



## **PERCEPCIONES SOBRE INTERNET EN LA GESTIÓN DE LA BANCA PERSONAS**

**MARÍA ROSA ESPINOZA PÉREZ  
CRISTIAN MARCELO MUÑOZ ROBLES**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN**

La expansión de Internet en Chile ha sido permanente en los últimos años. Pero el número de usuarios nunca se había disparado tanto como desde comienzos de 1999, al 1o al término del cual, según cifras de la Comisión de Infraestructura Nacional de Información, se llegó a 750.000 personas.

El sector Financiero no ha permanecido ajeno a esta realidad. Un mundo de posibilidades se abre gracias al desarrollo de la Banca en Internet. El objetivo de este estudio es determinar la percepción de los clientes (cuenta corrientistas) de las Instituciones Financieras de la ciudad de Talca respecto a los servicios que son proporcionados vía Internet. En primer lugar se definen algunos conceptos claves con la finalidad de obtener una mejor comprensión respecto a los Sitios web y a la "Amistosidad" ("Usabilidad") entre otros, seguido de un análisis de las variables de Marketing que orienten el fundamento y desarrollo de la investigación. Por otra parte se presentan los servicios que proporcionan las Instituciones Financieras a través de sus páginas web. Por último considerando el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los cuenta corrientistas de los distintos bancos de la ciudad de Talca que cuentan con una página web podemos señalar que solo un 24% de los clientes encuestados utiliza los servicios que proporcionan las Instituciones Financieras vía Internet, dentro de estos servicios el 100% de los usuarios de las páginas web conoce el de Consulta en Línea de cuenta corriente y un 100% desconoce el servicio de Cobranza de letras que se encuentra disponible en las páginas web de algunos bancos.

En relación con la "Amistosidad" de las paginas web, según la evaluación realizada por los usuarios y utilizando los factores de "Usabilidad", podemos señalar que los usuarios estiman que las paginas son amistosas, es decir la interacción entre la s paginas web y el usuario es positiva. Por otra parte el tipo de usuario de estos servicios proporcionados vía Internet corresponde a personas con estudios superiores ya sean Técnico profesional o Universitarios. Siendo los lugares mas utilizados para navegar por Internet la "Casa", seguida por el "Lugar donde trabajan" los usuarios.

Por ultimo destacar que si bien gran parte de los clientes (cuenta correntistas) de las Instituciones Financieras saben que bancos cuentan con una pagina web en Internet, aún existe desinterés por utilizarlas debido al desconocimiento de su uso. Por lo tanto estas Instituciones deben realizar mayores esfuerzos con el fin de dar a conocer las ventajas de utilizar las paginas web de tal forma de incentivar su uso, para esto es aconsejable brindar un mejor asesoramiento a sus clientes.