

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**BENEFICIOS TECNOLÓGICOS DE LAS PLATAFORMAS EN LINEA
DEL SISTEMA BANCARIO DE HONDURAS**

SUSTENTADO POR:

JESSICA BETHSABÉ FUNES GONZÁLEZ, 31311039

RICARDO ANTONIO SÁNCHEZ CABRERA, 31641206

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

ENERO, 2022

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

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

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

ENERO. 2022

**BENEFICIOS TECNOLÓGICOS DE LAS PLATAFORMAS EN LINEA
DEL SISTEMA BANCARIO DE HONDURAS**

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

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

ASESOR:

FREDY FERNANDO VARGAS HERNÁNDEZ

TERNA EXAMINADORA:

LEONOR ESMERALDA MONCADA GIRÓN, DIRECTORA DE TERNA

ALICIA GEORGINA COCA ZELAYA, ASESORA

KARLA ESTER MALDONADO MONTOYA, ASESORA

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

ENERO. 2022

DEDICATORIA

Le dedico este proyecto al forjador de mi camino, a mi Padre Celestial que me ha dado las fuerzas y me ha permitido cumplir este sueño, llegar a esta meta, a mi esposo Darwin Flores, por haberme apoyado en todo momento a lo largo de estos años de estudio universitario.

A mí madre Celeste González y a mis suegros Martha Baca y Neptalí Flores por alentarme a seguir adelante en los momentos más difíciles de este proceso académico como también a disfrutar los momentos de éxito.

A mis hijas Rocío, Victoria y Alondra por la comprensión, tolerancia y el ceder su tiempo para que “mamá estudie”.

A mi hermana Marianela González, que me apoyó en muchas noches de interminable desvelo.

Este trabajo también va dedicado hasta el cielo, al ser de luz que me continúa cuidando y guiando, Mi Ita que sin duda alguna ha intercedido e influido en este logro.

Jessica Bethsabé Funes González

Le dedico este proyecto primeramente a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi vida profesional.

A mi familia ya que ellos han sido las personas que me han apoyado para lograr mis objetivos.

Ricardo Antonio Sánchez Cabrera

AGRADECIMIENTOS

A todos los que estuvieron presentes en este proceso de aprendizaje, maestros, compañeros, amigos han hecho posible este sueño, pero especialmente para Dios, mi madre, esposo, hijas, hermanos, suegros, muchas gracias a ustedes por demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar a otro para que éste se supere.

Jessica Bethsabé Funes González

Agradezco primeramente a Dios por regalarme salud y sabiduría para culminar con éxito todos mis proyectos, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional y a cada uno de los maestros que me han regalado parte de sus conocimientos para contribuir con mi formación profesional.

Ricardo Antonio Sánchez Cabrera

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se enfoca en los beneficios tecnológicos de las plataformas en línea del sistema bancario de honduras.

El avance acelerado de la tecnología ha dado como resultado que el sistema bancario ponga a disposición la banca en línea en donde los usuarios pueden realizar cualquier transacción desde su celular, Tablet o computadora. Esta es una herramienta que otorga muchos beneficios tanto a los bancos como a sus clientes, sin embargo, aún existe un gran número de personas que se muestran renuentes al uso del sistema.

Este estudio comprende los beneficios que otorga la banca en línea, para ello se ha realizado una investigación bibliográfica que respalda la investigación, además del procesamiento de datos adquiridos del trabajo de campo con el respectivo análisis que demuestre vinculación con los objetivos propuestos.

El instrumento de recolección de datos elegido fue la encuesta para lo cual se seleccionaron 271 clientes del sistema bancario de honduras, a los cuales se les hizo 16 preguntas elaboradas en base a objetivos planteados en la investigación, además se realizó entrevista con un profesional del sistema bancario experto en banca en línea para sustentar el estudio.

La muestra elegida refleja un gran aprovechamiento de los beneficios que ofrece la banca en línea de manera tal que la mayoría de los usuarios encuestados han manifestado conocer y hacer uso de este sistema debido a sus múltiples beneficios, sin embargo, algunos usuarios manifiestan no hacer uso de la banca en línea por diferentes motivos dentro de los cuales destaca la preferencia de una atención personalizada y desconfianza.

Palabras Clave: Banca en línea, Sistema Bancario, Beneficios Tecnológicos.

ABSTRACT

This research focuses on the technological benefits of the online platforms of the Honduran banking system.

The accelerated advancement of technology has resulted in the banking system making available online banking where users can carry out any transaction from their cell phone, tablet or computer. This is a tool that provides many benefits to both banks and their customers, however there are still a large number of people who are reluctant to use the system.

This study includes the benefits offered by online banking, for which a bibliographic search has been carried out that supports the research, in addition to the processing of the data acquired in the field work with the respective analysis that demonstrates a link with the proposed objectives.

The data collection instrument chosen was the survey for which 271 clients of the Honduran banking system were selected, to which 16 questions were asked based on the objectives set out in our research, and an interview was also conducted with a professional of the system banking expert in online banking to support the study.

The chosen sample reflects a great use of the benefits offered by online banking in such a way that most of the users surveyed have stated that they know and use this system due to its multiple benefits, however some users state that they do not use online banking for different reasons, among which the preference for personalized attention and distrust stand out.

Key Words: Online Banking, Banking System, Technological Benefits.

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
RESUMEN EJECUTIVO	III
ABSTRACT.....	IV
ÍNDICE	V
GLOSARIO.....	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2.1 ANTECEDENTES	3
2.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	5
2.2.1 Enunciado del problema	5
2.2.2 Planteamiento del problema.....	5
2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	6
2.5 JUSTIFICACIÓN	6
III. OBJETIVOS.....	7
3.1 OBJETIVO GENERAL	7
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
IV. MARCO TEÓRICO	8
4.1 DEFINICIÓN	8
4.2 EVOLUCIÓN DE LA BANCA EN LÍNEA.....	9
4.2.1 Los Inicios del Internet Banking.....	9
4.2.2 Expansión de herramientas financieras.....	11

4.2.3	Las FINTECH.....	12
4.2.4	Las FINTECH en la actualidad.....	13
4.2.5	Los servicios bancarios por internet	14
4.2.6	Banca Móvil.....	15
4.3	CONFIANZA EN EL USO DE LA BANCA EN LÍNEA	15
4.3.1	Modelo de aceptación tecnológica (TAM)	15
4.3.2	La confianza en línea	17
4.4	LA SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES BANCARIAS EN INTERNET	21
4.4.1	Transacciones basadas en SET	21
4.4.2	Transacciones basadas en SSL	22
4.4.3	Brecha digital y adultos mayores.....	23
4.5	PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA BANCA EN LÍNEA.....	23
4.6	FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA BANCA EN LÍNEA	25
4.6.1	Fortalezas	25
4.6.2	Debilidades	26
4.7	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS DE LA BANCA EN LÍNEA	27
4.8	BENEFICIOS TECNOLÓGICOS DE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA	28
4.8.1	Confianza.....	28
4.8.2	Seguridad.....	29
4.8.3	Accesibilidad	29
4.8.4	Calidad de los servicios	30
4.8.5	Transparencia.....	31
4.9	BANCOS COMERCIALES DE HONDURAS:	32
V.	METODOLOGÍA Y PROCESO.....	34

5.1	ENFOQUE Y MÉTODOS	34
5.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
5.2.1	Población	35
5.2.2	Muestra	35
5.3	UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA.....	37
5.3.1	Características de la unidad de análisis.....	37
5.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	38
5.4.1	Encuesta.....	38
5.4.2	Entrevista	38
5.5	FUENTES DE INFORMACIÓN	39
5.5.1	Fuentes primarias	39
5.5.2	Fuentes secundarias	39
5.6	CRONOLOGÍA DE TRABAJO	40
VI.	RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	41
6.1	ANÁLISIS GENERAL	58
VII.	CONCLUSIONES.....	61
VIII.	RECOMENDACIONES.....	63
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
X.	APÉNDICE DE APLICABILIDAD.....	68
XI.	ANEXOS	
	Anexo N° 1: Encuesta Banca en línea del sistema bancario de Honduras	
	Anexo N° 2: Entrevistas a expertos (banca en línea)	
	Anexo N° 3: Tarifas Banco de Occidente	
	Anexo N° 4: Horarios de Servicio banca por internet Banco de Occidente	
	Anexo N° 5: Tarifas Banco de Atlántida	

Anexo N° 6: Tarifas Banco de Ficohsa

Anexo N° 7: Tarifas Bac Credomatic

Anexo N° 8: Tarifas Banpaís

GLOSARIO

Banca digital: es el resultado de la suma de la banca tradicional e internet, ofreciendo los mismos servicios bancarios de siempre, pero a través de una página web o aplicación móvil.

Banca electrónica: tipo de banca que se realiza por medios electrónicos como puede ser cajeros electrónicos, teléfonos, y otras redes de comunicación.

Banca en línea: comprende aquellas herramientas que ofrecen una entidad para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora, utilizando una conexión a la red Internet.

Banca móvil: es un servicio proporcionado por un banco u otra institución financiera que permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras de forma remota mediante un dispositivo móvil o tableta y el uso de software, que generalmente se llama aplicación.

Banking As A Platform (BaaS): es un modelo en el que bancos con licencia integran sus servicios de banca digital directamente en los productos de otras empresas no bancarias. De esta forma, una empresa no bancaria (como una aerolínea) puede ofrecer a sus clientes servicios de banca digital como cuentas bancarias móviles, tarjetas de débito, préstamos y servicios de pago, sin necesidad de adquirir una licencia bancaria propia.

Big Data: término que describe el gran volumen de datos – estructurados y no estructurados – que inundan una empresa todos los días. Pero no es la cantidad de datos lo importante. Lo que importa es lo que las organizaciones hacen con los datos. El big data puede ser analizado para obtener insights que conlleven a mejores decisiones y acciones de negocios estratégicas.

Challenger Banks: son aquellos neobancos que cuentan con una licencia bancaria. Como todos los neobancos, también son entidades FINTECH, ya que ambas son entidades financieras que usan esta tecnología.

Comercio Electrónico: es solo el proceso de compra y venta de productos por medios electrónicos, como aplicaciones móviles e Internet. El comercio electrónico se refiere tanto al comercio minorista en línea como a las compras en línea, así como a las transacciones electrónicas.

Digitalización: es un proceso que consiste en transformar las actividades de una empresa, pasándolas de lo físico a lo digital.

Entraña: parte más importante o esencial de una cosa.

Incipiente: que empieza a manifestarse.

Insights: en psicología, se refiere a la percepción de una realidad o lo que siente un individuo. En el marketing, podemos decir que el insight es una sensación o creencia profunda de las personas o consumidores.

Inteligencia Empresarial: es el proceso de recolectar información y procesarla para obtener insights que permitan tomar mejores decisiones para tu organización. ... En función de esta información, puede analizar qué tipo de alimentos tienen demanda entre su público objetivo y ayudarlo a crear una estrategia empresarial.

Intrínseco: que es propio o característico de la cosa que se expresa por sí misma y no depende de las circunstancias.

Neo Bancos: son empresas tecnológicas basadas fundamentalmente en aplicaciones móviles, fáciles de manejar, sencillas, intuitivas y prácticas.

Paradigma: es una teoría o modelo explicativo de las realidades físicas.

Pericia: habilidad para resolver con acierto, facilidad y rapidez algo que entraña cierta dificultad.

Portal financiero horizontal: son sitios definidos en los que se basa información financiera universal y amplia que se ofrece para un público general, aunque puede tener secciones para usuarios especializados el objeto principal es informativo.

SET (Secure Electronic Transaction): es un protocolo que emula de forma electrónica, mediante el uso de certificados y firmas digitales, el pago de bienes y/o servicios mediante tarjeta de crédito.

Transferencias Ach: es una transferencia electrónica de fondos entre bancos y cooperativas de crédito, a través de lo que se conoce como la red de cámara de compensación automatizada (automated clearing house network).

Usuarios Financieros: es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios o adquiere los productos que la Institución tiene a su disposición. Si como usuario financiero se considera afectado(a) al hacer uso de los productos o servicios, puede realizar sus consultas, quejas o reclamos.

Vertiginosa: que se hace con mucha rapidez.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación pretende facilitar la comprensión, generar interés, llegar a muchas personas y brindar una contribución. Está centrada en los beneficios tecnológicos que ofrecen las plataformas bancarias de Honduras a través de la internet y la evolución que ha tenido este sistema durante los últimos años. Se dan a conocer las fortalezas y debilidades del sistema, así como los niveles de confianza con los que cuenta, determinando así, qué tan beneficioso resulta el uso de la banca en línea para los usuarios financieros.

No podíamos dejar de dedicar y agradecer a quienes han sido parte de nuestros logros académicos y profesionales y han estado apoyándonos a lo largo del tiempo que nos ha tomado culminar la licenciatura.

Este documento está conformado por once capítulos y cumple con toda la normativa de documentos para optar al título de licenciatura, por lo que se incluye la autorización para la consulta, reproducción parcial o total y publicación electrónica del texto completo; el resumen ejecutivo, índice, glosario, contenido en ocho capítulos, referencias bibliográficas, apéndice de aplicabilidad y los anexos, con el fin de facilitar la investigación que se está abordando en el presente documento.

Como parte inicial tenemos la introducción que hace un resumen general y detallado de todos los capítulos que conforman este informe.

Seguidamente se hace un planteamiento del problema en el que se menciona la importancia del uso de la banca en línea —dónde y cómo surge—, y cómo ha venido evolucionando en conjunto con el avance de las tecnologías. También se detallan las bases sobre las cuales se realiza la investigación, preguntas e hipótesis del problema.

Posteriormente se detallan los objetivos —general y específicos— de la investigación que ayudan a concluir de forma exitosa el proyecto.

Continuando con la lectura, en el marco teórico se muestra la importancia del sistema bancario en línea, su evolución, los múltiples beneficios que esta ofrece y las medidas de seguridad que los usuarios financieros deben de tomar para tener una experiencia más

satisfactoria en el uso de este sistema, donde también se detallan una gran variedad de productos y servicios que están a disposición de los clientes del sector bancario hondureño.

En la metodología y procesos, se especifican los métodos utilizados en la recolección de información para la investigación, en donde inicialmente se hicieron las correspondientes definiciones y posteriormente se determinó la población y muestra para aplicar la encuesta seleccionada. También, se detallan las técnicas e instrumentos aplicados, fuentes de investigación y se definió la cronología del trabajo para el desarrollo de la investigación.

En los resultados y análisis, se da a conocer la información de 271 personas encuestadas, analizando las respuestas obtenidas a las preguntas realizadas. Se ha representado en cuadros y gráficos los hallazgos de la investigación según las respuestas obtenidas.

En el análisis final con base a los objetivos establecidos y conforme a las preguntas de investigación, se puede concluir la existencia de los beneficios tecnológicos que ofrece la banca en línea en Honduras.

Se muestran las recomendaciones que se han considerado oportunas tomando en cuenta cada uno de los hallazgos de la investigación.

Se detalla la bibliografía utilizada para fundamentar el marco teórico y enriquecer el análisis de la información recolectada.

Considerando los resultados obtenidos se muestra la aplicabilidad de la investigación, así como probables procedimientos que puedan ser de apoyo para los sectores involucrados.

Finalmente, se incluyen los anexos que sirven como base y respaldo de la información utilizada en este trabajo de investigación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 ANTECEDENTES

Echar un vistazo a la cronología evolutiva de las sucursales bancarias es entender un proceso en el que las exigencias del cliente han sido atendidas por la banca, en mancuerna con el desarrollo tecnológico y la regulación pertinente. *(Historia, banca y perfeccionamiento: las sucursales desde el siglo XIX al XXI- forbes.com.mx, s.f).*

Llegar al punto de desarrollo y eficiencia que vivimos actualmente ha tomado tiempo y cuidado en el perfeccionamiento. Hoy en día, esa marcha evolutiva incesante es cada vez más vertiginosa y eficaz. Vale la pena asomarse a la historia de las sucursales para entenderlas en justa medida. Aquí algunos de los momentos clave de ese proceso. *(Historia, banca y perfeccionamiento: las sucursales desde el siglo XIX al XXI- forbes.com.mx, s.f).*

La historia de la banca privada en Honduras comenzó en el año de 1889, cuando se otorgó la autorización para fundar dos bancos comerciales que se denominaron Banco Centro-americano y Banco Nacional Hondureño, ambos con la facultad de emitir billetes. Estos dos bancos se fusionaron el 10 de octubre de ese año para formar lo que hoy se conoce todavía como el Banco de Honduras" Posteriormente, en la costa norte del país en el año de 1912 se estableció un banco en la ciudad de la Ceiba, departamento de Atlántida, bajo la denominación Banco Atlántida, por otro lado, también surge el Banco de Comercio que se autoriza el 31 de enero de 1913, Desde 1917 hasta 1950 solo los billetes del Banco Honduras y del Banco Atlántida circulan en el país. *(Historia de La Banca Nacional de Honduras - Monografias.com, s. f.).*

Ya para el año de 1917 se fundó la Sociedad Anónima "El Ahorro Hondureño", sociedad de ahorro y seguros que en 1960 se convirtió en banco comercial bajo la denominación Banco de El Ahorro Hondureño, S.A. En 1948 abrió sus puertas al público en la ciudad de Tegucigalpa la Banca Capitalizadora Hondureña, S.A. *(Historia de La Banca Nacional de Honduras - Monografias.com, s. f.).*

Luego tomando en consideración el incremento de la economía de Honduras, la falta de un sistema monetario bien desarrollado y que las instituciones de crédito existentes no contribuían suficientemente al desarrollo que se estaba alcanzando, mediante el decreto legislativo N° 53 del

3 de febrero de 1950, se creó el Banco Central de Honduras, institución privilegiada de duración indefinida y dedicada exclusivamente al servicio público, teniendo por objeto promover las condiciones monetarias, crediticias y cambiarias que sean más favorables para el desarrollo de la economía nacional; El Banco Central inicio operaciones el 1 de Julio de 1950. (*Relaciones Institucionales Reseña Histórica del Banco Central de Honduras, s. f.*).

Posterior mente se fundaron una serie de bancos como el Bancapi, Bancahsa que al ser vendido se transformó en HCBC y ahora Davivienda, en los años 60 se funda el banco de América, llegó a Honduras el Banco de Londres y Montreal Limitado, se fundó el banco de Los Trabajadores, se abrió el Banco de la Financiera Hondureña (Banfinan) que años después se declaró en quiebra, comenzó a operar el banco Ficensa, el sector de los cafetaleros pusieron en operación el Banhcafé y en la etapa más reciente, el Banco Mercantil (Bamer) que ahora es BAC/Honduras, el grupo del IPM fundó el BANFFAA, la familia Atala fundó Ficohsa, operó el desaparecido Bancrecer, el Banco del País, la compañía de ahorro y prestamos Futuro se transformó en banco, el Banexpo, Banpro, el banco Uno y el más reciente de los bancos en la capital, el Banco Azteca.

La incorporación de Internet a la actividad bancaria ha supuesto una revolución en la prestación de servicios bancarios, pudiendo llegar a alterar la ventaja competitiva tradicional basada en la existencia de una amplia red de oficinas. Aunque las primeras aplicaciones de la Internet tuvieron lugar en 1969 en California en el seno del Departamento de Defensa del Gobierno (Badia, 2002, p. 16), hasta 1993 el comercio en la red estaba totalmente prohibido, pero en la actualidad, la red se ha convertido en la apuesta de las entidades financieras ya que, además de la comodidad que proporciona al cliente, supone un ahorro de costos para las entidades que, a pesar de la fuerte inversión tecnológica a realizar al principio, puede ser compartido con los clientes, básicamente, a través del cobro de menores comisiones. (*Larrán Jorge & Muriel de los Reyes, 2007*).

2.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1 Enunciado del problema

El mundo ha cambiado significativamente, los avances tecnológicos van en aumento y debemos evolucionar junto con la tecnología, pero existen obstáculos que impiden este avance y uno de ellos está en que muchas personas le tienen miedo al cambio, esto por la incertidumbre de si el cambio es bueno o no, o si en verdad beneficia o es realmente necesario someterse a nuevas cosas cuando en realidad se sienten cómodos como están; todas estas dudas surgen a raíz de la desinformación sobre cómo hacer para adaptarse a los nuevos avances tecnológicos, en este caso como utilizar las plataformas bancarias, ¿qué transacciones se pueden realizar a través de esta herramienta?, ¿Cuáles son los beneficios que nos ofrece? ¿Tienen algún costo?, o conviene más ir a una ventanilla y gastar en transporte y largas esperas en fila.

2.2.2 Planteamiento del problema

¿Cómo incentivar a través de la información a los clientes de la banca nacional para que realicen más transacciones Bancarias en línea y menos en ventanilla? Esto debido a que la mayoría de las personas obligatoria mente necesitamos hacer uso de la banca ya sea para realizar algo tan simple como pagar un recibo público o hasta realizar una transferencia de efectivo, y que mejor manera de realizar estas transacciones que a través de la herramienta que pone a disposición la tecnología, La banca en línea.

2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cómo ha evolucionado la Banca en línea en Honduras?
2. ¿Qué seguridad ofrece la banca en línea para sus usuarios?
3. ¿Cuáles son los productos y servicios que se ofrecen a través de las diferentes plataformas bancarias?
4. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la banca en línea a través de sus procesos?
5. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del uso de plataformas bancarias?
6. ¿Todo el sistema Bancario de Honduras tiene disponibles plataformas en línea?

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

La banca en línea otorga muchos beneficios a los usuarios financieros sin embargo gran parte de ellos no la utiliza porque no conocen dichos beneficios, temor a la seguridad que esta brinda o simplemente prefieren una atención más personalizada.

2.5 JUSTIFICACIÓN

Debido a la gran demanda de los servicios bancarios, paralelo con la simplificación de los mismos, facilita que hoy en día se pueda realizar cualquier trámite bancario a través de la internet, es por esto, que este informe brinda información a los usuarios financieros que aún no han hecho uso de la banca en línea ya sea por desconocimiento o falta de confianza en la seguridad de las transacciones ofrecidas a través de este medio. Para que adquieran confianza e inicien a utilizarla generando así ahorro de tiempo y dinero evitando tener que movilizarse y hacer largas filas en una agencia bancaria; de igual manera, beneficiará a las instituciones financieras a percibir más demanda transaccional a través de la banca en línea y menos acumulación de personas en sus oficinas.

