



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**

**ANÁLISIS DEL GRADO DE ACEPTACIÓN Y USO DE LA
BANCA MÓVIL EN LA POBLACIÓN BANCARIZADA.
CUMANÁ, ESTADO SUCRE.**

PRESENTADO POR:

De Freitas T, Andreina N.

Salazar F, Zuldy E.

ACTA DE APROBACIÓN

Trabajo de Curso Especial de Grado APROBADO en nombre de la Universidad de Oriente, por el jurado calificador, en Cumaná a los días del mes de Mayo del 2012.

Prof. Rafael J, García M.

C.I. 10.462.247

Asesor

Cumaná, Mayo del 2012

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
LISTA DE FIGURAS	vi
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1 Objetivos.....	11
1.2 Justificación	11
1.3 Nivel de la investigación	12
1.4 Diseño de la investigación	12
1.5 Fuentes de información	13
1.6 Recolección de datos.....	13
CAPITULO II	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.2 Marco teórico	18
2.2.1 Banco	18
2.2.1.1 Conceptos.....	18
2.2.1.2 Historia	19

2.2.1.3 Clasificación de Bancos.....	22
2.2.1.4 Ventajas.....	23
2.2.1.5 Desventajas.....	23
2.2.1.6 Funciones.....	23
2.2.2 Leyes y organismos que regulan la actividad cambiaria en Venezuela.....	26
2.2.2.1 Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.....	26
2.2.2.2 El Consejo Bancario Nacional.....	27
2.2.2.3 La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.....	29
2.2.2.3.1 Misión.....	30
2.2.2.3.2 Visión.....	31
2.2.2.3.3 Funciones.....	31
2.2.2.4 El Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE).....	37
2.2.2.4.1 Objetivo.....	37
2.2.7.4.2 Estructura.....	37
2.2.7.4.3 Funcionamiento.....	38
2.2.7.4.4 Instituciones amparadas por FOGADE.....	40
2.2.2.5 La Asociación Bancaria de Venezuela (ABV).....	41
2.2.2.5.1 Misión.....	41
2.2.2.5.2 Objetivos.....	41
2.2.3 Banca electrónica.....	42

2.2.3.1 Conceptos.....	42
2.2.3.2 Historia	43
2.2.3.3 Características.....	44
2.2.3.4 Importancia.....	45
2.2.3.5 Ventajas y desventajas.....	45
2.2.3.6 Procedimientos y medidas de seguridad	46
2.2.4 Leyes que regula la banca electrónica	48
2.2.4.1 Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas ..	48
2.2.4.2 Ley Especial contra Delitos Informáticos	48
2.2.4.3 Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras	49
2.2.5 Banca Móvil.....	52
2.2.5.1 Conceptos.....	52
2.2.5.2 Tipos.....	52
2.2.5.3 Servicios	54
2.2.5.4 Funciones	55
2.2.5.5 Importancia.....	56
2.2.5.6 Ventajas.....	57
2.3 Términos básicos.....	58
CAPITULO III	60
MECANISMOS DE BANCA MÓVIL	60
3.1 Plataformas móviles.....	60
3.1.1 iOS	60

3.1.1.1 Características.....	60
3.1.1.2 Ventajas.....	61
3.1.1.3 Desventajas.....	62
3.1.1.4 Dispositivos.....	62
3.1.2 Android.....	62
3.1.2.1 Características.....	63
3.1.2.2 Ventajas.....	64
3.1.2.3 Desventajas.....	64
3.1.2.4 Dispositivos.....	64
3.1.3 BlackBerry OS.....	67
3.1.3.1 Características.....	67
3.1.3.2 Ventajas y desventajas.....	69
3.1.3.3 Dispositivos.....	69
3.1.4 Windows Phone.....	70
3.1.4.1 Características.....	71
3.1.4.2 Ventajas.....	72
3.1.4.3 Desventajas.....	72
3.1.4.4 Dispositivos.....	72
3.1.5 Symbian OS.....	72
3.1.5.1 Características.....	72
3.1.5.2 Ventajas.....	73
3.1.5.3 Desventajas.....	73
3.1.5.4 Dispositivos.....	73

