



**FACULTAD DE PREGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**IDENTIFICACIÓN DE LAS  
PREFERENCIAS DE AHORRO EN  
INSTITUCIONES FINANCIERAS DE  
LAS PERSONAS  
ECONÓMICAMENTE ACTIVAS EN  
SAN PEDRO SULA**

**SUSTENTADO POR:**

**FRANCEL ONEYDA PORTILLO BAIRES  
KARLA MARINA GÓMEZ HERNÁNDEZ  
ANGELA BEATRIZ PORTILLO SALGUERO**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.  
JUNIO, 2023**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**  
**CAMPUS CEUTEC**

**FACULTAD DE PREGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**PRESIDENTE EJECUTIVA /  
RECTOR  
ROSALPINA RODRÍGUEZ GUEVARA**

**SECRETARIO GENERAL/  
PRORRECTOR  
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL  
JAVIER SALGADO LEZAMA**

**DECANA DE PREGRADO CEUTEC  
DINA VENTURA**

**IDENTIFICACIÓN DE LAS  
PREFERENCIAS DE AHORRO EN  
INSTITUCIONES FINANCIERAS DE  
LAS PERSONAS  
ECONÓMICAMENTE ACTIVAS EN  
SAN PEDRO SULA**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**JOSÉ MARIA DÍAZ BARRIENTOS**

**ASESOR TEMÁTICO**

**CRISTHIAM JOSÉ MIRA CLAROS**

**MIEMBROS DE LA TERNA (o comisión evaluadora):**

**MEDARDO MIGUEL GALINDO MENDOZA**

**KENSSY JACKELINE LICONA**

**GISSEL ALEJANDRA PADILLA SÁNCHEZ**

## **Derechos de Autor**

© Copyright 2023

Francel Oneyda Portillo

Karla Marina Gómez

Angela Beatriz Portillo

Todos los derechos son reservados

## **Dedicatoria**

Este proyecto de graduación lo dedico primeramente a Dios por darme la sabiduría para aprobar cada una las clases, porque nunca me ha dejado sola. A mi familia por apoyarme en todo momento a lo largo de mis estudios universitarios. A cada catedrático que me compartió sus enseñanzas y cada persona que en esta etapa se convirtieron en ángeles y me hicieron sentir su apoyo.

### **Karla Marina Gómez Hernández**

Dedico mi tesis primeramente a Dios por darme la sabiduría y fuerzas para culminar con éxito mi carrera universitaria porque sin su ayuda no hubiese podido lograrlo.

Agradezco a mi madre por ser un pilar importante en mi vida, por todos los sacrificios que ha hecho para que yo pudiese cumplir uno de mis sueños, por su amor y apoyo incondicional, a cada uno de mis amigos por el apoyo que me brindaron cuando más lo necesité.

Agradezco a mi esposo por todo el apoyo que me ha brindado en el transcurso de mi carrera universitaria y por animarme en todo momento cuando mis fuerzas se debilitaban.

### **Francel Oneyda Portillo Baires**

Primeramente, dedico a Dios con todo mi corazón este proyecto de graduación, porque él me dio las fuerzas necesarias para cumplir este sueño y culminar con éxito mi carrera universitaria. Dedico esta victoria a mi familia, por siempre apoyarme incondicionalmente. A mi esposo e hijo, por ser mi motivación día a día, por darme fuerzas cuando estuve a punto de rendirme, es para mí un honor ser un ejemplo de perseverancia y esfuerzo. A los catedráticos por tener ese don, dedicación y esa paciencia de compartir la enseñanza a cada uno de los estudiantes.

**Agradecimientos**

Agradezco a Dios por permitir culminar esta etapa académica y siempre estar presente cuando más lo necesito, todo lo que soy es gracias a Dios. A nuestros catedráticos por su guía, comprensión, paciencia, entrega y consejos que nos ayudaron en cada proceso de nuestra carrera. A mis compañeros con quienes compartimos conocimientos en cada clase cursada, a mi familia por su valioso apoyo y cada persona que estuvo para darme ánimos cuando sentía darme por vencida. A todos los que creyeron en mí, muchas gracias.

**KARLA MARINA GOMEZ HERNANDEZ**

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme alcanzar una de mis metas, por darme sabiduría, inteligencia y la fuerza necesaria para culminar con éxito esta etapa universitaria, sin duda alguna no lo hubiese logrado sin su ayuda. Agradezco a mi mamá, mi esposo, mis hermanos y amigos por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de mi carrera, agradezco a cada uno de los catedráticos que me impartió clases porque fueron pieza fundamental para poder alcanzar este sueño.

**FRANCEL ONEYDA PORTILLO BAIRES**

Agradezco a Dios por nunca dejarme sola y darme las fuerzas necesarias para no rendirme en los momentos más difíciles y poder dar este gran paso, dejando atrás cualquier adversidad, gracias, papá DIOS por hacer mi sueño realidad.

Agradezco a mi familia por ser ese pilar fundamental y darme todo el apoyo a lo largo de mi vida, gracias por confiar en mí, por sus sacrificios y su motivación siempre.

Gracias infinitas a mi esposo e hijo por darme siempre los ánimos y apoyo incondicional cada trimestre a lo largo de mi carrera.

Gracias a todos los catedráticos de manera especial y sincera por tener la paciencia y la sabiduría de poder enseñar, agradezco cada consejo para ponerlo en práctica tanto en nuestro ámbito laboral como en nuestra vida cotidiana.

**ANGELA BEATRIZ PORTILLO SALGUERO**

## **Resumen Ejecutivo**

La presente investigación tiene como objetivo conocer las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas en San Pedro Sula, mostrando así los motivos por los cuales inclinan sus preferencias para dichas instituciones financieras.

Se aplica la técnica de encuesta de 25 preguntas la cual desarrollamos a través de la plataforma Google Forms a 384 personas en un rango de 18 a 60 años que representan a la población económicamente activa y que son residentes de la ciudad de San Pedro Sula.

En el desarrollo de la investigación se buscó comprobar la hipótesis planteada en cuanto a si existen razones identificables o no identificables para que las personas económicamente activas que residen en San Pedro Sula, decidan ahorrar en bancos o cooperativas basadas en las preferencias personales y necesidades financieras. Durante el estudio, por medio de las fuentes de información primarias y secundarias, se pudo identificar las variables de base que sirvieron de guía al estudio que se aplicó a través de la encuesta.

Basado en la congruencia metodológica del presente informe, se llegó a la conclusión de aceptar la hipótesis alternativa donde se asegura que el 63% de las personas económicamente activas residentes en la ciudad de San Pedro Sula prefieren ahorrar en bancos. La investigación refleja que, de las 384 personas encuestadas, 47.3% de ellas abrió la cuenta de ahorro para tener tranquilidad y seguridad económica, 63.4% consideran que para elegir una institución financiera es importante la solidez de esta, el 35.9% estaría dispuesto a cambiar de banco si encontrara una opción más conveniente o mejores servicios. Además, el 36.3% indica que la calidad de la información sobre los beneficios de las instituciones financieras es regular, por lo que se concluye que en el mercado financiero existe escasez de información sobre los beneficios que brinda el sector financiero a sus usuarios.

## **Abstract**

The main objective of this research is to have a better knowledge of the savings preferences of economically active people living in San Pedro Sula, exposing the reasons why they show preferences for certain financial institutions.

We applied the 25-question survey technique, which we developed through the Google Forms platform, to 384 people between the ages of 18 to 60 years who represents the group of economically active people residing in the city of San Pedro Sula.

In the development of these research, we intend to test our hypothesis if there are identifiable or non-identifiable reasons for economically active people living in San Pedro Sula to decide to save their money in banks or credit unions based on their personal preferences and financial needs.

In the course of the study, the information collected from primary and secondary sources it was possible to identify the base variables that served as a guide to the research that was applied through the survey.

Based on the methodological consistency of this report, it was concluded to accept the alternative hypothesis where it is ensured that 63% of economically active people residing in the city of San Pedro Sula prefer to save their money in banks. The investigation has shown that of the 384 people surveyed the 47.3% of them opened a savings account to have mental peace and financial security, 63.4% consider that financial strength is important to select a financial institution, 35.9% would be willing to change bank if they found a more convenient option or better services. In addition, 36.3% indicate that the quality of information on the benefits of financial institutions offer is regular, therefore, it is concluded that in the financial market there is a lack of information about the benefits that the financial sector gives to its users.

# Índice

|   |    |
|---|----|
| I Introducción .....                          | 1  |
| II Planteamiento del Problema .....           | 2  |
| 2.1 Antecedentes.....                         | 2  |
| 2.2 Definición del Problema.....              | 4  |
| 2.2.1 Enunciado del Problema .....            | 4  |
| 2.2.2 Formulación del Problema.....           | 5  |
| 2.3 Preguntas de Investigación .....          | 5  |
| 2.4 Hipótesis de Investigación.....           | 6  |
| 2.5 Variables de Investigación.....           | 7  |
| 2.6 Justificación.....                        | 8  |
| CAPÍTULO III OBJETIVOS DEL PROYECTO.....      | 8  |
| 3.1 Objetivo General.....                     | 8  |
| 3.2 Objetivos Específicos .....               | 9  |
| CAPÍTULO IV MARCO TEÓRICO.....                | 9  |
| 4.1 Microentorno .....                        | 9  |
| 4.2 Macroentorno.....                         | 10 |
| 4.3 Teorías de Sustento.....                  | 15 |
| 4.4 Conceptualización .....                   | 15 |
| CAPÍTULO V METODOLOGÍA.....                   | 17 |
| 5.1 Congruencia Metodológica.....             | 17 |
| 5.1.1 Matriz Metodológica.....                | 17 |
| 5.2 Operacionalización de Variables .....     | 19 |
| 5.3 Enfoques y Métodos .....                  | 20 |
| 5.3.1 Alcance de la Investigación .....       | 20 |
| 5.3.2 Diseño de la Investigación .....        | 21 |
| 5.4.2 Muestra .....                           | 23 |
| 5.4.3 Unidad de Análisis .....                | 25 |
| 5.4.4 Unidad de Respuesta.....                | 26 |
| 5.4.5 Técnicas e Instrumentos Aplicados ..... | 26 |
| 5.5 Fuentes de Información .....              | 33 |
| 5.5.1 Fuentes Primarias.....                  | 34 |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.5.2 Fuentes Secundarias.....                 | 34        |
| 5.6 Limitaciones de la Investigación .....     | 34        |
| 5.7 Cronograma de Actividades .....            | 36        |
| <b>CAPÍTULO VI RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b> | <b>37</b> |
| 6.1 Resultados de la Investigación .....       | 37        |
| 6.2 Análisis de la Investigación.....          | 53        |
| <b>CAPÍTULO VII PRUEBA DE HIPÓTESIS .....</b>  | <b>54</b> |
| <b>CAPÍTULO VIII CONCLUSIONES.....</b>         | <b>56</b> |
| <b>CAPÍTULO IX RECOMENDACIONES .....</b>       | <b>57</b> |
| Bibliografía.....                              | 58        |
| Anexos.....                                    | 60        |

## **Índice de Tablas**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 2.1. Su población por edad está clasificada de la siguiente manera:.....  | 2  |
| Tabla 2.2. Cantidad de agencias por banco ubicados en San Pedro Sula: .....   | 3  |
| Tabla 5.1. Cuadro de congruencia del proyecto identificación de las preferencias de ahorro en instituciones financieras de las personas económicamente activas en San Pedro Sula. ....            | 18 |
| Tabla 5.2. Cuadro de operación de variables del proyecto identificación de las preferencias de ahorro en instituciones financieras de las personas económicamente activas en San Pedro Sula. .... | 19 |
| Tabla 5.3. Población San Pedro Sula año 2022.....   | 23 |
| Tabla 5.4. Datos para calcular la muestra .....   | 24 |
| Tabla 5.5. Cronograma de actividades .....  | 36 |

## **Índice de Figuras**

|  |    |
|--|----|
| Figura 2.1. Gráfica de variables dependientes e independientes .....                   | 7  |
| Figura 4.1. Factores influyentes.....  | 10 |
| Figura 4.2. Tasa de Subempleo por Insuficiencia de Ingreso y Tasa de Desocupación..... | 11 |
| Figura 5.1. Enfoques Cuantitativo y Cualitativo .....                                  | 22 |

## Índice de Gráficas

|   |    |
|---|----|
| Grafica 6.1. Personas económicamente activas en San Pedro Sula .....                    | 38 |
| Grafica 6.2. Rango de edad .....  | 38 |
| Grafica 6.3. Gráfica sobre los géneros .....  | 39 |
| Grafica 6.4. Miembros por hogar .....   | 39 |
| Grafica 6.5. Zonas de San Pedro Sula.....   | 40 |
| Grafica 6.6. Profesiones y oficios .....  | 40 |
| Grafica 6.7. Preferencias de ahorro .....   | 41 |
| Grafica 6.8. Ingresos mensuales promedio .....  | 41 |
| Grafica 6.9. Recomendación de apertura de cuenta de ahorros .....                       | 42 |
| Grafica 6.10. Tiempo de tener la cuenta de ahorro .....                                 | 42 |
| Grafica 6.11. Medida de confianza .....   | 43 |
| Grafica 6.12. Resultados de encuesta.....   | 43 |
| Grafica 6.13. Monto destinado para ahorrar .....  | 44 |
| Grafica 6.14. Fondos .....  | 44 |
| Grafica 6.15. Factores determinantes .....  | 45 |
| Grafica 6.16. Servicios de la institución financiera .....                              | 45 |
| Grafica 6.17. Beneficios de la institución financiera .....                             | 46 |
| Grafica 6.18. Servicios adicionales de la institución financiera .....                  | 46 |
| Grafica 6.19. Calidad de la información de la institución financiera.....               | 47 |
| Grafica 6.20. Opciones de ahorro de la institución financiera .....                     | 48 |
| Grafica 6.21. Conocimiento de plataformas digitales de la institución financiera .....  | 48 |
| Grafica 6.22. Frecuencia de utilización de servicios de la institución financiera ..... | 49 |
| Grafica 6.23. Transacciones .....   | 49 |
| Grafica 6.24. Cambio de la institución financiera.....                                  | 50 |

Grafica 6.25. Motivos de decisión de cambio .....50

Grafica 6.26. Preferencia de ahorro según percepción de solidez .....51

Grafica 6.27. Preferencia de ahorro según tasa de ahorro.....52

Grafica 6.28. Preferencia de ahorro según accesibilidad a la agencia .....52

Grafica 6.29. Preferencia de ahorro según percepción de servicio .....53

# **I Introducción**

Fuente: Elaboración Propia

En la actualidad las personas económicamente activas presentan la duda al momento de colocar sus ahorros, es decir, en un banco o una cooperativa. Por ende, se comenzó a investigar que entidades financieras ofrecen seguridad, mejores beneficios y las ventajas que se obtienen al colocar los ahorros en la institución financiera que se elige.

La presente investigación tiene como objetivo conocer las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas en San Pedro Sula, mostrando así los motivos por los cuales inclinan sus preferencias para dichas instituciones financieras.

Es por esto por lo que la actual investigación ha sido planteada de la siguiente manera: el planteamiento del problema, que permite determinar un diagnóstico de la investigación, también se muestra la situación problemática que establece las preferencias de los ahorrantes y sus causas permitiendo así conocer oportunidades de mejoras que las instituciones financieras pudiesen aplicar para lograr la satisfacción de los clientes que utilizan sus servicios.

Asimismo, se muestra la hipótesis, objetivos de la investigación, las técnicas e instrumentos de la recolección de datos, la población a la cual es dirigida la investigación, plan de procesamiento y análisis de datos, los resultados obtenidos de la investigación y la comparación de los resultados con información obtenida.

Para finalizar se encuentran las conclusiones, recomendaciones y anexos, los cuales contienen documentos con información que complementan los resultados de la investigación.

## II Planteamiento del Problema

### 2.1 Antecedentes

Datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) realizada en el año 2022, San Pedro Sula cuenta con un total de 823,908 habitantes de los cuales 390,108 son hombres y 433,800 son mujeres, teniendo una edad media de 25 años (Instituto Nacional de Estadística, INE, 2022).

Tabla 2.1. Su población por edad está clasificada de la siguiente manera:

| <b>Años de Edades</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------|--------------|
| 15-29                 | 153,900      |
| 30-44                 | 114,030      |
| 45-59                 | 66,970       |

Sus principales actividades económicas son: comercio al por mayor y menor, reparación de vehículos, hoteles y restaurantes, industrias manufacturas (Instituto Nacional de Estadística, INE, 2022).

