementación de la banca en línea ha evitado deficiencia en el comercio?</b></p>	<p>Claro que sí, desde la implementación de la banca en línea hemos evitado que el comercio se detenga tanto para micro y medianas empresas al igual para los usuarios independientes.</p>
<p><b>¿Cree que la banca en línea seguirá evolucionando o se estancara en los servicios que ya ofrece?</b></p>	<p>Cada día se encuentran implementaciones nuevas, tratando de innovar para que el usuario se encuentre en total comodidad y siga usando cada día la aplicación.</p>

*Tabla 9 Entrevista Johan Oyuela*

## **6.4 Hallazgo**

### **¿Está relacionado con la innovación de la usabilidad de la banca en línea?**

De acuerdo con los entrevistados todos están relacionados con la Banca en Línea ya sea de manera directa o de manera indirecta, afectando su vida personal y laboral ya que la Banca en línea se ha convertido en una necesidad para poder realizar actividades del sector bancario.

### **¿Cómo cree que se ha visto afectado el comercio con la implementación de diferentes transacciones mediante la banca en línea desde el punto de vista de su profesión?**

De acuerdo con los entrevistados la apertura de los canales facilitaron la realización de las transacciones para facilitar el comercio, dejando el comercio tradicional y dando un paso al comercio electrónico.

### **¿Cree usted que al usar la banca en línea tenga de alguna manera reducción de algún gasto bancario?**

De acuerdo con los entrevistados existe una reducción de los costos, pero no son en su totalidad, ya que varias transacciones generan costos adicionales cuando se habla de depósitos del mismo banco, pero cuando hablamos de depósitos o transferencias a diferente Banco nos genera un gasto de comisión. Ya que realizar transacciones dentro de la banca en línea podemos decir que ahorramos gastos de movilización y ahorramos tiempo.

### **¿Considera usted que las transacciones digitales seguirán en crecimiento en post pandemia?**

De acuerdo con los entrevistados existe una evolución constante en cuanto a implementación de nuevas transacciones; ya que es parte de la evolución y le sirve al sector financiero poder involucrarse en el comercio electrónico.

### **¿Considera que la implementación de la banca en línea ha evitado deficiencia en el comercio?**

De acuerdo con los entrevistados la implementación de la Banca en línea ha contribuido de manera favorable en el comercio para poderse desarrollar con normalidad y poder innovar lo que tradicionalmente se maneja como transacciones personales a modalidad electrónica.

### **¿Cree que la banca en línea seguirá evolucionando o se estancara en los servicios que ya ofrece?**

De acuerdo con los entrevistados la banca en línea seguirá evolucionando no solo en su implementación de transacciones si no también mejorando su usabilidad y accesibilidad generando constantemente cambios en su imagen y gestiones. Haciéndola más amigable para el usuario.

## **6.5 Grupo Focales**

“Las restricciones para salir en la pandemia me impulso a usar la banca en línea”

“Yo use la banca en línea para cumplir con el distanciamiento social”

“Me gustaría que agregaran varios pagos de servicios públicos como diferentes impuestos de las alcaldías”

“Me ayudado a poder realizar mis pagos el día que yo lo necesitaba”

“Me ayuda a evitar caer mora, ya que ocasiones se me complica visitar una agencia”

“Al principio del uso de la banca en línea tenía un poco de miedo y desconfianza, pero después se me hizo fácil y me familiaricé con la aplicación”

“Yo seguiré usando la banca en línea post-pandemia”

“En mi caso creo que si no hubiera habido restricciones no me hubiese atrevido a usar la banca en línea”

“Yo como nuevo usuario de la banca en línea he recomendado a familiares y amigos el uso de esta”

“Cada día encuentro nuevas gestiones”

“Lo que busca el cliente es la comodidad, al tener conocimiento de lo fácil del uso de la banca en línea tendrán más usuarios”

“Yo pienso que debe de haber una pequeña inducción para cada cuenta habiente”

“Al principio me daba miedo hacer mis transacciones en línea, pero al ver lo rápido, fácil y confiable quede tranquila de la usabilidad de esta”