3.1.6 Bada.....	74
3.1.6.1 Características.....	74
3.1.6.2 Ventajas.....	75
3.1.6.3 Desventajas.....	75
3.1.6.4 Dispositivos.....	76
3.1.7 MeeGo	77
3.1.7.1 Características.....	77
3.1.7.2 Ventajas.....	78
3.2 Tiendas de aplicaciones para cada sistema operativo	78
3.2.1 App Store	78
3.2.1.1 Proceso de descarga de aplicaciones:	78
3.2.1.2 Proceso de actualización de aplicaciones	79
3.2.2 Google Play.....	79
3.2.2.1 Proceso de descarga de aplicaciones:	80
3.2.2.2 Proceso de actualización de aplicaciones:	80
3.2.3 App World	81
3.2.3.1 Proceso de descarga de aplicaciones:	81
3.2.3.2 Proceso de actualización de aplicaciones:	82
3.2.4 Marketplace.....	83
3.2.4.1 Proceso de descarga de aplicaciones:	83
3.2.4.2 Proceso de actualización de aplicaciones:	84
3.2.5 Samsung Apps.....	84
3.2.5.1 Proceso de descarga de aplicaciones:	85

3.2.5.2 Proceso de actualización de aplicaciones:	85
3.3 Bancos nacionales e internacionales que cuentan con aplicaciones móviles	85
3.4 Bancos existentes en Venezuela que ofrecen servicios de banca móvil.....	87
3.4.1 Banco de Venezuela	87
3.4.1.1 Clave móvil personal	88
3.4.1.1.1 Beneficios para los usuarios de Clave móvil.....	88
3.4.1.1.2 Requisitos para afiliarse al servicio Clave móvil:...	88
3.4.1.1.3 Servicios que ofrece.....	88
3.4.1.2 Banca móvil BdV	90
3.4.1.2.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	90
3.4.1.2.2 Requisitos necesarios para la afiliación	90
3.4.1.2.3 Servicios que ofrece.....	90
3.4.2 Banesco	91
3.4.2.1 Mensajería de texto Banesco	91
3.4.2.1.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	91
3.4.2.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación:	92
3.4.2.2 Banesco Móvil	92
3.4.2.2.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	92
3.4.2.2.2 Requisitos necesarios para la afiliación:	92
3.4.2.2.3 Servicios que ofrece:.....	93
3.4.3 Banco Mercantil.....	94

3.4.3.1	Notificaciones vía SMS	94
3.4.3.2	Mercantil móvil internet.....	94
3.4.3.2.1	Beneficios que ofrece el servicio.....	94
3.4.3.2.2	Requisitos necesarios para la afiliación:	95
3.4.3.2.3	Servicios que ofrece.....	95
3.4.4	BBVA Provincial	96
3.4.4.1	Provinet Móvil	96
3.4.4.1.1	Beneficios que ofrece el servicio.....	96
3.4.4.1.2	Requisitos necesarios para la afiliación	96
3.4.4.1.3	Servicios que ofrece.....	96
3.4.4.2	Provitexto en línea	98
3.4.4.2.1	Beneficios que ofrece el servicio.....	98
3.4.4.2.2	Requisitos necesarios para la afiliación	98
3.4.4.2.3	Servicios que ofrece.....	98
3.4.4.3	Provitexto.....	99
3.4.4.3.1	Beneficios que ofrece el servicio.....	99
3.4.4.3.2	Requisitos necesarios para la afiliación	99
3.4.5	Banco Bicentenario	99
3.4.5.1	Tu Banca Móvil	99
3.4.5.1.1	Beneficios que ofrece el servicio.....	99
3.4.5.1.2	Requisitos necesarios para la afiliación	100
3.4.5.1.3	Servicios que ofrece.....	100
3.4.6	Banco Occidental de Descuento (BOD)	100