En la actualidad se presentan diversas posibilidades para ahorrar el dinero, en el mercado existen varias instituciones financieras en las cuales las personas pueden confiar sus ahorros, y, entre las más reconocidas se encuentran los bancos y cooperativas.

San Pedro Sula cuenta con catorce bancos comerciales, los cuales son regulados por el Banco Central de Honduras (BCH) y la Comisión de Bancos y Seguros (CNBS). Todos asociados a través de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA). (CNBS)

Tabla 2.2. Cantidad de agencias por banco ubicados en San Pedro Sula:

| <b>Nombre de Banco</b> | <b># Sucursales</b> |
|------------------------|---------------------|
| Atlántida              | 7                   |
| Azteca                 | 8                   |
| Davivienda             | 10                  |
| Bac Honduras           | 10                  |
| Banrural               | 3                   |
| Banco los Trabajadores | 4                   |
| Occidente              | 13                  |
| Banpais                | 19                  |
| Ficensa                | 4                   |
| Ficohsa                | 19                  |
| Banhcafe               | 3                   |
| Lafise                 | 2                   |
| Popular                | 3                   |
| Promerica              | 5                   |

Las Cooperativas en Honduras son reguladas por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) quienes son una institución descentralizada del estado, autónoma y con patrimonio propio, que tiene a su cargo la aplicación de la legislación cooperativa y autoridad de control de los entes cooperativos que se rigen por la Ley de Cooperativas de Honduras y demás leyes que por su naturaleza y similitud apliquen (CONSUCOOP).

El departamento de Cortés cuenta con 192 cooperativas inscritas en CONSUCOOP de las cuales 43 se encuentran ubicadas en el municipio de San Pedro Sula (CONSUCOOP, marzo 2023).

Las cooperativas y bancos entregan a sus clientes algunos servicios similares como ser: cuentas de ahorro y créditos. Cada institución financiera tiene como meta primordial promover la cultura de ahorro. Actualmente se desconoce con exactitud las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas en la ciudad de San Pedro Sula.

Es importante que las instituciones financieras puedan conocer las preferencias de los clientes que son económicamente activas ya que pueden ser su mayor potencial de clientes.

Cada persona que recibe ingresos por su actividad económica podría tener sus razones principales para confiar sus ahorros en algunas instituciones financieras.

## **2.2 Definición del Problema**

El planteamiento del problema es el centro, el corazón de la investigación: dicta o define los métodos. El planteamiento debe implicar la posibilidad de realizar una prueba empírica, es decir, la factibilidad de observarse en la realidad objetiva. Libro Metodología de Investigación cap. 3 (Hernández Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014).

### **2.2.1 Enunciado del Problema**

Enunciar un problema de investigación consiste en presentar, mostrar y exponer las características o los rasgos del tema, situación o aspecto de interés que va a estudiarse, es decir, describir el estado actual del problema (Tamayo, 2002).

En la ciudad de San Pedro Sula existen diferentes opciones de instituciones bancarias y cooperativas como ser Banco Ficohsa, Banco Promerica, Bac Honduras, Banco Atlántida, Banrural, Banco los trabajadores, Banco de occidente, Banco Lafise, Banco Ficensa, Banhcafe, Banco del país, Banco Davivienda, Banco Popular, Banco Azteca, Cooperativa Sagrada Familia, Cooperativa CACEENP, Cooperativa de ahorro y crédito Chorotega, Cooperativa Elga, Cooperativa de ahorro y crédito Ocatepeque Limitada, Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Honduras Limitada (Cohacehl), Cooperativa Usula, etc., para que las personas económicamente activas puedan ahorrar su dinero, y de esta manera elegir el banco o cooperativa que cubra sus necesidades, que brinde seguridad y confianza al momento de tomar dicha decisión. Lo antes mencionado crea la necesidad de realizar una investigación con el fin de conocer las preferencias de las personas económicamente activas en San Pedro Sula que ahorran en bancos o cooperativas y por ende conocer el motivo que incentiva a ahorrar en dichas instituciones financieras, al recopilar

esta información y conocer las preferencias de ahorro dicha información se podrá utilizar para el provecho de las instituciones financieras para que puedan evaluar los beneficios que ofrecen y que de esta manera puedan crear beneficios atractivos que promueva el ahorro en las personas económicamente activas .

### **2.2.2 Formulación del Problema**

Un problema se formula cuando el investigador dictamina o hace una especie de pronóstico sobre la situación del problema. En lugar de hacerlo con afirmaciones, este pronóstico se plantea mediante la formulación de preguntas orientadas a dar respuesta al problema de la investigación (Mendez , 1995).

¿Cuáles son las instituciones financieras en las cuales las personas económicamente activas de San Pedro Sula prefieren depositar sus ahorros?

### **2.3 Preguntas de Investigación**

Además de definir los objetivos concretos de la investigación es conveniente plantear, por medio de una o varias preguntas, el problema que se estudiará. Hacerlo en forma de preguntas tiene la ventaja de presentarlo de manera directa, lo cual minimiza la distorsión (Christensen, 2006).

1. ¿Cuál es la percepción de servicio de las personas económicamente activas de San Pedro Sula acerca de la institución financiera de su preferencia?
2. ¿Cuál es la percepción de solidez que evalúan las personas económicamente activas de San Pedro Sula al momento de ahorrar en banco o cooperativa?
3. ¿Cuáles son los beneficios que evalúan las personas económicamente activas en San Pedro Sula al momento de ahorrar en bancos o cooperativas?
4. ¿Cuáles son las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas de San

Pedro Sula?

## **2.4 Hipótesis de Investigación**

Las hipótesis indican lo que se trata de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno esperado. Se deriva de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones (Williams, 2003).

**H<sub>i</sub>**: Existen razones identificables para que las personas económicas activas de San Pedro Sula, decidan ahorrar en bancos o cooperativas basadas en las preferencias personales y necesidades financieras.

**H<sub>o</sub>**: Existen razones no identificables para que las personas económicas activas de San Pedro Sula, decidan ahorrar en bancos o cooperativas basadas en las preferencias personales y necesidades financieras.

.

## 2.5 Variables de Investigación

Son las propiedades medidas y que forman parte de las hipótesis o que se pretenden describir (Sampieri R. H., 2014).

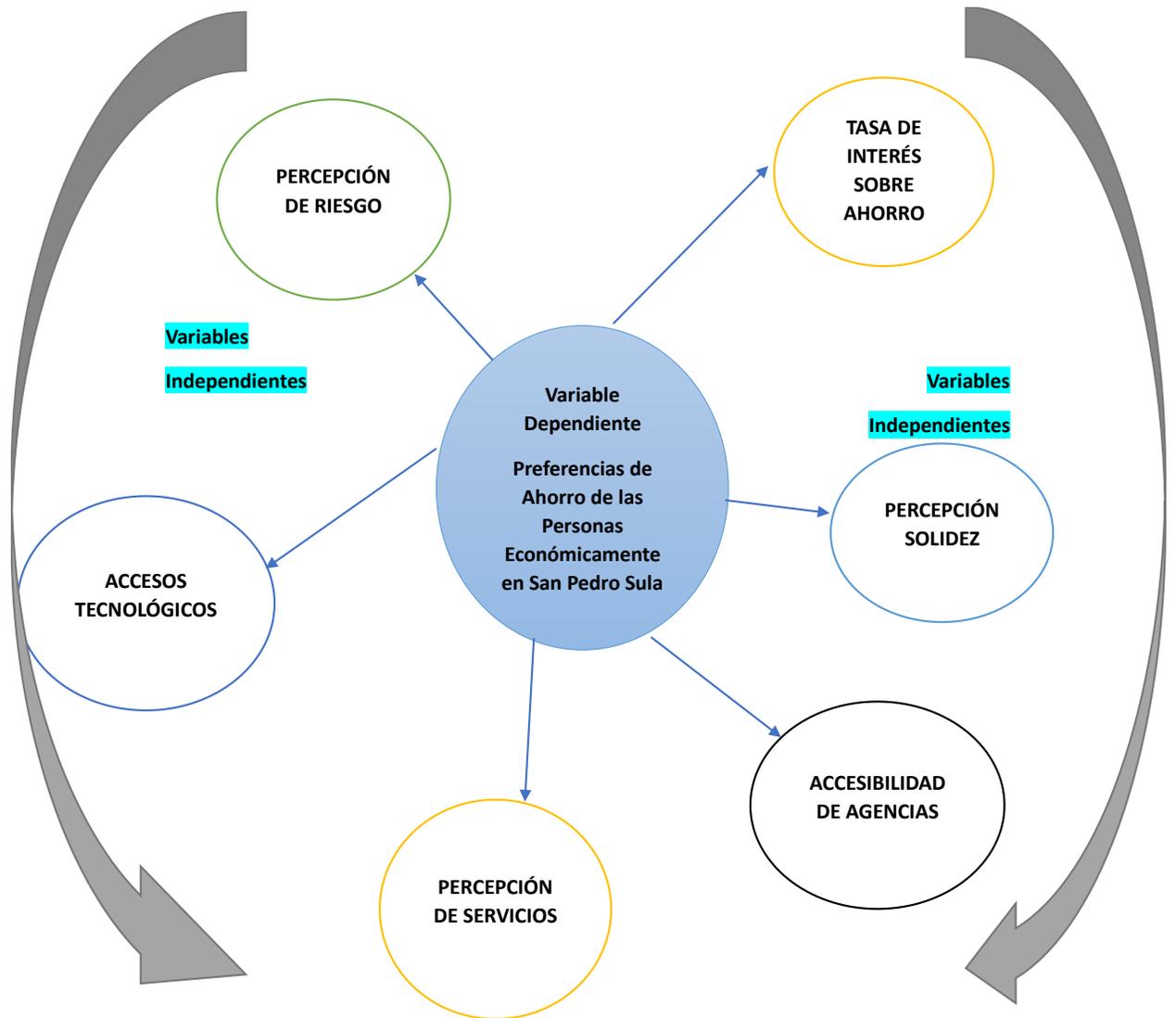


Figura 2.1. Gráfica de variables dependientes e independientes  
Fuente: Elaboración Propia

## **2.6 Justificación**

Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante (Sampieri H. , 2017).

La presente investigación se elaboró con el objetivo de determinar las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas que residen en la ciudad de San Pedro Sula.

Al comprender las preferencias de ahorro de las personas, las instituciones financieras pueden ofrecer mejores servicios y productos que se adapten a las necesidades de los usuarios financieros. Esto puede aumentar la inclusión financiera y mejorar el acceso a servicios financieros para las personas que actualmente no tienen una cuenta de ahorro.

Las instituciones financieras pueden diseñar productos que fomenten el ahorro, esto puede ayudar a las personas a alcanzar sus metas financieras a largo plazo y promover un mayor bienestar económico.

## **CAPÍTULO III OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **3.1 Objetivo General**

Señalan a lo que se aspira en la investigación y debe expresarse con claridad, pues son las guías del estudio (Sampieri R. H., 2014).

Fuente: Elaboración Propia.

Identificar las preferencias de ahorro en banco o cooperativa de las personas económicamente activas en San Pedro Sula, con el fin de conocer las razones por las cuales deciden ahorrar en dichas instituciones financieras.

## 3.2 Objetivos Específicos

Fuente: Elaboración Propia

1. Identificar la institución financiera en la cual las personas económicamente activas de San Pedro Sula prefieren confiar sus ahorros.
2. Identificar las percepciones de servicios que tienen las personas económicamente activas de San Pedro Sula acerca de la institución financiera de su preferencia.
3. Identificar la percepción de solidez que evalúan las personas económicamente activas al momento de ahorrar en banco o cooperativa.
4. Identificar los beneficios que evalúan las personas económicamente activas al momento de ahorrar en banco o cooperativa.

## CAPÍTULO IV MARCO TEÓRICO

El marco teórico proporciona una visión de donde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo del conocimiento en el cual “nos moveremos” (Hernandez Sampieri, Roberto, 2006).

### 4.1 Microentorno

El microentorno también es conocido como entorno específico, entorno de acción directa o entorno inmediato. Se refiere a todos los aspectos o elementos relacionados en forma permanente con la empresa y que influyen tanto en las operaciones diarias como en los resultados (ESAN, 2016).

Las cuentas de ahorro que ofrecen los bancos y cooperativas a las personas económicamente activas en San Pedro Sula presentan factores que influyen en su microentorno al momento de decidir la institución financiera para ahorrar a continuación se detallan:

**Clientes:** Las personas económicamente activas en San Pedro Sula son un factor importante

para bancos y cooperativas ya que permite a las instituciones financieras identificar los beneficios que los cuentahabientes evalúan al momento de elegir entre un banco o una cooperativa.

**Proveedores:** Es de vital importancia que los bancos y cooperativa elijan proveedores calificados para proporcionar los suministros y servicios como ser: libretas de ahorro, tarjeta de débito, internet, entre otros, y de esta manera brindar servicio de calidad a cada persona económicamente activa que decide ahorrar con dichas instituciones financieras.

**Competidores:** Actualmente en la ciudad de San Pedro Sula existen 14 instituciones bancarias y 43 cooperativas por lo cual sin duda alguna las personas económicamente activas de San Pedro Sula tienen un abanico de opciones para elegir la institución financiera que cubra sus necesidades y le brinde mayores beneficios.

## 4.2 Macroentorno

El macroentorno se refiere a los factores y fuerzas de fuera de la organización que afectan su desempeño (Robbins, Stephen P. y Mary Coutter, 2010).



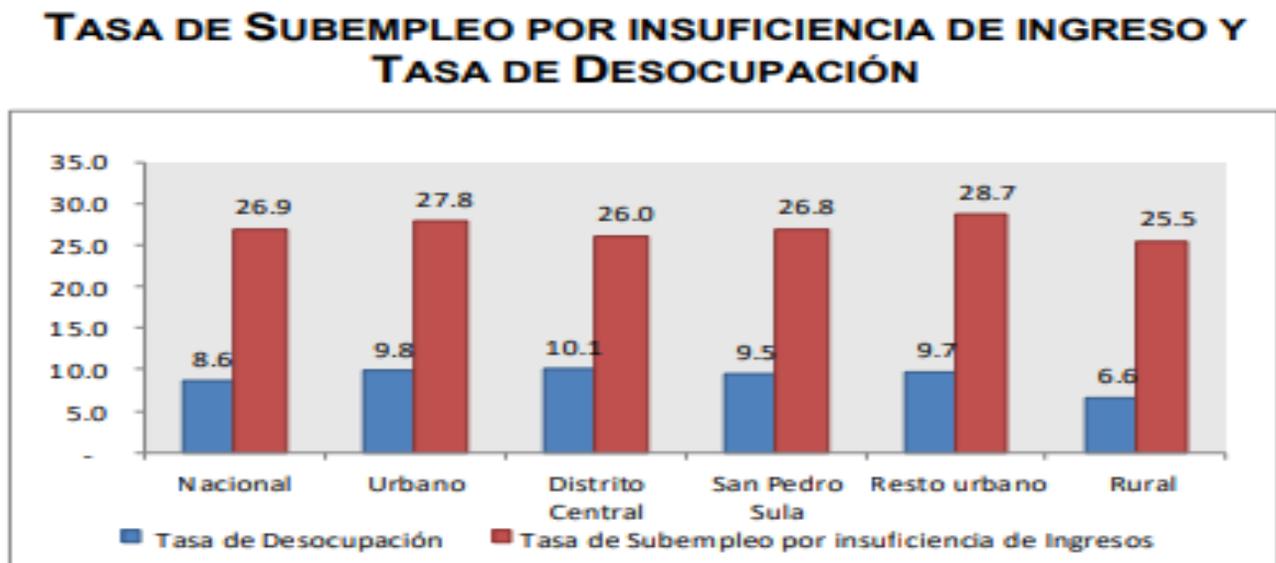
Figura 4.1. Factores influyentes

Tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero, y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros. El acceso a servicios financieros como ser las cuentas de ahorro facilita la vida diaria y ayuda a las familias a planificar desde objetivos a largo plazo hasta emergencias inesperadas (Grupo Banco Mundial).