Las entidades financieras que digan no a la digitalización serán incapaces de competir en materia de rentabilidad, solvencia o ciberseguridad, así lo ha explicado el socio responsable del sector Financiero de KPMG en España, Francisco Uría, que ha añadido que la digitalización ha dejado de ser una opción y se ha convertido en una obligación para los bancos, Y es que las entidades que se queden atrás, "simplemente no sobrevivirán, dada la velocidad del cambio que estamos viviendo y el creciente número de clientes que operan en formatos no presenciales", ha dicho. Es por esta razón que en este trabajo mostraremos los beneficios que ofrece la banca en línea, cual ha sido su evolución y que tan confiable es para motivar a las personas a familiarizarse con estos sistemas y realizar sus transacciones desde la comodidad de sus hogares y oficinas siempre tomando sus respectivas medidas de seguridad las cuales también mencionaremos en el presente informe. *(Los bancos que tarden en digitalizarse no sobrevivirán-mejorcuentabancaria.blogspot.com, 2016).*

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

1. Identificar los beneficios tecnológicos que se obtienen por la utilización de las plataformas en línea al realizar transacciones y adquirir productos y servicios del sistema financiero en Honduras.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer la evolución que ha tenido la banca en línea en Honduras durante los últimos años.
2. Determinar los niveles de confianza percibidos por los usuarios de la banca en línea.
3. Identificar cuáles son los productos y servicios que se ofrecen a través de las diferentes plataformas bancarias.
4. Conocer las fortalezas y debilidades del sistema tecnológico de la banca en línea a través de sus procesos.
5. Identificar las ventajas y desventajas del uso de las diferentes plataformas bancarias en Honduras.
6. Comprobar si todo el sistema bancario dispone de plataformas tecnológicas para los usuarios financieros.
7. Establecer propuestas de mejora que ayuden agilizar uso del sistema de la banca en línea.

IV. MARCO TEÓRICO

4.1 DEFINICIÓN

La banca en línea es un servicio el cual permite hacer procesos financieros mediante una aplicación móvil o sitio web. Esto quiere decir que, desde tu casa, trabajo o algún otro lugar, puedes hacer cualquier tipo de movimiento bancario(¿*Qué es la banca en línea?* | *BBVA México*, s. f.).

Atendiendo a estudios realizados en Estados Unidos donde analizan el negocio de las entidades financieras en Internet, nos definen en una primera aproximación la banca electrónica, como la distribución de productos y servicios a través de canales electrónicos (*Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities.pdf*, s. f.).

(Sullivan, 2000) centrándose más en la banca online (entendiendo este término como la distribución de productos y servicios bancarios a través de Internet), la define como aquella entidad financiera que tiene un sitio web transaccional a través del cual distribuye productos y servicios bancarios. Estas entidades siguen dos estrategias diferentes: “Banca a través de Internet” y “Bancos solo Internet”, refiriéndose a los primeros como aquellos bancos que ofrecen Internet como canal de distribución de sus productos y servicios de una forma significativa; y, a los segundos, como aquellas entidades que únicamente ofrecen sus productos y servicios a través de la red, careciendo de oficinas físicas.

Para Azcorra, García y Hurtado (2001, pp. 7) existen al menos dos formas de entender la banca por Internet. Una primera, con un claro enfoque tecnológico, y una segunda que responde a un enfoque estratégico. La primera, más extendida y común, concibe la banca por Internet como un conjunto de procesos que permiten, mediante procedimientos informáticos, que el cliente pueda realizar un número cada vez mayor de operaciones financieras sin necesidad de acudir a la sucursal bancaria.

4.2 EVOLUCIÓN DE LA BANCA EN LÍNEA

Desde la década de los años sesenta, y de forma ininterrumpida, la innovación ha estado presente en el negocio bancario. Tanto la innovación financiera como la innovación tecnológica han implicado una nueva conceptualización del negocio bancario tradicional. (*capítulo-02.pdf*, s. f.).

Internet ha revolucionado el mundo que nos rodea y la forma en que interactuamos con los demás. Esto es particularmente cierto en América Latina y el Caribe, ya que casi 70% de la población está en línea y la tasa de crecimiento de usuarios de Internet es la tercera más alta del mundo – es decir, 2,4% entre 2000-2019.¹ En las Américas y el Caribe, se utiliza Internet para relacionarse con las personas, compartir ideas, gestionar negocios y realizar transacciones. Por todo ello, el sector financiero fue uno de los primeros en adoptar las tecnologías y ofrecerlas a sus clientes (*Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf*, s. f.).

El sector financiero ha experimentado uno de los mayores índices de digitalización en los últimos años. Cada día un mayor número de clientes usan medios no presenciales para realizar transacciones por internet, pagos a través de dispositivos móviles o cualquier otro tipo de trámites bancarios. Por eso, los bancos también son pioneros en la adopción de medidas para asegurar la protección de sus clientes. De hecho, el sector financiero es tradicionalmente uno de los principales blancos de las amenazas cibernéticas (*Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf*, s. f.).

4.2.1 Los Inicios del Internet Banking

A fines de los 70, se inicia el desarrollo de los sistemas de banca a distancia, partiendo con los ATM (Cajeros Automáticos o Automatic Teller Machine por sus siglas en inglés), IVR (Sistemas Automáticos de Respuesta de Voz o Instant Voice Replay por sus siglas en inglés), y también los medios de pago electrónicos por medio de las Tarjetas de Crédito. (*Historia*, s. f.).

Los 80 estuvieron marcados por la profundización en el desarrollo de los servicios y productos soportados por la banca a distancia. Aparecen los primeros ERP bancarios

(Planificación de Recursos Empresariales o Enterprise Resource Planning por sus siglas en inglés) y con la incipiente llegada de los computadores personales, comienza el desarrollo de software de apoyo al manejo de las finanzas de personas y empresas. (*Historia*, s. f.).

La llegada de Internet, marcó el punto de inflexión definitivo. El primer paso dado por los bancos, a mediados de los 90, estuvo orientado hacia los productos de mayor masificación, permitiendo al cliente acceder a información y realizar pagos entre ellos. Posteriormente, se incorporan una mayor gama de productos bancarios y surgen los primeros servicios específicos asociados a las empresas. El boom Internet ocurrido entre 1998 y 2000 lleva a los bancos a incorporar el concepto que se había estado masificando, el Portal Financiero Horizontal. Incluso algunos bancos llevaron más allá sus apuestas, reemplazando o complementando sus marcas para tener una presencia diferenciada en Internet. Existía la creencia de que la agregación de valor podía ser “cualquier cosa” colocada en la Web. Para entonces, surgen los primeros bancos que operan exclusivamente online, en un principio sin mucho éxito debido a que los clientes preferían entidades con una preferencia física. (*Historia*, s. f.).

Derivado del cambio de comportamiento del usuario financiero, quien ahora recurre con mayor frecuencia a la utilización de múltiples servicios en línea, ha motivado que el sector bancario sea uno de los que más apueste por inversión en tecnología e innovaciones que faciliten la vida de sus clientes. (Murillo, s. f.).

La banca ha habilitado múltiples canales de servicios, se ha observado importantes cambios tecnológicos:

- Aumento del número de cajeros automáticos
- Nuevo formato de oficinas
- La banca “Internet” y “Telefónica”, y algunas iniciativas de “Móvil”.
- Los pagos electrónicos
- Aumento del número de productos y servicios ofrecidos
- Cambios en la composición de pagos (pagos por Internet superan a los pagos en Cheques).
- Aumento de la eficiencia

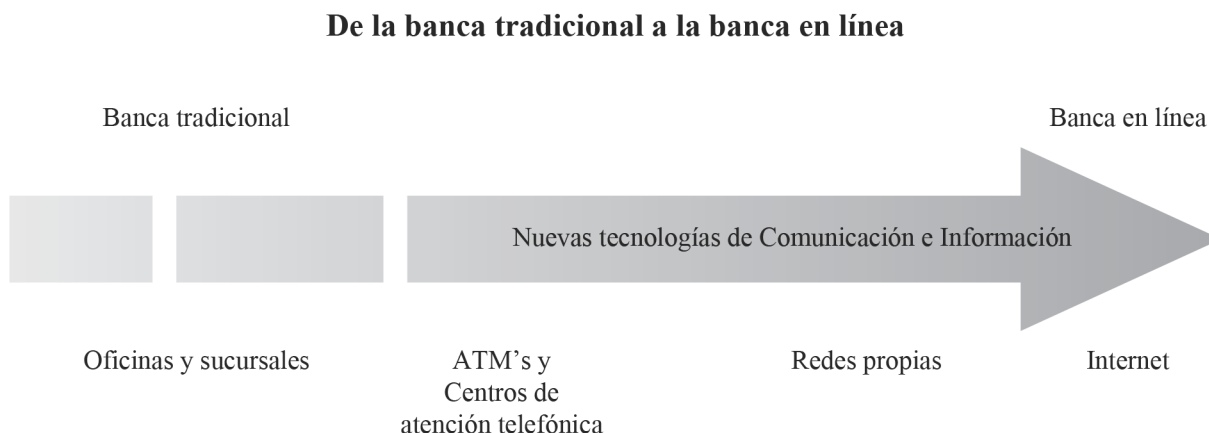


Figura 4.1 De la banca tradicional a la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

4.2.2 Expansión de herramientas financieras

La pandemia del COVID-19, que tomó al mundo por sorpresa, ha acelerado la digitalización en todas las áreas de la vida económica y social. El comercio no ha resultado ajeno a este proceso. Aunque todavía no haya datos agregados, en distintas economías de América Latina en los primeros meses ya se evidencia una expansión del comercio electrónico sin precedentes, siendo las ventas de bienes esenciales las más beneficiadas. (*Expansión de herramientas financieras digitales para impulsar el comercio electrónico de las MiPyMEs de América Latina | Publications*, s. f.).

Actualmente, diversas industrias se apoyan en los avances tecnológicos para satisfacer las necesidades de nuevas generaciones de clientes, que cada vez esperan soluciones más rápidas, sencillas y accesibles. Éste es el caso del sector bancario, donde hoy es posible encontrar productos y servicios disponibles a través de diferentes dispositivos, para adaptarse a los hábitos de consumo e interacción de este perfil de usuarios. (*La transformación de la banca en la era digital*, s. f.).

La innovación tecnológica llegó con un gran desafío para los actores del sector financiero, quienes desde los últimos años han reconocido que mantener el mismo ritmo de sus operaciones no es una opción y que al negocio bancario le quedan dos alternativas: o se transforma o desaparece (Datalab, s. f.).

En particular, la necesidad de difundir el uso de medios de pagos digitales en contextos de aislamientos preventivos ha ganado un lugar central en la agenda regional. Más aún, considerando que cerca de 207 millones de Latinoamericanos todavía no acceden a una cuenta bancaria (46% de la población), condición históricamente primordial para hacer uso de estos pagos (Expansión de herramientas financieras digitales para impulsar el comercio electrónico de las MiPyMEs de América Latina | Publications, s. f.).

4.2.3 Las FINTECH

En principio, podemos definir FINTECH como un concepto que aglutina aquellas empresas financieras tecnológicas que tratan de aportar nuevas ideas y que reformulan gracias a las nuevas tecnologías de la información, las aplicaciones móviles o el big data, la forma de entender y prestar los servicios financieros. (*¿Qué es Fintech? Definición y ejemplos de startups*, s. f.).

La adopción de las FINTECH (por sus siglas en inglés Financial Technologies), se define como “La tecnología que permite la innovación financiera, que puede resultar en nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos con un afecto material en los mercados financieros y en la prestación de servicios financieros.” («FinTech», s. f.).

Las FINTECH como nuevo modelo de negocio se clasificaron en dos grupos: empresas que proporcionan servicios complementarios a los servicios bancarios y empresas que prestan servicios tradicionalmente cubiertos por bancos. (Romanea & Kudinska, 2016).

A nivel de usuarios también se puede hacer la siguiente distinción: Usuarios individuales, Empresas, Instituciones públicas y privadas y Negocios e individuos con una demanda de pagos (Chen et al., 2017).

Por tal razón, en febrero del 2019, la CNBS creó mediante resolución el Comité FINTECH e Innovaciones Tecnológicas (CFIT), que tiene como objetivo promover la innovación regulatoria y supervisora con enfoque proactivo para estas iniciativas tecnológicas orientadas a la profundización financiera y protección del usuario financiero. («FinTech», s. f.).

4.2.4 Las FINTECH en la actualidad

La transición al mundo digital para este sector comenzó en el año 2000, cuando el despegue de internet despertó la necesidad de abrir posibilidades de operación y formas de conectar con los usuarios en el mundo virtual, dando como resultado el surgimiento de la banca por internet en la región. Casi una década más tarde, la popularización de los teléfonos celulares daría un nuevo reto en la industria: habilitar puntos de acceso a servicios a través de dispositivos y redes móviles. (*La transformación de la banca en la era digital*, s. f.).

Hace un poco más de cinco años, cuando las Financial Technologies (FINTECH) comenzaron a tener gran incidencia en el mercado, fueron percibidas como una amenaza para el sistema financiero tradicional. Sin embargo, hoy, lejos de ser catalogadas como un enemigo, estas iniciativas se han convertido en la puerta de acceso a la transformación de la banca y sus aliadas. (Datalab, s. f.).

En este contexto, la revolución digital de las finanzas está abriendo nuevas oportunidades. Las FINTECH están digitalizando los servicios financieros y proporcionando nuevas herramientas financieras que dan acceso a oportunidades a una enorme población históricamente desatendida. La revolución tecnológica está a su vez reinventando el negocio de las finanzas en general, dando lugar al surgimiento de nuevos actores y modelos de negocios en el sector bancario tradicional.

De este modo, los bancos tratan de transformarse buscando fusionar sus activos físicos con los digitales encontrando nuevas formas de servir a la población mediante la oferta de plataformas de banca electrónica (homebanking) y banca móvil (Mobile Banking), pero también, encontrando nuevas estructuras organizativas como la Banca Digital (entidades sin sucursales, que ofrecen servicios totalmente virtuales). Al mismo tiempo, se observa en una creciente utilización de nuevas tecnologías disruptivas que habilitan el surgimiento de nuevos modelos de negocios bancarios -basados en la filosofía "FINTECH"-, que se expresan bajo la forma de Neo bancos y Challenger Banks, o modelos bancarios colaborativos y/o abiertos como aquellos de tipo Banking as a Service (BaaS) o Banking as a Platform (BaaP) (*Expansión de herramientas financieras digitales para impulsar el comercio electrónico de las MiPyMEs de América Latina | Publications*, s. f.).

EVOLUCIÓN DE LA FINTECH

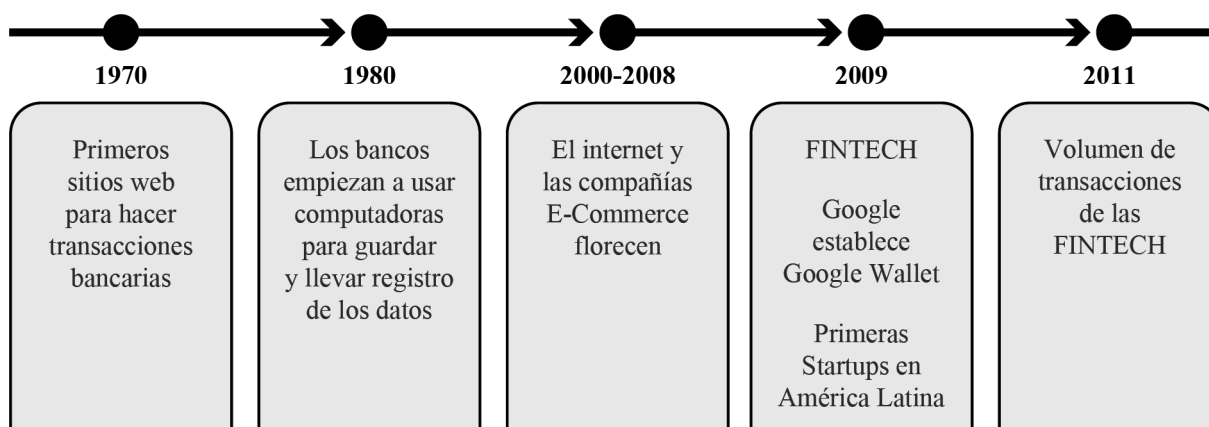


Figura 4.2 Evolución de la FINTECH. Fuente: Comisión Nacional de Banca y Seguros.

4.2.5 Los servicios bancarios por internet

Banca por Internet hace referencia a una amplia variedad de transacciones financieras que se pueden realizar por Internet, generalmente a través del sitio Web de un banco con una computadora de escritorio o portátil. La banca por Internet, también conocida como banca en línea o banca Web, brinda acceso a muchos servicios tradicionales sin tener que visitar una sucursal. Le permite administrar su dinero con facilidad y conveniencia. («Banca por Internet y Banca Móvil - Hands on Banking - Educación financiera», s. f.).

A nivel de usuarios también se puede hacer la siguiente distinción: Usuarios individuales, Empresas, Instituciones públicas y privadas y negocios e individuos con una demanda de pagos. Es pertinente entonces considerar que la facilidad, rapidez y comodidad impulsada por la Internet puede dañar las importantes relaciones con los clientes al punto que se llegue a tener un muy bajo nivel de relación, lo que debe cuidarse pues muchos servicios bancarios aún son asuntos de gente para la gente. (*El Comercio electrónico en Centroamérica*, 2020).

De otro lado, las operaciones por vía electrónica también incrementan de manera significativa los riesgos de seguridad, reiterado factor clave del negocio, y las amenazas se encuentran tanto del lado de los clientes, como dentro de los propios bancos (de los dos lados del firewall); por lo que sigue siendo importante también una adecuada selección de los recursos humanos. (*El Comercio electrónico en Centroamérica*, 2020).

La seguridad es una de las mayores preocupaciones cuando se habla de banca por Internet. Por eso las entidades financieras ponen una atención especial en este punto, con el fin de garantizar a sus clientes la seguridad en las transacciones (*Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf*, s. f.).

Un número cada vez mayor de bancos está desarrollando sistemas e implementando dispositivos que brinden mayor seguridad tanto a los clientes como al propio negocio bancario, y aunque en el rubro de la identificación personal los Personal Identification Number (PIN) son el estándar, nuevas tecnologías como la biométrica, están siendo utilizadas.

4.2.6 Banca Móvil

La banca móvil es un servicio proporcionado por las instituciones financieras que permite realizar transacciones de manera remota usando un dispositivo móvil como un smartphone, una tableta o incluso un reloj pulsera de alta tecnología. La banca móvil permite realizar muchas de las mismas actividades que la banca por Internet; no obstante, a diferencia de la banca por Internet, la banca móvil usa un software denominado app, proporcionado por la institución financiera a través de los sistemas operativos de la telefonía móvil. («Banca por Internet y Banca Móvil - Hands on Banking - Educación financiera», s. f.).

4.3 CONFIANZA EN EL USO DE LA BANCA EN LÍNEA

4.3.1 Modelo de aceptación tecnológica (TAM)

El Modelo de Aceptación Tecnológica es una teoría que se nutre de disciplinas como la psicología social y que establece cuál es el grado de aceptación de una sociedad ante la introducción de las nuevas tecnologías. Su precedente directo está en la Teoría de la Acción Razonada de Martin Fishbein, quien desarrolló esta cuestión en 1975. Se trata, de una herramienta que sirve para conocer las expectativas de una sociedad al respecto de lo que aporta una tecnología. La experiencia dice que el análisis del TAM tiene que tener claras otras cuestiones de índole antropológica porque, ante una misma inversión u oferta para implantar nuevas tecnologías, la respuesta es diferente. Por ejemplo, hay sociedades en las que, teniendo a

su disposición las mismas herramientas de mejora que otras, se tarda más en adoptarlas. En cualquier caso, se valoran elementos como la utilidad percibida, la facilidad percibida, la actitud y la intención de uso (*TAM*, s. f.).

- Utilidad percibida

El factor cultural pesa, la adopción de las nuevas tecnologías no se puede entender sin el convencimiento de quien las incorpora de que va a salir ganando con su uso, y esto se puede dar en el trabajo o en la vida personal. Si una persona no cree que va a tener utilidad la incorporación de estos elementos, será más difícil que los adquiera.

Por otra parte, ejemplos de este tipo se pueden ver con frecuencia. La adopción de los ordenadores personales en las empresas respondió a la posibilidad de escribir más rápido y guardar los documentos, lo que era imposible con las antiguas máquinas de escribir. Algo similar sucedió con los teléfonos móviles, que aportaban una libertad hasta entonces desconocida con respecto a los teléfonos fijos (*TAM*, s. f.).

- Facilidad percibida de uso

Se refiere al trabajo que se va a dejar de hacer gracias a la adopción de nuevas tecnologías y, en este caso, hay que decir que algunos factores como la pericia también van a ser fundamentales. Hay personas que les ha costado incorporarse a la senda digital y asumir pequeñas operaciones como la navegación en internet, por poner un ejemplo.

En muchos casos, la dificultad que una persona percibe para la utilización de una nueva tecnología es determinante para decidir, si o no, su adopción definitiva. Muchas tecnologías que eran objetivamente útiles tardaron en incorporarse porque sus potenciales usuarios no las percibían así. Tal es el caso de los adultos mayores que actualmente se les dificulta el uso de aplicaciones móviles (*TAM*, s. f.).

- Actitud hacia el uso

Es fundamental, para adoptar las nuevas tecnologías, saber cuál es la predisposición de la población hacia las mismas. Una persona predispuesta a utilizar una conexión móvil o la mensajería por WhatsApp aprenderá a utilizarla con más rapidez que una persona que no lo esté. La actitud, eso sí, es una cuestión pasiva porque un trabajador ve cómo

se incorpora una nueva tecnología a su puesto de trabajo, pero no es él quien decide su inclusión (*TAM*, s. f.).

- Intención de uso

La tecnología ya está disponible. La pregunta es, ¿la población está dispuesta a incorporarla ya? Esta cuestión es importante porque no se trata ya de una cuestión de predisposición positiva o negativa, sino de si las personas cuentan con el móvil o la tableta como una inversión a corto plazo. Por lo tanto, si la predisposición es una cuestión fundamentalmente pasiva, la intención es proactiva e implica ganas de contar con esta tecnología en la vida diaria (*TAM*, s. f.).