3.4.6.1 BODmóvil.....	100
3.4.6.1.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	100
3.4.6.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación	101
3.4.6.1.3 Servicios que ofrece.....	101
3.4.6.2 Aplicativo móvil Descargable	101
3.4.6.2.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	102
3.4.6.2.2 Requisitos necesarios para la afiliación	102
3.4.6.3 Servicios que ofrece.....	102
3.4.6.3 BODinternet/Móvil.....	102
3.4.6.3.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	102
3.4.6.3.2 Requisitos necesarios para la afiliación	103
3.4.6.3.3 Servicios que ofrece.....	103
3.4.7 Banco Exterior.....	103
3.4.7.1 EXTERIOR móvil e-24.....	104
3.4.7.1.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	104
3.4.7.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación	104
3.4.8 BANCARIBE	105
3.4.8.1 BANCARIBE Móvil.....	105
3.4.8.1.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	105
3.4.8.1.2 Servicios que ofrece.....	105
3.4.9 Banco del Tesoro	106
3.4.9.1 Tesoro Móvil (SMS)	106
3.4.9.1.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	107

3.4.9.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación	107
3.4.9.1.3 Servicios que ofrece.....	107
3.4.9.2 Tesoro en Línea Móvil	107
3.4.9.2.1 Beneficios que ofrece el servicio.....	108
3.4.9.2.2 Requisitos para la afiliación.....	108
3.4.9.2.3 Servicios que ofrece.....	108
CAPITULO IV	109
ANÁLISIS DE RESULTADOS	109
CONCLUSIÓN	138
RECOMENDACIONES	140
BIBLIOGRAFÍA	141
HOJA DE METADATOS.....	146

DEDICATORIA

A mis padres: Vera Teixeira y José Agostinho De Freitas y a mis abuelos: María Aguiar y José Felipe De Jesús.

Andreina De Freitas

DEDICATORIA

Dedicado a nuestro señor Dios, a mis padres Diego Salazar y Zulay Flores, mis hermanos Carmen Salazar y Diego Salazar y mi novio y amigo Ramón Tilleró.

Zuldy Salazar

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar presente en mi vida y permitirme realizar este trabajo para culminar mi carrera.

A nuestro asesor, el Prof. Rafael García por impartirnos sus conocimientos sobre esta investigación.

A José A. López y Jessica Noriega por brindarme su colaboración para realizar este trabajo.

Y a mis padres, que aunque no me ayudaron directamente a realizar este trabajo, estuvieron siempre a mi lado apoyándome.

Andreina De Freitas

AGRADECIMIENTO

Agradecida primeramente a Dios el ser más grande, que entre tantas lágrimas me ayudó a conseguir esta alegría o lo que es igual unos de mis sueños. A mis padres Diego Salazar y Zulay Flores por darme la vida y que me enseñaron el valor del estudio y a valorar lo que tengo, por brindarme su cariño, comprensión y su apoyo incondicional “Gracias por ser mis Padres” los quiero mucho.

Seguidamente le agradezco a mis hermanos Carmen y Diego por estar directa e indirectamente conmigo y ayudarme en los momentos que los necesite.

A mi novio Ramón que desde primer momento que estuve en la universidad tuve su apoyo incondicional, por estar siempre en los momentos de alegrías y tristeza y lo mejor sus consejos y comprensión. Gracias por todos.

A mi amiga de infancia Rossanni por ayudarme a conseguir los libros a través de su padre Enrique que me sacaron muchísimo de apuros, muchas gracias.

A mis segundos hermanos Moisés (kuky), Moisés (moi), Eloandris, Milagros y Daniel que los conozco desde el liceo y desde entonces han sido parte de mi familia y mi gordo Jesús (coco) por ayudarme en las diapositivas de mis exposiciones y mis amigos Rosemary, Génesis, Laura, Carlyns, Carlos, Zojairys, Gabriel, Jesús Manuel (meme) y mi segundo padre Pedro López y Carmen Chópite que de una u otro modo que ayudaron a realizar mi sueño Gracias por ser parte de mi vida.

A mi compañera de trabajo de especial de grado Andreina de freitas y mi asesor Rafael García.

A mis compañeros de clases Claudia, Sabino, Daniel, Raycelis y Juanalys por compartir apuntes, risas y una amistad especial desde el

momento que los conocí.