Existen diferentes factores que pueden impactar de forma directa a los ahorrantes en la ciudad de San Pedro Sula, los cuales mencionaremos a continuación:

### **Factor Económico**

INE, asegura que uno de los problemas del mercado laboral es el desempleo; el cual se mide con la Tasa de Desocupación (TD). En octubre de 2021 los desempleados representaban el 8.6% de la Fuerza de Trabajo (Instituto Nacional de Estadística, INE, 2022).



*Figura 4.2. Tasa de Subempleo por Insuficiencia de Ingreso y Tasa de Desocupación*

El problema del desempleo es mayormente urbano, potenciado probablemente por la migración constante de personas del campo a la ciudad y la poca capacidad del mercado laboral

para absorber esta fuerza de trabajo. Mientras la tasa de desempleo urbana se estima en 9.8%, la rural es de 6.6%; el Distrito Central y San Pedro Sula tienen la mayor tasa de desempleo 10.1% y 9.5% respectivamente.

Si la tasa de desocupación (TD) se analiza desde un enfoque de género, se notará claramente que el mercado tiene un sesgo hacia la ocupación masculina. Este indicador, para los hombres es tres puntos inferiores que para las mujeres (7% y 10.7% respectivamente). Además, el mercado parece absorber más rápidamente la mano de obra masculina que la femenina: mientras en un hombre los meses buscando trabajo (MBT) son 3.4, en una mujer son 3.6 meses.

La desocupación se concentra en la población joven; del total de 348,858 desocupados del país, 45.7% son jóvenes menores de 25 años. La tasa de desocupación (TD) y los meses buscando trabajo para desocupados con educación secundaria son 10.4% y 4 meses respectivamente. Para los universitarios es similar: 9.3% y 3.8 en ese orden. Esto hace pensar que las personas con educación secundaria y universitaria tienen más problemas para conseguir empleo. Casi la mitad de los desocupados (36.9%) de Honduras tienen apenas educación secundaria.

Sin duda alguna que las cifras compartidas por el INE nos muestran que la tasa de subempleo de las personas en San Pedro Sula es 10.1% y 9.5% lo que nos permite observar que es un factor que afecta a las personas que desean ahorrar ya que al no contar con estabilidad laboral les es imposible mantener un ahorro personal en banco o cooperativa (Instituto Nacional de Estadística, INE, 2022).

### **Factor Sociocultural**

Según las cifras proporcionadas por Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) indican que, en los bancos, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF) y sociedades financieras había 24,499 cuentas de ahorro con saldos mayor a 1,000,000 lempiras de los cuales

20,924 son personas naturales y el resto de las personas jurídicas y otras organizaciones. En febrero de este año en todo el sistema nacional había 8,777,215 cuentas de depósito en moneda nacional y extranjera, las cuales 8,702,777 son cuentas de persona naturales y 74,438 de empresas y organizaciones y al otro extremo 5,552,310 las cuentas con saldos menores a 1,000.00 lempiras, estas cifras reflejan que hay una cantidad de hondureños que son de bajos recursos, no tienen el hábito del ahorro y en otros casos el consumismo. En la ciudad de San Pedro Sula las personas económicamente activas deciden ahorrar, pero en muchas ocasiones se presentan problemas económicos que les imposibilita el seguir ahorrando porque lastimosamente la economía ha ido decayendo poco a poco y llega un momento que los ahorrantes prefieren suplir sus necesidades y la de su familia (CNBS).

### **Factor Político-Legal**

Ley del sistema financiero Decreto No. 129-2004 ARTÍCULO 4.- RÉGIMEN LEGAL. Las instituciones del sistema financiero se regirán por los preceptos de esta Ley y en lo que les fueren aplicables por la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Ley del Banco Central, Ley de Seguro de Depósitos en Instituciones del Sistema Financiero, Ley Monetaria y por los reglamentos y resoluciones emitidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en adelante denominada “la Comisión” y por el Banco Central de Honduras, en adelante denominado “Banco Central”. La ley estipula las siguientes consideraciones el desarrollo del país requiere que los ahorros generados por los hondureños sean invertidos en condiciones de absoluta transparencia y eficiencia y además administrados con prudencia, honestidad y responsabilidad. Honduras está comprometida a adoptar los principios para la supervisión efectiva, contenidos en el Primer Acuerdo de Capital, emitido en 1988, para lo cual es necesario fortalecer las capacidades de la institución supervisora, introducir la supervisión consolidada de los grupos financieros y emitir

reglas para el gobierno corporativo de las instituciones que realizan intermediación financiera.

Según Decreto No. 146-2019 es imperante fortalecer las decisiones que toma el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) como ente regulador del cooperativo en aras de mantener una supervisión eficaz, oportuna y eficiente en cada cooperativa; logrando mitigar los riesgos a nivel de sus organizaciones, siendo este un logro no solo interno, si no a nivel de país. Las personas económicamente activas en San Pedro Sula que han decidido ahorrar en un banco o cooperativa pueden estar tranquilos de que existen entes reguladores para las instituciones Financieras de nuestro país que son las encargadas de velar por la seguridad de su efectivo (CNBS) (CONSUCOOP).

### **Factor Tecnológico**

Fuente: Elaboración Propia

El factor tecnológico ha tenido un gran impacto en los bancos y cooperativas a nivel nacional, ya que se ha dado un cambio en los procesos de formalizar negocios financieros básicos como ser: apertura de cuenta, depósitos, transferencias, entre otros permitiendo procesos de formalización más eficientes mediante medios digitales sin verse en la necesidad de presentarse al banco o cooperativa para adquirir dichos productos o servicios. Sin duda alguna estos cambios tecnológicos acarrearán costos para las instituciones financieras, pero son vitales para estar a la vanguardia tecnológica y ofrecer a sus clientes procesos ágiles y eficientes.

### **Factores Medioambientales**

Los bancos y cooperativas que financian sectores de alto riesgo están expuestos tanto a riesgos de crédito como de reputación. Los préstamos que generan oposición social o causan daños al medio ambiente pueden enfrentar demoras en el pago y empañar la imagen del cliente y de la entidad financiera. Las organizaciones no gubernamentales (ONG) y otros factores de la sociedad

civil han dirigido activamente sus reclamos a los bancos, por financiar inversiones que generan intensas deforestaciones, reasentamientos comunitarios, pérdida de hábitats u otros daños ambientales irreversibles (BID Invest, 2018).

Para gestionar estos riesgos, los bancos y cooperativas pueden desarrollar estrategias institucionales que definan lo que financiarán y lo que no. Hoy, para los bancos y cooperativas es una práctica estándar tener una política ambiental corporativa que guíe las decisiones de inversión.

Muchas instituciones financieras han dado un paso adicional al desarrollo de políticas específicas para sectores de alto riesgo, que brinden orientación detallada sobre lo que un banco o cooperativa considera aceptable o no. Para esto se requiere compromiso por parte de la alta gerencia y políticas ambientales corporativas, los bancos y cooperativas desarrollan sistemas de gestión ambiental y social.

### **4.3 Teorías de Sustento**

La teoría se sustenta a partir de observaciones, experimentos y datos recopilados de manera sistemática y rigurosa. Para que una teoría se considere sustentada en la investigación, debe cumplir con ciertos criterios. En primer lugar, debe estar respaldada por evidencia empírica sólida, lo que significa que los resultados de la investigación deben ser conscientes y replicables.

Cabe resaltar que se ha obtenido información de la tesis realizada por alumnos de CEUTEC San Pedro Sula en enero 2023 llamada Percepción de los Usuarios Financieros en los Productos y Servicios que Ofrecen las Cooperativas en San Pedro Sula, dicha información no sustenta nuestra investigación ya que deja por fuera información que podría ser de mucha importancia para conocer las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas en San Pedro Sula.

### **4.4 Conceptualización**

La definición de esta palabra es la acción o proceso mediante el cual se desarrollan ideas

abstractas o conceptos a partir de la experiencia o comprensión consciente, que no es necesariamente verdadera, sobre algún tema (actual, s.f.).

1. **Tasa de interés sobre ahorro:** si se trata de un depósito la tasa de interés expresa el pago que recibe la persona que deposita el dinero por poner esa cantidad a disposición de la institución financiera.
2. **Percepción solidez:** se refiere a la evaluación que una persona o una entidad tiene sobre la fortaleza y estabilidad de su situación económica y financiera. Es la percepción sobre la solvencia, estabilidad y capacidad para enfrentar desafíos financieros y cumplir con las obligaciones económicas.
3. **Accesibilidad de agencias:** la accesibilidad de las agencias financieras se refiere a la capacidad que las personas tienen para acceder y utilizar los servicios financieros proporcionados por dichas instituciones. La accesibilidad tiene como objetivo eliminar las barreras sociales, físicas y cognitivas que pueden impedir o dificultar que las personas utilicen los servicios financieros de manera efectiva.
4. **Percepción de servicios:** se refiere a la forma en que los clientes valoran y evalúan la calidad, eficiencia y satisfacción de los servicios financieros que utilizan. Una percepción positiva de los servicios financieros puede generar confianza, lealtad y una relación continua con la institución financiera.
5. **Acceso tecnológico:** es el acceso y la habilidad para utilizar las herramientas y plataformas tecnológicas que brindan servicios financieros, como ser: la banca en línea, aplicaciones móviles, pagos electrónicos y otras alternativas digitales. Las instituciones financieras al disponer de tecnología avanzada les permiten a los usuarios financieros realizar sus transacciones de una manera rápida y segura desde cualquier lugar.
6. **Percepción de riesgo:** puede ser influenciada por varios factores: como la estabilidad y

solidez financiera, la transparencia de su historial financiero y crediticio, reputación y credibilidad, y de esta manera generar seguridad y confianza a los usuarios financieros.

## **CAPÍTULO V METODOLOGÍA**

La metodología es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación, por lo cual nos presenta los métodos y técnicas para la realización de la investigación (Tamayo, 2007).

### **5.1 Congruencia Metodológica**

Es la herramienta que posibilita el análisis e interpretación de la operatividad teórica del proyecto de investigación que sistematiza al conjunto: problemas, objetivos, variables y operacionalización de las variables.

Formular solamente la operacionalización de variables no tiene utilidad si no está directamente integrada al objetivo y al problema, pues la integración o sistematización de ellos es la base teórica de la investigación. La matriz de consistencia (MC) es el nexo operativo para la coherencia entre la parte teórica, el material y métodos. No desarrollarla significaría falta de conocimiento de los alcances e implicancias de la operatividad de la investigación (Rojas, M, 2010).

#### **5.1.1 Matriz Metodológica**

En el capítulo llamado matriz de metodológica, se incluye información referente al diseño que se desarrollará durante la investigación, identificación de la población, selección de la muestra, unidad de análisis, instrumentos aplicados, técnicas y fuentes de investigación, todo conforme a la necesidad de la investigación de las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas en San Pedro Sula.

La matriz es un instrumento de gran utilidad, que permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, problema, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, método, diseño de investigación, población y muestra de estudio.

Las matrices son útiles para establecer vinculaciones entre categorías o temas (o ambos). Las categorías o temas se colocan como columnas (verticales) o como renglones o filas (horizontales).

En cada el investigador documenta si los temas se vinculan o no (Sampieri R. H., 2014).

En la tabla 5.1 *Se presenta el cuadro de matriz metodológica:*

| Título  | Objetivos  |  | Preguntas de Investigación   |
|---|--|--|--|
|   | General  | Específicos  |  |
| Identificación de las Preferencias de Ahorro en Instituciones Financieras de las Personas Económicamente Activas en San Pedro Sula. | Identificar las preferencias de ahorro en banco o cooperativas de las personas económicamente activas en San Pedro Sula, con el fin de conocer las razones por las cuales deciden ahorrar en dichas instituciones financieras. | 1. Identificar las percepciones de servicios que tienen las personas económicamente activas de San Pedro Sula acerca de la institución financiera de su preferencia. | 1. ¿Cuál es la percepción de servicio de las personas económicamente activas de San Pedro Sula acerca de la institución de su preferencia?           |
|   |  | 2. Identificar la percepción de solidez que evalúan las personas económicamente activas al momento de ahorrar en banco o cooperativa.                                | 2. ¿Cuál es la percepción de solidez que evalúan las personas económicamente activas de San Pedro Sula al momento de ahorrar en banco o cooperativa? |
|   |  | 3. Identificar los beneficios que evalúan las personas económicamente activas al momento de ahorrar en banco o cooperativa.  | 3. ¿Cuáles son los beneficios que evalúan las personas económicamente activas en San Pedro Sula al momento de ahorrar en bancos o cooperativas?      |
|   |  | 4. Identificar la institución financiera en la cual las personas económicamente activas de San Pedro Sula prefieren confiar sus ahorros.                             | 4. ¿Cuáles son las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas en San Pedro Sula?  |

Tabla 5.1. Cuadro de congruencia del proyecto identificación de las preferencias de ahorro en instituciones financieras de las personas económicamente activas en San Pedro Sula.

Fuente: Elaboración Propia

## 5.2 Operacionalización de Variables

Una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (Reynolds, 1971).

La Operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable. Cuando se construye un instrumento, el proceso más lógico para hacerlos es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems. En la tabla 5.2 se muestra la operación de las variables de la investigación:

| Variable                   | Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Indicadores   | Ítem (encuestas)  |
|----------------------------|---|---|---|---|
| Tasas de interés de ahorro | Expresa el pago que recibe la persona que deposita el dinero por poner esa cantidad a disposición de la institución financiera. | Forma de identificar la percepción que tienen las personas sobre las tasas de interés de ahorro.  | A través de la encuesta conoceremos la percepción de los usuarios financieros acerca de la tasa de interés de ahorro.   | Segunda encuesta, ítem 2  |
| Percepción de solidez      | Evaluación que una persona tiene sobre la fortaleza y estabilidad de una institución financiera.                                | Solvencia, estabilidad y capacidad para enfrentar los desafíos.   | Influencias para decidir sobre las preferencias financieras.  | Segunda encuesta, ítem 1  |
| Accesibilidad de agencias  | Capacidad que las personas tienen para acceder y utilizar los servicios financieros.  | Identificar la percepción que tienen los ahorrantes sobre la accesibilidad de las agencias financieras.   | A través de la encuesta podremos conocer con que frecuencia utilizan los usuarios financieros los medios digitales. También nos permite conocer la percepción que tiene sobre la accesibilidad de las agencias en San Pedro Sula. | La información será recopilada mediante la interrogante 22, 23 y 24 que se encuentra en la encuesta que es el instrumento a utilizar para la recolección de datos. Segunda encuesta ítem 3. |
| Acceso tecnológico         | Acceso y habilidad para utilizar las herramientas y plataformas digitales que brindan los servicios financieros.                | Identificar si los conocimientos tecnológicos podrían influir en las decisiones de ahorro de las personas económicamente activas en San Pedro Sula. | 1. Identificar en nivel de conocimiento sobre plataformas digitales de las instituciones bancarias.   | La información será recopilada mediante la interrogante 22, 23 y 24 que se encuentra en la encuesta que es el instrumento a utilizar para la recolección de datos                           |
| Percepción de servicio     | Los clientes valoran y evalúan la calidad, eficiencia y satisfacción de los servicios financieros que utilizan.                 | Una percepción positiva puede generar confianza, lealtad y una relación continua con la institución financiera.                                     | A través de la encuesta podremos conocer la percepción que tienen los usuarios financieros sobre los servicios que brindan las instituciones financieras.   | La información será recopilada mediante la interrogante 16, 17, 18 que se encuentra en la encuesta que es el instrumento a utilizar para la recolección de datos                            |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5.2. Cuadro de operación de variables del proyecto identificación de las preferencias de ahorro en instituciones financieras de las personas económicamente activas en San Pedro Sula.

## **5.3 Enfoques y Métodos**

Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos (Sampieri R. H., 2014).

Partiendo del problema y objetivos, y con el fin de aprovechar las fortalezas de investigación cualitativa e investigación cuantitativa, el proyecto: “Identificación de las preferencias de ahorro en instituciones financieras de las personas económicamente activas en San Pedro Sula” tiene un enfoque mixto ya que entrelazan aspectos de índole cualitativos que permite identificar y analizar las preferencias de los ahorrantes en bancos o cooperativas.

También, proporcionará datos estadísticos y numéricos, como ser: edad, tiempo de ahorrar en banco o cooperativa, estadísticas de preferencias, entre otros.

El enfoque mixto busca no excluir datos relevantes que permitan comprender los resultados obtenidos. La estrategia por usar es la investigación de campo recolectando datos por encuestas aplicadas a personas económicamente activas que ahorran en banco o cooperativas.

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales (Sampieri R. H., 2014).