Modelo de aceptación tecnológica, TAM (Davis, 1989)

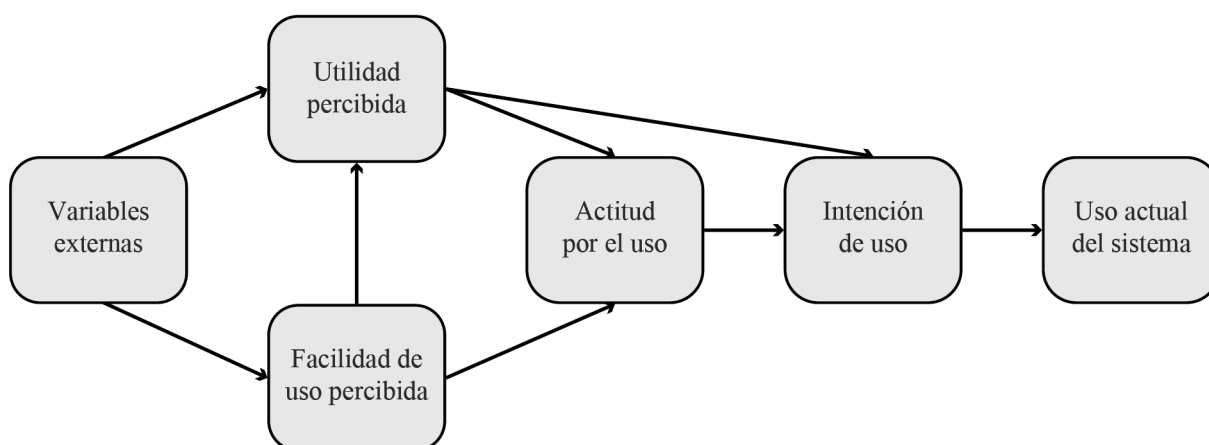


Figura 4.3 Modelo de aceptación tecnológica, TAM. Fuente: Modelo de Aceptación Tecnológica TAM (Davis, 1989).

4.3.2 La confianza en línea

Hace referencia a la percepción que puede tener el usuario frente a las ofertas de servicios presentadas en línea por una institución financiera. Por tanto, para describir esta confianza como creencia, la entidad debe poseer ciertas características reconocidas. (Mangin et al., 2020).

Se puede entender que la confianza en línea reviste un carácter especial para el usuario y está asociada a la experiencia, a la reputación de la institución, así como a la capacidad de ofertar servicios financieros en línea deseados por los consumidores, mientras que la seguridad del

sistema está relacionado con la aplicación y la transmisión de prácticas relativas a la protección de datos personales y cuyos sistemas de seguridad impidan errores, fraudes durante la conexión y la transmisión electrónica (Mangin et al., 2020).

A continuación, algunos elementos que fortalecen el nivel de confianza de los usuarios de la banca en línea.

- Satisfacción del usuario

En un contexto de entorno virtual, se define la satisfacción como la apreciación del consumidor en una experiencia de compra por internet. El estudio de la satisfacción constituye el elemento central de la decisión del consumidor en entornos virtuales (Mangin et al., 2020).

- La competencia de la institución financiera.

Esta puede ser medida a través de las percepciones de los clientes, ya que son quienes valoran las capacidades y las características necesarias para realizar las transacciones deseadas. La competencia se vuelve particularmente importante en el caso de las transacciones financieras en línea, ya que la institución tiene que demostrar que dispone de las herramientas técnicas, financieras y humanas para llevar a cabo lo que propone de manera segura y eficaz (Mangin et al., 2020).

- Seguridad en el uso de la banca línea

La seguridad definida como seguridad en el tratamiento de datos y la protección de los datos personales es el aspecto que más preocupa a los usuarios de transacciones en línea. La seguridad hace referencia a la seguridad de los sistemas de información que aseguran la protección de los datos. Se trata de aspectos técnicos que garantizan la integridad, la confidencialidad, la autenticación de los datos y la aceptación de las transacciones que permiten cumplir con los requisitos legales y las prácticas necesarias en temas de confidencialidad. Por tanto, esta variable se refiere a los mecanismos encriptados como las firmas electrónicas, de protección y seguridad, de certificados que legitiman una conexión segura emitida por autoridades de certificación y sistemas

que garantizan la confidencialidad de la información transmitida entre una organización y su cliente. (Mangin et al., 2020)

Cualquier actividad en línea conlleva cierto riesgo, y la banca en línea no es diferente. Dicho esto, las instituciones financieras están muy preocupadas por su reputación en el mercado. Se ha demostrado que los clientes son más propensos a cambiar de banco tras un incidente de estafa o fraude. Por lo tanto, a las instituciones financieras les interesa ofrecer una experiencia segura y cómoda al cliente tanto en su presencia en línea como en sus sucursales físicas (Moreno, 2021).

De acuerdo con el estudio de la OEA “El Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe”, publicado en octubre de 2018, el 92% de las entidades bancarias identificaron algún tipo de evento (ataques exitosos y no exitosos) de seguridad digital, y el 37% de entidades bancarias manifestaron que sí fueron víctimas de ataques exitosos. La principal motivación de dichos ataques durante el año 2017 fueron motivos económicos (79% de las entidades bancarias víctimas) (*Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf*, s. f.).

Las instituciones financieras cuentan con numerosas políticas y siguen proporcionando medidas de seguridad para la banca en línea en un esfuerzo por frenar el fraude en la toma de cuentas. (Larrán Jorge & Muriel de los Reyes, 2007).

Ser precavido a la hora de usar aplicaciones bancarias ayuda a mantener la información personal a salvo de los ciberdelincuentes, que están al acecho para robar contraseñas e información confidencial tanto de los equipos y dispositivos electrónicos como a través de llamadas, mensajes o correos electrónicos. Por regla general, se debe proteger cualquier dato personal como nombre, apellido, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, cuenta bancaria y números de tarjetas de débito o crédito. (BBVA, 2019).

- **Algunas indicaciones de seguridad de las instituciones financieras**

1. No comparta con nadie las contraseñas de acceso a la banca móvil, ni el código o patrón de acceso a los dispositivos sean estos “smartphones”, tabletas o computadoras.

2. Se recomienda configurar la opción de bloqueo automático en los dispositivos móviles. Se puede hacer mediante el PIN, patrón de desbloqueo, huella digital o si el móvil dispone de la herramienta de reconocimiento facial, aún mejor.
3. No introduzca datos privados en redes “wifi” públicas puesto que algunas de estas redes abiertas se pueden utilizar para espiar todo el tráfico de datos. De esa forma, se capturan usuarios, contraseñas y otras informaciones para luego hacer un uso fraudulento de las mismas. Para estar seguros, algunas redes “wifi” solicitan una contraseña. Las que no lo hacen son las denominadas “redes abiertas”.
4. No guarde contraseñas en dispositivos móviles o computadoras. Tampoco deben quedar almacenados números de cuenta bancarias o números de tarjetas de débito o crédito puesto que son datos confidenciales. En caso que los dispositivos sean robados, el delincuente obtendrá información sensible de los equipos personales.
5. No dé información personal o financiera a través de llamadas, mensajes o correos electrónicos, bajo ningún concepto.
6. Reporte al banco cualquier movimiento sospechoso que se vea en la cuenta “online”. Para asegurarse, active el servicio que muchas entidades financieras ofrecen como los avisos de transacciones al celular para estar atentos a los movimientos bancarios.
7. Evite las páginas web donde proliferan los enlaces maliciosos como las URL acortadas, los SPAM y la publicidad en ventanas emergentes.
8. Se recomienda la descarga de aplicaciones que aumenten la seguridad de los dispositivos como antivirus y aplicaciones que realicen copias de seguridad.
9. Cuando haga operaciones en la página web del banco, verifique siempre que la barra de dirección del navegador comienza con 'https' y que muestra un candado. Eso le permite saber que tiene una conexión segura antes de ingresar cualquier tipo de información personal.
10. Evite tener la misma contraseña en aplicaciones como el correo electrónico o redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube. Quizás no sea alarmante si se “hackea” una cuenta social, pero ¿qué sucederá si el ciberdelincuente prueba esa información para ingresar a su cuenta del banco?

11. Esté al tanto de las informaciones oficiales de su banco. Si se recibe un e-mail que parezca sospechoso, no haga “clic” para no caer en una trampa de 'phishing'. Este es un método muy utilizado por los ciberdelincuentes para que la víctima revele sus contraseñas o datos de tarjetas de crédito y cuentas bancarias. Lo hacen mediante correos electrónicos fraudulentos que lo redirigen a un sitio web falso donde solicitan información sensible.
12. Acceda a la banca web desde la página de inicio del banco o escriba la url directamente en la barra de direcciones. De esa manera se cerciorará que la página web es legítima.

4.4 LA SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES BANCARIAS EN INTERNET

4.4.1 Transacciones basadas en SET

Con la ayuda de los grandes fabricantes de la industria de ordenadores y programas, Visa y MasterCard han desarrollado el que se está erigiendo en el protocolo de pago por excelencia para la práctica del Comercio Electrónico minorista (es decir, venta entre comerciante y usuario final). SET (Secure Electronic Transaction) es un protocolo que emula de forma electrónica, mediante el uso de certificados y firmas digitales, el pago de bienes y/o servicios mediante tarjeta de crédito.

En el sistema SET la seguridad en las transacciones se ha cuidado hasta el último detalle. El sistema utiliza las últimas tecnologías de firma digital y certificación para llevar a cabo la protección de los datos a través de Internet.

Todas las entidades implicadas en el SET deben estar en posesión de un certificado válido para poder intervenir en una transacción de pago. Esto quiere decir que La seguridad de las transacciones bancarias en internet deben de ser identificadas previamente y proveerles de un certificado para que puedan funcionar dentro del sistema (*6BuchTarrats.pdf*, s. f.).

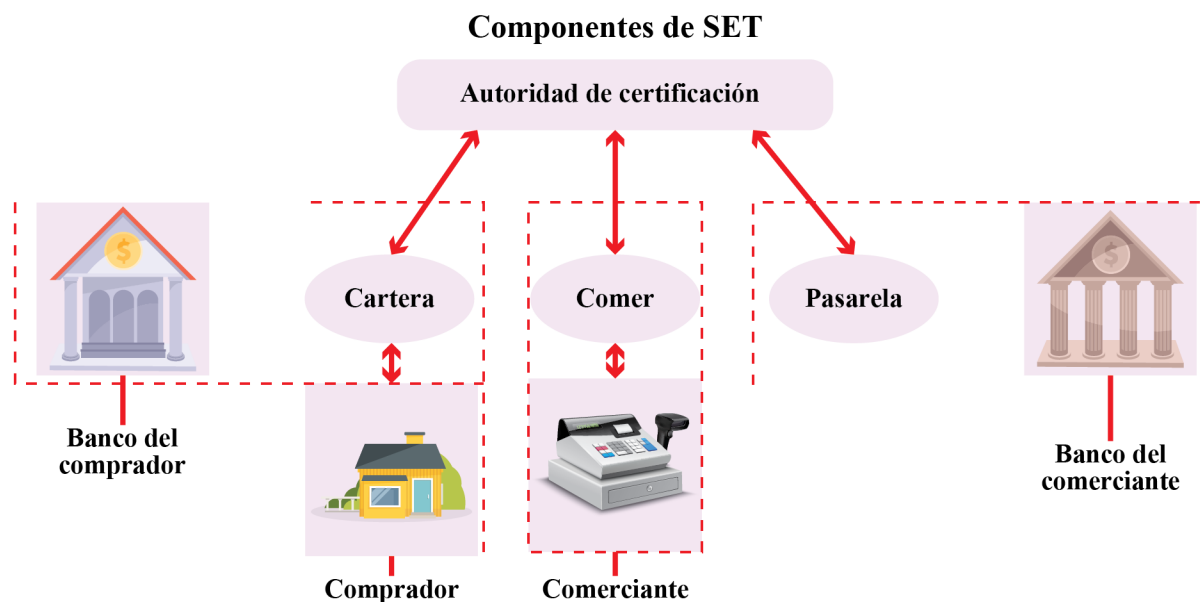


Figura 4.4 Componentes de SET. Fuente: Bush J. y Jordan F. (s, f). LA SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES BANCARIAS EN INTERNET.

4.4.2 Transacciones basadas en SSL

Quizás por las dificultades de implantación del protocolo SET, la mayor parte de los sistemas transaccionales se basan en la actualidad en soluciones basadas en SSL y no en el protocolo SET, relajando las medidas de seguridad. A estos sistemas se les conoce de forma genérica como punto de venta virtual (TPV virtual).

La principal carencia de los pagos SSL es la imposibilidad de firmar digitalmente la orden de transacción que emite el comprador eliminando de esta forma el requisito que éste posea un certificado digital. Finalmente, se soluciona la problemática que supone el hecho de que el comerciante tenga acceso al número de tarjeta de crédito del comprador situando el TPV virtual en la pasarela de pagos (que se encuentra en la entidad financiera), y solicitando éste la autenticación al comerciante (en contra a la solución SET que es el comerciante quien traslada la orden que de compra a la pasarela).

Para reducir el riesgo que supone la imposibilidad de realizar una autenticación fuerte al comprador (basta con que el número de tarjeta tenga saldo para poder realizar una transacción), se han creado las denominadas tarjetas virtuales caracterizadas por disponer de un saldo fijo que se agota, siendo necesaria su recarga posterior

La implantación de seguridad en las transacciones realizadas sobre la red Internet implica la disponibilidad de una infraestructura de clave pública (PKI) y el uso de protocolos seguros como SET o SSL. El componente CA de dicha infraestructura es crítico y debe gozar del suficiente grado de confianza por todas las partes. La CA puede gestionarse por un banco, un consorcio de bancos o alguna otra entidad externa.

La firma digital aplicada a los sistemas de banca virtual aporta la propiedad del no repudio a las órdenes de transacción emitidas por los clientes. Aunque en la actualidad el sistema no está implantado en la mayoría de las soluciones de banca electrónica, la rápida consolidación de la tecnología PKI y el reconocimiento legal del sistema fuerce la implantación masiva a corto plazo (*6BuchTarrats.pdf*, s. f.).

4.4.3 Brecha digital y adultos mayores

A medida que nuestras vidas se mueven casi en su totalidad al entorno en línea, las nuevas generaciones y nativos digitales no solo utilizan las plataformas digitales para la escuela y el trabajo, también lo hacen para comprar la despensa, pedir comida a domicilio, hacer ejercicio o incluso hacer transacciones bancarias. Sin embargo, estas actividades tan sencillas y básicas como pagar los servicios públicos, se han vuelto una verdadera pesadilla para la población de adultos mayores; si nunca han hecho este tipo de transacciones, se sentirán totalmente marginados debido a esta brecha digital. (*¿Cómo afecta la brecha digital a los adultos mayores?*, s. f.).

4.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA BANCA EN LÍNEA

Tabla 4.1

Productos y servicios ofrecidos a través de la banca en línea

Banca de Personas	Banca de Empresas (Corporativa)
1. Consultas <ul style="list-style-type: none"> • Resumen General • Consulta de saldos 	1. Resumen general 2. Gestión de cheques <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar chequera • Cancelar cheques

<ul style="list-style-type: none"> • Estados de Cuenta <p>2. Operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de Remesas • Compra / Venta dólares <p>3. Transferencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre mis cuentas / Misma Moneda • A otras cuentas del mismo banco Una sola / en lote • Transferencias Internacionales • A bancos nacionales ACH • Consultar ACH <p>4. Pago de servicios públicos y privados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Públicos • Empresas Financieras • Afiliaciones y Membresías • Cementeras • Juntas de agua potable, patronatos y otros • Pago de Matrícula de vehículo • Telecomunicaciones • Lotificadoras • Empresas de Cable e Internet • Universidades • Renta y Alquileres • Empresas de transporte • Alcaldías Municipales • Escuelas y Colegios • Empresa de Cosméticos • Casa Comerciales • Aseguradoras • Donaciones • Servicios Memoriales • I.H.S.S <p>5. Solicitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de cuentas de ahorro <p>6. Administración de Productos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de ahorro y cheques • Depósitos a plazo • Préstamos • Tarjetas de crédito <p>7. Gestión de Tarjetas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso Internacional/ Compras Internet 	<p>3. Pagos de nómina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar nómina • Pagar nómina <p>4. Pago a Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar proveedores • Pagar proveedores <p>5. Mis Productos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de Cheques • Saldos y detalles • Estado de cuenta • Movimiento • Cheques <p>6. Transferir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mis cuentas • A bancos nacionales ACH • Pagos masivos
--	---

4.6 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA BANCA EN LÍNEA

4.6.1 Fortalezas

La banca tradicional ha evolucionado a una que constantemente incorpora nuevas tecnologías de información. Esta tecnología se aplica en la gestión interna y en las distintas interacciones que tiene el sistema bancario con sus clientes, proveedores y empleados.

Algunas características importantes que impulsaron la creación de la banca en línea son:

- Captación de nuevos clientes mientras se conservan los existentes. Los clientes de la banca en línea habitualmente tienen un mayor poder adquisitivo y altas expectativas de calidad de servicio. Al ofrecerles un servicio de banca en línea, se elimina o reduce el riesgo de que acudan a la competencia (fidelización).
- Reduce drásticamente los costos de transacción de la banca comercial tradicional (cajero humano).
- Mejora sustancialmente los servicios ofrecidos por la banca. La comodidad de poder acceder durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Su relación interactiva permite a los clientes tener acceso a información de todo tipo.

La reducción de costos en la prestación de servicios financieros permite incluir nuevos canales de distribución, reduciendo los costos de procesamiento y el número de errores, a la vez que se puede realizar un mejor posicionamiento, segmentación y definición del mercado objetivo, aumentando la personalización de los productos y servicios ofrecidos. También disminuyen las barreras de entrada a ciertos segmentos de productos y se pueden aplicar nuevas técnicas como *record crediticio* y la *inteligencia empresarial* que evalúan el riesgo y muestran modelos de comportamiento y predicción de fraudes entre otros. (*Beneficios de La Banca Por Internet*, s. f.).

Es necesario resaltar, que un beneficio intrínseco es la manera fácil, conveniente y accesible de administrar cuentas bancarias, consultar saldos, pagar cuentas, llevar un registro de egresos e

ingresos y transferir fondos, en cualquier momento y desde cualquier lugar donde tenga acceso móvil o por Internet. Si bien muchos acceden a sus cuentas bancarias en una sucursal, por teléfono o a través de un cajero automático (ATM) en persona, los consumidores usan cada vez más las opciones de banca en línea y banca móvil para administrar sus finanzas desde cualquier lugar («Banca por Internet y Banca Móvil - Hands on Banking - Educación financiera», s. f.).

4.6.2 Debilidades

Considerando que se trata de un producto relativamente reciente, cada vez son más las personas que optan por aprovechar las fortalezas que tiene la banca en línea y abandonar la costumbre de las entidades físicas. Todavía es necesario, no obstante, seguir trabajando en las debilidades que reportan las gestiones en línea, de manera que el día de mañana sea todo mucho más sencillo y seguro para todos. (*Beneficios de La Banca Por Internet*, s. f.)

La industria bancaria es una de las más dinámicas debido a la cantidad de dinero y transacciones involucradas. Así como se presentan las fortalezas de la banca en línea, también es necesario mencionar las debilidades, cabe señalar que estas no obedecen únicamente a la plataforma en sí misma dependerán también del usuario. Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Menos posibilidad de establecer vínculos o cohesión social. Dado que a diferencia de la banca tradicional que mantiene la atención presencial con su cliente, en la banca en línea se reduce notablemente ese vínculo y crea el paradigma de reducción en la calidad de la atención, ya que esta no suele ser la misma que la ofrecida de manera física.
- La cobertura de este servicio depende estrictamente de una conexión a Internet o de datos móviles. La banca en línea sería inexistente, por que sus operaciones se realizan a través de la red.
- Desigualdad de oportunidades (computador, internet, conocimiento de TIC's) no a todos les resulta sencillo utilizar el servicio en línea o no sienten que cubra sus necesidades. Por ejemplo, algunos adultos mayores a los que les ha llegado tarde esto de la digitalización.

- Mediante el uso indebido de la tecnología, los delincuentes cibernéticos pueden llevar a las empresas a la ruina e incluso arruinar la vida a las personas. Muchos países y organizaciones de todo el mundo luchan para poner un alto a los delincuentes cibernéticos y contribuir a la seguridad de los sistemas (*Ciberdelincuencia*, s. f.).
- Los cambios rápidos de tecnología pueden no dar el tiempo necesario para la comprensión correcta de los sistemas utilizados por el banco. Esto podría resultar en problemas operativos para los sistemas nuevos o actualizados. El ritmo acelerado que caracteriza los cambios de tecnología de la información representa otro riesgo para los bancos, es decir, el de los sistemas obsoletos.

4.7 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS DE LA BANCA EN LÍNEA

Considerando los cambios acelerados en la tecnología de información, se realizará una lista amplia y representativa de riesgos, que sirven de base para una orientación en general para la gestión de riesgos en la banca en línea.

Tabla 4.2

Identificación de riesgos de la banca en línea

Tipo de Riesgo	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Operativo 	<p>Existe un riesgo de pérdida potencial dado por deficiencias importantes en la confiabilidad e integridad del sistema. Los aspectos de seguridad toman mayor importancia, ya que los bancos pueden sufrir ataques externos o internos a sus sistemas o productos. Este también puede ser generado por el mal uso de sus clientes, y por sistemas de banca en línea mal diseñado y/o mal ejecutados. Los bancos que tratan con un suministrador de servicios ubicado en otros países pueden enfrentarse a un riesgo que será más difícil de controlar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Reputacional 	<p>Considerando que el sistema bancario no está exento a una opinión pública negativa que</p>

	<p>generará una pérdida crítica en clientes. Este puede surgir por acciones que causen una pérdida de confianza importante por parte del público.</p> <p>Este riesgo también puede surgir por problemas en las redes de comunicación que impidan a los clientes el acceso a sus fondos, o información sobre las cuentas, particularmente si no existen otras alternativas de acceso.</p> <p>El riesgo de reputación puede no ser sólo significativo para un banco, si no para todo el sistema bancario.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Legal 	<p>Los sistemas de la banca en línea pueden ser atractivos para el lavado de dinero, ya que es una banca conducida a distancia, los bancos pueden enfrentarse a dificultades para aplicar métodos tradicionales de prevención y detección de actividad criminal.</p> <p>Los clientes que no perciben una adecuada información sobre sus derechos y obligaciones pueden iniciar acciones legales contra el banco.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Otros Riesgos 	<p><i>Asuntos Transterritoriales.</i></p> <p>Los bancos pueden enfrentarse a exigencias legales y de reglamentaciones diferentes, al tratar con clientes transnacionales.</p>

Fuente: (Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities.pdf, s. f.).

4.8 BENEFICIOS TECNOLÓGICOS DE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA

4.8.1 Confianza

La confianza es un elemento básico en la relación del banco y su cliente, es la esencia de esta, considerando que el cliente le está confiando al banco una de las posesiones más preciadas: su dinero. Esta afirmación toma mayor peso en el caso de la banca por internet, ya que los servicios en línea dependen aún más de la confianza de los usuarios.

Esto ya no solo se trata de credibilidad en las entidades bancarias y sus productos, sino las estrategias de comunicación que esta utilice para prestar sus servicios a través de una red tan

pública como popular. Un lugar donde todo mundo puede acceder: los que tienen las mejores intenciones, pero también los que tienen las peores.