Zuldy Salazar

LISTA DE FIGURAS

Ilustración No. 1: Cobertura de la tecnología Vs. Preferencias observadas de los usuarios.	9
Ilustración No. 2: Operaciones pasivas de la banca hipotecaria.	24
Ilustración No. 3: Operaciones pasivas de la banca universal, comercial y de inversión.	24
Ilustración No. 4: Operaciones activas de la banca hipotecaria.	25
Ilustración No. 5: Operaciones activas de la banca universal, comercial y de inversión.	26
Gráfico No.1: Personas que han escuchado hablar de la banca móvil.	109
Gráfico No. 2: Personas que saben qué es la banca móvil.	110
Gráfico No. 3: Personas que han usado la banca móvil.	111
Gráfico No. 4: Personas que conoce los servicios de la banca móvil.	112
Gráfico No. 5: Personas que están de acuerdo con las opciones de la banca móvil.	113
Gráfico No. 6: Opción que las personas usan más de la banca móvil.	114
Gráfico No. 7: Personas que han hecho una transferencia a través de la banca móvil.	115
Gráfico No. 8: Aceptación que tiene la banca móvil.	116
Gráfico No. 9: Personas que le parece seguro realizar operaciones a través del celular.	117
Gráfico No. 10: Forma en que las personas usan la banca móvil. ...	118
Gráfico No. 11: Utilidad que tiene la banca móvil.	119
Gráfico No. 12: Cómo las personas califican la banca móvil.	120
Gráfico No. 13: Cuál es la mejor opción que tiene la banca móvil. .	121

Gráfico No. 14: Frecuencia con que las personas usan la banca móvil.	122
Gráfico No. 15: Qué le cambiarían las personas a la banca móvil.	123
Gráfico No. 16: Cómo le parece a las personas los costos de la banca móvil.	124
Gráfico No. 17: Sugerencia que las personas hacen a la banca móvil.	125
Gráfico No. 18: Personas que han tenido problemas con la banca móvil.	126
Gráfico No. 19: Aceptación de la banca móvil.	127
Gráfico No. 20: Confiabilidad de la banca móvil.	128
Gráfico No. 21: Personas que han escuchado hablar de la banca móvil y la han usado.	129
Gráfico No. 22: Personas que han usado la banca móvil a través de aplicación.	130
Gráfico No. 23: Personas que saben que es la banca móvil y le cambiarían la complejidad.	131
Gráfico No. 24: Personas que no le parece seguro realizar operaciones a través del celular y le sugieren darle mayor seguridad.	132
Gráfico No. 25: Personas que han usado la banca móvil que confían regularmente en ella.	133
Gráfico No. 26: Personas que no les parece seguro realizar operaciones a través del celular y le cambiarían la seguridad.	134
Gráfico No. 27: Personas que conocen la banca móvil pero les parece que no es de utilidad.	135
Gráfico No. 28: Personas que le parece regular los costos de acceso a la banca móvil pero sugieren mejores costos.	136
Gráfico No. 29: Personas que no están de acuerdo con los servicios que ofrece la banca móvil y la aceptan de manera regular.	137



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**

**ANÁLISIS DEL GRADO DE ACEPTACIÓN Y DE USO DE LA BANCA
MÓVIL EN LA POBLACIÓN BANCARIZADA. CUMANÁ, ESTADO SUCRE.**

AUTORES: Br. Salazar, Zuldy; Br. De Freitas, Andreina.
ASESOR: Prof.: Rafael García.

RESUMEN

A través del tiempo ha evolucionado la tecnología, el Internet y las computadoras hasta llegar a los dispositivos móviles, de esta manera también lo han hecho los bancos, que nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, que abarca más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas hasta llegar a la banca móvil. En este contexto, la investigación trata sobre el grado de aceptación de la banca móvil en la población bancarizada e indagar el uso de la banca móvil en el mercado bancario de la Ciudad de Cumaná, Estado Sucre. Los bancos por muchos años tratan de darles la mejor calidad y comodidad a sus clientes por lo que en estos últimos años innovaron un servicio llamado banca móvil que se encarga de llevar a cabo comprobaciones de saldo, transacciones de cuentas, pagos, etc., a través de un dispositivo móvil como un teléfono móvil. La banca móvil típicamente opera en estas tres maneras: a través de mensaje de texto, internet móvil o aplicaciones desarrolladas por iPhone, Android o dispositivos Blackberrys. La metodología del trabajo incluyó una investigación con un nivel descriptivo, un diseño de campo y documental; en cuanto a las técnicas de recolección de datos fue utilizado el análisis documental, análisis de contenido, observación y encuestas, esta última se aplicó a 50 personas, la cual constaba de 20 preguntas cada uno, con la finalidad de obtener los resultados de nuestra investigación. Por lo tanto, se obtuvo que muchas personas no usan este tipo de banca debido a la gran falta de seguridad que estas sienten hacia él y las que lo usan la mayoría lo hace a través de una aplicación, ya que es la más práctica y segura al momento de hacer una transacción y de llevar un control de su cuenta, pero a pesar de que no confían en el, para la mayoría de las personas la banca móvil tiene una buena aceptación ya que les parece una manera más rápida y cómoda para llevar un control de su cuenta sin tener que ir al banco.