### **5.3.1 Alcance de la Investigación**

El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986).

Sampieri (2014) indica que el alcance descriptivo tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población.

Basados en el planteamiento del problema formulado en la investigación, el estudio es descriptivo ya que el objetivo de la investigación “Identificación de las preferencias de ahorro en instituciones financieras de las personas económicas activas en San Pedro Sula” es describir las razones por las cuales las personas deciden ahorrar en bancos o cooperativas, así como analizar los factores que influyen en las decisiones de preferencia de ahorro de las personas económicamente activas en San Pedro Sula.

Los estudios descriptivos pueden ofrecer la posibilidad de predicciones, aunque sean rudimentarias, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que el investigador busca responder (Dankhe, 1986).

### **5.3.2 Diseño de la Investigación**

Diseño es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder el planteamiento. Los diseños funcionan también para someter las hipótesis a prueba (Sampieri R. H., 2014).

Los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula. Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Sampieri R. H., 2014).

Tomando en cuenta que en la investigación no se pretende la manipulación de variables independientes, se realiza la metodología de la investigación mediante el enfoque mixto con diseño no experimental transversal en virtud que la recolección de datos se hará una única vez a través de encuesta que será el instrumento utilizado para identificar las preferencias de ahorro en instituciones financieras de las personas económicamente activas en San Pedro Sula.

En la figura 5.1 se explica el proceso de la investigación:

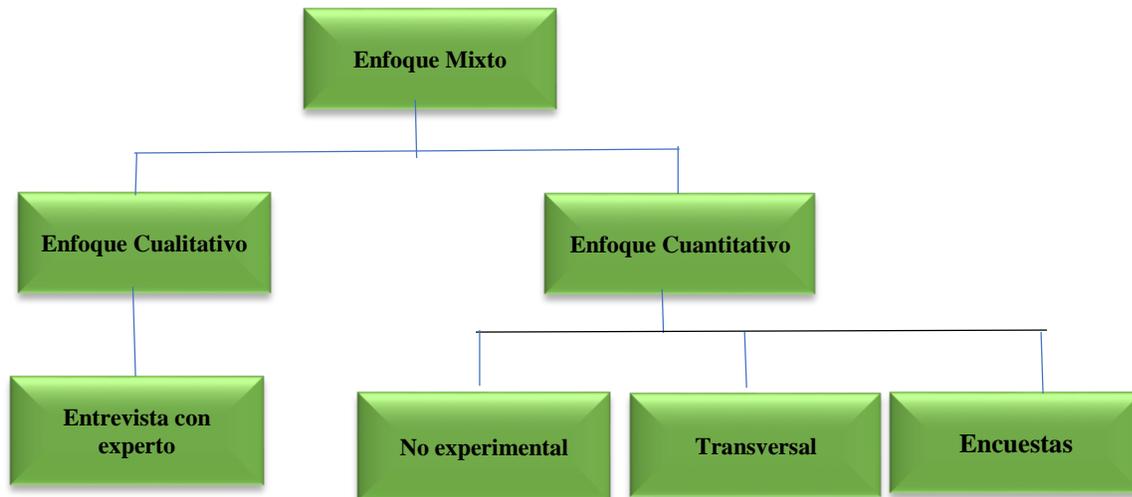


Figura 5.1 Enfoques Cuantitativo y Cualitativo

Fuente: Elaboración Propia

## 5.4 Población y Muestra

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es preferible establecer con claridad las características de la población, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales.

Una deficiencia que se presenta en algunas investigaciones es que no describen lo suficientemente la población o consideran que la muestra la representa de manera automática (Sampieri R. H., 2014).

### 5.4.1 Población Total

Según Tamayo (2012) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de N entidades que participan en una determinada característica (Tamayo, 2012).

Para Castro (2023) la Población infinita es aquella cuya cantidad de elementos es imposible de determinar.

En el presente estudio de investigación se tomará a la población económicamente activa en San Pedro Sula que ahorran en bancos o cooperativas.

Datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en el año 2022 San Pedro Sula contaba con 823,908 habitantes de los cuales 390,108 son hombres y 433,800 son mujeres. El 5.13% de la población es rural y 94.87% se encuentra establecida en el área urbana.

La población mayor a 15 años económicamente activa (PEA) es de 312,617 habitantes y se distribuye de la siguiente manera:

| Sector                   | # Habitantes | % Habitantes |
|--------------------------|--------------|--------------|
| Empleado privado         | 180443       | 57.72%       |
| Empleado publico         | 18757        | 6%           |
| Empresario               | 18757        | 3.23%        |
| Cuenta propia            | 66775        | 21.36%       |
| Trabajador familiar      | 4220         | 1.35%        |
| Empleado domestico       | 12067        | 3.86%        |
| Trabajador no remunerado | 1407         | 0.45%        |
| Otra                     | 18882        | 6.05%        |

Tabla 5.3. Población San Pedro Sula año 2022

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística, INE, 2022).

## 5.4.2 Muestra

En cambio, la muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).

Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a críticas y réplicas, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de la selección de la muestra (Sampieri R. H., 2014).

Para calcular la muestra se debe contar con tres características fundamentales:

- **Tamaño de la población:** Es la cantidad total de entidades en el grupo que se desea estudiar.

- **Margen de error:** Es el porcentaje de variación aceptable que existe en los resultados de la investigación. Es la manera de aceptar que los datos no son absolutamente exactos o precisos.
- **Nivel de confianza del muestreo:** Representa el porcentaje de intervalos que se incluirían en el parámetro de la población, por lo general un intervalo de confianza de 95 % funciona adecuadamente.

| DETALLE DE LA MUESTRA |   |
|-----------------------|---|
| n=                    | Tamaño de la muestra                                      |
| N=                    | Valor de la población                                     |
| Z=                    | Nivel de confianza 95%; es decir, valor Z de 1.96%        |
| P=                    | Proporción proporcional de ocurrencia de un evento (0.5%) |
| Q=                    | Proporción proporcional de ocurrencia de un evento (0.5%) |
| E=                    | Error muestra (0.05)                                      |

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Tabla 5.4. Datos para calcular la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 312,617 \times 0.50 \times 0.50}{(312,617-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50} = \frac{300,237.3668}{782.5004}$$

n= **384**

Considerando los resultados obtenidos de la fórmula de la muestra y para lo que concierne a la investigación se encuestarán a 384 persona económicamente activas que ahorran en San Pedro Sula.

El muestreo no probabilístico es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Sampieri R. H., 2014).

Para efectos de esta investigación se utilizará en muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que las personas a encuestar serán seleccionadas dada la conveniente accesibilidad y proximidad del sujeto para investigar. Además, que es conveniente para esta investigación considerando que el tiempo a realizar es limitado.

### **5.4.3 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis indica quienes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición (Sampieri R. H., 2014).

La unidad de análisis del proyecto son las personas económicamente activas en la ciudad de San Pedro Sula que tienen cuentas de ahorro. Es decir, el proyecto se centra en el estudio de las preferencias de ahorro de esta población en particular y cómo se relacionan con las instituciones financieras en las que realizan sus transacciones.

Además de la unidad de análisis mencionada anteriormente, es importante destacar que el proyecto también podría considerar otras variables relevantes para el estudio de las preferencias de ahorro en la ciudad de San Pedro Sula, tales como la edad, el género, el nivel socioeconómico, el nivel de educación, el tipo de empleo, entre otros.

Asimismo, para la identificación de las preferencias de ahorro, el proyecto podría analizar diferentes factores que influyen en la decisión de ahorro de las personas, como son la percepción de riesgo, las metas, objetivos financieros, necesidades de liquidez, el conocimiento, la experiencia financiera, las actitudes hacia el ahorro, la inversión, entre otros.

Es importante también definir claramente las instituciones financieras que serán objeto de estudio, así como la metodología de investigación que se utilizará para recopilar la información necesaria que puede incluir: encuestas, entrevistas, grupos focales, análisis de datos secundarios, entre otras técnicas (masters, 2018).

#### **5.4.4 Unidad de Respuesta**

La unidad de respuesta indica una estructura categórica a partir de la cual se puede responder a las preguntas formuladas a un problema práctico, así como a las preguntas de investigación (Sampieri R. H., 2014).

La unidad de respuesta será sustentada mediante la aplicación de encuesta a personas económicamente activas que residen en San Pedro Sula, con el objetivo de conocer las preferencias de ahorro en bancos o cooperativas.

Es importante tener en cuenta que las respuestas del proyecto pueden ser de gran utilidad para la toma de decisiones de las instituciones financieras y de otros factores relevantes en el sector financiero en San Pedro Sula. Por ejemplo: podrían utilizarse para diseñar campañas de educación financiera o para desarrollar productos financieros más atractivos para las necesidades y preferencias de las personas económicamente activas en la ciudad de San Pedro Sula (Soto, 2016).

#### **5.4.5 Técnicas e Instrumentos Aplicados**

##### **Técnicas**

Con la finalidad de obtener la recolección de datos, se realizarán encuestas a personas económicamente activas que ahorran en bancos o cooperativas. La misma es una técnica comúnmente utilizada para recopilar información de manera sistemática y estandarizada. Las encuestas pueden ser aplicadas tanto de manera presencial como virtual y pueden incluir preguntas abiertas y cerradas para obtener información sobre las preferencias de ahorro de las personas, así como sus actitudes y comportamientos financieros.

Las técnicas e instrumentos pueden proporcionar información valiosa para el proyecto, por

lo que es recomendable utilizar una combinación de ellas para obtener una comprensión completa de las preferencias de ahorro de las personas en San Pedro Sula.

## **Instrumentos**

Con el fin de obtener información precisa y detallada de los ahorrantes, se aplicó una encuesta la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Briones (1987) define a la encuesta como un conjunto de técnicas destinadas a recoger, procesar y analizar información que se da en personas de un colectivo determinado.



La presente encuesta se realiza con el propósito de identificar las preferencias de ahorro en bancos o cooperativas de las personas económicamente activas en San Pedro Sula y que esta investigación pueda proponer ideas de mejoramiento en la oferta al público por parte de dichas instituciones financieras. Estos datos son enteramente confidenciales por lo cual no queda registrado ni su nombre ni su lugar de residencia o trabajo. Agradecemos de su apoyo para contestar las siguientes preguntas y de esta forma cumplir con el objetivo propuesto.

**1. ¿Es una persona económicamente activa en San Pedro Sula?**

- a. Si
- b. No

**2. ¿Cuál es su rango de edad?**

- a. 18 a 25 años
- b. 26 a 35 años
- c. 36 a 45 años
- d. 46 a 55 años
- e. 56 a 65 años

**3. Género**

- a. Masculino
- b. Femenino

**4. ¿Cuántos miembros viven en su mismo hogar?**

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5
- f. Mayor a 5 miembros

**5. ¿En cuál zona de San Pedro Sula reside?**

- a. Centro
- b. N.O.
- c. Z.O.
- d. N.E.
- e. S.E.

**6. Profesión u oficio**

- a. Empleado de empresa privada
- b. Empleado de empresa pública
- c. Empleado de empresa manufactura
- d. Comerciante individual
- e. Empresario
- f. Empleo informal
- g. Empleada doméstica
- h. Empleado de construcción
- i. Oficio técnico (Ejemplo: Ebanista)
- j. Empleado financiero
- k. Empleado de educación

**7. ¿Dónde prefiere ahorrar?**

- a. Banco
- b. Cooperativa

**8. ¿Cuál es su ingreso familiar mensual promedio en lempiras?**

- a. 8,100 a 16,200
- b. 16,201 a 30,000
- c. 30,001 a 60,000
- d. 60001 a 100,000
- e. Más de 100,00

**9. ¿Quién le recomendó abrir cuenta de ahorros en la institución financiera de su preferencia?**

- a. Familiar
- b. Amigo
- c. Compañero de trabajo
- d. Acuerdos con la empresa donde laboro
- e. Clientes

**10. ¿Desde hace cuánto tiempo tiene la cuenta de ahorro?**

- a. Menos de 1 mes
- b. 1 mes a 1 año
- c. 1 a 3 años
- d. Más de 3 años

**11. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa que NO CONFIA y 5 significa que CONFIA ¿En qué medida confía en las instituciones financieras para manejar sus ahorros?**

1    2    3    4    5

**12. ¿Cuál es el motivo por el que usted abrió la cuenta de ahorro?**

- a. Desembolso de préstamos
- b. Extra-financiamiento
- c. Crédito de interés a plazo fijo
- d. Pago de estudios
- e. Compra de casa
- f. Compra de vehículo
- g. Tranquilidad y seguridad económica
- h. Generar ganancias con dividendos
- i. Fondo para jubilación

**a. ¿Cuánto es el monto aproximado que destina para ahorro?**

- b. Menor a L. 10,000.00
- c. L. 10,001.00 a L. 30,000.00
- d. L. 30,0001.00 a L. 60,000.00

**13. ¿Con que fondo abrió la cuenta de ahorro?**

- a. Herencia
- b. Sueldo de planilla
- c. Venta de propiedad

- d. Venta de vehículo
- e. Préstamo
- f. Prestaciones
- g. Aguinaldo o 14avo
- h. Cancelación cuenta de ahorro en otra institución bancaria
- i. Ingresos en negocio propio
- j. Sueldo
- k. Venta de un artículo

**14. ¿Qué factores considera más importantes al elegir una institución financiera para manejar sus ahorros?**

- a. Solidez
- b. Rapidez en trámites financieros
- c. Tecnología
- d. Tasa de interés
- e. Facilidad de préstamos
- f. Comisiones
- g. Servicio al cliente
- h. Facilidades de préstamos
- i. Variedad de servicios
- j. Ubicaciones de sucursales
- k. Horarios

**15. ¿Qué servicios conoce de la institución financiera de su preferencia?**

- a. Cuentas de ahorro
- b. Tarjetas de crédito/ débito
- c. Préstamos
- d. Pago de servicios
- e. Extra-financieros
- f. Anticipos de salarios
- g. Pagos a cuentas a otra institución financiera (ACH)
- h. Pagos a impuestos
- i. Cuentas de planilla
- j. Préstamos con deducciones de planilla
- k. Ahorro por deducciones de planilla
- l. Pagos de impuestos aduaneros
- m. Cobro de remesas

**16. ¿Qué beneficios le ofrece la institución financiera de su preferencia?**

- a. Facilidades de préstamos
- b. Bajos intereses en préstamos
- c. Mayores dividendos

- d. Mejor plataforma digital
- e. Acuerdos con la empresa donde laboro
- f. Mejor tasa de interés en cuentas de ahorro
- g. Depósito automático de remesa a mi cuenta de ahorro
- h. Deducciones automáticas para pagos
- i. Línea telefónica preferencias 24/7
- j. Servicios internacionales

**17. ¿Qué servicios adicionales espera de la institución financiera de su preferencia?**

- a. Asesoría financiera
- b. Seguros a cuentas de ahorros
- c. Seguros médicos
- d. Cursos de cocina, manualidades, etc.
- e. Trato preferencial
- f. Amplios servicios desde sucursales electrónicas.
- g. Facilidades para préstamos
- h. Bajos intereses en préstamos

**18. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa MUY MALA y 5 significa MUY BUENA ¿Cuál es la calidad de la información sobre los beneficios de la institución financiera donde ahorra?**

2      2      3      4      5

**19. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa desacuerdo y 5 significa de acuerdo ¿Cree que su institución financiera actual ofrece suficientes opciones de ahorro para satisfacer sus necesidades?**

3      2      3      4      5

**20. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa menor conocimiento a plataformas digitales y 5 significa conocimiento a plataformas digitales ¿Tiene el conocimiento suficiente para hacer uso de las plataformas digitales de su institución financiera?**

4      2      3      4      5

**21. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa poca frecuencia y 5 significa mayor frecuencia ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de las plataformas digitales de su institución financiera?**

5      2      3      4      5

**22. ¿Qué tipos de transacciones realiza por medio de plataformas digitales?**

- a. Pagos de servicios públicos
- b. Depósitos
- c. Transferencias
- d. Retiros sin tarjetas
- e. Pagos de educación
- f. Pagos de impuestos
- g. Pagos de tarjetas de crédito
- h. Pagos vehiculares
- i. Reclamos

**23. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa desacuerdo y 5 significa de acuerdo ¿Estaría dispuesto a cambiar de banco si encontrara una opción más conveniente o mejores servicios?**

6      2      3      4      5

**24. ¿Qué motivos lo llevarían a tomar la decisión de cambiar de institución financiera?**

- a. Mala ubicación de sucursales
- b. Mala ubicación de cajeros automáticos
- c. Procesos lentos
- d. No cuenta con sucursal electrónica
- e. Insatisfacción por servicio al cliente
- f. Alto pago de intereses en préstamos
- g. Menor pago en dividendos
- h. Pocas sucursales en San Pedro Sula
- i. Desconfianza de su solidez
- j. Mala reputación



La presente encuesta se realiza con el propósito de identificar las preferencias de ahorro en bancos o cooperativas de las personas económicamente activas en San Pedro Sula y que esta investigación pueda proponer ideas de mejoramiento en la oferta al público por parte de dichas instituciones financieras. Estos datos son enteramente confidenciales por lo cual no queda registrado ni su nombre ni su lugar de residencia o trabajo. Agradecemos de su apoyo para contestar las siguientes preguntas y de esta forma cumplir con el objetivo propuesto.