El éxito de cada banco dependerá de su estrategia particular, la publicidad y el valor de la marca, pero en un mercado; donde se compite con productos similares, donde el cliente tiene el acceso rápido, barato y fácil a cada uno de ellos, la confianza que imprima cada marca es uno de los elementos más importantes en el proceso de selección del cliente.

4.8.2 Seguridad.

Las medidas de seguridad que un banco en Internet adopta son un aspecto que no se debe escatimar esfuerzos, recursos, dada la especial naturaleza del negocio. Esto es vital si se quiere cimentar una relación de confianza con los clientes, que cada vez se preocupan más por su intimidad y sobre todo por la seguridad de su dinero (*¿Qué es la banca en línea? | BBVA México*, s. f.).

Los actuales sistemas de seguridad en Internet se basan en cuatro aspectos básicos.

- a. Autenticación: tener certeza de quién está al otro lado del computador.
- b. Confidencialidad: solo el receptor puede recibir el mensaje.
- c. Integridad: los datos serán completos y consistentes.
- d. Irreputabilidad: las transacciones realizadas en Internet no podrán ser desconocidas por sus autores (*banking-on-the-future-summary-spanish.pdf*, s. f.).

4.8.3 Accesibilidad

En los sitios web que ofrecen actualmente los distintos bancos, se puede observar que la tendencia es procurar una mayor participación o interactividad entre el usuario y el banco. Cada vez más el usuario puede sentirse desde su propia casa o lugar de trabajo como si estuviera en las mismas oficinas de la entidad, lo que le permite visitar su banco con más frecuencia que nunca antes. (*El Comercio electrónico en Centroamérica*, 2020).

4.8.4 Calidad de los servicios

La banca por internet no se escapa de esta realidad y para enfrentar este problema, las entidades financieras deben cubrir nuevos métodos para atraer y retener clientes, entregándoles una alta calidad de servicio durante sus contactos individuales, proceso que se conoce como fidelización a través del servicio al cliente. (*Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf*, s. f.).

En la banca por internet la relación del banco con el cliente adquiere nuevos matices, especialmente en el aspecto del contacto con el mismo. La banca a distancia, a través de las nuevas tecnologías como lo es la banca por internet, que reemplaza el contacto personal, por lo que se deben considerar las condiciones que involucran estos nuevos canales de relación con el cliente. No se trata de emular la atención personal a través de estos canales, sino más bien, hacer el mejor uso de herramientas tecnológicas para lograr satisfacer las necesidades del cliente, aún sin contar con su presencia. (*Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf*, s. f.).

Existen modelos para la medición de esta variable, para lograr una buena estimación de la verdadera percepción que tiene el cliente sobre la calidad del servicio, para ello hacemos referencia al modelo SERVQUAL el cual fue desarrollado por Chanaka Jayawardhena (2004). Este instrumento está desarrollado para la medición de la calidad del servicio, específicamente a la banca por Internet (Cazar, s. f.).

El modelo original desarrollado por Jayawardhena consistía de seis dimensiones, las que en total comprendían 26 ítems:

- Interfaz Web: navegación, actualizaciones, visual, información y funciones interactivas.
- Interacción: rapidez, servicio 24x7, disponibilidad, contacto web, contacto vía otro y login.
- Fiabilidad: promesa de servicio, promesa de tiempo, funcionalidad, detalles y errores.
- Sensibilidad: disposición, asesoría y ayuda.
- Seguridad: confianza, respuestas precisas e historial fidedigno.
- Empatía: comprensión, servicio personalizado, adiciones y simpatía

Modelo Conceptual SERVQUAL

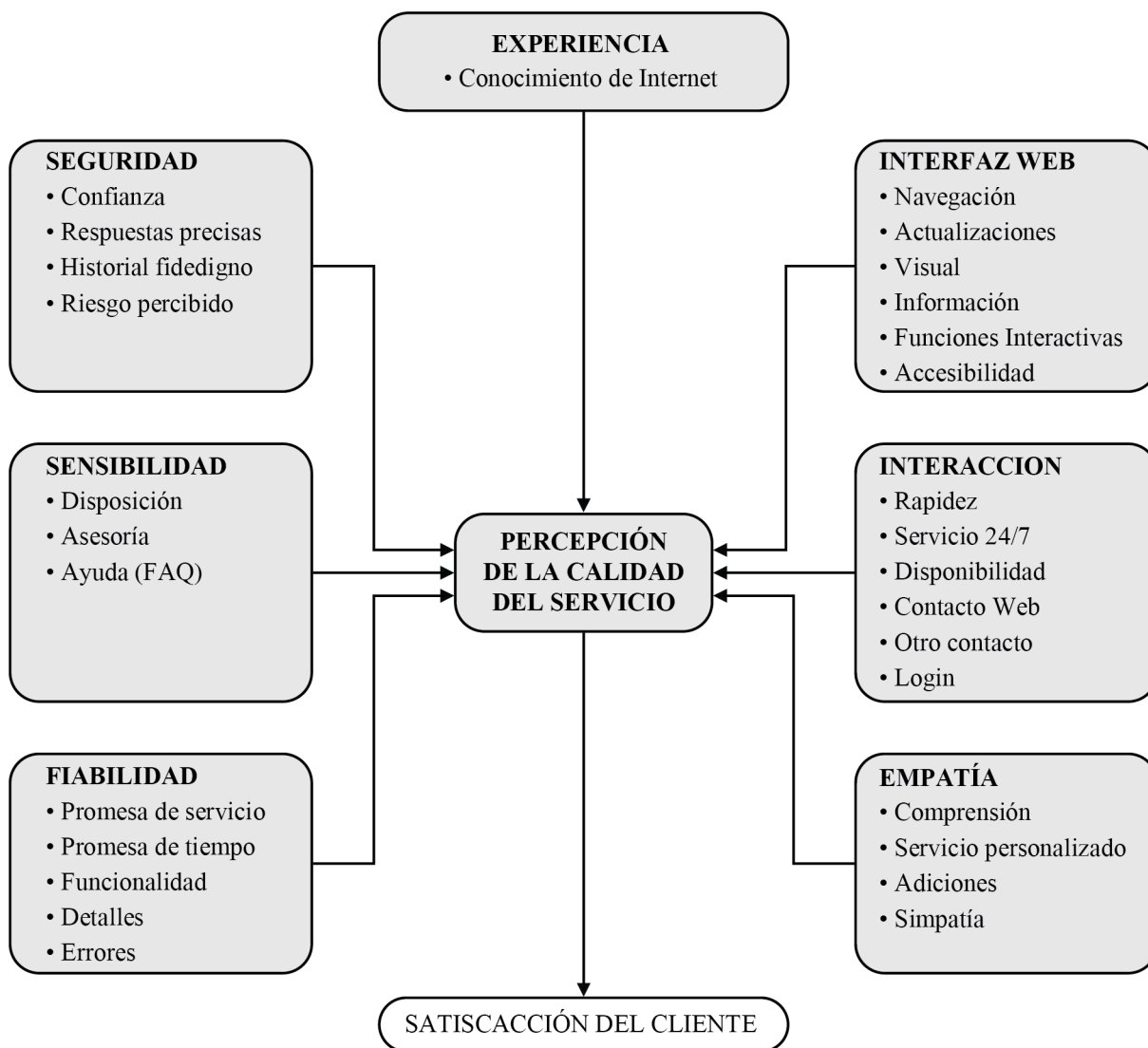


Figura 4.5 Modelo Conceptual metodología SERVQUAL. Adaptado de: Validación de un instrumento de medición de la calidad del servicio bancario en internet, por D. Viera, 2015. Horizontes Empresariales.

4.8.5 Transparencia

La transparencia bancaria hace referencia a las buenas prácticas de las entidades financieras con los clientes y los supervisores bancarios en cuanto a productos bancarios y balance de situación se refiere. En general, la transparencia bancaria va relacionada con los códigos de buenas prácticas que los bancos y otras entidades de carácter financiero están obligadas a

implantar. Esto, para que todo ello no suponga una pérdida o perjuicio de los clientes. (*Transparencia bancaria - Definición, qué es y concepto*, s. f.)

Esta no se observa solamente con la posibilidad de tener mayor información de los productos que ofrecen los distintos bancos, sino en conocer mejor los servicios que su propio banco le puede brindar. Muchas veces al ser atendidos en una sucursal, los clientes sólo reciben información del producto o servicio por el que originalmente establecieron contacto. A través de Internet el cliente tiene acceso a todos los productos en conjunto, con mayor libertad a obtener información o utilizar los que realmente le interesen, o los que satisfagan de mejor manera sus necesidades. (*sectorbancariospa.pdf*, s. f.).

4.9 BANCOS COMERCIALES DE HONDURAS:

Tabla 4.3

Bancos comerciales de Honduras y sus páginas web en línea.

Banco Atlántida	
Página web	https://www.bancatlan.hn/
Banca en línea empresarial	https://avirtual4.bancatlan.hn/Empresasv3/hiniciosesionmensaje.aspx
Banca en línea personas	https://aolweb.bancatlan.hn/ocbretail/
Banco de Occidente S. A.	
Página web	https://www.bancodeoccidente.hn
Banca en línea empresarial	https://www.bancodeoccidente.hn/enlinea/
Banca en línea personas	
Banco de los Trabajadores	
Página web	http://www.bantrab.hn/
Banca en línea empresarial	https://www.bantrabweb.hn/bancaweb/inicio.aspx
Banca en línea personas	
Banco Financiera Centroamericana S. A. (FICENSA)	
Página web	https://www.ficensa.com/
Banca en línea empresarial	https://ebanking.ficensa.com/bancaweb/inicio.aspx
Banca en línea personas	
Banco Hondureño del Café S. A. (BANCAFE)	
Página web	https://www.banhcafe.hn/
Banca en línea empresarial	https://www.banhcafeonline.com/
Banca en línea personas	
Banco del País S. A. (BANPAIS)	
Página web	https://www.banpais.hn/
Banca en línea empresarial	https://bancaremota.banpais.hn/bpenlinea/index.jsp
Banca en línea personas	
Banco Financiera Comercial Hondureña (FICOHSA)	
Página web	https://www.ficohsa.com/hn
Banca en línea empresarial	https://secure.ficohsa.com/?version=6.7.4.2.0#/administrationGeneral/login
Banca en línea personas	
Banco LAFISE Honduras S. A.	

Página web	https://www.lafise.com/blh
Banca en línea empresarial	https://www.lafise.com/blh
Banca en línea personas	https://secure.bancanet.hn/bancanet/index.html https://secure.bancolafise.com
Banca en línea regional	https://secure.bancanetregional.com/ebanking/AccessMobile.do
Banco DAVIVIENDA Honduras S. A.	
Página web	https://www.davivienda.com.hn/banco
Banca en línea empresarial	https://ibcmb.davivienda.com.hn/enlace/
Banca en línea personas	https://enlinea.davivienda.com.hn/ebanking/seguridad/login.htm
Banco Promerica S. A.	
Página web	https://www.bancopromerica.com
Banca en línea empresarial	https://bancopromericaenlinea.com/bancaweb/inicio.aspx
Banca en línea personas	
Banco de Desarrollo Rural Honduras S. A.	
Página web	https://www.banrural.com.hn/
Banca en línea empresarial	https://banruralvirtual.banrural.com.hn/#/login
Banca en línea personas	
Banco Azteca de Honduras S. A.	
Página web	https://www.bancoazteca.com.hn/PortalHonWeb/
Banca en línea empresarial	
Banca en línea personas	
Banco Popular S. A.	
Página web	https://bancopopular.hn/
Banca en línea empresarial	https://enlinea.bancopopular.hn/Administration.WebUI/Pages/General/Login.aspx?ReturnUrl=%2f
Banca en línea personas	https://enlineawebdev.bancopopular.hn/
Banco América Central Honduras S. A. (BAC-Honduras)	
Página web	https://www.baccredomatic.com/es-hn
Banca en línea empresarial	https://www.sucursalelectronica.com/redir/showLogin.go
Banca en línea personas	

Fuente: elaboración propia.

V. METODOLOGÍA Y PROCESO

5.1 ENFOQUE Y MÉTODOS

El enfoque que se utilizara es el mixto porque se va a tomar tanto del cuantitativo y cualitativo, ya que ambos enfoques se utilizan para la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y los análisis estadísticos, ya que ambos enfoques analizan de una forma objetiva. (Hernández Sampieri et al., 2014).

Es aquella que no se manipulan variables, basándose solamente en la observación del fenómeno en ambiente natural ya que se observa la existente, no hay condiciones ni estímulos a los cuales se han expuestos los sujetos de estudio, se verán en su contexto natural para después analizarlos (Método no experimental). (Hernández Sampieri et al., 2014).

Diseño Transversal o transaccional es la recolección de datos en un solo momento, en un momento único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado o describir comunidades, eventos fenómenos o contextos. (*¿Qué es un estudio transversal?*, s. f.).

El diseño utilizado para desarrollar la investigación Beneficios Tecnológicos de las Plataformas en Línea del Sistema Bancario de Honduras durante los años 2019-2021, corresponde al Diseño Transversal Descriptivo. Este diseño fue elegido con la aspiración de reflejar, mediante un proceso observacional las conductas diversas y específicas que manifiestan los usuarios de las plataformas tecnológicas.

Los diseños transversales descriptivos tienen como objeto indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo) o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación (describirla, como su nombre lo indica, dentro del enfoque cualitativo) (Hernández Sampieri et al. - 2014 - *Metodología de la investigación.pdf*, s. f.).

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

5.2.1 Población

Población estadística finita: Es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Por ejemplo, la población estadística que nos indica la cantidad de árboles de una ciudad es finita. Es cierto que puede variar con el tiempo, pero en un instante determinado es finita, tiene fin. (Lopez J. 2019).

En base a esto la investigación se realizará tomando una población finita ya que se cuenta con un número determinado de población. Al cierre del año 2019, se reportaron 3,142,177 personas que tienen por lo menos una cuenta de depósito en las instituciones del sistema financiero (bancos comerciales y sociedades financieras). (CNBS,2020).

Tomando en cuenta que la mayoría de las transacciones a través de la banca en línea se realizan a través del producto Cuentas de depósito, como ser transferencias, en este trabajo tomaremos la cantidad de población hondureña que tiene acceso a por lo menos una cuenta de depósito en el sistema financiero el cual según dato proporcionado por la CNBS en el párrafo anterior es de 3,142,177.

5.2.2 Muestra

Para Westreicher (2021) El muestreo, en otras palabras, es el procedimiento mediante el cual se toman a ciertos individuos que pertenecen a una población que está siendo sujeto de un análisis.

El muestreo es necesario por el hecho de que las poblaciones pueden ser demasiado grandes y no es factible (económica y materialmente hablando) tomar datos de todos los individuos.

Para determinar la muestra de la investigación se utilizará un muestreo aleatorio simple (MAS).

Tabla 5.2.1

Muestra

Indicador	Explicación	Valor
N	Tamaño de la población con la que se trabajará	3,142,177
z	Parámetro de Nivel de Confianza	1.645
p	Probabilidad de que el evento estudiado ocurra	50%
q	Probabilidad de que el evento estudiado no ocurra	50%
e	Error de estimación aceptado	5%

Esta tabla muestra los parámetros para cálculo de la muestra. Fuente: Choque C. (2017).

Formula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(n-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.645^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 3142177}{0.05^2(3142177-1) + 1.645^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n=270.58145637$$

Según la fórmula aplicada tomando en consideración una población de 3,142,177 cuentahabientes en el sistema financiero nacional, con un nivel de confianza del 90% y un error de estimación máximo aceptado del 5%, nos da una muestra de 271 cuentahabientes a los cuales se les tendrá que aplicar las encuestas para realizar un estudio satisfactorio.

De igual manera para fortalecer este trabajo se realizó entrevista con un profesional del sector bancario hondureño, experto en el área de banca en línea (ver anexo 2).

5.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA

La unidad de análisis es el fragmento del documento o comunicación que se toma como elemento que sirve de base para la investigación (Balcells i Junyent, 1994).

La unidad de análisis es una definición abstracta, que denomina al tipo de sujeto social al que se refieren las propiedades. Esta unidad se localiza en el tiempo y el espacio, definiendo la población de referencia de la investigación (*metodologíada-y-tecnicas-de-investigacion-social-piergiorgio-corbetta.pdf*, s. f.).

(Gaitan Moya, 2010) manifiesta que las unidades de análisis son aquellas unidades de observación que, seleccionadas de antemano, y reconocidas por los observadores en el campo durante el tiempo de observación, se constituyen en objeto de la codificación y/o de la categorización de los registros contruidos a tal efecto.

5.3.1 Características de la unidad de análisis

Debe estar claramente definida en un protocolo de investigación y el investigador debe obtener la información a partir de la unidad que haya sido definida como tal, aun cuando, para acceder a ella, haya debido recorrer pasos intermedios.

Corresponde a la entidad más representativa de lo que va a ser objeto de estudio en una medición. Se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación.

Para la investigación se ha separado la unidad de análisis en dos categorías:

- a) **Usuarios Financieros:** hombres y mujeres mayores de 18 años con capacidad de apertura cuentas de ahorros y /o cheques en el sistema bancario.
- b) **Bancos:** representación de los bancos, para evaluar las plataformas tecnológicas que utilizan, la cual se realizará por medio de entrevista a experto.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Para el desarrollo de la investigación de los beneficios tecnológicos de las plataformas en línea del sistema bancario en Honduras del 2019-2021, se utilizarán tanto la entrevista; que en este caso será a un experto, así como la encuesta que se aplicará a los usuarios del sistema bancario.

5.4.1 Encuesta

De acuerdo con (*García-Ferrando.pdf*, s. f.), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población (ver anexo 1).

Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado. Está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión. (*Tema 8-Encuestas.pdf*, s. f.).

5.4.2 Entrevista

Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios. (ASALE & RAE, s. f.).

Es la acción de desarrollar una conversación con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y son un fin determinado para eso se entrevistó a un experto en Banca Online (ver anexo 2). (*Significado de Entrevista (Qué es, Concepto y Definición) - Significados*, s. f.).

5.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información son diversos tipos de documentos que contienen datos muy útiles para satisfacer una demanda de información, para ampliar conocimiento, distinguir y seleccionar las fuentes adecuadas para la investigación todo esto es parte del trabajo que se está realizando. (*FUENTES DE INFORMACIÓN*, s. f.).

Una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos. (*LECTI32.pdf*, s. f.).

5.5.1 Fuentes primarias

En la presente información se investiga con fuentes primarias, ya que hace referencia a las fuentes documentales que se consideran material importante y que contiene información nueva y original, en relación a un fenómeno o suceso que puede tener interés en esta investigación para ser relatado, también son conocidas como fuentes de primera mano, este tipo de fuente se deriva de la actividad creativa e investigativa de los investigadores. (*Fuentes_informacion.pdf*, s. f.).

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. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros. (*Fuentes_informacion.pdf*, s. f.).

5.5.2 Fuentes secundarias

Las fuentes de información secundarias son aquellas que nos proporcionan información organizada y elaborada, podemos hacer una revisión en una literatura científica basada en

VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos. Encuestas aplicadas a 271 cuentahabientes del sector bancario hondureño, se detalla su posterior análisis, representado visualmente a través de cuadros y gráficos de barra.

1. Edad

Tabla 6.1

Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Utilizan la banca en línea	%	No utilizan la banca en línea	%2	Total
De 18 a 25 años	34	25	9%	9	3%	34
De 26 a 35 años	117	92	34%	25	9%	117
De 36 a 45 años	74	55	20%	19	7%	74
Mayor de 46 años	46	21	8%	25	9%	46
	271	193	71%	78	29%	271

Esta tabla muestra la frecuencia de edades de los encuestados, mostrando tanto los que utilizan y no utilizan la banca en línea. Fuente: Elaboración propia.

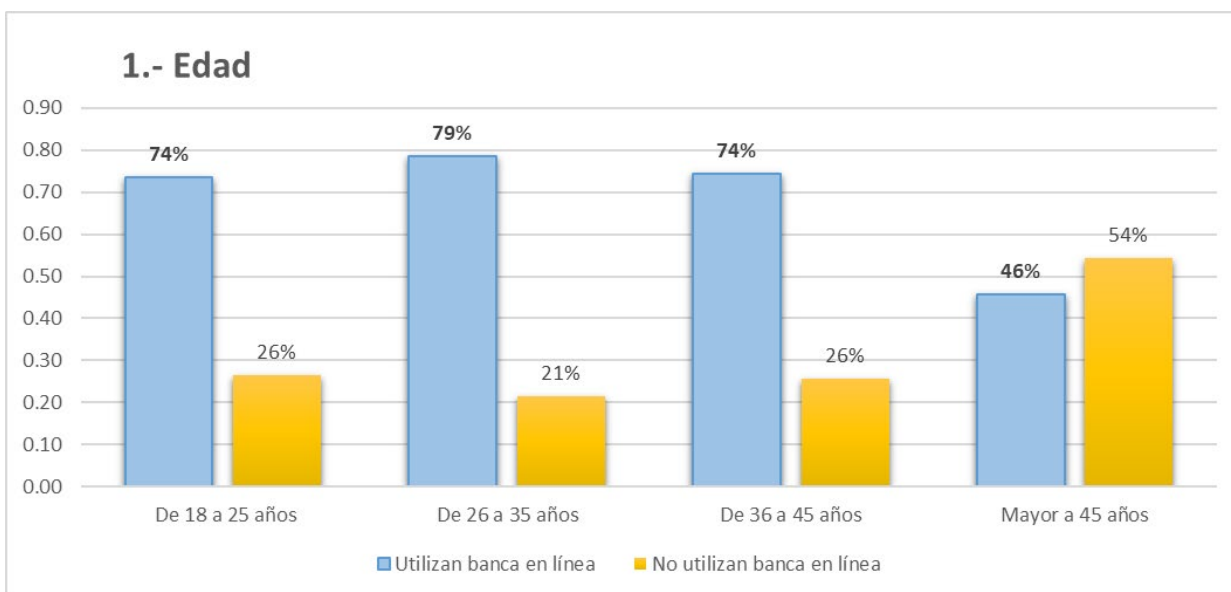


Figura 6.1 Edad. Fuente: elaboración propia.

Del total de encuestados la mayoría oscila entre los 26 a 35 años con un 43% y la minoría de entre 18 a 25 años con un 13%.

En base al total de encuestados por edades se calculó el porcentaje de uso, dando como resultado que del total de personas de entre 18 a 25 años un 74% usa la banca en línea y un 26% no la usa, personas de entre 26 a 35 años un 78% usa la banca en línea y un 22% no la usa, personas de entre 36 a 45 años un 78% usa la banca en línea y un 22% no la usa, y por último de las personas mayores a 46 años un 47% la usa y un 53% no la usa, por lo cual concluimos en que los porcentajes más altos de uso están en personas de entre 18 a 45 años mientras que las personas mayores a 46 años muestran porcentajes menores, lo cual indica que se muestran más reacios al uso de estas plataformas por internet.