INTRODUCCIÓN

En el mundo, la actividad tecnológica influye en el progreso social y económico, pero su carácter abrumadoramente comercial hace que esté más orientada a satisfacer los deseos de los más prósperos que las necesidades esenciales de los más necesitados, lo que tiende además a hacer un uso no sostenible del medio ambiente. Sin embargo, la tecnología también puede ser usada para proteger el medio ambiente y evitar que las crecientes necesidades provoquen un agotamiento o degradación de los recursos materiales y energéticos del planeta o aumenten las desigualdades sociales. La tecnología son conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de las personas. Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí. Para la economía, la tecnología le ha abierto muchas puertas, ya que es un medio indispensable para obtener mejores resultados o rentas. Desde el punto de vista de los trabajadores, las tecnologías han disminuido los puestos de trabajo al reemplazar crecientemente a los operarios por máquinas. Estas complejas y conflictivas características de las tecnologías requieren estudios y diagnósticos, pero fundamentalmente se proveen soluciones políticas mediante la adecuada regulación de la distribución de las ganancias que generan.

Sin embargo, con los estudios de las nuevas tecnología apareció la computadora, ya que no es un invento de alguien en particular, sino el resultado evolutivo de ideas y realizaciones de muchas personas relacionadas con áreas tales como la electrónica, la mecánica, los materiales semiconductores, la lógica, el álgebra y la programación, por lo cual es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en

información útil. Una computadora es una colección de circuitos integrados y otros componentes relacionados que puede ejecutar con exactitud, rapidez y de acuerdo a lo indicado por un usuario o automáticamente por otro programa. La computadora, además de la rutina o programa informático, necesita de datos específicos (a estos datos, en conjunto, se les conoce como "Input", en inglés o de entrada) que deben ser suministrados, y que son requeridos al momento de la ejecución, para proporcionar el producto final del procesamiento de datos, que recibe el nombre de "output" o de salida.

A través del tiempo, las computadoras han cambiado de formas, tamaño, capacidad, composición, y además se le han añadido diferentes funciones útiles en diversos casos. Comenzó con la aparición de una maquina analítica en 1822, diseñada para trabajar con vapor, era una máquina amplia del tamaño de una locomotora. Tenía como función resolver ecuaciones diferenciales ya que esto representaba un proceso engorroso realizarlo a mano. Luego en 1947 se construyó la primera computadora electrónica, denominada ENIAC, en la Universidad de Pennsylvania, esta computadora ocupaba todo un sótano de la Universidad, consumía alrededor de 200KW de energía eléctrica y necesitaba de todo un sistema de aire acondicionado y además tenía la capacidad de realizar más de 5 mil operaciones aritméticas. En la década de los 50 estas máquinas estaban construidas por medio de tubos de vacío y eran programadas en lenguaje de máquina. Cerca de la década de los 60 continuaron apareciendo nuevas computadoras con mejores capacidades de procesamiento y reduciéndose su tamaño, estas estaban construidas con circuitos de transistores y se programan en nuevos lenguajes llamados lenguajes de alto nivel. En esta generación las computadoras son de menor costo. Aparecen muchas compañías y las computadoras eran bastante avanzadas para su época como la serie 5000 de Burroughs y la ATLAS de la Universidad de