**1. Según la percepción de solidez ¿Qué institución prefiere para ahorrar?**

- a. Bancos
- b. Cooperativas
- c. Otros

**2. Según la tasa de ahorro ¿En qué institución prefiere ahorrar?**

- a. Bancos
- b. Cooperativas
- c. Otros

**3. Según la accesibilidad a la agencia ¿En qué institución prefiere ahorrar?**

- a. Bancos
- b. Cooperativas
- c. Otros

**4. Según la percepción de servicio ¿En qué institución prefiere ahorrar?**

- a. Bancos
- b. Cooperativas
- c. Otros

## 5.5 Fuentes de Información

Una fuente de información es una persona u objeto que provee dato para la investigación (Hernandez, Sampiere, 1996).

### 5.5.1 Fuentes Primarias

Las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados (Sampieri R. H., 2014).

Las fuentes primarias utilizadas en este proyecto son:

- Entrevistas con expertos
- Aplicación de encuestas

## 5.6 Fuentes Secundarias

La información que se proporciona proviene de fuentes primarias (Sampieri, 2003).

- Literatura de consulta
- Fuentes gubernamentales
- Libro metodológicos de investigación
- Publicaciones en páginas web

### 5.5.3 Limitaciones de la Investigación

Una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido a alguna razón poderosa. Toda limitación debe estar justificada por una buena razón (Avila, 2001).

Las principales limitantes del proyecto son:

1. **Sesgo de selección:** puede haber una selección no aleatoria de participantes, lo que podría afectar la representatividad de la muestra y, por lo tanto, la generalización de los resultados a la población de interés.

2. **Falta de información precisa:** las respuestas de los participantes pueden estar sujetas a imprecisiones o sesgos debido a la falta de comprensión o recuerdo de ciertos aspectos financieros.
3. **Disponibilidad de datos:** la disponibilidad de datos financieros y de las instituciones puede ser limitada o sesgada, lo que podría dificultar el análisis de las preferencias de ahorro en función de las instituciones financieras.
4. **Falta de control de variables:** pueden existir factores que influyan en las preferencias de ahorro de los participantes que no se controlan en el estudio, lo que podría afectar los resultados.
5. **Limitaciones geográficas:** la investigación se centra en las preferencias de ahorro de las personas económicamente activas en San Pedro Sula, por lo que los resultados pueden no ser generalizables a otras regiones o países.
6. Falta de información en el CRAI ya que no se encontró información relacionada con nuestra investigación.

Es importante tener en cuenta estas limitaciones y cualquier otra que pueda surgir durante la investigación para poder abordarlas adecuadamente y garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.



## **CAPÍTULO VI RESULTADOS Y ANÁLISIS**

Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e iconos (Sampieri, 2010).

### **6.1 Resultados de la Investigación**

Los resultados de una investigación son una parte fundamental del estudio ya que son los que dan consistencias y peso a las hipótesis con el fin de validarlas (Ayuda Universitaria, 2022).

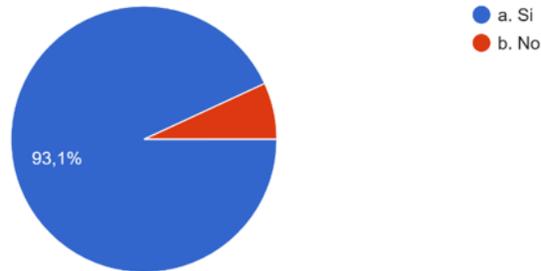
Fuente: Elaboración Propia

En la aplicación del instrumento de medición se busca comprobar la hipótesis sobre si existen razones identificables o no identificables para que las personas económicamente activas que residen en San Pedro Sula decidan ahorrar en bancos o cooperativas basadas en las preferencias personales y necesidades financieras.

En la presente investigación se aplicaron preguntas direccionadas al segmento de mercado que hace uso de las instituciones financieras, estas interrogantes ayudaron a observar las preferencias de ahorro de los usuarios que utilizan los bancos o cooperativas de la ciudad de San Pedro Sula.

A continuación, se presenta la información recolectada en nuestro proyecto de investigación:

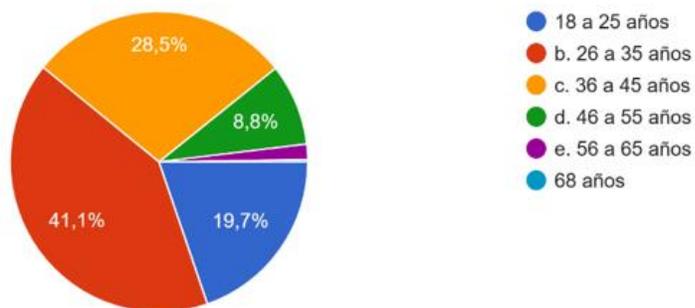
### 1. ¿Es una persona económicamente activa en San Pedro Sula?



*Grafica 6.1. Personas económicamente activas en San Pedro Sula*

Se obtuvo un total de 421 respuestas de las cuales 329 personas indican son personas económicamente activas y 29 personas indican no ser personas económicamente activas en la ciudad de San Pedro Sula. Estas 29 personas fueron descartadas, ya que la investigación está dirigida solamente a personas económicamente activas de la ciudad de San Pedro Sula.

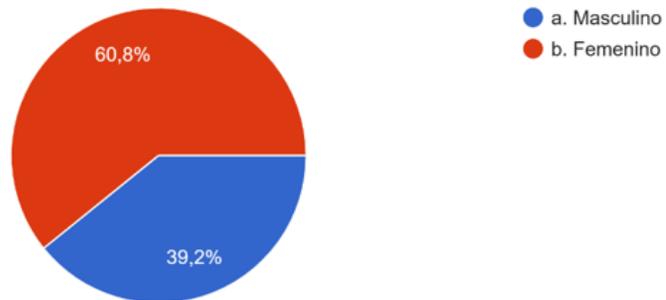
### 2. ¿Cuál es su rango de edad?



*Grafica 6.2. Rango de edad*

En esta interrogante se puede observar que, conforme a la muestra realizada en la encuesta, el 41.1% de los ahorrantes es entre 26 a 35 años. Dicha información es de utilidad para las instituciones financieras, ya que pueden crear estrategias para motivar el ahorro a personas en un rango de edad de 18 a 25 años y mayores de 35 años.

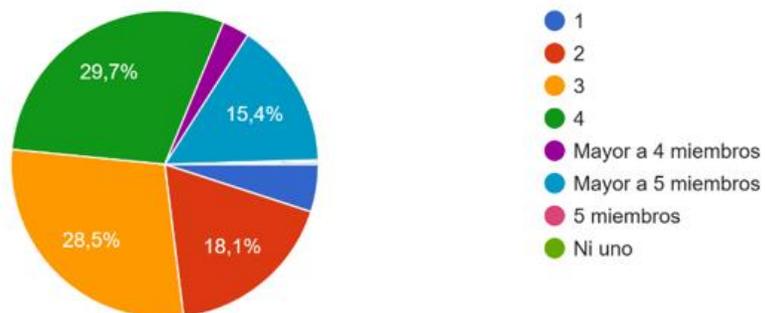
### 3. ¿Cuál es su género?



*Grafica 6.3. Gráfica sobre los géneros*

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 60.8% del sexo femenino ahorran en banco o cooperativa.

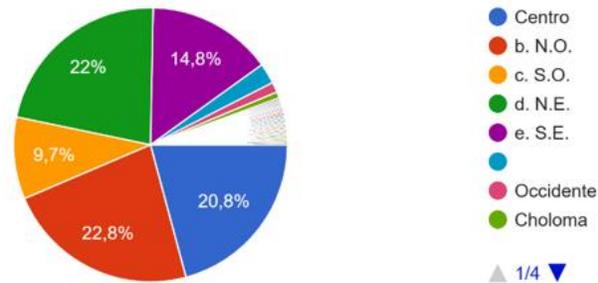
### 4. ¿Cuántos miembros viven en su mismo hogar?



*Grafica 6.4. Miembros por hogar*

En base a los resultados de la encuesta de investigación el 29.7% indica que en su hogar viven 4 personas, 28.5% indica que en su hogar viven 3 personas, 18.1% indica que en su hogar viven 2 personas y el 15.4% indica que en su hogar viven más de 5 personas.

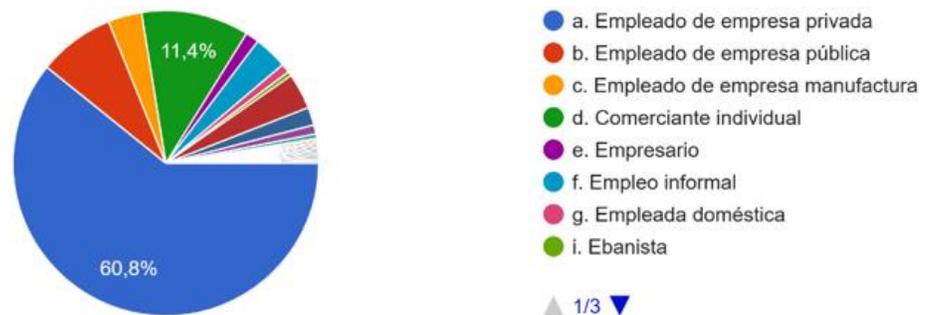
## 5. ¿En cuál zona de San Pedro Sula reside?



*Grafica 6.5. Zonas de San Pedro Sula*

Conforme a la muestra realizada el 22.8% de los encuestados reside en la zona noroeste de la ciudad de San Pedro Sula. Las instituciones financieras pueden realizar un mapeo para conocer cuál es la zona donde residen la menor cantidad de personas que ahorran en bancos o cooperativas.

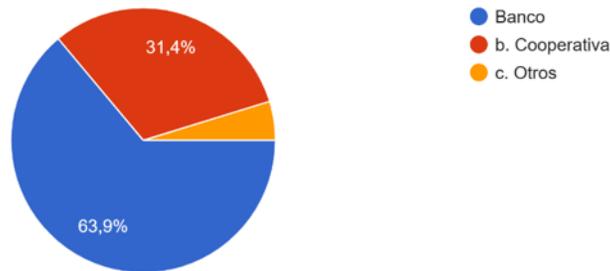
## 6. ¿Cuál es su profesión u oficio?



*Grafica 6.6. Profesiones y oficios*

El 60.8% de los encuestados indican ser empleados de empresa privada, un dato que es importante para las instituciones financieras para dirigirse a otros sectores empresariales y crear beneficios que puedan atraer a nuevos usuarios financieros.

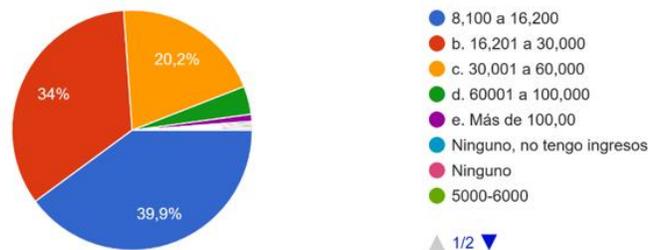
## 7. ¿Dónde prefiere ahorrar?



*Grafica 6.7. Preferencias de ahorro*

El 63.9% de las personas encuestadas indican que prefieren ahorrar en banco. Esta información significa una oportunidad de mejora para las cooperativas, creando estrategias para dar a conocer sus beneficios y servicios.

## 8. ¿Cuál es su ingreso familiar mensual promedio en lempiras?



*Grafica 6.8. Ingresos mensuales promedio*

El 39.9% de los encuestados indican que sus ingresos mensuales son entre 8,100.00 lps. a 16,200.00 lps. Los ingresos son un factor importante para que las personas económicamente activas que residen en San Pedro Sula puedan o no puedan ahorrar.

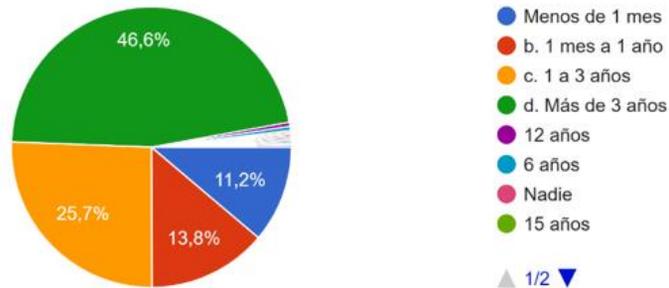
## 9. ¿Quién le recomendó abrir una cuenta de ahorros en la institución financiera de su preferencia?



*Grafica 6.9. Recomendación de apertura de cuenta de ahorros*

Según la muestra de personas encuestadas el 44.4% indican que un familiar le recomendó abrir una cuenta de ahorros en la institución financiera de su preferencia. Las experiencias previas de otras personas pueden favorecer o desfavorecer a una institución financiera para generar confianza en los usuarios financieros.

**10. ¿Desde hace cuánto tiempo tiene la cuenta de ahorro?**

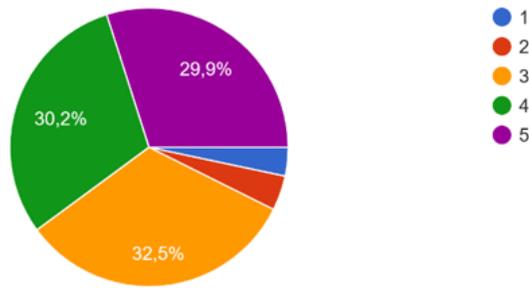


*Grafica 6.10. Tiempo de tener la cuenta de ahorro*

El 46.6% de los encuestados indican que abrieron su cuenta de ahorro hace más de 3 años. La fidelidad de los clientes dependerá de la confianza y comodidad que se tenga hacia la institución financiera de acuerdo con cada preferencia.

**11. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa NO CONFIA y 5 significa que CONFIA**

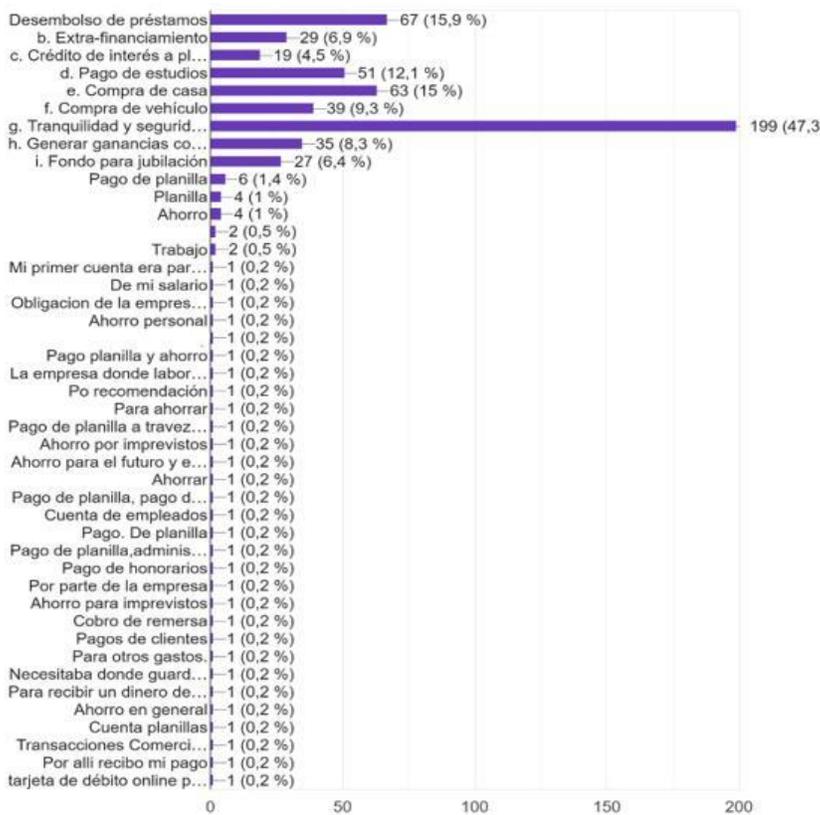
**¿En qué medida confía en las instituciones financieras para manejar sus ahorros?**



Grafica 6.11. Medida de confianza

El 32.5% de los encuestados indican que no confían totalmente en las instituciones financieras. Esta información podría ser útil para las instituciones financieras para crear estrategias que ayuden a obtener la confianza absoluta de los usuarios financieros.