2. Género

Tabla 6.2

Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Utilizan la banca en línea	%	No utilizan la banca en línea	%2	Total
Masculino	126	90	33%	36	13%	126
Femenino	145	103	38%	42	15%	145
	271	193	71%	78	29%	271

Esta tabla muestra la frecuencia de según género de los encuestados, mostrando tanto los que utilizan y no utilizan la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

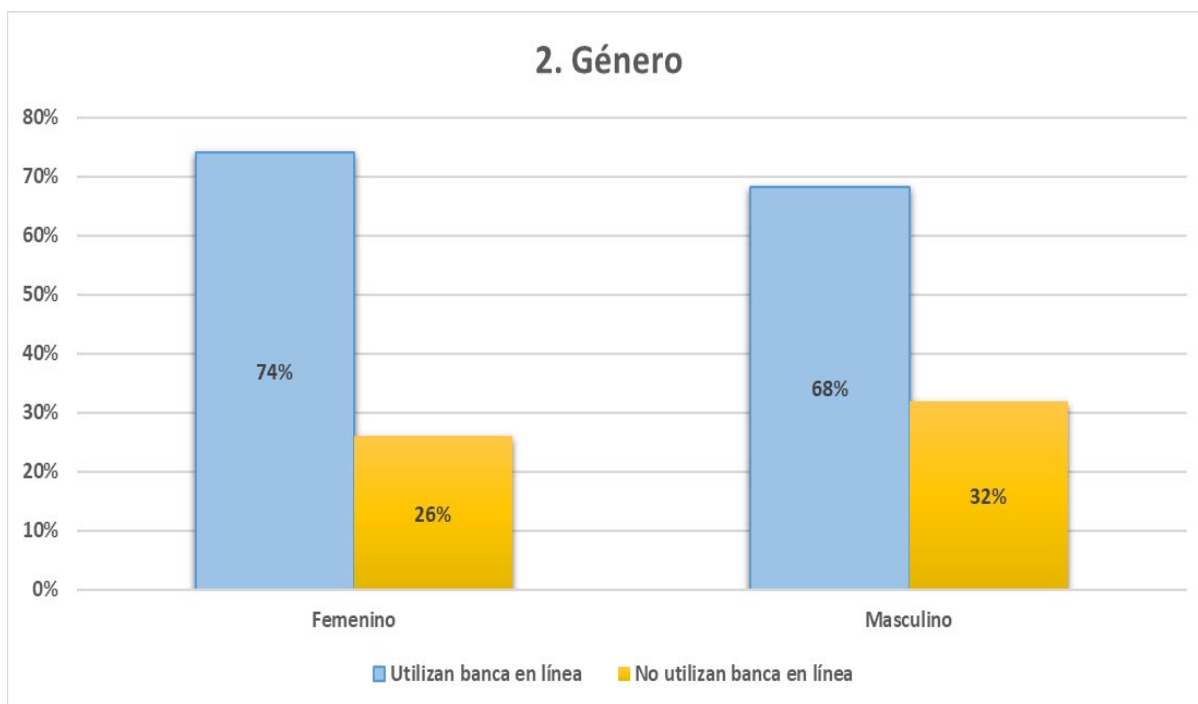


Figura 6.2 Género. Fuente: elaboración propia.

Del total de encuestados un 54% son mujeres y un 46% son hombres, en cuanto al uso de la banca en línea; del total de mujeres y hombres un 71% la utiliza y un 29 % no lo que indica que el género no influye en el uso de la banca en línea ya que ambos la utilizan por igual.

3. ¿Tiene conocimiento que su principal banco ofrece servicios de banca en línea?

Tabla 6.3

Personas con conocimiento que su principal banco ofrece servicios de banca en línea

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	249	92%
No	22	8%
	271	100%

Esta tabla muestra la frecuencia de respuesta de los encuestados que mencionaron tener conocimiento que su principal banco proporciona el servicio a través de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

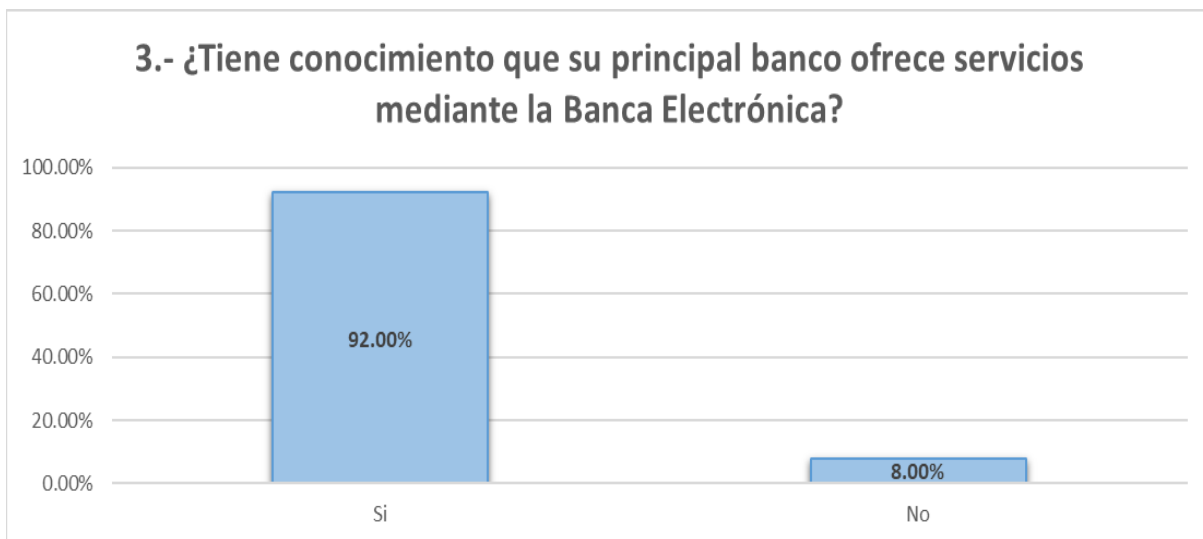


Figura 6.3 Conocimiento de la existencia de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Según la información recopilada de los encuestados. El 92% de ellos tiene conocimiento de que su principal banco ofrece servicios a través de plataformas en línea y solo un porcentaje menor del 8% menciona no tener conocimiento de este servicio.

4. ¿Ha recibido algún tipo de Información y/o instrucción directa por parte de su principal banco acerca de los servicios electrónicos que ofrece?

Tabla 6.4

Personas que han recibido algún tipo de información por parte del banco sobre los servicios electrónicos que ofrecen

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	198	73%
No	73	27%
	271	100%

Esta tabla muestra la frecuencia de respuesta de los encuestados que mencionan que han recibido información por parte del banco sobre los servicios bancarios que ofrecen a través de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

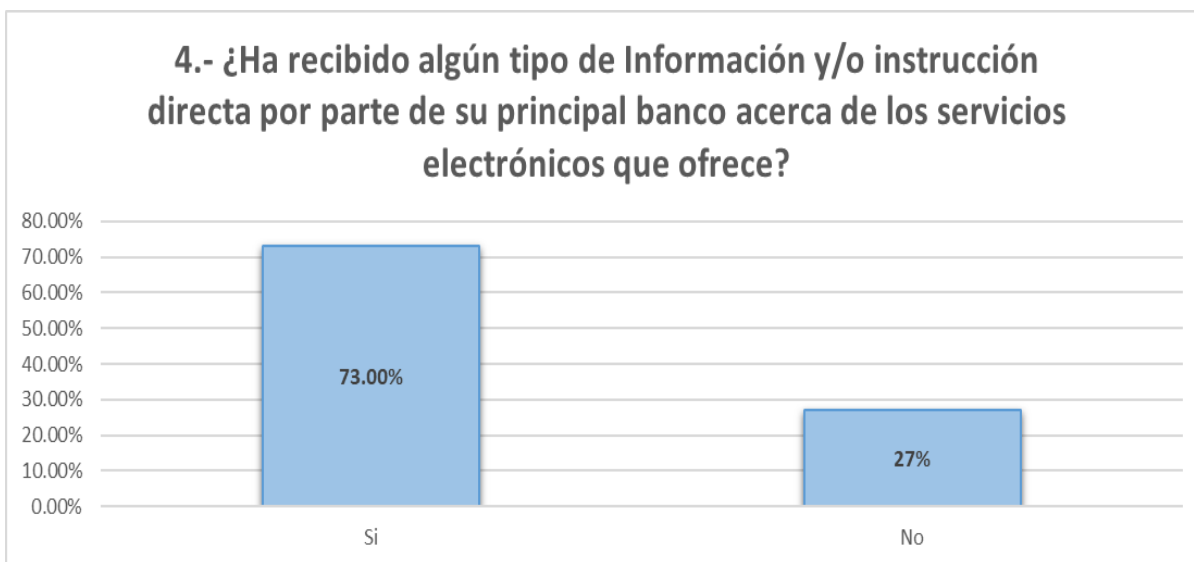


Figura 6.4 Información recibida por el banco para el uso de la plataforma. Fuente: elaboración propia.

El 73% de los encuestados manifiesta que en efecto han recibido información acerca de los servicios electrónicos que ofrece su principal banco, mientras que un porcentaje menor del 27% menciona no haber recibido información alguna, esto indica que en realidad los bancos están haciendo énfasis en el crecimiento de los servicios en línea a través de la instrucción a sus clientes.

5. ¿Utiliza usted el sistema en línea de su principal banco?

Tabla 6.5

Uso de la banca en línea

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	193	71%
No	78	29%
	271	100%

Esta tabla muestra del total de personas encuestadas que utilizan la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

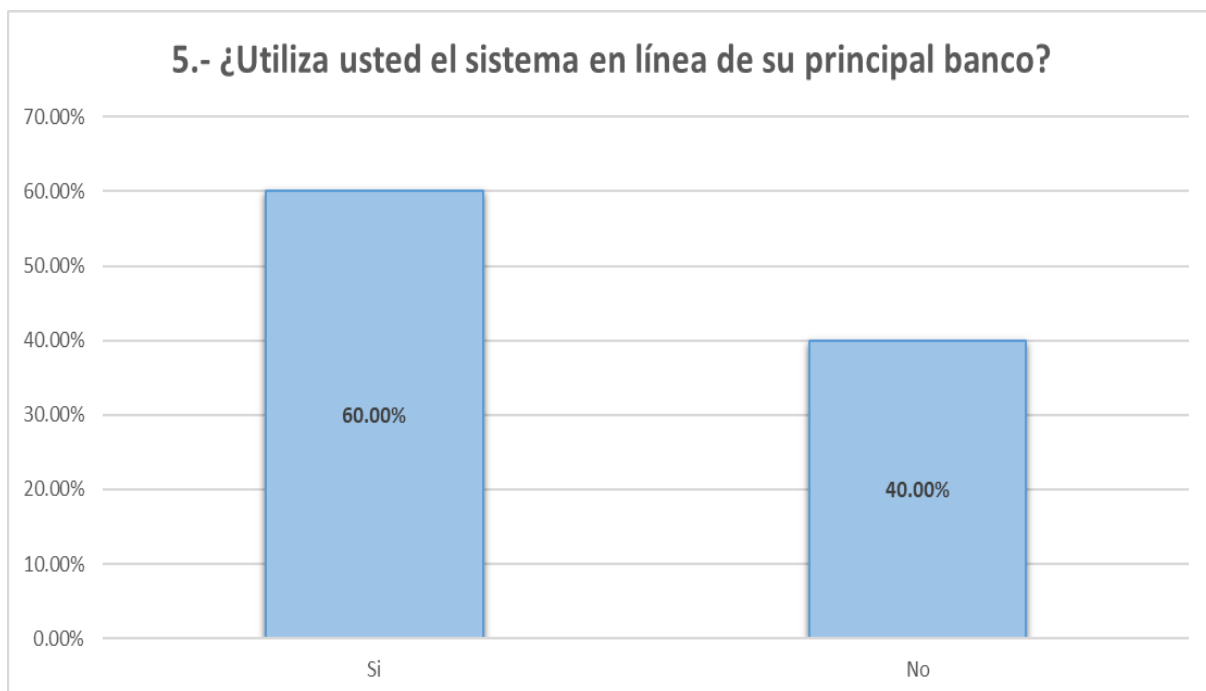


Figura 6.5 Utilización de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Del total de cuentahabientes a nivel nacional que se han encuestado un 71% de ellos menciona que usa el sistema de banca en línea, y un porcentaje pequeño del 29% no la usa, lo que indica que la mayoría de las personas que poseen por lo menos una cuenta de depósito usa el sistema de banca en línea para realizar transacciones.

6. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza la banca en línea?

Tabla 6.6

Antigüedad de utilización de la banca en línea

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
de 0 a 6 meses	9	5%
de 6 a 12 meses	15	8%
de 1 a 2 años	37	19%
más de 2 años	132	68%
	193	100%

Fuente: elaboración propia.

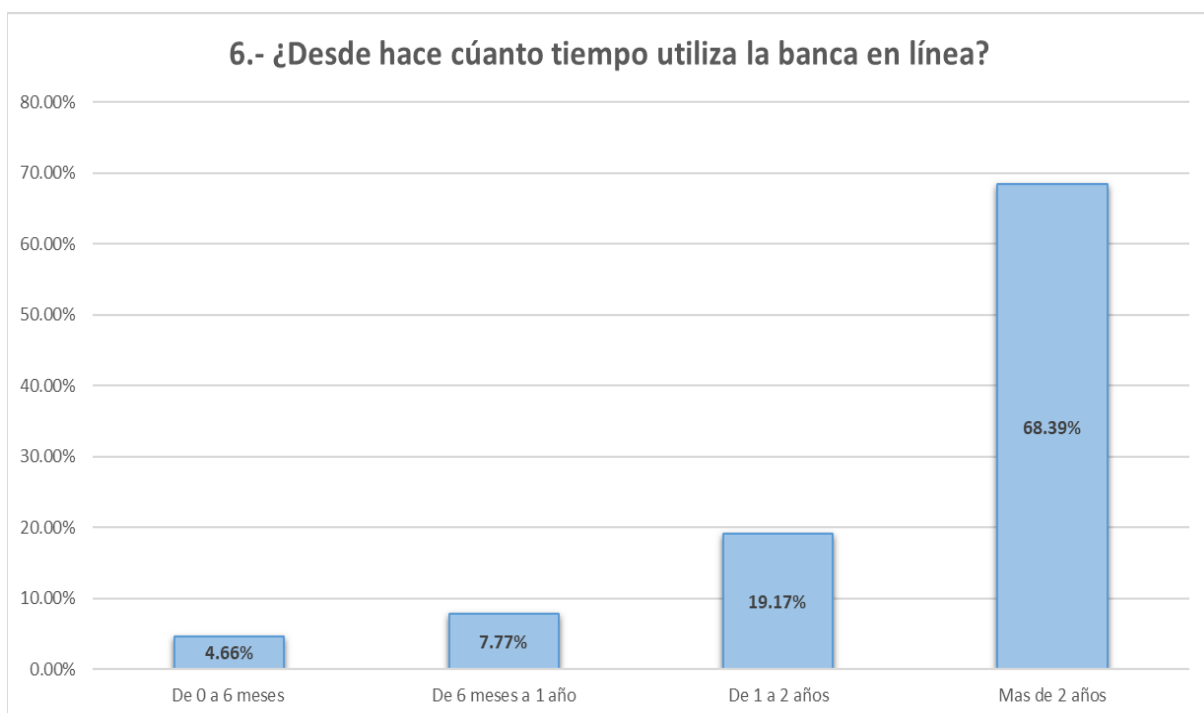


Figura 6.6 Antigüedad en el uso de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Un porcentaje del 68% de las personas encuestadas nos dicen que hacen uso de la banca en línea hace más de 2 años, un 19% la utiliza de 1 a 2 años, el 8% de 6 meses a un año, y un porcentaje menor del 5% la utiliza recientemente de 0 a 6 meses.

7. ¿Por qué utiliza la banca en línea?

Tabla 6.7

Beneficios del uso de la banca en línea

Beneficio	Frecuencia	Porcentaje
Comodidad	118	26%
Acceso Globalizado	38	8%
Ahorro en Tiempo	155	34%
Transparencia de la información	24	5%
Oferta de productos y servicios	14	3%
Ahorro en costos de movilización	102	23%
	451	100%

Esta tabla muestra los beneficios que perciben los usuarios que utilizan la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

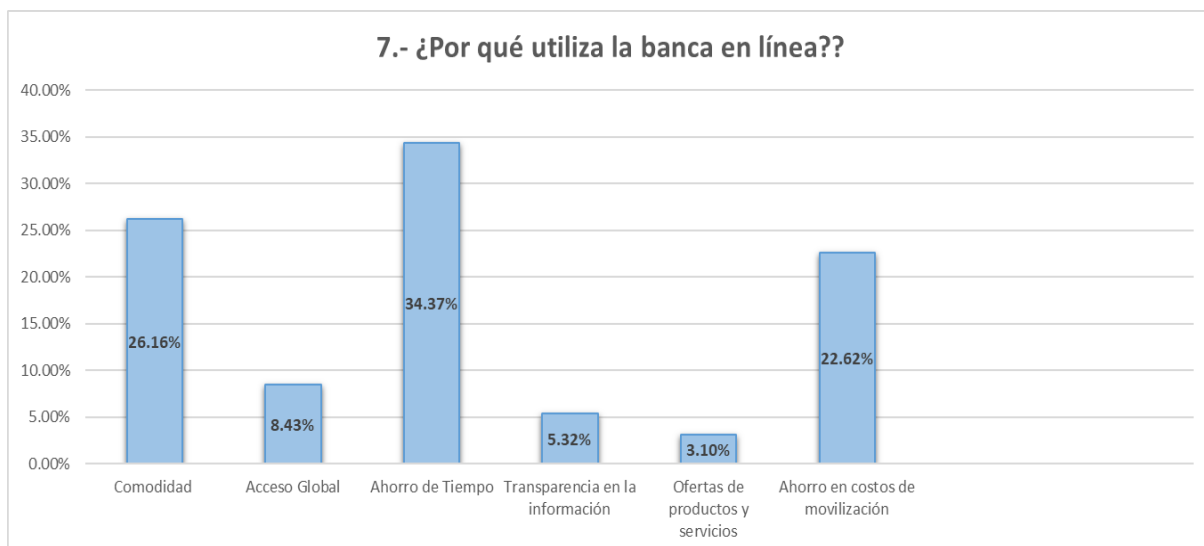


Figura 6.7 Motivo por el que utiliza la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Un porcentaje mayor que representa el 34% de las personas utiliza la banca en línea para ahorrar tiempo, el 26% la usa para por comodidad, el 23% para ahorrar en costos de movilización, el 9% por que tienen acceso desde cualquier lugar en el mundo, un 5% por la transparencia en la información y solo un 3% por la oferta de productos y servicios que el banco ofrece.

8. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza cuando utiliza servicios bancarios en línea?

Tabla 6.8

Tipo de Transacciones

Transacciones	Frecuencia	Porcentaje
Consulta de saldos	131	30%
Pago de servicios	140	32%
Transferecias	144	33%
Contratación de servicios	22	5%
	437	100%

La tabla anterior muestra las transacciones más frecuentes que realizan los usuarios de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

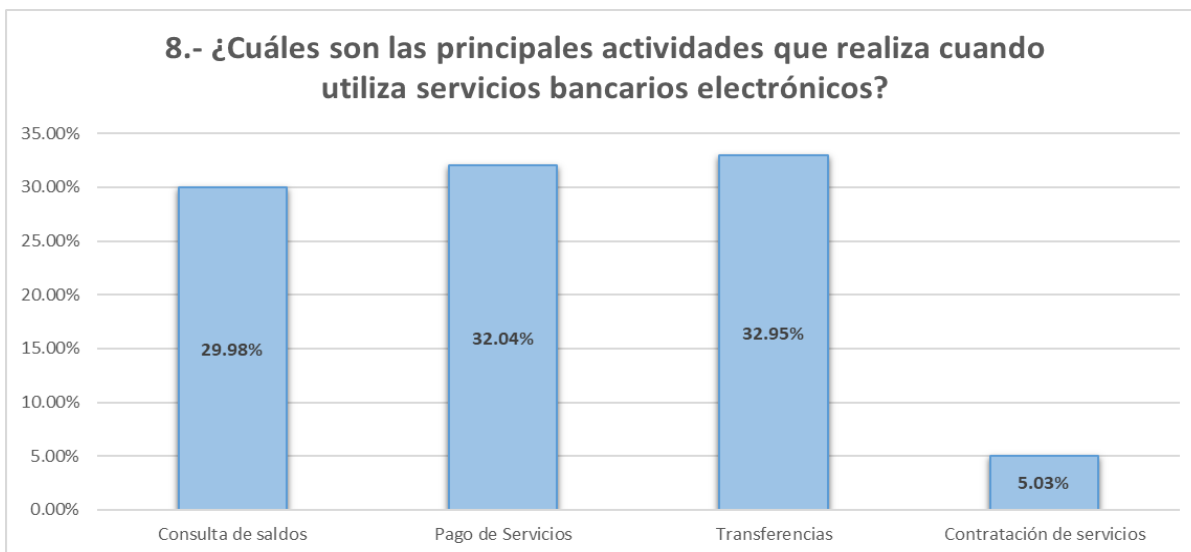


Figura 6.8 Principales transacciones que se realizan por la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

El mayor porcentaje de los encuestados representando un 33% Utiliza la banca en línea para realizar transferencias, seguido de un 32% que la utiliza para realizar pagos de servicios, y un 30% realiza consulta de saldos y solo un 5% realiza contratación de servicios a través de este medio, en general podemos decir que las transacciones que más se realizan en línea son, Transferencias bancarias, pagos de servicios y consultas de saldos.

9. ¿Ha tenido problemas al realizar transacciones través de la banca en línea?

