



EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA BANCA CHILENA EN INTERNET PARA LA GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS BANCARIOS EN LA WEB

FABIAN ANDRES VERGARA QUITRAL
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

RESUMEN

Este estudio analizó profundamente la efectividad de los servicios de Internet banking¹ en Chile para apoyar y aportar con información adicional en la generación de nuevas estrategias de negocios bancarios en la Web. De acuerdo a lo anterior el estudio consideró dos etapas, en cada una de las cuales se evaluó la Internet banking chilena desde un punto de vista particular, la primera de ellas correspondió a la evaluación de funcionalidades de los sitios Web bancarios y la segunda a la evaluación de los servicios de Internet banking según las percepciones de los clientes, quienes entregaron la información más importante para este estudio.

Para la determinación de las funcionalidades fue necesario detectar la presencia o ausencia de treinta y siete elementos evaluados, según lo cual fue posible ranquear al sector bancario chileno en términos de lo que ofrece o no cada institución. Por otra parte, la encuesta aplicada tanto a usuarios como no usuarios de Internet banking permitió conocer, entre otros, los factores inhibidores para el no uso de e-banking, el desempeño global y particular del sector bancario, caracterizar detalladamente a los usuarios del servicio, determinar sus grados de satisfacción, etc. todo lo cual permitió determinar la efectividad de la Internet banking en Chile.

A pesar de que existen algunos aspectos como el explicitar la políticas de seguridad y privacidad en los que la banca nacional se desempeña de forma menos que regular, en el contexto global y considerando todos los aspectos evaluados, es posible afirmar que la Internet banking en Chile se desempeña con un alto grado de efectividad, lo cual queda de manifiesto en muchos de los resultados obtenidos, pero principalmente en la alta correlación que se obtuvo al considerar las dos grandes etapas de este estudio. Además, el buen desempeño es ostensible al observar la gran equiparidad existente al comparar algunos

resultados nacionales con los de la banca neocelandesa, nación que se destaca en el concierto mundial por ser un país vanguardista en lo que a inserción de tecnologías de información se refiere. De acuerdo a lo anterior, la Internet banking chilena es un sector que está muy cerca de ser considerado como de estándar mundial.