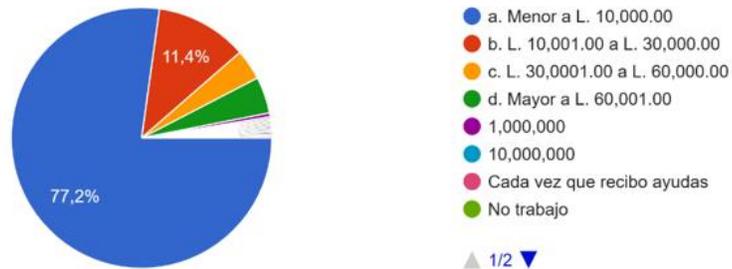
## 12. ¿Cuál es el motivo por el cuál usted abrió la cuenta de ahorro?



Grafica 6.12. Resultados de encuesta

Conforme a resultados obtenidos en la encuesta realizada, el 47.3% de los ahorrantes abrieron su cuenta de ahorro pensando en su tranquilidad y seguridad económica y un 15.9% por desembolso de préstamo.

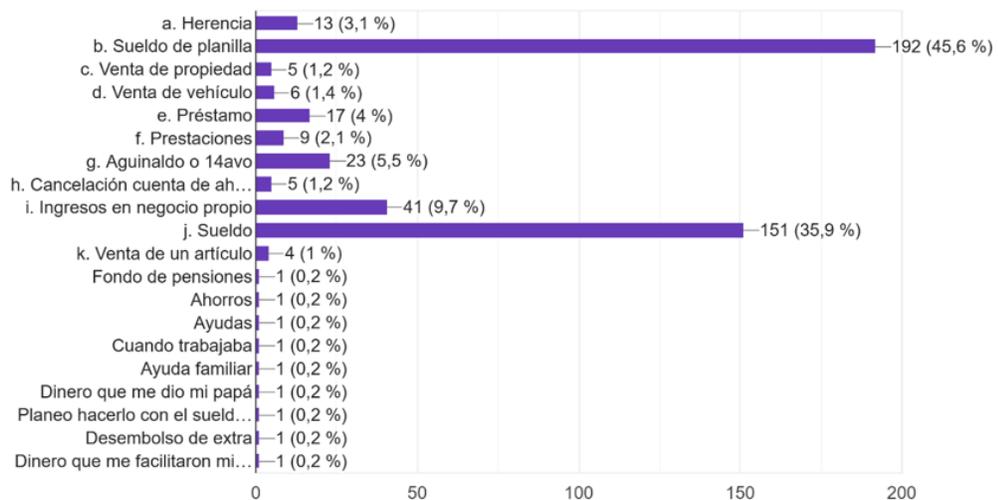
### 13. ¿Cuánto es el monto que destina para ahorro?



Grafica 6.13. Monto destinado para ahorrar

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las personas económicamente activas que residen en San Pedro Sula, indican que el 77.2% de los usuarios financieros encuestados destinan una cantidad menor a 10,000.00 lps. para ahorrar.

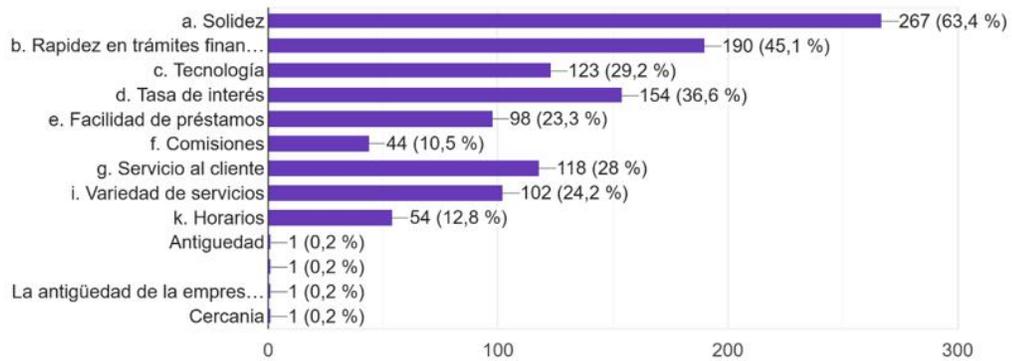
### 14. ¿Con qué fondo abrió la cuenta de ahorro?



Grafica 6.14. Fondos

El 45.6% de los encuestados indican que su cuenta de ahorro fue abierta con sueldo de planilla. Las instituciones bancarias deben crear estrategias para promover el hábito de ahorro en personas que se dedican a otras actividades como ser: empleadas domésticas, personas con algún oficio, etc.

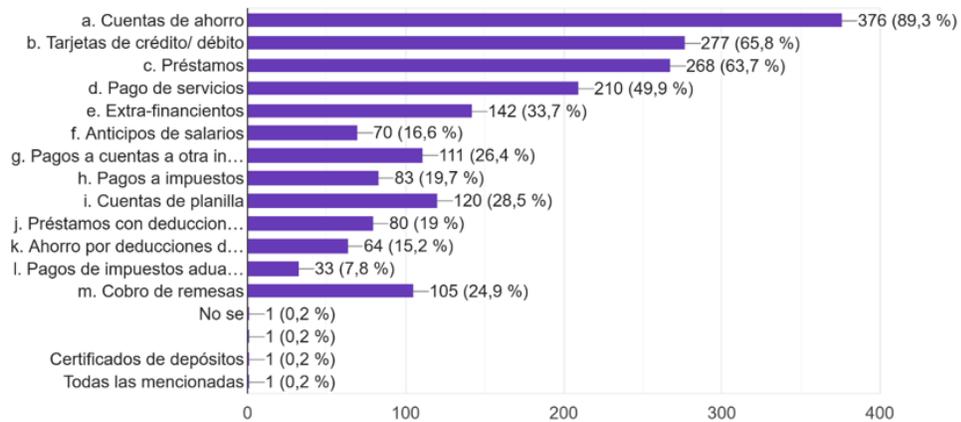
**15. ¿Qué factores considera importantes al elegir una institución financiera para manejar sus ahorros?**



*Grafica 6.15. Factores determinantes*

El 63.4% de las personas encuestadas consideran que la solidez es un factor muy importante al momento de elegir una institución financiera en la cual confiar sus ahorros.

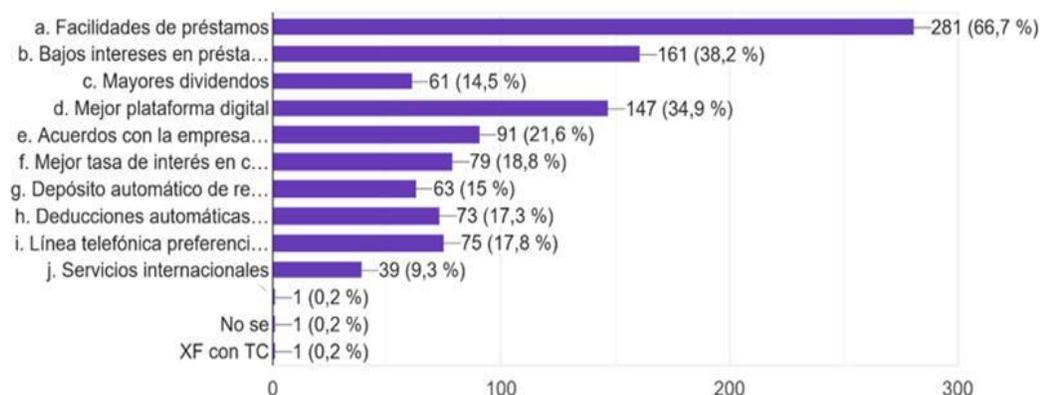
**16. ¿Qué servicios conoce de la institución financiera de su preferencia?**



*Grafica 6.16. Servicios de la institución financiera*

Conforme a resultados obtenidos en la encuesta realizada, se puede observar que el 89.3% indican que el servicio que conocen de su institución financiera es la cuenta de ahorro. Las instituciones financieras deben crear estrategias en la que puedan dar a conocer todos sus servicios y poder atraer usuarios financieros a su institución.

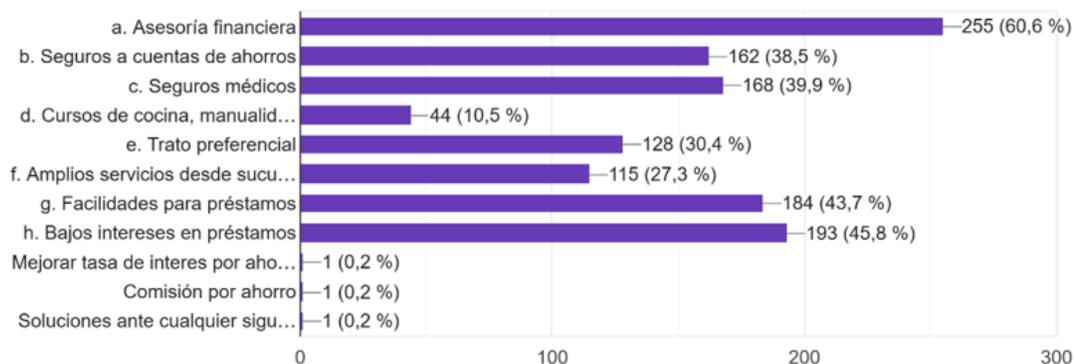
### 17. ¿Qué beneficios conoce de la institución financiera de su preferencia?



Grafica 6.17. Beneficios de la institución financiera

El 66.7% indican conocer el beneficio de facilidades de préstamos. Las instituciones financieras deben de crear manuales para dar a conocer a los usuarios financieros los beneficios que ofrecen y de esta manera poder llamar la atención y atraer a nuevos usuarios financieros.

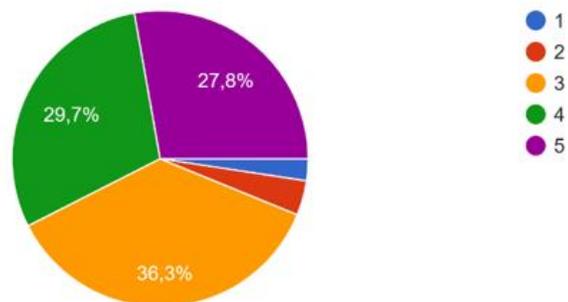
### 18. ¿Qué servicio adicional espera de la institución financiera de su preferencia?



Grafica 6.18. Servicios adicionales de la institución financiera

El 60.6% de los usuarios financieros encuestados indican que adicional esperan que la institución financiera de su preferencia pueda impartir asesoría financiera a sus clientes. Esta información es de ayuda para las instituciones financieras para crear beneficios adicionales con los cuales puedan hacer la diferencia con otras instituciones financieras.

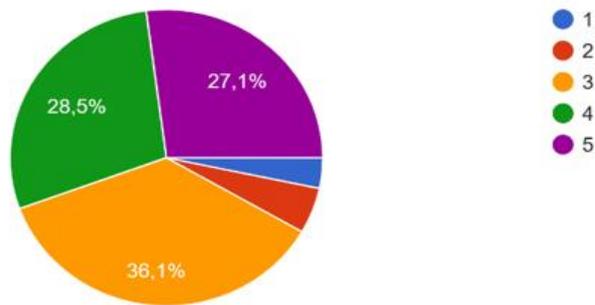
**19. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa MUY MALA y 5 significa que MUY BUENA ¿Cuál es la calidad de la información sobre los beneficios de la institución financiera donde ahorra?**



*Grafica 6.19. Calidad de la información de la institución financiera*

El 36.3% de los usuarios financieros encuestados indican que la calidad de la información sobre los beneficios de la institución financiera no es ni buena ni mala. Esta información podría ser una oportunidad de mejora para las instituciones financieras ya que muchas veces los usuarios carecen de información sobre los beneficios y servicios que brindan las instituciones financieras.

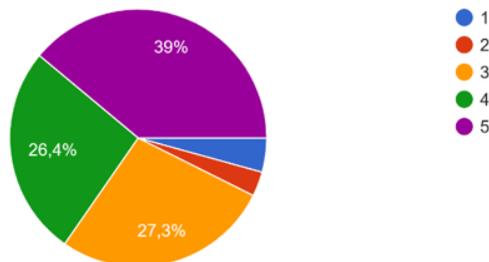
**20. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa DESACUERDO y 5 significa que DE ACUERDO ¿Cree que su institución financiera actual ofrece suficientes opciones de ahorro para satisfacer sus necesidades?**



*Grafica 6.20. Opciones de ahorro de la institución financiera*

Los resultados obtenidos en la encuesta indican que el 36.1% no está de acuerdo ni en desacuerdo en creer que la institución financiera ofrece suficientes opciones de ahorro para satisfacer sus necesidades. Las instituciones financieras podrían analizar y generar nuevas cuentas de ahorro que ayuden a satisfacer las necesidades de los usuarios financieros.

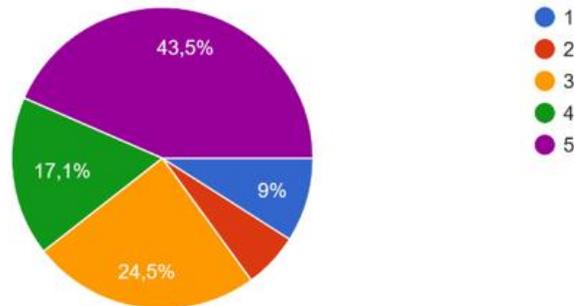
**21. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa MENOR CONOCIMIENTO y 5 significa MAYOR CONOCIMIENTO ¿Tiene el suficiente conocimiento a las plataformas digitales de su institución financiera?**



*Grafica 6.21. Conocimiento de plataformas digitales de la institución financiera*

El 39% tiene el suficiente conocimiento a las plataformas digitales que maneja la institución financiera de su preferencia. Esta información podría ser importante para las instituciones financieras y aprovechar la tecnología para agregar nuevos servicios por medio de las plataformas digitales.

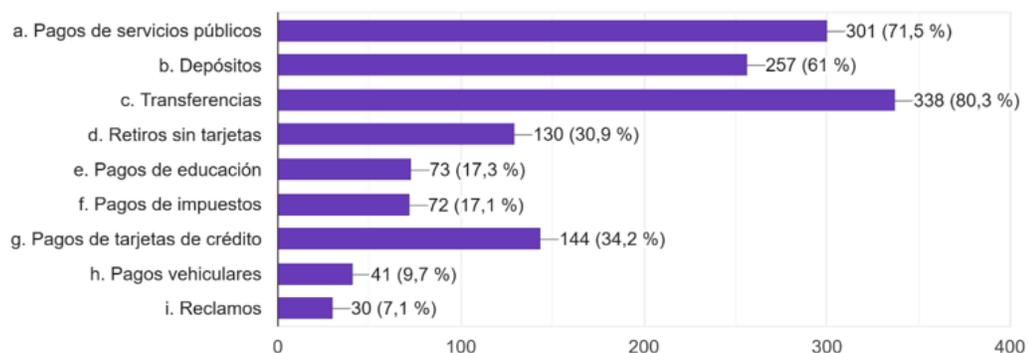
**22. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa POCA FRECUENCIA y 5 significa MAYOR FRECUENCIA ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de las plataformas digitales de su institución financiera?**



*Grafica 6.22. Frecuencia de utilización de servicios de la institución financiera*

De acuerdo con resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 43.5% de las personas utiliza con frecuencia los servicios de las plataformas digitales. Las instituciones bancarias deben crear nuevos servicios por medio de las plataformas digitales a fin de ayudar a los usuarios al ahorro de tiempo y facilidades a realizar sus transacciones bancarias.