Tabla 6.9

Problemas en el uso de la banca en línea

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	20%
No	154	80%
	193	100%

La tabla muestra la cantidad de usuarios entrevistados que indican haber tenido problemas con el uso de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

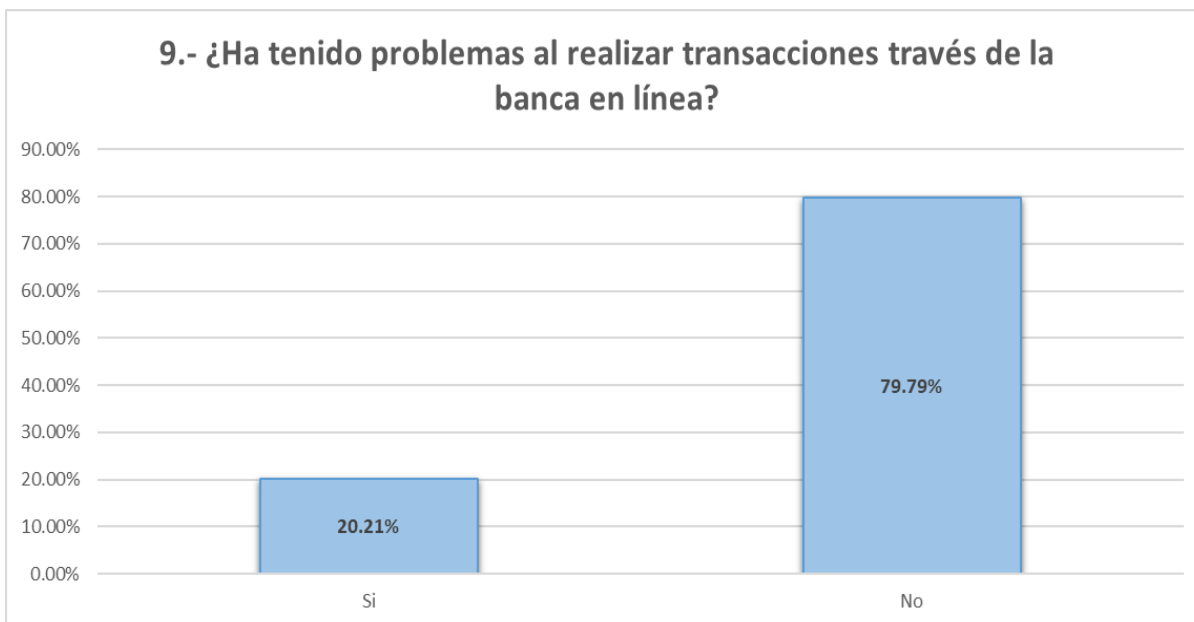


Figura 6.9 Problemática al realizar transacciones por medio de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los encuestados, un 80% menciona no haber tenido problemas al realizar transacciones a través de la banca en línea, mientras que un porcentaje menor del 20% menciona que sí, lo que significa que la plataforma bancaria del sistema hondureño ha mejorado en gran, pero deben mejorar más.

10. ¿Qué tan seguras considera que son las plataformas bancarias?

Tabla 6.10

Seguridad de la banca en línea

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
muy seguras	154	80%
poco seguras	37	19%
nada seguras	2	1%
	193	100%

La tabla nos muestra la percepción que tienen los usuarios de la banca en línea; en relación a la seguridad de la realización de transacciones. Fuente: elaboración propia.

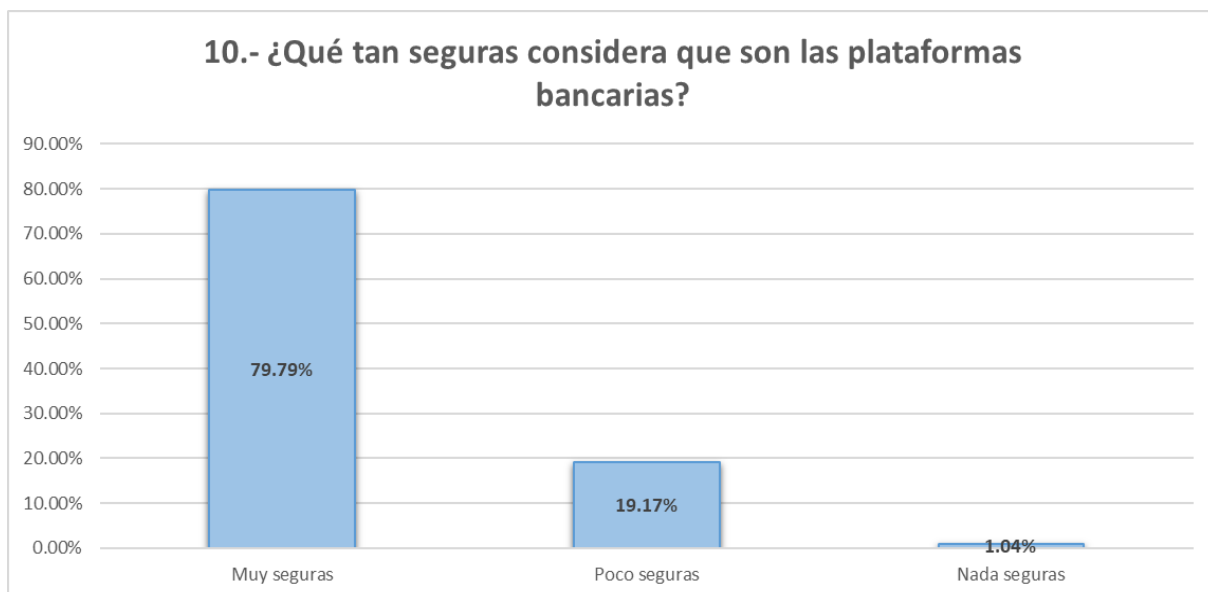


Figura 6.10 Seguridad en la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Un 80% de los encuestados mencionan que las plataformas bancarias son seguras y un 19% menciona que son poco seguras y solo un 1% menciona que no son nada seguras, con esto podemos determinar que el nivel de seguridad que ofrece el sistema bancario a través de sus diferentes plataformas es satisfactorio pero que aún debe mejorar para llegar a ser excelente.

11. ¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad que debe tomar para utilizar adecuadamente las plataformas bancarias?

Tabla 6.11

Conocimiento de medidas de seguridad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	163	84%
No	30	16%
	193	100%

La tabla muestra el conocimiento que tienen los usuarios sobre las medidas de seguridad que debe aplicar en el uso de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

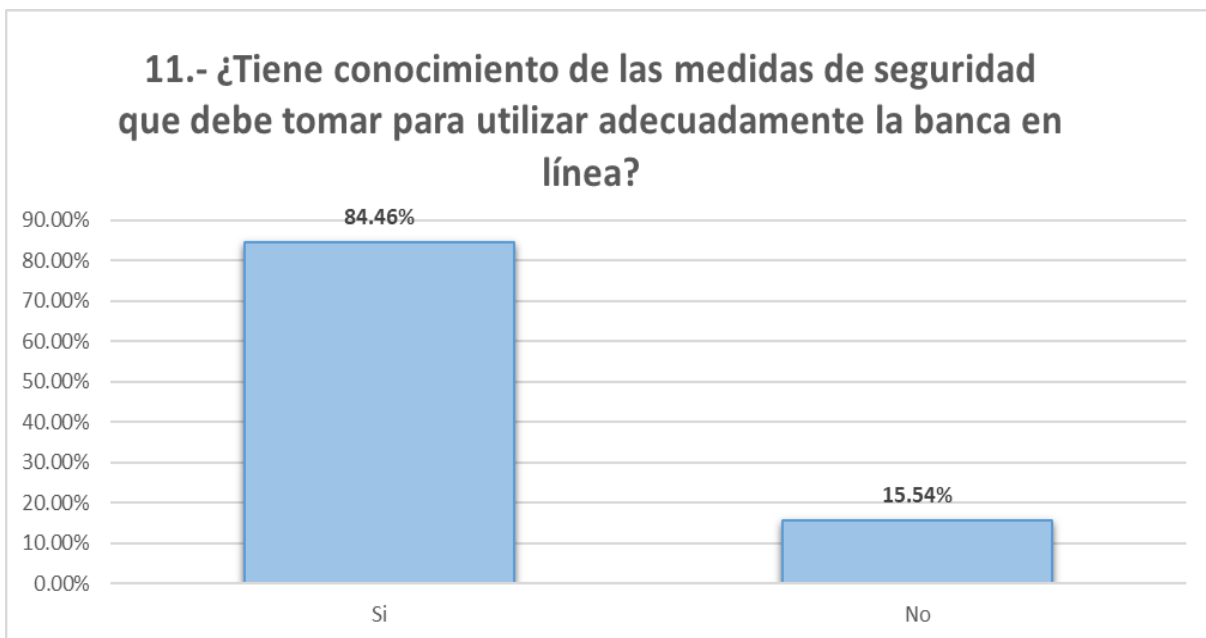


Figura 6.11 Conocimiento sobre las medidas de seguridad a utilizar para el uso de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Con esta pregunta podemos determinar si en realidad los usuarios financieros están bien informados sobre las medidas de seguridad que se deben tomar para evitar cualquier tipo de fraude al usar la banca en línea y en efecto los resultados nos dicen que un 84% conoce las precauciones que debe tomar y solo un 16% aun no las conoce.

12. ¿Cómo le resulta el manejo de la plataforma en línea que le brinda el banco?

Tabla 6.12

Manejo de la banca en línea

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	92	48%
fácil	97	50%
difícil	4	2%
	193	100%

La tabla muestra la percepción que tienen los usuarios en relación al manejo de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

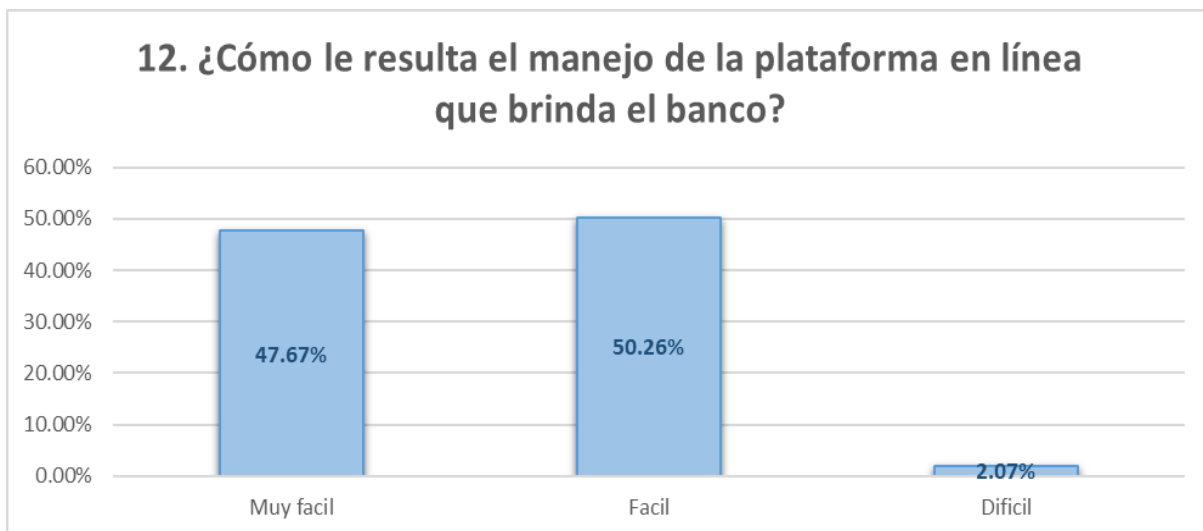


Figura 6.12 Percepción del manejo de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Es importante conocer con qué facilidad se manejan las plataformas bancarias, es por esto que se hizo esta pregunta en donde obtenemos como resultado que las plataformas son de fácil manejo ya que un 50% menciona que es fácil, un 48% que es muy fácil y solo un 2% que es difícil.

13. Para elegir un banco ¿Qué tan importante es que cuente con un eficiente servicio de banca en línea como factor de decisión?

Tabla 6.13

Importancia de la banca en línea

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Importante	174	90%
Poco importante	9	5%
No lo había considerado	10	5%
No es importante	0	0%
	193	100%

La tabla muestra la importancia que dan los encuestados en que el banco cuente con servicio de banca en línea. Fuente: elaboración propia.

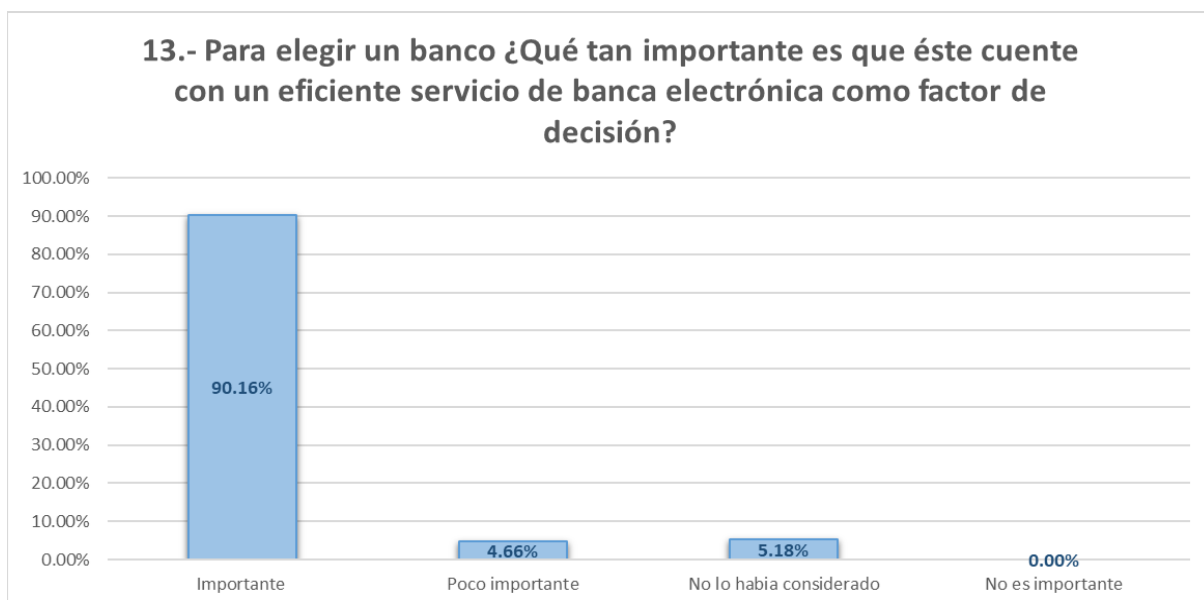


Figura 6.13 Importancia de la banca electrónica al momento de elegir banco. Fuente: elaboración propia.

Un 90% de los clientes de la banca nacional consideran que para elegir un banco es importante que este cuente con un sistema de banca en línea eficiente como factor determinante, esto nos indica lo necesario que es que la banca nacional invierta en esta herramienta para darle más fortalezas, ya que solo un 5% de los encuestados menciona que no es importante que el banco tenga un sistema en línea eficiente y un 5% no habían pensado en ello.

14. ¿Qué considera que debería mejorar el sistema de banca en línea?

Tabla 6.14

Mejoras para la banca en línea

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Rapidez	86	33%
Diseño	71	27%
Seguridad	95	36%
Disponibilidad 24/7	1	0%
Mayor diversificación de productos y servicios	8	3%
No es importante	2	1%
	263	100%

La tabla muestra los criterios de mejora que consideran los usuarios de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

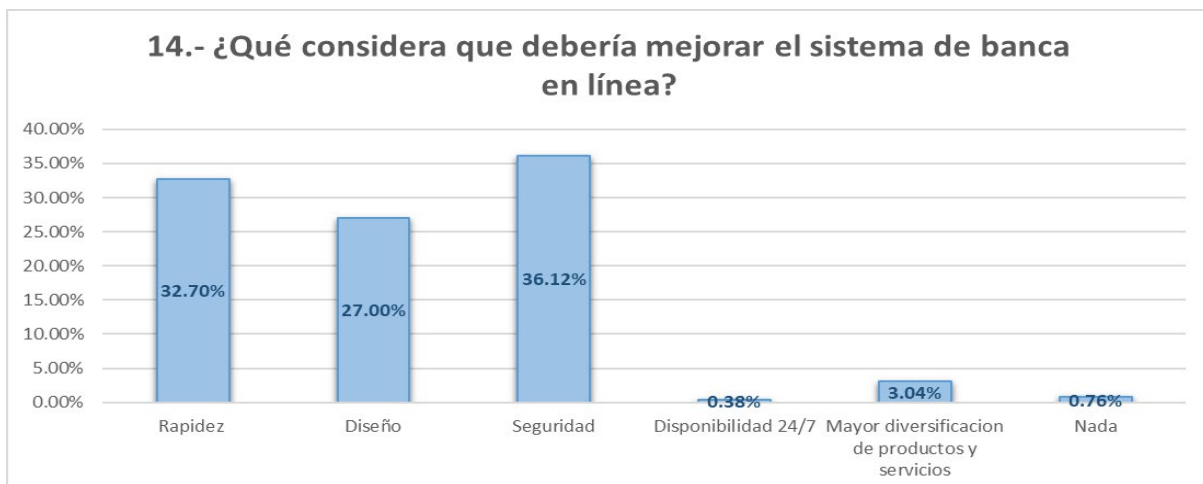


Figura 6.14 Puntos de mejora para la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Es importante mencionar que dentro de los puntos a mejorar por parte de la banca en línea es en primer lugar la Seguridad (36%), en segundo lugar, la rapidez de la plataforma al realizar transacciones (33%), tercer lugar mejorar el diseño (27%), cuarto Mayor diversificación de productos y servicios (3%), y por último con un mínimo de porcentajes no se debe mejorar nada (1%), y acceso a plataforma 24/7.

15. ¿Por qué no utiliza la banca en línea?

Tabla 6.15

Motivos de no utilización de la banca en línea

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Prefiero una atención personalizada	46	59%
Su uso es complejo	3	4%
No confío en ese sistema	21	27%
Carencia de computador, móvil y/o internet	4	5%
falta de asesoramiento por parte del banco	4	5%
	78	100%

La tabla muestra el segmento de los encuestados que no utilizan la banca en línea, detallando los motivos que los llevan a visitar la agencia bancaria. Fuente: elaboración propia.

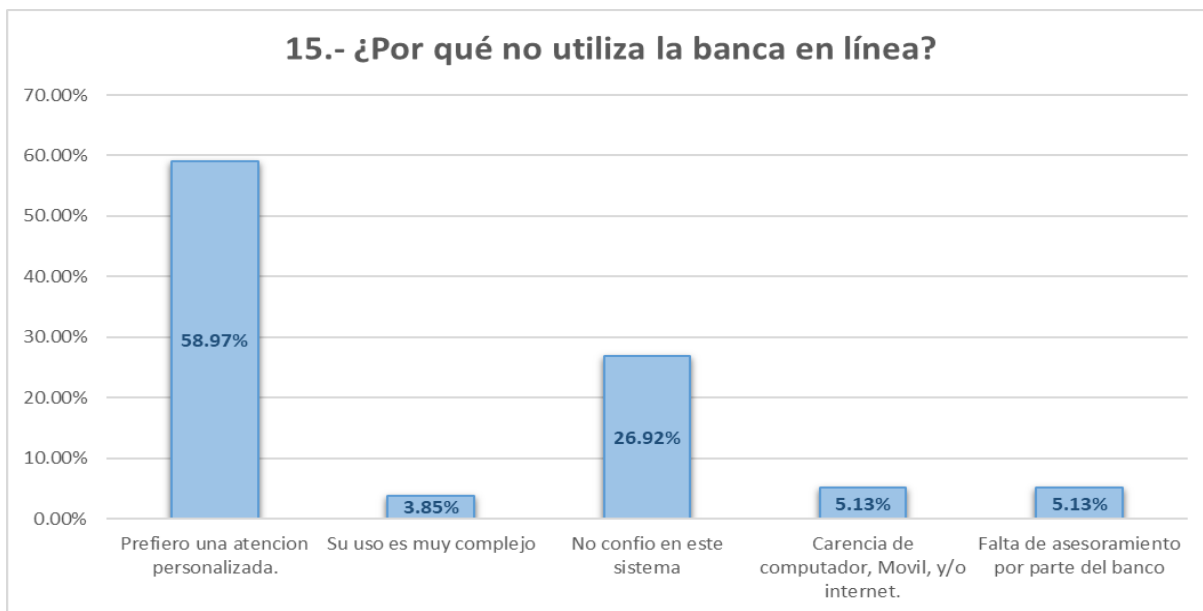


Figura 6.15 Motivos de no utilización de la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

Esta es una pregunta de suma importancia ya que con ella se logrará determinar por qué las personas no usan la banca en línea, y es que la creación de una cultura digital es uno de los retos más grandes que enfrenta un sector tan tradicional como la banca. El 59% de los encuestados mencionan que no usan este sistema debido a que prefieren lo tradicional e ir a las intuiciones bancarias para recibir atención personalizada, el 27% de los encuestados no considera que este sistema sea seguro, un 5% carece de los medios para hacer uso de la plataforma, de igual manera un 5% menciona que no la utilizan porque no han recibido el debido asesoramiento por parte de su banco y por último un 4% manifiesta que el uso de la banca en línea es muy complejo.

16. ¿Qué probabilidad existe que comience a usar la banca en línea?

Tabla 6.16

Intención de uso para los no usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy probable	27	35%
poco probable	34	44%
Nada probable	17	22%
	78	100%

La tabla indica la probabilidad que manifiestan los encuestados que no utilizan actualmente la banca en línea. Fuente: elaboración propia.

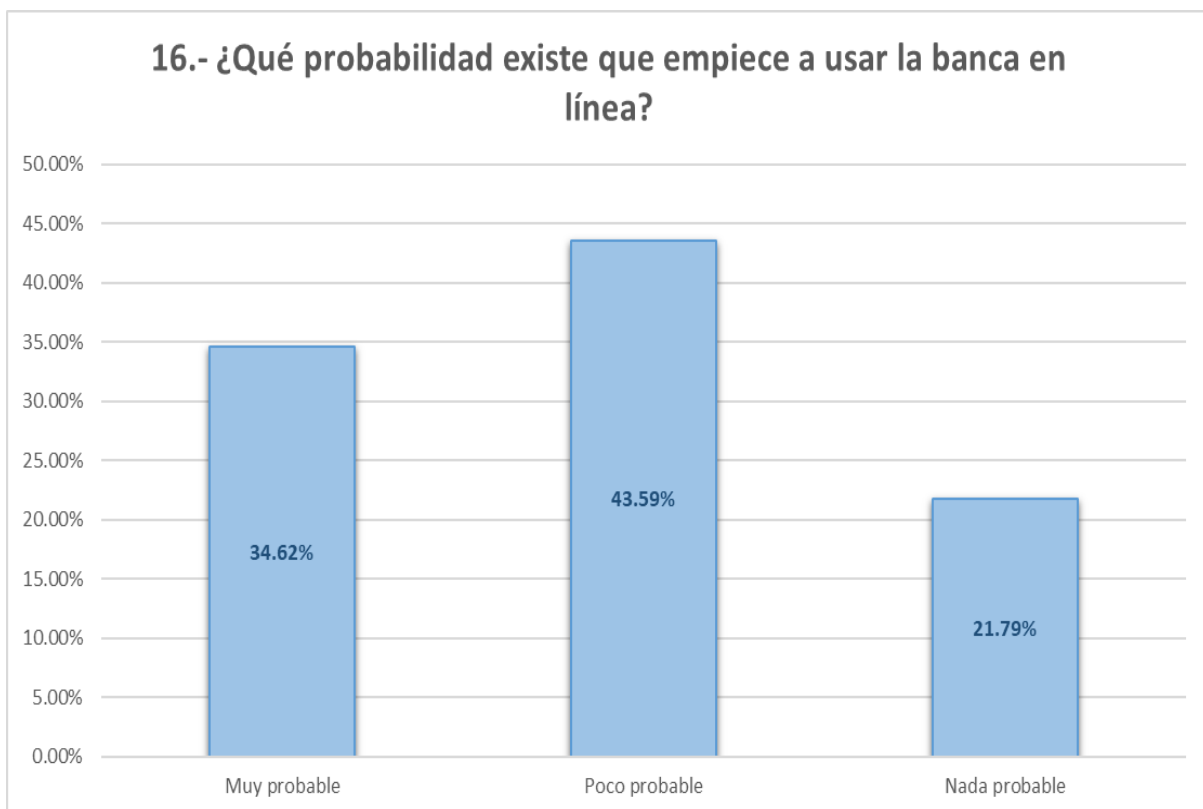


Figura 6.16 Intención de uso, para los no usuarios. Fuente: elaboración propia.

