

DESCRIPCIÓN DEL ACCESO DE LOS CIUDADANOS DE LA CEIBA A LOS SERVICIOS BANCARIOS

Ashley Caballero, Brittany Ramos, Marco Pizzati, Alejandra Duarte, Shawn Wesley.
 Centro Universitario Tecnológico CEUTEC, Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC,
 La Ceiba, Honduras



ANTECEDENTES

Según un reporte del año 2022 de la Comisión de Bancas y Seguros el acceso a los servicios bancarios aumentó de forma significativa en Honduras, al compararse con el año anterior. Dicho incremento se atribuye a varios factores como el notable crecimiento de los agentes corresponsales en un 40.1%, los puntos de venta (POS) en un 6.8%, el aumento de oficinas en un 5.1% y a su vez la expansión de cajeros automáticos en un 3.2%. Dichos datos muestran que hay una mayor utilización de los servicios bancarios y un impulso en la infraestructura financiera.



OBJETIVO

Analizar los principales obstáculos que los ciudadanos de La Ceiba pueden llegar a enfrentar al acceder a los servicios bancarios.



METODOLOGÍA

La investigación fue de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo. Se utilizó un diseño de investigación no experimental transversal, con una muestra probabilística de 385 residentes ceibeños seleccionados aleatoriamente en conveniencia al tiempo de desarrollo de la investigación. Se realizó a través de una encuesta en línea de creación propia, que contaba con 18 preguntas la cual permitió analizar las variables: obstáculos sobre el acceso a servicios bancarios, propuestas de mejora para la experiencia del usuario, educación financiera proporcionada por las instituciones bancarias. Iniciando el 25 de enero y finalizando el 15 de marzo del presente año.

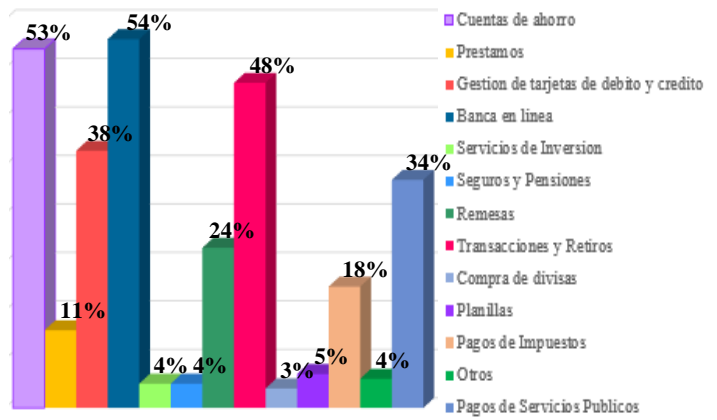


Fig. 1 Servicios bancarios utilizados con mayor frecuencia.

RESULTADOS



- Los servicios financieros más utilizados en La Ceiba fueron: gestión de cuentas de ahorro (52.9%), banca en línea (54.3%), transferencias y retiros (47.9%), y gestión de tarjetas de débito y crédito (37.9%). **(Fig.1)**
- Los principales obstáculos para acceder a los servicios bancarios fueron: largas filas (64.6%), fallas en el sistema (59.2%), y falta de personal suficiente (35%). **(Fig.2)**
- Las estrategias propuestas para mejorar el acceso a los servicios bancarios incluyeron: integración del cliente con guías y tutoriales interactivos (51.4%), centros de atención al cliente (46.4%), ampliación de sucursales y cajeros automáticos (36.4%), y mejora de la seguridad (33.6%). **(Fig.3)**

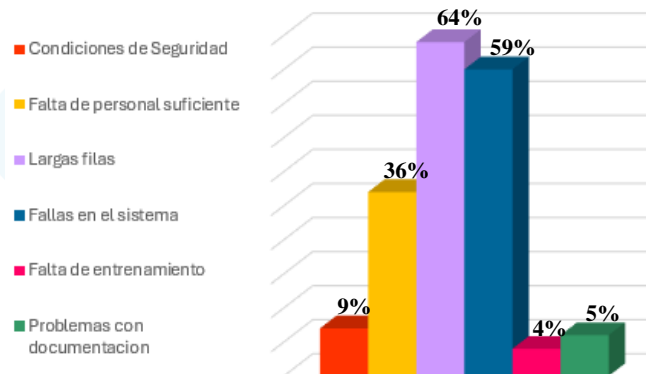


Fig. 2 Obstáculos al acceder a los servicios bancarios en La Ceiba.

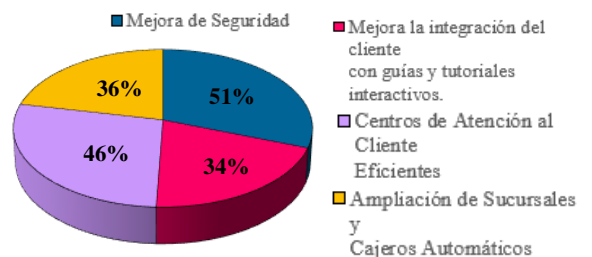


Fig. 3 Propuestas para mejorar la experiencia del usuario al acceso de los servicios bancarios



CONCLUSIÓN/RECOMENDACIÓN

Los mayores obstáculos a los que enfrentan los usuarios de los servicios bancarios en La Ceiba son: las largas filas, fallas en el sistema y la falta de personal suficiente en dichas entidades, adicional a esto también se encontró que la mayoría de estos usuarios poseen todavía una gran falta de conocimiento tecnológico para el uso de la banca en línea. Por estas razones se recomienda la integración de los clientes con ayuda de guías y tutoriales interactivos para una mejor adaptabilidad a la banca en línea por parte de estos, de igual forma se sugiere la implementación de centros adicionales de atención al cliente, ampliación de sucursales y cajeros automáticos.

Contacto: nahomycalix1@unitec.edu
 Conflicto de interés: ninguno