“Experimentar nuevas experiencias y salir de lo tradicional”

## VII. Conclusiones

- Evolución de la Banca en Línea hacia los clientes, la innovación vino para quedarse existe una gran aceptación del usuario bancario en cuanto al uso de la banca línea para poder realizar sus gestiones, siempre con el objetivo de poder optimizar el tiempo y evitar realizar gestiones presenciales como se pudo observar el 80% de los entrevistados son usuarios de la banca contra un 20%. A medida la tecnología avanza los usuarios que no utilizan este método se irán incorporando al uso de esta.
- Volumen de transacciones, con la innovación de la banca en línea las gestiones a través de esta han evolucionado de manera aceptable; donde las transacciones son realizadas desde Estudiantes hasta comerciantes. Ha ayudado tanto a los usuarios que podemos decir que la transacción más aceptable o usada son las transacciones con un 75.31% o como tradicionalmente se conoce depósitos a cuenta y demás transacciones con un 24.7%. Dicha innovación cuenta con mucha eficiencia donde se incluyen diferentes tipos de gestiones con el objetivo de poder satisfacer las necesidades del usuario.
- Nuevos Usuarios, pudimos identificar que un 26.15% de los entrevistado creó su usuario durante la pandemia eso quiere decir que la Banca en línea tuvo un crecimiento muy amplio con respecto al crecimiento de sus cliente utilizando sus medios digitales para poder realizar sus transacciones, pero también se pudo notar que la banca en línea es muy útil para las personas ya que el 53.85% ya contaba con su usuario para poder acceder y tener las diferentes transacciones desde la comodidad de su casa, donde se les facilitaba pagos de servicios públicos como privados conociendo la usabilidad de la Banca en línea antes de pandemia.
- Nuevas Transacciones de la banca en línea, encontramos que los bancos implementaron nuevas transacciones hacia los usuarios de las bancas en línea teniendo como resultado durante nuestra encuesta de un 62.21% que los diferentes bancos del país realizaron nuevas gestiones que ayudaran a sus clientes poder

cumplir con sus compromiso y así no caer en ninguna mora en cuento a las gestiones de cumplimientos de pago, teniendo un nivel de 5 a 10 transacciones mensuales lo que representa un 38.36% dando una aceptación por parte de los usuarios de las Bancas en línea y cumpliendo con las necesidades económicas de los mismo.

- Seguridad y Usabilidad, de acuerdo con el objetivo relacionado con la seguridad de las transacciones en línea se identificó que un 48.30% de los encuestados consideran tener seguridad en el uso de las transacciones en línea al igual que el 38.08% de los usuarios encuestados confirmaron que el uso de la huella digital es más seguro, del cual los bancos se vieron en la obligación en implementar nuevas tecnologías para proteger la información personal y financiera de los clientes. En cuanto a la usabilidad de las transacciones en línea, las personas encuestadas demuestran que el 80% usan las plataformas para sus distintas transacciones, ya que a medida se fue conociendo los beneficios de las distintas plataformas nuevos usuarios se fueron agregando a la misma.
- Disponibilidad y Tiempo, en cuanto al tiempo más del 80% de las personas encuestadas consideran que tiene un ahorro de tiempo entre muy bueno y bueno al realizar sus transacciones en línea, con lo antes mencionado podemos concluir que la herramienta digital nos favorece ya que los usuarios no están limitados por horario de sucursales físicas haciendo beneficios de disponibilidad y tiempo las 24 horas del día y los 7 días de la semana.