Del total de personas que no utilizan la banca en línea un 43% menciona que es poco probable que utilicen el sistema de banca en línea lo cual nos indica que la mayoría de las personas prefieren lo tradicional e ir a las oficinas bancarias presenciales, solo un 35% afirma que es muy probable que la utilicen este porcentaje aunque no es el mayor es bastante elevado y si se toma un plan de acción se puede lograr que haya una mayor inclusión de personas en el uso del sistema y por último un 28% menciona que no existe ninguna probabilidad de que empiecen a utilizar este sistema.

6.1 ANÁLISIS GENERAL

Tabla 6.17

Principales hallazgos de la investigación

Indicador	Preguntas	Hallazgos
Edad y Genero	Edad y genero	<p>Del total de encuestados de edades entre los 18 a 45 años un 22% no usan la banca en línea, este porcentaje aumenta en personas mayores a 45 años a un 53%, esto indica que de cierto modo la edad influye en el uso de la banca en línea.</p> <p>De los 271 encuestados un 54% son mujeres y un 46% son hombres, en cuanto al uso de la banca en línea es similar para mujeres y hombres un 71% la utiliza y un 29 % no lo que indica que el género no influye en el uso de la banca en línea.</p>
Evolución de la banca en línea	<p>¿Desde hace cuánto tiempo utiliza la banca en línea?</p> <p>¿Tiene conocimiento que su principal banco ofrece servicios mediante la Banca Electrónica?</p> <p>Para elegir un banco ¿Qué tan importante es que éste cuente con un eficiente servicio de banca electrónica como factor de decisión?</p>	<p>El mayor porcentaje de los encuestados (68%) utiliza la banca en línea hace más de 2 años, esto nos da a conocer que estas plataformas se utilizan hace ya varios años, pero no habían tenido tanta popularidad como lo tienen actualmente ya que a raíz de la pandemia las personas han empezado a explotar más esta herramienta realizando una mayor cantidad de transacciones por motivos de movilidad.</p> <p>Un (92%) de los usuarios financieros encuestados afirma tener el conocimiento que los bancos ofrece servicios a través de la banca en línea, esto indica que a pesar de que un cierto porcentaje no la utiliza (29%) si conocen de su existencia y por diferentes motivos aun no hacen uso de la misma.</p> <p>Se ha encontrado que un gran porcentaje de clientes (90%) Al momento de elegir un banco principalmente tomaran como factor determinante que el banco tenga un sistema en línea eficiente, esto significa que las mayores oportunidades de captación de clientes por parte de los bancos las tendrán aquellos que inviertan en mejorar sus plataformas en línea.</p>

<p>Productos y Servicios de la Banca en línea</p>	<p>¿Cuáles son las principales actividades que realiza cuando utiliza servicios bancarios electrónicos?</p>	<p>La mayor cantidad de transacciones bancarias que se realizan en línea principal mente son transferencias bancarias (33%), las cuales incluyen transferencias entre cuentas propias, a terceros o internacionales, en segundo lugar los pagos de servicios (32%) tanto del sector público como del privado y en tercer lugar la consulta de saldos (30%); esto incluye saldos de cuentas de depósitos, préstamos y tarjetas de crédito y solo un 5% realiza contratación de servicios en línea como afiliación de mensajería, la misma banca por internet, apertura de cuentas, entre otros.</p> <p>Con la información que se menciona anteriormente encontramos que todos los servicios que ofrece el sistema bancario de honduras a través de plataformas en línea son usados por sus cuentahabientes, por lo que es importante que el sistema bancario siga ampliando su diversificación de productos y servicios en línea.</p>
<p>Niveles de confianza que perciben los usuarios de las plataformas en línea.</p>	<p>¿Qué tan seguras considera que son las plataformas bancarias?</p> <p>¿Ha tenido problemas al realizar transacciones través de la banca en línea?</p> <p>¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad que debe tomar para utilizar adecuadamente la banca en línea?</p>	<p>Se ha determinado que las plataformas en línea tienen niveles altos de seguridad ya que el (80%) de las personas encuestadas afirman que este sistema es muy seguro, esto nos indica que las personas tienen la suficiente confianza para realizar sus transacciones en línea y no de forma presencial, es importante mencionar que esta fortaleza del sistema en línea en el sentido de seguridad en parte se ha formado debido a que la mayoría de las personas están informados sobre las medidas de seguridad que deben tener al momento de realizar sus transacciones (84%), esto da como resultado que solo un porcentaje reducido de usuarios (20%) tenga problemas al momento de usar la banca en línea.</p>
<p>Fortalezas y debilidades del sistema de banca en línea.</p>	<p>¿Cómo le resulta el manejo de la plataforma en línea que brinda el banco?</p> <p>¿Qué considera que debería mejorar el sistema de banca en línea?</p>	<p>La principal fortaleza que tienen las plataformas bancarias es su facilidad en el manejo, ya que del total de usuarios encuestados, solo un 2% manifestó que es difícil el manejo de la banca en línea, claramente este es un porcentaje mínimo, sin embargo se han propuesto algunos puntos de mejora para las plataformas en línea del sistema bancario Hondureño, como mejorar su rapidez, el diseño, seguridad, mayor disponibilidad de horarios y aumentar aún más la diversificación de los productos y servicios que se ofrecen a través de este medio.</p>

Ventajas y desventajas de la banca en línea	<p>¿Utiliza usted el sistema en línea de su principal banco?</p> <p>¿Por qué utiliza la banca en línea?</p> <p>¿Por qué no utiliza la banca en línea?</p> <p>¿Qué probabilidad existe que empiece a usar la banca en línea?</p>	<p>A pesar de que la mayoría de los encuestados utiliza la banca en línea (71%), esto debido a las Ventajas que este sistema les brinda como; Comodidad, acceso global, ahorro en tiempo, ahorro en costes de movilización y la gran oferta de productos y servicios, existe un porcentaje (29%) que aún está en abstención para hacer uso de la misma, esto por factores como; la preferencia de una atención personalizada, la cual se da porque muchos no confían en este sistema, no tienen asesoramiento por parte de las entidades bancarias y carencia de los medios necesarios como móvil, computador y acceso a internet, también un porcentaje de los usuarios manifestó dificultad para manejar el sistema.</p>
---	---	--

Fuente: elaboración propia.

VII. CONCLUSIONES

Del trabajo realizado se desprenden un conjunto de conclusiones, las cuales son de mucha ayuda para determinar los beneficios tecnológicos que ofrece el sistema en línea del sector bancario hondureño a sus usuarios durante los últimos años.

1. Se ha determinado que durante los últimos años el sistema de banca en línea ha tenido mayor evolución y auge, si bien es cierto que las personas conocen y utilizan el sistema desde hace varios años, es a raíz del proceso de confinamiento que esta herramienta empezó a explotarse por más usuarios, razón por la cual el sistema bancario hondureño se vio en la obligación de fortalecer dicho sistema para brindar así un servicio de mayor calidad para sus clientes.
2. Los resultados indican que los usuarios perciben la banca en línea y los servicios que se proporcionan a través de esta como confiables, mostrando una actitud favorable, concluyéndose que, en general, existe una actitud positiva hacia estos servicios y la necesidad de campañas de marketing dirigidas al segmento que aún no los usa.
3. Dentro de los servicios y productos que se ofrecen través de banca por Internet se encuentran las consultas de saldos y estados de cuenta, transferencias de fondos entre cuentas ya sean nacionales e internacionales, compra y venta de divisas, pago de servicios públicos y privados, pagos de préstamos y/o tarjetas de crédito y contratación de servicios. Todos estos servicios con tarifas establecidas por cada entidad bancaria como hacemos notar en los anexos 5, 6, 7 y 8.
4. En base a resultados obtenidos la mayor fortaleza con la que cuenta la banca en línea es la gran demanda que tiene por sus beneficios y su mayor debilidad es la cultura de atención personalizada que aún está en la mente de muchos hondureños.
5. Se determina que existen más ventajas que desventajas en el uso de la banca en línea, las cuales detallamos en con la siguiente tabla.

Tabla 7.1

Ventajas y desventajas de la Banca en Línea

Ventaja	Desventaja
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahorro de tiempo y costos de movilidad. 2. Acceso globalizado, facilidad de realizar transacciones financieras desde cualquier lugar 3. Evita la aglomeración en las instituciones bancarias. 4. Acceso a una gran cantidad de productos y servicios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligatoriamente se requiere del uso de internet. 2. Limitación en el acceso si hay mantenimiento de sistema. 3. Posibilidad de errores si la conexión a internet no es estable y segura.

Fuente: elaboración propia.

6. Según manifiestan los usuarios financieros al momento de elegir un banco es importante que este cuente con un sistema en línea eficiente, lo que nos llevó a identificar si todos los bancos comerciales en el sistema hondureño cuentan con plataformas web, y en efecto todos tienen banca en línea al servicio de sus usuarios, sin embargo es importante mencionar que unas plataformas son más eficientes que otras y esto les permite a los usuarios juzgar el rendimiento de cada una y estimula al sector bancario a mejorar sus sistemas para competir en el mercado tecnológico.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que el sector bancario hondureño siga fortaleciendo la seguridad de sus plataformas, ya que esto generara mayor confianza en el producto y permitirá que la banca en línea siga en constante evolución.
2. A pesar de la gran diversificación de productos y servicios que se ofrecen a través de las diferentes plataformas bancarias es importante que se siga ampliando la gama de servicios ofrecidos y se disminuyan los costos por comisiones al realizar transacciones en línea.
3. Con base a la investigación realizada recomendamos a los usuarios financieros el uso de la banca en línea, ya que consideramos que, tomando las respectivas medias de seguridad, se puede aprovechar esta herramienta y sus múltiples beneficios pasando de lo tradicional a lo actual, de no conocer estas medidas es importante que soliciten información a su banco y en caso de presentarse algún incidente reportarlo través de los medios establecidos para tal efecto.
4. Los bancos pueden transmitir información de su atención en línea a través de alianzas con el sector empresarial y universitario para que estos incentiven a sus empleados y estudiantes al uso de la banca en línea dotándoles de la información necesaria y generando así confianza en el producto.
5. Es de mucha importancia que la banca atienda de manera inmediata todas las consultas o inquietudes de sus clientes y para esto es necesario crear portales en las plataformas digitales donde las personas hagan sugerencias o presenten sus quejas y que estas reciban respuestas rápidas a través del mismo medio.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6BuchTarrats.pdf. (s. f.). Recuperado 24 de enero de 2022, de <http://www.conganat.org/SEIS/informes/2001/PDF/6BuchTarrats.pdf>

ASALE, R., & RAE. (s. f.). *Entrevista | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://dle.rae.es/entrevista>

Balcells i Junyent, J. (1994). *La investigación social: Introducción a los métodos y las técnicas*. Escuela Superior de Relaciones Públicas, PPU.

Banca por Internet y Banca Móvil—Hands on Banking—Educación financiera. (s. f.). *Hands on Banking*. Recuperado 22 de enero de 2022, de <https://handsonbanking.org/es/resources/banca-por-internet-y-banca-movil/>

Banking-on-the-future-summary-spanish.pdf. (s. f.).

BBVA. (2019, enero 25). Doce consejos de seguridad para usar la banca digital. *BBVA NOTICIAS*. <https://www.bbva.com/es/doce-consejos-de-seguridad-para-usar-la-banca-digital/>

Beneficios de la banca por internet. (s. f.). Recuperado 21 de noviembre de 2021, de <https://www.finanzaspracticas.com.co/planificar/servicios-bancarios/productos-y-servicios-bancarios/beneficios-de-la-banca-por-Internet>

Capítulo-02.pdf. (s. f.).

Cazar, E. D. C. (s. f.). *DIRECTORA DEL PROGRAMA*. 107.

Chen, Z., Li, Y., Wu, Y., & Luo, J. (2017). The transition from traditional banking to mobile internet finance: An organizational innovation perspective - a comparative study of Citibank and ICBC. *Financial Innovation*, 3(1), 12. <https://doi.org/10.1186/s40854-017-0062-0>

Ciberdelincuencia. (s. f.). Recuperado 23 de enero de 2022, de <https://www.interpol.int/es/Delitos/Ciberdelincuencia>

¿Cómo afecta la brecha digital a los adultos mayores? (s. f.). Observatorio | Instituto para el Futuro de la Educación. Recuperado 23 de enero de 2022, de <https://observatorio.tec.mx/edu-news/brecha-digital-adultos-mayores-exclusion-social>

Datalab, A.-. (s. f.). *Fintech: ¿la evolución de la banca tradicional en Colombia?* Colombiafintech. Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/fintech-la-evolucion-de-la-banca-tradicional-en-colombia>

Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf>

El Comercio electrónico en Centroamérica. (2020, noviembre 27). Consortium Legal. <https://consortiumlegal.com/el-comercio-electronico-en-centroamerica/>

Expansión de herramientas financieras digitales para impulsar el comercio electrónico de las MiPyMEs de América Latina | Publications. (s. f.). Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado 23 de octubre de 2021, de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Expansion-de-herramientas-financieras-digitales-para-impulsar-el-comercio-electronico-de-las-MiPyMEs-de-America-Latina.pdf>

FinTech. (s. f.). *Comisión Nacional de Bancos y Seguros.* Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://www.cnbs.gob.hn/fintech/>

FUENTES DE INFORMACIÓN. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/index.html>

Fuentes_informacion.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1

Gaitan Moya, J. A. (2010). *Técnicas de investigación en comunicación social: Elaboración y registro de datos.* S??ntesis.

García-Ferrando.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., Mendez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. McGrawHill.

Hernandez Sampieri et al. - 2014—Metodologia de la investigacion.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Historia de La Banca Nacional de Honduras—Monografias.com. (s. f.). Recuperado 23 de octubre de 2021, de <https://www.monografias.com/trabajos107/historia-banca-nacional-honduras/historia-banca-nacional-honduras.shtml>

Historia: Los Inicios del Internet Banking (eBanking) | Ebanking News. (s. f.). Recuperado 22 de enero de 2022, de <https://www.ebankingnews.com/columnas/los-inicios-del-internet-banking-007>

La transformación de la banca en la era digital. (s. f.). ComputerWeekly.es. Recuperado 23 de octubre de 2021, de <https://www.computerweekly.com/es/opinion/La-transformacion-de-la-banca-en-la-era-digital>

LECT132.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Mangin, J.-P. L., Bourgault, N., Porral, C. C., & Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: Un modelo estructural. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 27(2). <https://www.redalyc.org/journal/104/10462656003/html/>

Metodologiadaytecnicasdeinvestigacion-social-piergiorgio-corbetta.pdf. (s. f.).

Murillo, F. R. (s. f.). *Banca de Honduras se adapta al despegue del e-commerce*. www.laprensa.hn. Recuperado 22 de enero de 2022, de <https://www.laprensa.hn/economia/dineroynegocios/banca-de-honduras-se-adapta-al-despegue-del-e-commerce-economia-hondurenos-AYLP1467502>

¿Qué es Fintech? Definición y ejemplos de startups. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>

¿Qué es la banca en línea? | BBVA México. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/que-es-la-banca-en-linea.html>

¿Qué es un estudio transversal? (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>

Relaciones Institucionales Reseña Histórica del Banco Central de Honduras. (s. f.). Recuperado 7 de noviembre de 2021, de <https://www.bch.hn/acerca-del-bch/quienes-somos/resena-historica>

Risck Management for Electronic Banking adn Electronic Money Activities.pdf. (s. f.).

Romanova, I., & Kudinska, M. (2016). *Banking and Fintech: A Challenge or Opportunity?* (pp. 21-35) [Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis]. Emerald Publishing Ltd. <https://econpapers.repec.org/bookchap/emecsefzz/s1569-375920160000098002.htm>

Sectorbancariospa.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://www.oas.org/es/sms/cicte/sectorbancariospa.pdf>

Significado de Entrevista (Qué es, Concepto y Definición)—Significados. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://www.significados.com/entrevista/>

Sullivan, R. J. (2000). How has the adoption of Internet banking affected performance and risk in banks? *Financial Industry Perspectives, Dec*, 1-16.

TAM: Qué es, elementos a considerar y las ventajas de utilizarlo. (s. f.). Recuperado 23 de enero de 2022, de <https://www.cerem.es/blog/sabes-que-es-un-modelo-tam>

Tema 8-Encuestas.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de noviembre de 2021, de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>

Transparencia bancaria—Definición, qué es y concepto. (s. f.). Economipedia. Recuperado 23 de enero de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/transparencia-bancaria.html>

X. APÉNDICE DE APLICABILIDAD

El presente documento puede apoyar al sistema bancario de Honduras a planificar una mejor difusión del servicio de la banca en línea, introduciéndose a través de las universidades, enlazando capacitaciones o bien ampliando en su red de pago de matrículas, mensualidades, por diversas instituciones bancarias.

Es de considerar que, a través, del acceso web se puede realizar diversas transacciones bancarias, desde emitir una sugerencia hasta transacciones de valores. Aun así, se puede observar diariamente que las personas acuden a agencias bancarias para realizar todas estas gestiones, ahí continúan haciendo uso de medios tradicionales, como ventanillas de atención de caja y de balcón de servicios; en muchos de los casos, tienen que hacer largas filas para llegar a su turno.

El punto de contacto con el cliente en la banca por Internet es la página Web. Escenario de esa nueva estructura comunicacional, la cual se basa en los contenidos de la propia página. Por esto su diseño representa un factor de suma importancia para el logro de los objetivos de interacción con el cliente.

El diseño del Web es la base del éxito de la interacción con el cliente en la banca en línea y debe desarrollarse basándose en tres dimensiones:

- Que es lo que el cliente ve
- Que es lo que el cliente experimenta o percibe
- Cómo se mueve el cliente a través del sitio web



Figura 10.1 Fuente propia.

Al final, es importante el diseño y la funcionalidad del sitio, sobre todo en cómo se desenvuelve el cliente. Deben ser ambientes amigables que simplifiquen y faciliten el apoyo al usuario sobre todo aquel que aún no hace uso de la herramienta, para que mediante la personalización de la página o bien incluyendo una barra de navegación que le indique a los visitantes dónde se encuentra, podrían ser más interactivas lo que adicional será una ventaja competitiva ante otras instituciones del sector.

El futuro de esta banca debe orientarse a proporcionar información automatizada y personalizada que ayude a los clientes en la toma de decisiones. Es importante mencionar que; esto también obedecerá a que los bancos exploten el conocimiento que tienen sobre sus clientes, ya que conocen el tipo de transacciones que realizan, la frecuencia y el conocimiento de saldos. Consideramos que, con el análisis adecuado del comportamiento del cliente, sobre todo con el segmento que aún no se fideliza con la herramienta, le pondrán proporcionar servicios únicos.

Tal es el caso, para los adultos mayores, que a medida aumenta la edad de este grupo de población, en paralelo disminuye el acceso a internet.

Las razones se deben en mayor o menor medida a que prefieren manejarse personalmente o porque es muy difícil o no saben cómo acceder a estas plataformas digitales. Es importante acompañar a los adultos mayores en sus gestiones en línea para que pierdan el temor a las operaciones digitales. Lo ideal es darles a conocer los canales electrónicos que tienen a su disposición (banca en línea, tarjeta de crédito y débito, y cajero automático) y los beneficios de su uso para ayudarles a elegir la opción que más les convenga a la hora de realizar sus trámites bancarios. Esta población debe familiarizarse con el uso de los canales digitales para obtener mayor eficacia, comodidad y seguridad al momento de realizar operaciones financieras.

Una buena técnica, por ejemplo, consiste en armar una guía paso a paso sobre cómo realizar las operaciones más cotidianas para que puedan tenerla a mano y consultarla cada vez que sea necesario. También es ideal armar un calendario con los pagos mes a mes para que puedan organizarse y pagar previo al vencimiento.

ESCENARIOS DE NUEVA ESTRUCTURA COMUNICACIONAL



Figura 10.2 Fuente propia.

XI. ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta Banca en línea del sistema bancario de Honduras

Buenas día, Solicitamos de su valiosa colaboración contestando este breve cuestionario respecto a sus percepciones acerca del sistema en línea del sector bancario hondureño, esta encuesta será utilizada solamente con fines de investigación, muchas gracias.

1. Edad

- De 18 a 25 años
- De 26 a 35 años
- De 36 a 45 años
- Mayor a 46 años

2. Genero

- Masculino
- Femenino

3. ¿Tiene conocimiento que su principal banco ofrece servicios mediante la Banca Electrónica?

- Si
- No

4. ¿Ha recibido algún tipo de Información y/o instrucción directa por parte de su principal banco acerca de los servicios electrónicos que ofrece?

- Si
- No

5. ¿Utiliza usted el sistema en línea de su principal banco? Si su respuesta es NO pasar a la pregunta 15.

- Si
- No

6. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza la banca en línea?

- De 0 a 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 año a 2 años
- Más de 2 años

7. ¿Por qué utiliza la banca en línea?

- comodidad
- Acceso global
- Ahorro de tiempo
- Transferencia en la información
- Oferta de productos y servicios personalizados
- Ahorro en costes de movilización
- Otra _____

8. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza cuando utiliza servicios bancarios electrónicos?

- Consulta de Saldos
- Pago de Servicios

- Transferencias
- Contratación de Servicios
- Otro _____

9. ¿Ha tenido problemas al realizar transacciones través de la banca en línea?

- Si
- No

10. ¿Qué tan seguras considera que son las plataformas bancarias?

- Muy seguras
- Poco seguro
- Nada seguras

11. ¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad que debe tomar para utilizar adecuadamente la banca en línea?