**23. ¿Qué transacciones realiza por medio de plataformas digitales?**

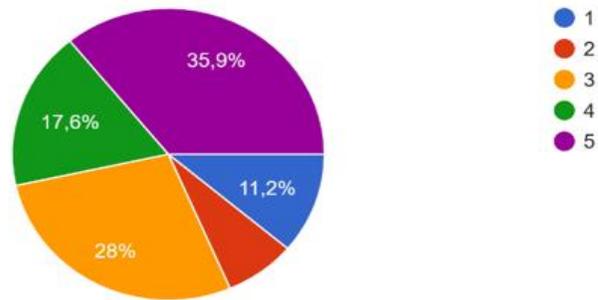


*Grafica 6.23. Transacciones*

El 80.3% de los ahorrantes utilizan la plataforma digital para realizar transferencias y un 71.5% para realizar pagos de servicios públicos. Las instituciones financieras deben crear

estrategias para dar a conocer los servicios que ofrecen por medio de plataformas digitales.

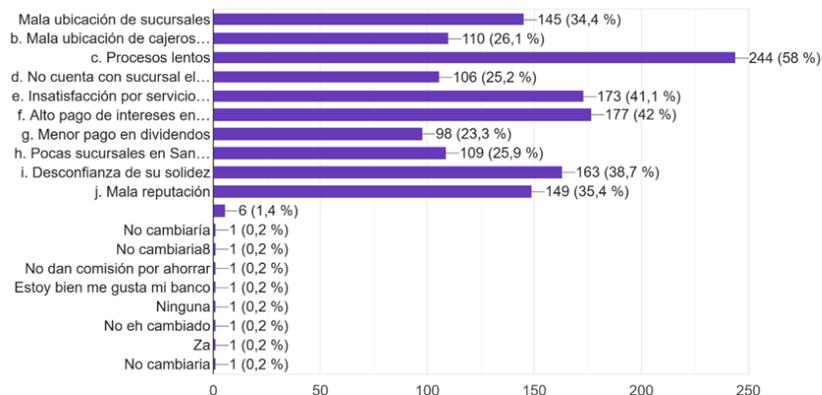
**24. De una escala del 1 al 5, donde 1 significa DESACUERDO y 5 significa DE ACUERDO ¿Estaría dispuesto a cambiar de institución financiera si encontrara una opción más conveniente o mejores servicios?**



*Grafica 6.24. Cambio de la institución financiera*

El 35.9% de los ahorrantes si están dispuestos a cambiar de institución financiera en la cual ahorran actualmente. Por lo tanto, las empresas financieras deben crear estrategias para mejorar y fidelizar a las personas económicamente activas que ya ahorran en dicha institución y dar confianza a sus ahorrantes para evitar que se cambien.

**25. ¿Qué motivos lo llevaría a tomar la decisión de cambiar de institución financiera?**



*Grafica 6.25. Motivos de decisión de cambio*

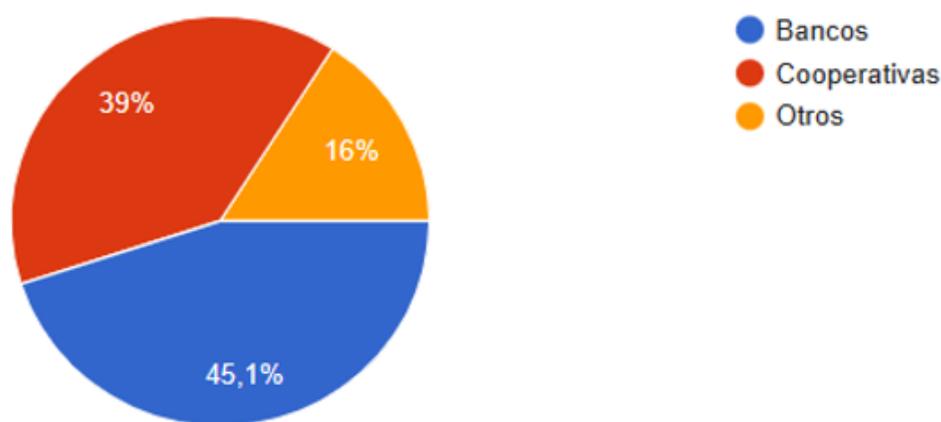
El 58% indican que tomarían la decisión de cambiar de institución financiera por procesos lentos y un 42% por altos pagos de intereses en préstamos. Esta información puede servir para realizar revisiones a sus procesos y crear planes de acciones que ayuden a mejorar los mismos.

## **Encuesta # 2**

En la presente investigación se aplicaron 384 encuestas, preguntas direccionadas al segmento de mercado que hace uso de las instituciones financieras, estas interrogantes nos ayudaron a conocer las preferencias de ahorros de las personas económicamente activas de San Pedro Sula basados en la solidez, accesibilidad financiera, tasa de ahorro y percepciones de servicios.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

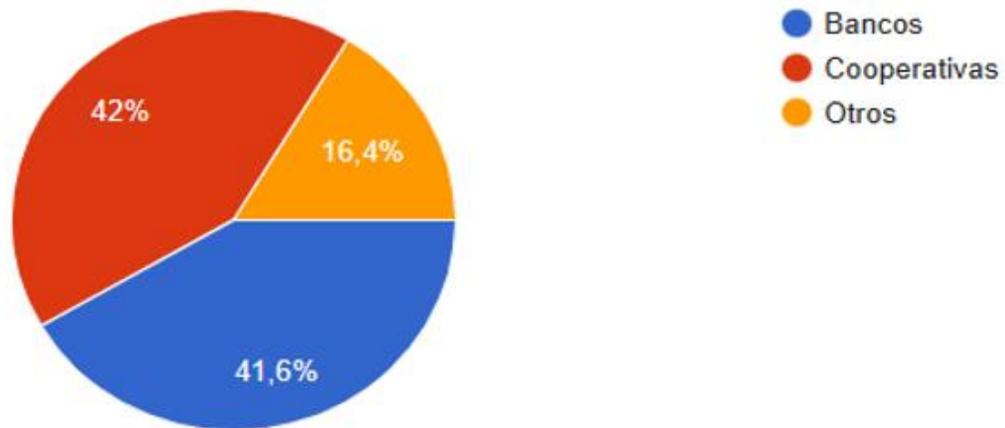
### **1. Según la percepción de solidez ¿Qué institución prefiere para ahorrar?**



*Grafica 6.26. Preferencia de ahorro según percepción de solidez*

El 45.1% de los encuestados indican que basados en su percepción de solidez prefieren ahorrar en bancos. Cuando la institución financiera tiene solidez podrá obtener la confianza de los usuarios financieros, el 39% indican que prefieren ahorrar en cooperativas y el 16% indican que prefieren ahorrar en otras instituciones como ser: financieras, cajas rurales, etc.

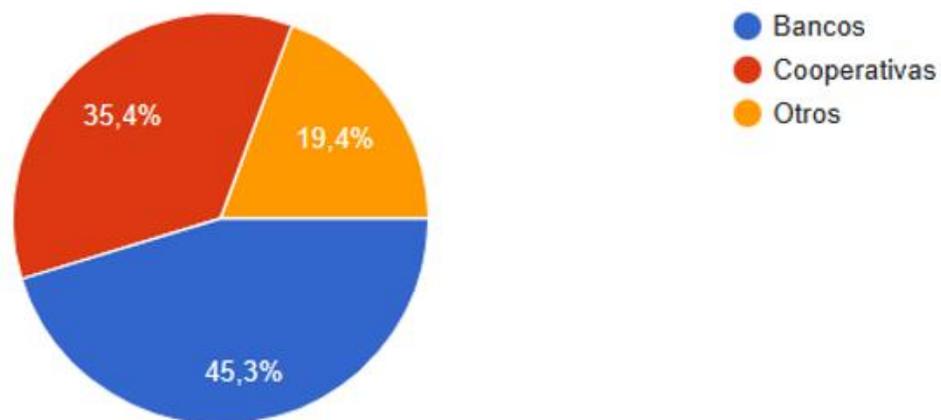
**2. Según la tasa de ahorro ¿En qué institución prefiere ahorrar?**



*Grafica 6.27. Preferencia de ahorro según tasa de ahorro*

El 42% de las personas encuestadas indican que las cooperativas otorgan una mejor tasa de interés al momento de ahorrar.

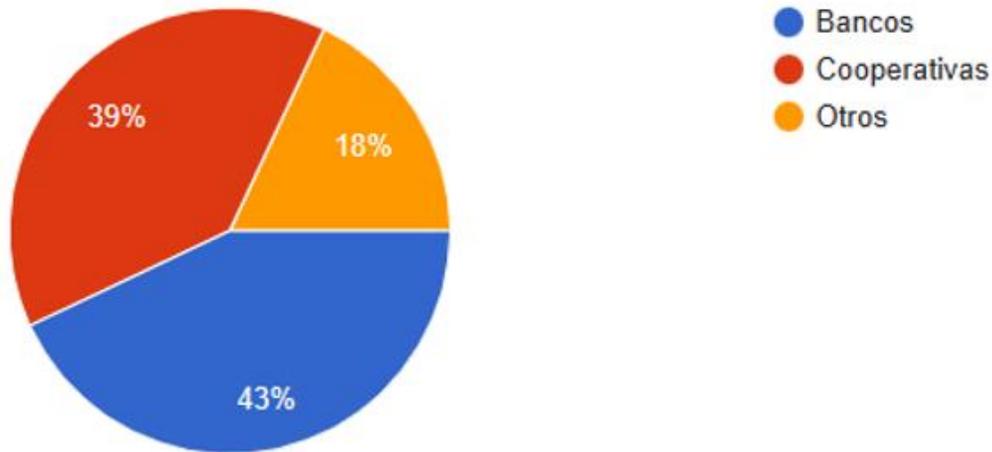
**3. Según la accesibilidad a la agencia ¿En qué institución prefiere ahorrar?**



*Grafica 6.28. Preferencia de ahorro según accesibilidad a la agencia*

El 45.3% encuestadas indican que los bancos tienen mejor acceso a las agencias financieras.

#### 4. Según la percepción de servicio ¿En qué institución prefiere ahorrar?



*Grafica 6.29. Preferencia de ahorro según percepción de servicio*

El 43% de los encuestados indican que tienen una mejor percepción de servicio de los bancos. Las instituciones financieras deben crear estrategias para mejorar las percepciones de los usuarios financieros, muchos ahorrantes carecen de información importante acerca de las instituciones financieras, como ser: tasas de ahorro, accesibilidad de las agencias y otros beneficios.

## 6.2 Análisis de la Investigación

Fuente: Elaboración Propia

El propósito del análisis es establecer los fundamentos para desarrollar opciones de solución al factor que se estudia con el fin de introducir las medidas de mejoramiento en las mejores condiciones posibles (Franklin, 1998).

Al llevar a cabo el presente proyecto de investigación se les brinda a las instituciones financieras de la ciudad de San Pedro Sula una oportunidad para conocer las preferencias de ahorro

y las razones por las cuales las personas económicamente activas residentes en la ciudad de San Pedro Sula prefieren ahorrar en bancos o cooperativas.

Como resultado obtenido de 384 encuestas aplicadas a la población económicamente activas que residen en la ciudad de San Pedro Sula se encontró que el 63.9% de las personas encuestadas indican que prefieren ahorrar en banco. Asimismo, el 47.3% de las personas encuestadas ahorran pensando en su tranquilidad y seguridad económica.

Estos resultados son útiles para que las instituciones financieras puedan crear estrategias que incentiven a las personas económicamente activas a ahorrar en bancos o cooperativas. Asimismo, para crear mecanismos que facilite información a los usuarios financieros sobre los beneficios que obtienen al ahorrar en banco o cooperativa ya que el 36.6% de los encuestados indican que la calidad de la información sobre los beneficios obtenidos no es de calidad total.

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada dan a conocer que la edad promedio de los ahorrantes encuestados se encuentra entre los 26 a 35 años. Así mismo, indican que los ingresos de las personas encuestas se encuentran entre Lps. 8,100.00 y Lps. 16,200.00, ingresos que se encuentran dentro de rango de salario mínimo en Honduras, este tipo de ingresos solamente permite que las personas puedan destinar al ahorro un monto menor a Lps. 10,000.00.

## **CAPÍTULO VII PRUEBA DE HIPÓTESIS**

La comprobación de hipótesis determina si una hipótesis alternativa es verdadera o no. Basado en si es verdad o no, determina si se acepta o rechaza la hipótesis (Hernández Sampieri, Fernandez, & Baptista Lucio, 2014).

### **Hipótesis de la Investigación:**

**Hi:** Existen razones identificables para que las personas económicamente activas de San Pedro Sula decidan ahorrar en bancos o cooperativas basadas en las preferencias personales y necesidades financieras.

**Ho:** Existen razones no identificables para que las personas económicas activas de San Pedro Sula decidan ahorrar en bancos o cooperativas basadas en las preferencias personales y necesidades financieras.

Según la información que se recopiló a través de la encuesta aplicada a 384 personas económicamente activas de San Pedro Sula, se permite conocer y aceptar la hipótesis de investigación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. A través de la encuesta se pudo conocer que el 63.9% prefiere ahorrar en banco, el 31.4% ahorra en cooperativas y el 4.7% utilizan otros medios de ahorro como ser financieras, “abajo del colchón”, cajas fuertes, etc. Con un 47.3% se indica que una de las razones que las personas evalúan al momento de decidir ahorrar es la tranquilidad y seguridad, solidez con 63.4%, percepción de servicio 43%, accesibilidad a las agencias 45.3%. Es por estas razones que las personas económicamente activas prefieren ahorrar en bancos.

También podemos considerar que el 42% de las personas encuestadas indican que las cooperativas ofrecen una mejor tasa de interés en ahorros, pero no tienen una buena percepción de solidez.

## CAPÍTULO VIII CONCLUSIONES

- Se acepta la H1, ya que, según la encuesta, el 63.9% de las personas encuestadas prefieren confiar sus ahorros a los bancos.
- De acuerdo con la encuesta, el 63.4% indican que la solidez de la institución financiera es un factor muy importante al momento de decidir donde mantendrán sus ahorros, así como el 43.5% de los encuestados indican que frecuentemente utilizan los servicios de las plataformas digitales de su institución financiera.
- Mediante la encuesta realizada se indica que el 41.1% de personas tienen un rango de edad entre 26 a 35 años. Es la edad en la cual las personas comienzan a pensar en su patrimonio.
- Según los datos obtenidos existen diferentes razones por las cuales las personas activas deciden ahorrar en bancos o cooperativas, el 47.4% de las personas indican que abrieron la cuenta de ahorro pensando en su tranquilidad y seguridad económica, el 63.4% indica que un factor importante en su decisión de ahorro es la solidez de la institución financiera, el 66.7% indica que su institución financiera de su preferencia le ofrece facilidades de préstamos y el 36.1% indica que la institución financiera de su preferencia ofrece suficientes opciones de ahorro para satisfacer sus necesidades.
- Según los datos obtenidos a través de la encuesta existen diferentes beneficios que las personas económicamente activas evalúan al momento de decidir ahorrar en una institución financiera, el 45.1% indica que considera importante la rapidez en trámites financieros, el 36.6% considera que es importante que las instituciones financieras brinden tasas de intereses bajos en préstamos, el 28% evalúa el servicio al cliente, el 24.2% busca que la institución financiera preste variedad de servicios financieros, y el 23.3% indica que evalúan facilidad de préstamos.

## CAPÍTULO IX RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las cooperativas creen estrategias en las cuales puedan informar a los usuarios financieros los beneficios que ofrecen como institución financiera ya que muchas personas podrían desconocer este tipo de información.
- Es importante que las instituciones financieras preserven su reputación y credibilidad con el fin de que los usuarios financieros puedan confiar en sus servicios, así como realizar mejoras continuas a las plataformas digitales que le permitan a los usuarios ahorrar tiempo en sus transacciones financieras.
- Se recomienda que los bancos y cooperativas analicen los rangos de edades que tienen menor participación al momento de ahorrar y con base a dicho análisis crear estrategias para incentivar el ahorro a personas que tienen menor participación.
- Se recomienda que las instituciones financieras creen estrategias para dar a conocer sus servicios ya que un 36.3% de los encuestados indican que tiene un nivel de conocimiento medio. Cuando el usuario tiene información amplia de los servicios y beneficios que ofrecen las instituciones financieras crea confianza y seguridad a los usuarios.
- Se recomienda a las instituciones financieras crear beneficios y servicios que incentiven a las personas al ahorro.
- La ubicación influye en que las personas económicamente activas de San Pedro se cambien de institución de ahorro, por lo que se recomienda analizar la ubicación de donde se van a instalar los cajeros y sucursales de instituciones financieras.