## VIII. Recomendaciones

- Evolución de la banca en línea Hacia los clientes, como equipo recomendamos que cada institución financiera pudiera sacar un detalle de cómo ha sido la evolución del servicio financiero durante la pandemia, ya que la información es muy escasa y consideramos que la misma es mucha importancia para el desarrollo digital y poder seguir evolucionando con el objetivo que cada usuario pueda adaptarse al desarrollo.
- Volumen de transacciones, como equipo recomendamos a todos los usuarios poder realizar navegación interna de la banca en línea para poder realizar más el uso de esta y poder aumentar el volumen de transacciones. Esto con el objetivo que el usuario se pueda familiarizar con la innovación y pueda hacer uso de manera productiva de la misma.
- Nuevos Usuarios, en base a la investigación, recomienda apertura su cuenta en las bancas en línea de sus bancos ya que esto facilita y ayuda hacer diferentes gestiones ahorrando tiempo y dinero ya, teniendo en cuenta que es muy seguro al momento de hacer una transferencia ya que usted está colocando los datos de la persona que le está haciendo un depósito y también esto ayuda a estar actualizando su cuenta y ver los movimientos sin necesidad de ir a un banco y poder darse cuenta de cualquier tipo de transacción de su cuenta.
- Nuevas Transacciones de la banca en línea, como equipo recomendamos que los Bancos expliquen los diferentes usos que le existen a sus usuarios brindándole capacitaciones, y parte de sus empleados al momento de ver que hay un nuevo usuario brindarles los métodos más seguros para iniciar sesión para que al colocar su contraseña sea 100% segura sin que nadie pueda acceder a la misma, si el banco hace una actualización agregando nueva gestión o transacción hacer de manera masiva la información y como podrán usar ese nuevo servicio.

- Seguridad y Usabilidad, como equipo una de las principales razones por la que la cultura de la banca tradicional se encuentra posicionada es porque las personas prefieren un trato personalizado ya que sienten con mayor seguridad. Un portal seguro es la característica indispensable que se debe ofrecer para que clientes de la banca tradicional definitivamente utilicen los servicios electrónicos. Para incentivar el nivel de usabilidad de los clientes hacia la banca en línea sería importante fomentar su uso mediante entrega de incentivos, por ejemplo, si hace de 2 a 4 transacciones semanal las siguientes dos no tendrían costo alguno.
- Disponibilidad y Tiempo, es posible promover la educación financiera, dar a conocer los beneficios de la banca en línea y enseñar cómo utilizar la disponibilidad y tiempo que ofrece estos servicios en línea. Se recomienda difundir videos didácticos en las pantallas instaladas de las zonas de espera de los canales de distribución físicos, mientras el cliente espera su turno puede ir conociendo nuevos conceptos y canales de atención y explicar el tiempo que se puede ahorrar con todos los servicios que ofrece la banca en línea.

## Bibliografía

- Aguilar, J. (2021).
- Alconada, A. G. (2020).
- Alvarado, J. (2020).
- Alvarenga, M. (2020).
- BANCO CENTRAL DE HONDURAS. (2020).
- barca, J. C. (2020).
- BCE. (2021).
- Bellens, J. (2020).
- Biblioteca. (2020).
- BID INVEST*. (2020).
- Calderon, J. (2020).
- Camara de Comercio de Quito . (2020).
- Castañares, I. (2021).
- Castellano, A. (2020).
- Castillo, P. (2020).
- CENTRAL DE AMERICA DATA. (2020).
- Chavez, L. (2020).
- CNBS. (2020).
- CNBS. (2021).
- CNBS. (2021).
- CNBS. (2021).
- COBIS. (2020).
- Comision de Banca y Seguro. (2021).

Comision Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). (2021).

Conceptos. (2020).

CREDOMATIC, B. (2021).

Economina Española. (2020).

Economista. (2020).

ELSEVIER. (2020).

Esteban, J. A. (2021).

Fargo, W. (2020).

Forbes. (2021).

Franco, A. (2019).

GESTION. (2020).

Giese, G. (2021).

Gonzales, D. (2020).

Informacion . (2020).

Lacayo, J. (2020).

Markowitz, A. (2021).

mcgee, K. (2020).

Melloni, C. (2020).

Noguez, R. (2021).

Pares, G. (2020).

Parthenon, E. (2021).

Paz, J. (2020).

Ponciano, L. (2020).

QuestionPro. (2018).

QuestionPro. (2019).

QuestionPro. (2019).

Rodriguez, O. (2021).

Smith, J. (2020).

Tabash, R. (2020).

Tegnologia, I. d. (2018).

Tovar, M. (2018).

UNCTAD. (2021).

Varela, F. (2016).

Virtual. (2020).

Zapata, S. (2020).