- Si
- No

12. ¿Cómo le resulta el manejo de la plataforma en línea que brinda el banco?

- Muy fácil
- Fácil
- Difícil

13. Para elegir un banco ¿Qué tan importante es que éste cuente con un eficiente servicio de banca electrónica como factor de decisión?

- Importante
- Poco importante
- No lo había considerado
- No es importante

14. ¿Qué considera que debería mejorar el sistema de banca en línea?

- Rapidez
- Diseño
- Seguridad

15. ¿Por qué no utiliza la banca en línea?

- Prefiero una atención personalizada.
- Su uso es muy complejo
- No confió en el sistema.
- Carencia de Computador, Móvil y/o internet.
- Otro _____

16. ¿Qué probabilidad existe que empiece a usar la banca en línea?

- Muy probable
- Poco probable
- Nada probable

Anexo N° 2: Entrevistas a expertos (banca en línea)

Nombre del Entrevistado	Edwin Moreno
Estudios	Msc. En Dirección Empresarial
Cargo que Desempeña	Gerente de Cash Management
Experta en	Banca en línea
Preguntas	Respuestas
1.- ¿Cuál es su opinión sobre la banca en línea?	Es una herramienta confiable, que la banca pone a disposición de los usuarios con el fin de facilitar las transacciones cotidianas.
2. ¿Según su experiencia la banca en línea ofrece mayores posibilidades al usuario financiero?	Claro que sí, los servicios de la banca en línea ayudan a tus finanzas personales aportan agilidad y facilidad.
3. ¿Considera usted, que la banca en línea ha tenido más demanda debido a la pandemia del Covid-19?	Si, estas plataformas como muchas otras que permitían al usuario realizar sus transacciones desde la comodidad de su hogar o bien de los dispositivos móviles despuntaron aún más con el tema de la pandemia, muchos usuarios que anteriormente no tenían habilitados estos servicios en su cuenta al encontrarse con la restricción de circulación por terminación de dígitos y que esos días había muchas personas en las agencias optaron por solicitar el servicio en sus cuentas.
4. ¿Qué mecanismos utiliza el banco para el que usted trabaja para socializar la herramienta?	Bueno, el banco se ha centrado más en la parte corporativa o empresarial, acá es donde hemos socializado más la herramienta, para que las empresas puedan realizar sus pagos de planillas, pago a proveedores, pago de servicios públicos sin necesidad de enviar a personal a que realice grandes filas o se consuma su tiempo en ello.
5. ¿Cuáles son los objetivos del banco, en relación a la utilización de esta herramienta para sus usuarios?	Como mencioné anteriormente, el banco se ha enfocado más en la banca empresarial; para la banca de personas ha sido más socializada la banca móvil (aplicación que se instala desde el play store) y se valida a través del número de celular.

<p>6. ¿Cuáles considera usted que son las ventajas y desventajas para el banco por el uso de plataformas en línea?</p>	<p>Bueno una de las ventajas es que facilitan las relaciones económicas, también el ahorro de tiempo, otra ventaja es el horario de la banca en línea, algunos operan las 24 horas del día los 7 días de la semana, también la comodidad ya que las transacciones se realizan desde la comodidad de la casa u oficina sin presiones del tiempo o esperas innecesarias. Los costos de operación son bajos La desventaja puede ser el alcance del internet</p>
<p>7. ¿Qué transacciones son las que más realizan los usuarios a través de la banca en línea?</p>	<p>Verificar saldos y estado de cuenta Pagar servicios como energía eléctrica, teléfono, Transferencias a cuentas propias o de terceras personas. Pagar tarjetas de crédito Pagar colegiaturas, o cuotas en casas comerciales.</p>
<p>8. ¿Cuáles son los errores más comunes en el uso de la banca en línea?</p>	<p>Utilización de redes públicas No cierran las sesiones Bloqueo de usuarios por mala digitación de claves, PIN o Token</p>
<p>9. ¿El banco ofrece todos sus servicios a través de la banca en línea?</p>	<p>Si, a excepción de apertura de cuentas</p>
<p>10. ¿Qué métodos de seguridad utiliza el banco en sus plataformas en línea?</p>	<p>Los niveles de seguridad disponibles en Occidente en Línea son únicos en sus características y le brindan mayor control y confianza al realizar sus operaciones. El Passcode y Usuario de acceso Confidenciales e Individuales van encriptados y una clave dinámica (token) como firma electrónica. Opera bajo una plataforma con protocolos de seguridad Internacionales. 128 bits de encriptación. Para Personas Jurídicas se tiene la opción de asignar facultades o permisos de acuerdo a las necesidades de la empresa</p>
<p>11. ¿Cuáles son los costos de los servicios de banca en línea?</p>	<p>Ver cuadros en los anexos 3 y 4.</p>

Anexo N° 3: Tarifas Banco de Occidente

BANCA MÓVIL (OCCIDENTE MÓVIL)		
DETALLE	LEMPIRAS	DÓLARES
Cobro mensual por 10 transacciones	50.00	
Cobro por transacción	8.00	
Cobro por consulta	5.00	
Cobro Mini estado de cuenta	5.00	
ALERTA SMS		
Cuentas de ahorros y cuentas de cheques	15.00	0.75
Tarjetas de débito o tarjetas de crédito	15.00	0.75
BANCA POR INTERNET (OCCIDENTE EN LÍNEA)		
DETALLE	LEMPIRAS	DÓLARES
Costo de token pago mensual	20.00	N/A
Costo de token pago mensual Soft Token (instalado en teléfonos inteligentes, tablets y computadoras)	15.00	
Pago de planilla Banca Electrónica (por transacción)	20.00	N/A
Envío de estado de cuenta vía SWIFT(Servicio MT 940)	1,300.0	60.00
Transferencia a terceros(primeras 10 mensuales, gratis)	20.00	
Bloqueo de cheques		
Hasta 5 cheques (por cheque)	50.00	
Más de 5 cheques (por grupo y numeración continua)	100.00	
PAGO POR A.C.H/L.B.T.R A OTROS BANCOS NACIONALES(por transacción)		
Por enviar: por transacción originada en el Banco	30.00	1.50
Por recibir: transacción originada por otro Banco	20.00	1.00
Emisión de constancia o referencia bancaria	50.00	2.00

Anexo N° 4: Horarios de Servicio banca por internet Banco de Occidente

Horarios de Servicios de la Banca por Internet

Zona horaria: Local (Honduras)

Domingo, 21 de Noviembre del 2021 07:43:25 p.m.

Tipo de servicio	Horarios		
	Lunes a Viernes	Sabados	Domingos
Consultas			
Resumen General	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm
Consulta de Saldos	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm
Estado de Cuenta	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm
Operaciones			
Pago de Préstos	04:00am - 07:00pm	04:00am - 07:00pm	04:00am - 07:00pm
Pago de Tarjetas de Crédito	04:00am - 06:00pm	04:00am - 06:00pm	04:00am - 06:00pm
Transferencia de Fondos	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm
Transferencia a Terceros	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm
Transferencia de ACH	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm	12:00am - 11:59pm
Transferencias LBTR	08:30am - 04:30pm	-	-
Serv. Públicos y Privados			
Enee	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm
Tigo / net	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Hondutel	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm
Aguas de San Pedro	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm
Sanaa	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm
Claro	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Cobranzas	08:00am - 09:00pm	08:00am - 09:00pm	08:00am - 09:00pm
Solicitudes			
Bloqueo de Cheques	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Bloqueo Cuentas de Ahorro	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Solicitud de Chequeras	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Pre Autorización de Cheques	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Planillas			
Ingresar Planilla	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Autorizar Planilla	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Consultar Planilla	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm	04:00am - 09:00pm
Impuestos Fiscales	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm
Impuestos Aduaneros	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm	08:00am - 06:00pm

Anexo N° 5: Tarifas Banco de Atlántida

OTROS SERVICIOS

Descripción	Concepto	Cheques Atlántida	Cheques Atlántida Pyme*	Atlántida Pago Plus	Atlántida Premium	Atlántida Premium Pyme*
Inactividad en Cuenta de Cheque						
Emisión de cheque en dólares	Por cheque	\$ 5.00	\$ 5.00	\$ 5.00	\$ 5.00	\$ 5.00
Paro de pago	Por cheque	L 200.00	L 200.00	L 200.00	\$ 10.00	\$ 10.00
Certificado de cheques	Por cheque	L 75.00	L 75.00	L 75.00	No aplica	No aplica
Liberación de fondos no confirmados en moneda nacional	0.50%, min. L 50.00	0.50%	0.50%	0.50%	No aplica	No aplica
Liberación de fondos no confirmados en moneda extranjera	0.50%, min. \$ 2.50	No aplica	No aplica	No aplica	0.50%	0.50%
Por sobregiro en cuenta de moneda nacional	Cargo mínimo	42%	42%	No aplica	42%	42%

*Aplica para Persona Natural y Jurídica

CANALES ELECTRÓNICOS

Descripción	Concepto	Personas Naturales
Pérdida, daño o reposición de Token	Por evento ocurrido	\$ 25.00
Transferencias ACH Pronto	Por envío y recepción	L 30.00 / \$ 1.00 por envío L 10.00 / \$ 0.25 por recibir
LBTR Atlántida	Por envío y recepción	L 40.00 / \$ 2.00 por envío L 20.00 / \$ 0.50 por recibir
Mensajitos Atlántida	Notificaciones (SMS)	Servicio gratuito, costo incurrido por sms según empresa de telefonía

Horarios de procesamiento de Transferencias Electrónicas ACH PRONTO y LBTR

- El sistema ACH estará habilitado desde las 5:00 A.M. a 10:00 P.M., todos los días incluyendo fines de semana y días feriados.
- Las transferencias enviadas después de las 10:00 P.M., serán procesadas el día siguiente.
- A partir del 1 de julio de 2019, se amplía el límite máximo por transacción ACH realizada a un monto de veinte mil dólares estadounidenses (US\$20,000.00) o su equivalente en moneda nacional.
- A partir del 1 de julio de 2019, el sistema LBTR estará habilitado de lunes a viernes de 9:00 A.M. a 5:00 P.M.


Anexo N° 6: Tarifas Banco de Ficohsa

Transferencias en Agencias	US\$	C\$	€	US\$	C\$	€
Transferencias entre cuentas mismo Banco	5	100	5	10	200	10
Transferencias ACH manuales individuales	20	450	N/A	25	500	N/A
Transferencias SIP *	5	Equivalente	N/A	5	Equivalente	N/A
Transferencias locales vía TEF BCN **	20	450	N/A	25	500	N/A
Transferencias de PAGOS MASVOS (Por transacción de pago de Planilla y Proveedores en forma manual)	N/A	N/A	N/A	1	40	1
Transferencias Internacionales Enviadas	US\$	C\$	€	US\$	C\$	€
Solicitadas en Sucursales	Comisión bancaria para transferencias en Dólares y Euros 0.50% sobre el monto. Mínimo 75.00 ; Máximo 375.00.					
Costo Banco Corresponsal por cualquier canal	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo
Costo por solicitud vía Fax Seguro	N/A	N/A	N/A	20	N/A	20
Transferencias Internacionales Recibidas	US\$	C\$	€	US\$	C\$	€
De: US\$1.00 - US\$10,000	19.5	N/A	19.5	25	N/A	25
De: US\$10,001 - US\$49,999.99	29.5		29.5	40		40
De: US\$50,000 - En adelante	49.5		49.5	100		100
Transferencias a través de Banca en Línea	US\$	C\$	€	US\$	C\$	€
Envío de transferencias Internacionales	Comisión bancaria para transferencias en Dólares y Euros USD25 o EUR25 o NIO830			Comisión bancaria para transferencias en Dólares y Euros USD35 o EUR35 o NIO1,000		
Transferencias entre cuentas y Terceros dentro del mismo Banco	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo
Pago de Tarjetas de Crédito Propias o Terceros en el mismo Banco	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo
Transferencias ACH MASIVAS POR TRANSACCIÓN - Pago de Planillas - Pago a Proveedores	N/A	N/A	N/A	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo
Transferencias Electrónicas de Fondos- hacia bancos locales ACH individuales: a cuentas, préstamos, tarjetas de crédito de Bancos locales.	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo	Sin Costo
Giros	US\$	C\$	€	US\$	C\$	€
Emisión de Giros	0.25% Sobre Monto Mínimo: \$ 25/€ 25 - Máximo: \$250/€ 250					
Servicios Regionales Grupo Financiero Ficohsa (Guatemala, Honduras y Panamá)	US\$	C\$	€	US\$	C\$	€
Pago o deposito de Cheque Regional	Sin Costo	N/A	N/A	Sin Costo	N/A	N/A
Transferencia a cuentas regionales propias	5	N/A	N/A	5	N/A	N/A
Pago de tarjeta de crédito /Préstamo	5	N/A	N/A	5	N/A	N/A
Otros Servicios	US\$	C\$	€	US\$	C\$	€

Anexo N° 7: Tarifas Bac Credomatic

COMISIONES DE CANALES ELECTRÓNICOS			
Comisión	Costo Lempiras	Costo Dólares	Condición de cobro
ACH transferencia entrante	L 25.00	\$ 1.00	Al momento de realizar la transferencia.
ACH transferencia saliente	L 35.00	\$ 1.50	
Ameritransfer (Transferencia Centro Americana por Banca en Línea)	No aplica	\$ 5.00	Al momento de realizar la transferencia a una cuenta BAC Credomatic en la región
Financiamiento de Adelanto de Salario (ADS)	Comisión mínima L 47.00 Comisión máxima 6.5% flat	No aplica	Al momento de utilizar el servicio en ATM, Sucursal Electrónica, POS, Ventanilla
Consultas en ATM BAC Credomatic	L 10.00	No aplica	A partir de la 9° consulta
Consultas en ATM UNIBANC y otras redes	L 10.00	No aplica	Al realizar la consulta
Reposición Token BAC Credomatic	El equivalente a \$ 20.00	\$ 20.00	Por pérdida, daño o extravío
Reposición Código BAC Credomatic	L 15.00	Equivalente a L15.00	Por pérdida, daño o extravío
Retiros en ATM UNIBANC y otras redes	5% sobre monto, máximo L20.00 por retiro	No aplica	A partir del 9° retiro
Retiros en ATM otras redes	5% sobre monto, máximo L20.00 por retiro	No aplica	Al realizar el retiro
Mensualidad Token BAC Credomatic	El equivalente a \$ 1.00	\$ 1.00	Uso mensual
CARGOS OPCIONALES AUTORIZADOS POR EL CLIENTE			
Comisión	Costo Lempiras	Costo otra moneda	Condición de cobro
Seguro HRE en tarjeta de débito	El equivalente a \$ 1.25 mensual	\$ 1.25 mensual	Cobertura hasta \$ 1,000.00
	El equivalente a \$ 2.05 mensual	\$ 2.05 mensual	Cobertura hasta \$ 3,000.00
	El equivalente a \$ 3.60 mensual	\$ 3.60 mensual	Cobertura hasta \$ 6,000.00
Asistencia SOS Total	El equivalente a \$ 4.95 mensual	\$ 4.95 mensual	Por programa de asistencia
Seguro de Ahorro Protegido	El equivalente a \$ 2,00 mensual	\$ 2.00 mensual	Por cobertura de seguro
COMISIÓN POR SERVICIOS INTERNACIONALES			
Comisión	Costo Lempiras	Costo otra moneda	Condición de cobro
Americheck	No aplica	\$ 15.00	Al solicitar la transacción
Cheque devuelto en moneda extranjera, compensado en el exterior	No aplica	\$ 50.00	Al recibir evidencia de la devolución
Depósito Centroamericano	No aplica	\$ 20.00	Al proporcionar el servicio
Devolución de transferencia internacional por falta de información	No aplica	\$ 25.00	Al recibir evidencia de la devolución
Emisión de cheques en moneda extranjera	No aplica	\$ 7.00	Al momento de la solicitud
Paro de pago de cheque de caja en dólares	No aplica	\$ 25.00	Al momento de la solicitud
Paro de pago de cheque moneda extranjera girados contra bancos del exterior.	No aplica	\$ 50.00	Al momento de la solicitud
Recepción de transferencia internacional	No aplica	\$ 20.00	Al momento de recibir la transferencia.
Sustitución o anulación de cheques moneda extranjera	No aplica	\$ 5.00	Al momento de la solicitud
Transferencia internacional enviada:			Al momento del envío. Cobros adicionales son aplicados por el banco del exterior.
Forma presencial	No aplica	\$ 50.00 / € 35.00	
Banca en Línea	No aplica	\$ 45.00	
Las condiciones estipuladas anteriormente pueden ser modificadas, las cuales se notificarán de conformidad a la legislación vigente. Consulte nuestras actualizaciones en la página www.baccredomatic.com			

Anexo N° 8: Tarifas Banpaís

		Cargos por Servicios y Comisiones		
Cuentas de Cheques y Ahorros				
		Montos Mínimos de Apertura	Cargo por Inactividad	Cargo por Bajo Promedio
Pyme Cheques	Lempiras	L. 1,000.00	L. 100.00	L. 100.00
Cheques Común Jurídica	Lempiras	L. 10,000.00	L. 100.00	L. 100.00
Cheques Plus Empresarial	Lempiras	L. 50,000.00	L. 100.00	L. 100.00
Cheques Premium	Lempiras	L. 100,000.00	L. 100.00	L. 100.00
Ahorro Común	Lempiras	L. 300.00	L. 100.00	L. 100.00
BP Dollar Check Empresarial	Dólares Americanos	\$100.00	\$ 5.00	\$ 5.00
Cheques Premium	Dólares Americanos	\$5,000.00	\$ 5.00	\$ 5.00
Eurocuenta	Euros	EUR 500	EUR 3.00	EUR 3.00
Cargo por Inactividad				
La inactividad se considera a partir de los seis (6) meses sin movimientos en la cuenta (Débitos o Créditos). El cobro por este concepto se aplicará únicamente cuando el saldo promedio mensual sea inferior al monto mínimo de apertura. El periodo máximo de aplicación del cargo será de dos (2) años a partir del primer cobro efectuado por este concepto.				
Cargo por Bajo Promedio				
El cobro por este concepto se aplicará únicamente cuando el saldo promedio mensual sea inferior al monto mínimo de apertura. El periodo máximo de aplicación del cargo será de dos (2) años a partir del primer cobro efectuado por este concepto.				
Cargos por Devolución de Cheques				
		LEMPIRAS	DOLARES	EUROS
Cheque de cliente jurídico recibido en depósito a cuenta devuelto por cualquier motivo		L. 850.00	\$50.00 (Más cobro de banco corresponsal)	40.00 (Más cobro de banco corresponsal)
Cheque cliente jurídico a nuestro cargo a cuenta devuelto por cualquier motivo		L. 850.00	\$50.00	
Devolución de cheques en dólares americanos comprados al público		\$50.00 (Más el cobro del banco corresponsal, más la tasa de interés por sobregiro calculado al 42% anual en Lempiras y 16% anual en dólares americanos, sobre el número de días transcurrido hasta su recuperación)		
Otros Servicios				
		LEMPIRAS	DOLARES	EUROS
Emisión cheque de caja cliente jurídico (compensación local, cualquier monto)		L. 150.00	\$7.00	
Emisión de giro bancario (compensación internacional) cliente jurídico por:				
a) Débito a cuenta de disponibilidad inmediata b) Venta de Dólares Americanos c) Por sustitución			\$20.00	15.00
Certificación de cheque cliente jurídico (cualquier monto)		L. 150.00	\$7.00	
Orden paro de pago de cheques cliente jurídico (compensación local)		Mínimo L. 500.00 Máximo L.1,500.00 Costo Unitario L.150.00	Mínimo L. 500.00 Máximo L.1,500.00 Costo Unitario L.150.00	
Orden paro de pago de cheques en dólares cliente jurídico (compensación internacional)			\$100.00 por cada cheque	
Fotocopias de transacciones de cuentas de ahorros y cheques cliente jurídico : Depósitos y Retiros, notas de débito y crédito		L. 50.00 año en curso L.100.00 años anteriores (por documento)		
Emisión adicional de estados de cuenta		L. 20.00	L. 20.00	
BP Multipagos: Servicio de recaudación de pagos A= De 101 usuarios en adelante B= Menos de 100 usuarios		A= L.5.00 por transacción B= L.10.00 por transacción		
BP Token para cliente jurídico		1 a 3 BP Token = Gratis De 4 o más = L.400 por unidad		
Reposición BP Token (en caso de pérdida, robo, extravío o daño causado por el usuario)		L.400.00 por unidad		
Transferencias Enviadas ACH / LBTR		L. 35.00	L. 35.00	
Transferencias Recibidas ACH / LBTR		L. 25.00	L. 25.00	
Emisión de constancias para cliente jurídico		L. 150.00		
Constancias Fiscales - hasta 1 año de antigüedad		L. 200.00		
Constancias Fiscales - de 2 a 4 años de antigüedad		L. 300.00		
Emisión de Chequera Bolsillo Empresa		L. 100.00	L. 100.00	
Emisión de Chequera Continua Empresa		L. 420.00	L. 420.00	
Emisión de Chequera Escritorio Empresa		L. 420.00	L. 420.00	
Transferencias enviadas TIGO MONEY		L.30.00		
Alquiler de equipo POS		L. 700.00		
Procesamiento Planilla en Banpaís X Internet		L.0.00		
Procesamiento Planilla Manual (mediante carta o instrucción de débito)				
a) De 1 a 50 créditos		L.500.00		
b) De 51 créditos en adelante		L.15.00 por crédito realizado		
Planilla Tigo Money				
a) Porcentaje de comisión sobre el monto pagado por lote de planilla		2.1%		
Estractos Bancarios por cuenta (MT940, Multicash)		\$50.00	\$50.00	
TARJETA DE DÉBITO BUSINESS PLATINUM				
Reposición de tarjeta titular o adicional. Exento de cobro cuando el deterioro sea producto de un problema con la banda magnética o chip.		L. 100.00		
Comisión por retiro en cajeros automáticos Banpaís		GRATIS		
		Monto a retirar	Comisión	
		L. 100.00	L. 5.00	
		L. 200.00	L. 10.00	
		L. 300.00	L. 15.00	
		L. 400.00	L. 20.00	
		L. 500.00 o más	L. 24.00	
Comisión por retiro en cajeros internacionales		Equivalente a US\$ 1.50		
Programa de Cobertura Tarjeta de Débito Business Platinum contra Hurto, Robo y Extravío:				
BP Cobertura Básica hasta \$1,000.00		L6.00		
BP Cobertura Plus hasta \$3,000.00		L19.00		
BP Cobertura Premium hasta \$5,000.00		L31.00		
Comisión por uso en el extranjero		2.00%		
BP Protege (programa opcional)		L. 80.00 al mes		