Manchester. En la década de los 60 se fabricaban computadoras basadas en circuitos integrados y su manejo es por medio de los lenguajes de control de los sistemas operativos, aparece entonces también el internet, dentro de ARPA (hoy DARPA), como respuesta a la necesidad de esta organización de buscar mejores maneras de usar los computadores de ese entonces, nace así ARPANet (Advanced Research Projects Agency Network o Red de la Agencia para los Proyectos de Investigación Avanzada de los Estados Unidos), que nos legó el trazado de una red inicial de comunicaciones de alta velocidad a la cual fueron integrándose otras instituciones gubernamentales y redes académicas durante los años 70, Se realizó la primera demostración pública de ARPANET, una nueva red de comunicaciones financiada por la DARPA que funcionaba de forma distribuida sobre la red telefónica conmutada, luego ARPANET cambió el protocolo NCP por TCP/IP, mas tarde un grupo de físicos creó el lenguaje HTML, basado en el SGML. En 1990 el mismo equipo construyó el primer cliente Web, llamado WorldWideWeb (WWW), y el primer servidor web. Actualmente, la red experimenta cada día la integración de nuevas redes y usuarios, extendiendo su amplitud y dominio, al tiempo que surgen nuevos mercados, tecnologías, instituciones y empresas que aprovechan este nuevo medio. Así fue evolucionando las computadoras, con diseños más sofisticados y con muchas funciones muy útiles, hasta aparecer las computadoras portátiles, a partir del cual se observaron los grandes beneficios para el trabajo de científicos, militares, empresarios y otros profesionales que vieron la ventaja de poder llevar con ellos su computadora con toda la información que necesitaban de un lugar a otro. Con el advenimiento de la tecnología se van perfeccionando la forma de acceder al internet, y de esta forma aparecen los dispositivos móviles con acceso a internet, la cual son una forma muy cómoda y rápida para acceder a sitios de internet. Aparece el iphone, los Blackberrys y el sistema operativo Android, los dispositivos tipo tabla, la cual

tienen la particularidad de poderse instalar aplicaciones de servicios específicos.

Así cómo han evolucionado la tecnología, el internet y las computadoras hasta llegar a los dispositivos móviles, también lo han hecho los bancos, que nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, a abarcar más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas hasta llegar a la banca móvil, que es el resultado de la banca electrónica.

En los últimos años, el sector bancario ha sido protagonista de importantes cambios. El más importante de todos vendrá de la mano de la tecnología, que se perfila como una oportunidad o como una amenaza según la capacidad de reacción y adaptación de las entidades a la nueva dinámica banco a cliente. La banca electrónica es el tipo de banca que se realiza por medios electrónicos como pueden ser cajeros electrónicos, teléfono y otras redes de comunicación lo cual ha tenido muchos beneficios que ha podido comprobar su uso en el aspecto económico y seguridad, tanto para los usuarios como para los bancos, por lo que es favorable para los clientes hacer casi toda las cosas a través de internet porque evitan ir hasta el banco. Pero al reflexionar es cierto que al tener trato con el personal de los banco suele ser conveniente, ya que habrá ocasiones que se tendrá que negociar con respecto a tramites importantes. Inicialmente la banca electrónica solo servía como medio de consulta, pero a través del tiempo se han incorporado todas las funciones que normalmente se resolvían en la entidad financiera. Esto le permite a las entidades financieras, ampliar su gama de productos, reducir sus costos operativos y le permite retener a sus clientes o captar nuevos usuarios. Debido a que la tecnología avanzó hacia los dispositivos

móviles, los bancos migraron hacia ellos surgiendo así la banca móvil, ya que en la actualidad hay mayor demanda de dispositivos móviles, para los clientes es favorable pues estos dispositivos ofrecen mayor comodidad, ya que en cualquier lugar que se encuentre un usuario puede acceder a sus cuentas,

La banca móvil ha sido un fenómeno muy innovador, ya que le va permitir aquellas personas consultar, transferir y hacer diferentes transacciones en cualquier lugar y tiempo que disponga, por lo que se puede hablar de un futuro de nuevos servicios con el acceso de la telefonía móvil. Cuantos más bancos ofrezcan el servicio, mas personas tendrán el acceso a transacciones utilizando el teléfono celular. Los primeros servicios de banca móvil se dieron a través de SMS. Con la introducción de los primeros primitivos teléfonos inteligentes con WAP de apoyo que permite el uso de la web móvil en 1999, los bancos europeos comenzaron a ofrecer servicios de banca móvil en esta plataforma a sus clientes.