## Bibliografía

(s.f.).

*actual, s.f.* (s.f.).

*Ahiba.* (s.f.). Obtenido de <https://ahiba.hn/>

America, B. o. (3 de junio de 2022). *Bank of America.* Obtenido de

<https://bettermoneyhabits.bankofamerica.com/es/saving-budgeting/ways-to-save-money>

*Avila.* (2001).

*Ayuda Universitaria.* (2022). Obtenido de [www.ayudauniversitaria.com](http://www.ayudauniversitaria.com)

*Banco Central de Honduras.* (s.f.). Obtenido de <https://www.bch.hn/>

*BBVA.* (2021). *BBVA.* Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-el-ahorro-y-como-ahorrar-mejor-con-estos-consejos/>

(2018). *BID Invest.*

*Briones.* (1987).

*Castro.* (june de 2023). Obtenido de <https://unitechonduras.instructure.com/>

(2006). *Christensen.*

*CNBS, 2.* (s.f.). Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/>

*conexionesan.* (s.f.). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-microentorno-y-como-influye-en-las-empresas>

*Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas.* (s.f.). Obtenido de <https://conucoop.hn/>

*CONSUCOOP.* (s.f.).

*CONSUCOOP,* marzo 2023. (s.f.). Obtenido de <https://www.ine.gob.hn/V3/>

*Dankhe.* (1986).

*ESAN.* (2016).

(1998). *Franklin.*

*Grupo Banco Mundial.* (s.f.).

Hernández Sampieri, R., Fernandez, C. C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación.* Mexico.

*Hernandez Sampieri, Roberto.* (2006).

*Hernandez, Sampiere.* (1996).

Honduras, B. C. (junio de 2021). *Informe de Estabilidad Financiera.* Obtenido de

<https://www.bch.hn/estadisticos/EF/LIBINFORME/IEF%20Junio%202021.pdf>

*Instituto Nacional de Estadística, INE, 2022.* (s.f.). Obtenido de <https://www.ine.gob.hn/V3/>

*Levine.* (2006). *Administración, cuarta edición.* Mexico: NaucalEstadística. Obtenido de

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Estadistica\\_para\\_administracion\\_David\\_M.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Estadistica_para_administracion_David_M.pdf)

*masters, t. y.* (2018). *Tesis y masters.* Obtenido de <https://tesisymasters.cl/unidad-de-analisis/>

(1995). *Mendez.*

*Mundial, B.* (15 de mayo de 2013). *Banco Mundial.* Obtenido de

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/05/15/developing-countries-to-dominare-global-saving-and-investment-but-the-poor-will-not-necessarily-share-the-benefits-says-report>

[dominate-global-saving-and-investment-but-the-poor-will-not-necessarily-share-the-benefits-says-report](https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/05/15/developing-countries-to-dominare-global-saving-and-investment-but-the-poor-will-not-necessarily-share-the-benefits-says-report)

*Reynolds.* (1971).

*Robbins, Stephen P. y Mary Coutter.* (2010).

*Rojas, M.* (2010).

*Sampieri.* (2007).

*Sampieri.* (2003). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

(2010). *Sampieri.*

*Sampieri, H.* (2017). *Sampieri.*

*Sampieri, R. H.* (2014). *Metodología de la investigación.*

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

scielo. (diciembre de 2021). *scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2594-01632021000200097](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-01632021000200097)

SF. (2013).

Soto, D. (2016). *Academia.edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/9717989/UNIDAD\\_DE\\_ESTUDIO](https://www.academia.edu/9717989/UNIDAD_DE_ESTUDIO)

Tamayo. (2002). Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/12348?show=full>

(2007). *Tamayo*.

Tamayo. (2012).

Unitec Honduras. (2022). Obtenido de <https://unitechonduras.instructure.com/>

(2003). *Williams*.

## **Anexos**

### **Entrevista con Experto**

El Licenciado Cristhiam José Mira Claros fue el asesor temático de nuestro proyecto de investigación a quien se le realizó la siguiente entrevista:

1. Según su experiencia en el sistema financiero, ¿Cuál es su percepción sobre la encuesta que realizaremos a las personas económicamente activas de San Pedro Sula?

Sobre la encuesta ya revisé todas las preguntas y veo que todo está bien, normalmente nosotros como Banco de los Trabajadores realizamos encuestas de ese tipo. Otros temas aparte del que ustedes tienen en la encuesta vemos el índice de notoriedad, posicionamiento de marca y ranking bancario, a nosotros como banco nos interesa la lealtad que se identifica en el cliente. También evaluamos la percepción e imagen del banco frente a la competencia por ende se mide el servicio al cliente y para ello lo hacemos a través del cliente oculto.

2. Según su experiencia en el sistema financiero, ¿Considera apropiado utilizar la palabra identificable en nuestra hipótesis de investigación?

Considero que es apropiado usar la palabra identificable ya que se busca identificar las preferencias de los usuarios financieros.

Sugiero como hipótesis: las personas económicamente activas de San Pedro Sula eligen ahorrar en bancos o cooperativas por diversas razones identificables, que se basan en sus preferencias personales y necesidades financieras.

También fue entrevistada la Licenciada Wendy Fuentes quien labora para Banpais, a quien se le realizaron las siguientes preguntas:

1. Como institución financiera, ¿Realizan encuestas para identificar si el usuario financiero afiliado a Banpais desea algún servicio adicional?

No, solamente se realizan encuestas cuando el banco va implementar un nuevo servicio o producto para conocer la aceptación del cliente.

2. Banpais como institución financiera, ¿Realiza estudio de mercado para identificar los servicios que ofrece la competencia?

Como institución financiera no realizamos estudios de mercado para conocer los servicios financieros que ofrece la competencia, nos enfocamos en los servicios y producto que ofrecemos como institución.

| Pregunta  | Posibles Respuestas                     | Resultados |
|---|---|------------|
| ¿Es una persona económicamente activa en San Pedro Sula?                                    | Si                                      | 392        |
|   | No                                      | 29         |
| ¿Cuál es su rango de edad?  | 18 a 25                                 | 83         |
|   | 26 a 35                                 | 173        |
|   | 36 a 45                                 | 120        |
|   | 46 a 55                                 | 37         |
|   | 56 a 65                                 | 7          |
|   | 68                                      | 1          |
| ¿Cuál es tu género?   | masculino                               | 165        |
|   | femenino                                | 255        |
| ¿Cuántos miembros viven en su mismo hogar?  | 1                                       | 5          |
|   | 2                                       | 44         |
|   | 3                                       | 78         |
|   | 4                                       | 74         |
|   | mas de 4                                | 54         |
| ¿En cuál zona de San Pedro Sula reside?   | N.O                                     | 50         |
|   | S.O                                     | 17         |
|   | CENTRO                                  | 61         |
|   | N.E                                     | 56         |
|   | S.P                                     | 21         |
|   | S.E                                     | 44         |
| ¿Cuál es su Profesión u oficio?   | a. Empleado de empresa privada          | 102        |
|   | Otros                                   | 16         |
|   | b. Empleado de empresa pública          | 34         |
|   | c. Empleado de empresa manufactura      | 15         |
|   | d. Comerciante individual               | 48         |
|   | e. Empresario                           | 6          |
|   | f. Empleo informal                      | 15         |
|   | g. Empleada doméstica                   | 4          |
|   | i. Ebanista                             | 2          |
|   | j. Empleado financiero                  | 16         |
|   | k. Empleado de educación                | 8          |
| ¿Dónde prefiere ahorrar?  | a. Cooperativa                          | 132        |
|   | b. Banco                                | 269        |
|   | c. Otros                                | 20         |
| ¿Cuál es su ingreso familiar mensual promedio en lempiras?                                  | 8,100 a 16,200                          | 173        |
|   | b. 16,201 a 30,000                      | 143        |
|   | c. 30,001 a 60,000                      | 85         |
|   | d. 60001 a 100,000                      | 16         |
|   | e. Más de 100,00                        | 4          |
| ¿Quién le recomendó abrir cuenta de ahorros en la institución financiera de su preferencia? | a. Amigo                                | 65         |
|   | b. Familiar                             | 187        |
|   | c. Compañero de trabajo                 | 42         |
|   | d. Acuerdos con la empresa donde laboro | 93         |
|   | e. Clientes                             | 5          |
|   | f. otros                                | 29         |
| ¿Desde hace cuánto tiempo tiene la cuenta de ahorro?  | a. Menos de 1 mes                       | 47         |
|   | b. 1 mes a 1 año                        | 58         |
|   | c. 1 a 3 años                           | 108        |
|   | d. Más de 3 años                        | 196        |
|   | otros                                   | 12         |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| De una escala del 1 al 5, donde 1 significa que NO CONFIA y 5 significa que CONFIA ¿En qué medida confía en las instituciones financieras para manejar sus ahorros? | 1   | 14  |
|   | 2   | 17  |
|   | 3   | 137 |
|   | 4   | 127 |
|   | 5   | 126 |
| ¿Cuál es el motivo por el que usted abrió la cuenta de ahorro?  | ahorrar   | 49  |
|   | b. Extra-financiamiento                           | 17  |
|   | c. Crédito de interés a plazo fijo,               | 6   |
|   | d. Pago de estudios                               | 38  |
|   | Desembolso de préstamos                           | 67  |
|   | e. Compra de casa                                 | 43  |
|   | g. Tranquilidad y seguridad económica             | 160 |
|   | h. Generar ganancias con dividendos               | 18  |
|   | i. Fondo para jubilación                          | 13  |
|   | j. otros  | 10  |
| ¿Cuánto es el monto aproximado que destina para ahorro?   | a. Menor a L. 10,000.00                           | 10  |
|   | b. L. 10,001.00 a L. 30,000.00                    | 3   |
|   | a. Herencia                                       | 13  |
|   | b. Sueldo de planilla                             | 189 |
|   | c. Venta de propiedad                             | 4   |
|   | d. Venta de vehículo                              | 4   |
|   | e. Préstamo                                       | 12  |
|   | otros   | 9   |
|   | f. Prestaciones                                   | 8   |
|   | g. Aguinaldo o 14avo                              | 13  |
|   | h. Cancelación cuenta de ahorro en otra instituc  | 2   |
|   | i. Ingresos en negocio propio                     | 36  |
| j. Sueldo   | 130   |     |
| ¿Qué factores considera más importantes al elegir una institución financiera para manejar sus ahorros?  | a. Solidez, b. Rapidez en trámites financieros, c | 267 |
|   | b. Rapidez en trámites financieros                | 56  |
| ¿Qué servicios conoce de la institución financiera de su preferencia?   | a. Cuentas de ahorro                              | 377 |
|   | b. Tarjetas de crédito/ débito                    | 15  |
|   | c. Préstamos                                      | 15  |
|   | d. Pago de servicios                              | 4   |
|   | e. Extra-financieros                              | 3   |
|   | f. Anticipos de salarios                          | 1   |
|   | g. Pagos a cuentas a otra institución financiera  | 1   |
|   | h. Pagos a impuestos                              | 1   |
|   | i. Cuentas de planilla                            | 2   |
|   | j. Préstamos con deducciones de planilla          | 1   |
| otros   | 2   |     |
| ¿Qué beneficios le ofrece la institución financiera de su preferencia?  | a. Facilidades de préstamos                       | 234 |
|   | b. Bajos intereses en préstamos                   | 24  |
|   | c. Mayores dividendos                             | 14  |
|   | d. Mejor plataforma digital                       | 50  |
|   | e. Acuerdos con la empresa donde laboro           | 11  |
|   | f. Mejor tasa de interés en cuentas de ahorro     | 12  |
|   | g. Depósito automático de remesa a mi cuenta      | 12  |
|   | h. Deducciones automáticas para pagos             | 8   |
|   | i. Línea telefónica preferencias 24/7             | 6   |
|   | j. Servicios internacionales                      | 1   |
| otros   | 2   |     |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| ¿Qué servicios adicionales espera de la institución financiera de su preferencia?   | a. Asesoría financiera                                 | 255 |
|   | b. Seguros a cuentas de ahorros                        | 37  |
|   | c. Seguros médicos                                     | 33  |
|   | d. Cursos de cocina, manualidades, etc.                | 4   |
|   | e. Trato preferencial                                  | 15  |
|   | f. Amplios servicios desde sucursales electrónicas     | 21  |
|   | g. Facilidades para préstamos                          | 30  |
|   | h. Bajos intereses en préstamos                        | 20  |
| De una escala del 1 al 5, donde 1 significa MUY MALA y 5 significa MUY BUENA ¿Cuál es la calidad de la información sobre los beneficios de la institución financiera donde ahorra?  | 1  | 10  |
|   | 2  | 16  |
|   | 3  | 153 |
|   | 4  | 125 |
|   | 5  | 117 |
| De una escala del 1 al 5, donde 1 significa desacuerdo y 5 significa de acuerdo ¿Cree que su institución financiera actual ofrece suficientes opciones de ahorro para satisfacer sus necesidades?   | 1  | 14  |
|   | 2  | 20  |
|   | 3  | 151 |
|   | 4  | 120 |
|   | 5  | 111 |
| De una escala del 1 al 5, donde 1 significa menor conocimiento a plataformas digitales y 5 significa conocimiento a plataformas digitales ¿Tiene el conocimiento suficiente para hacer uso de las plataformas digitales de su institución financiera? | 1  | 1   |
|   | 2  | 12  |
|   | 3  | 115 |
|   | 4  | 111 |
|   | 5  | 164 |
| De una escala del 1 al 5, donde 1 significa poca frecuencia y 5 significa mayor frecuencia ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de las plataformas digitales de su institución financiera?   | 1  | 38  |
|   | 2  | 25  |
|   | 3  | 103 |
|   | 4  | 72  |
|   | 5  | 183 |
| ¿Qué tipos de transacciones realiza por medio de plataformas digitales?   | a. Pagos de servicios públicos, b. Depósitos, c.       | 305 |
|   | b. Depósitos, c. Transferencias, e. Pagos de educación | 57  |
|   | c. Transferencias                                      | 43  |
|   | d. Retiros sin tarjetas                                | 4   |
|   | e. Pagos de educación                                  | 3   |
|   | f. Pagos de impuestos                                  | 3   |
|   | g. Pagos de tarjetas de crédito                        | 1   |
|   | h. Pagos vehiculares                                   | 2   |
|   | i. Reclamos  | 7   |
| De una escala del 1 al 5, donde 1 significa desacuerdo y 5 significa de acuerdo ¿Estaría dispuesto a cambiar de banco si encontrara una opción más conveniente o mejores servicios?   | 1  | 47  |
|   | 2  | 31  |
|   | 3  | 118 |
|   | 4  | 74  |
|   | 5  | 151 |
| ¿Qué motivos lo llevarían a tomar la decisión de cambiar de institución financiera?   | b. Mala ubicación de cajeros automáticos               | 175 |
|   | c. Procesos lentos                                     | 122 |
|   | d. No cuenta con sucursal electrónica                  | 7   |
|   | e. Insatisfacción por servicio al cliente              | 28  |
|   | e. Insatisfacción por servicio al cliente,             | 28  |
|   | f. Alto pago de intereses en préstamos                 | 28  |
|   | g. Menor pago en dividendos                            | 9   |
|   | h. Pocas sucursales en San Pedro Sula                  | 7   |
|   | i. Desconfianza de su solidez                          | 13  |
|   | j. Mala reputación                                     | 10  |
|   | otros  | 6   |

| PREGUNTAS   | POSIBLES RESPUESTAS | RESULTADOS |
|---|---------------------|------------|
| Según la percepción de solidez ¿Que institución prefiere para ahorrar?      | Bancos              | 223        |
|   | Cooperativas        | 193        |
|   | Otros               | 79         |
| Según las tasas de ahorro ¿ En que institución prefiere ahorrar?            | Bancos              | 208        |
|   | Cooperativas        | 206        |
|   | Otros               | 81         |
| Según la accesibilidad a la agencia ¿Que institución para ahorrar prefiere? | Bancos              | 224        |
|   | Cooperativas        | 175        |
|   | Otros               | 96         |
| Según la percepción de servicios ¿En que institución prefiere ahorrar?      | Bancos              | 213        |
|   | Cooperativas        | 193        |
|   | Otros               | 89         |