En Venezuela, la banca móvil no se ha proyectado con mucha rapidez, pero se ha portado de una manera que los usuarios sean beneficiarios, ya que es un canal que utiliza la tecnología celular para el manejo de sus finanzas facilitando el acceso a diversos servicios financieros, entre los bancos en los que podemos encontrar disponible el servicio de la banca móvil es el Banco Venezuela, Banco Provincial, entre otros; siendo el Banco Provincial pionero en ofrecer los servicios de banca móvil en Venezuela, lanzando al mercado su nueva versión nativa para dispositivos Blackberry. Con más de 50 funcionalidades disponibles, este servicio no sólo es el más completo de todo el sistema financiero venezolano, sino también el más seguro. El servicio posee dos dispositivos de seguridad: la Tarjeta de Coordinadas y la Clave Digital para nuevas operaciones. Este nuevo

servicio viene a cubrir las necesidades informativas y operativas de clientes y usuarios, gracias a una interface amigable, con una imagen moderna, que facilita consultar saldos, movimientos y posiciones, y que además permite la ejecución en tiempo real de casi todas las transacciones que se pueden hacer en una oficina bancaria.

El presente trabajo se va a analizar sobre las potencialidades de los servicios que ofrecen los bancos a través de la telefonía móvil a los usuarios.

Se considera pertinente ya que la banca móvil es un servicio que fue ofrecido hace muy poco, viene dado con la aparición de los nuevos dispositivos móviles con tecnología avanzada, como el Blackberry, el iPhone y los dispositivos con el sistema operativo Android.

El análisis se realizará dentro del Estado Sucre, específicamente en la ciudad de Cumaná en los bancos que presten dichos servicios.

El tema a investigar nos dará a conocer la aceptación de las personas con respecto a la banca móvil y sus servicios, así como el uso, la efectividad, la comodidad y seguridad de hacer transacción y registros desde cualquier lugar y tiempo disponible.

El trabajo se estructura de la siguiente manera:

Capítulo 1. En este capítulo se estableció el problema a investigar, con su respectivo planteamiento, objetivos y justificación donde se le dará el seguimiento y reunir toda la información de dicha investigación. Además se establecerá la metodología que se va a utilizar para investigar, con procedimientos de suposiciones o posibles preguntas al problema, para luego tener una recolección de datos.

Capítulo 2. En este capítulo se plasmaó toda la información teórica relacionada con el problema de investigación de manera amplia de la situación a estudiar.

Capítulo 3. En este capítulo se indicó el mecanismo de la banca móvil, dentro del cual se encuentra las plataformas móviles, las tiendas de cada plataforma que son las que permiten descargar las aplicaciones de los bancos y un recuento de los bancos venezolanos que cuentan con los servicios de banca móvil, todo esto lo demostraremos a través de gráficos, ejemplos, citas, etc.

Capítulo 4. En este capítulo se mostraron lo resultados obtenidos en los métodos adoptados para responder nuestros objetivos, a través de gráficos con sus respectivas conclusiones.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La llegada de Internet ha permitido nuevas formas de realizar operaciones bancarias, generando así la creación de nuevas instituciones, una de ellas es la banca móvil, según la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV) el 65% de las transacciones financieras del país se efectúa por vía electrónica donde toda la banca se está actualizando tecnológicamente, ya sea por disposiciones legales de la Superintendencia del sector como por tendencias mundiales de competitividad, con miras a desarrollar los servicios móviles. En forma congruente, la banca despliega campañas que educan a sus clientes en el uso de los nuevos sistemas electrónicos, para ir migrando a los canales virtuales. El incremento de usuarios de la banca electrónica venezolana es notorio. La clientela joven, con teléfonos inteligentes en mano, es la más fácil de migrar dado que ve comodidad y ahorro de tiempo en las operaciones vía Internet, mientras que el usuario más tradicional aún siente que sus gestiones en taquilla son más seguras y, por ende, hay que estimularlo más a través de campañas para que pruebe las alternativas. Las transacciones electrónicas también resultan más económicas para la banca; entre otras ventajas, reducirá el número de cheques en el mercado. El orden en que se ha implementado la Banca Móvil es primero vía mensajería de texto, después una página web móvil y luego una aplicación nativa, las preferencias del usuario son muy diferentes. La opción más preferida son las aplicaciones nativas, después la mensajería de texto como segunda opción y de último el acceso a través de una página web móvil.

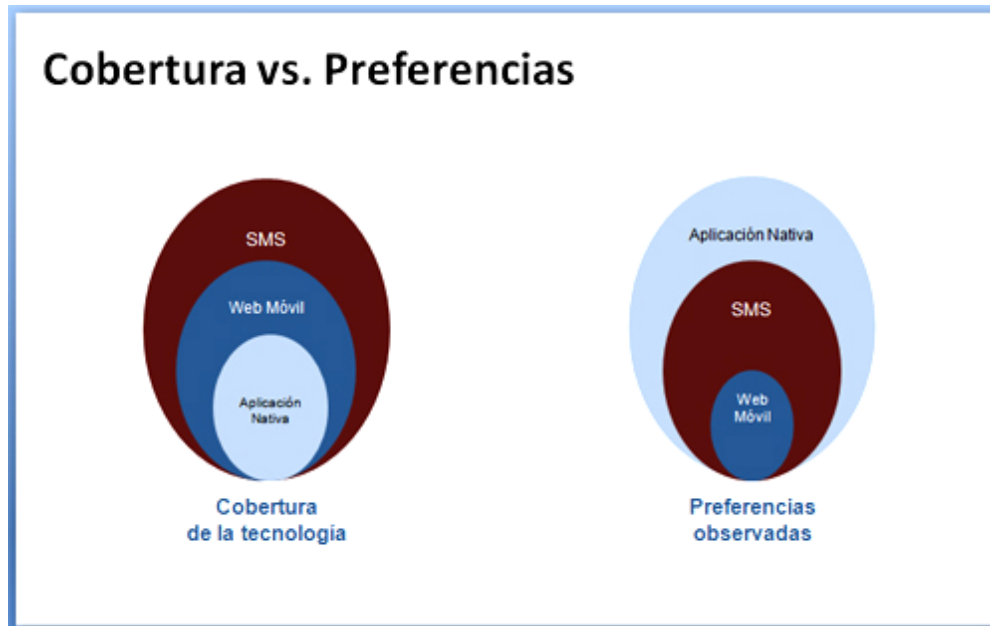


Ilustración No. 1: Cobertura de la tecnología Vs. Preferencias observadas de los usuarios.

Fuente: Computerworld Venezuela

La banca móvil ha sufrido un cambio, con la llegada del iPhone y el rápido crecimiento de teléfonos basados en el sistema operativo Android, ya que ha crecido en funcionalidad debido a las aplicaciones que se instalan directamente en los teléfonos. Debido a esto, los bancos están migrando a Internet y los móviles, para buscar la diferenciación competitiva ya que estos a través de los servicios de banca móvil ofrecen una oportunidad para que todos los bancos puedan mejorar la eficiencia operativa y la retención de clientes, con un canal de comunicación rentable.

Para el buen desempeño de las funcionalidades de la banca móvil, la misma tiene que superar muchos retos, algunos de los cuales son: la operatividad del teléfono, la seguridad de las transacciones financieras, su efectividad, rapidez, etc. Las posibilidades que ofrece hoy el teléfono móvil de transferir fondos con seguridad, usando el teléfono móvil, implica

revolucionar la manera en que la gente utiliza el dinero y acerca un poco más la promesa de que las telecomunicaciones proporcionen algún beneficio social a los países en vías de desarrollo. Sin embargo, a corto plazo, según indica un reciente estudio de ABI Research, son los operadores móviles los que más se pueden beneficiar de esta nueva tendencia de consumo. Paralelamente, la generalización del uso del teléfono móvil ha provocado que empresas como DUO Security creen un sistema para proteger las transacciones bancarias que se realizan a través de Internet. La clave del sistema está en que la información tenga que ser confirmada por un segundo dispositivo, el teléfono inteligente.

La compañía financiera E * Trade (institución financiera que ofrece servicios bancarios y de correduría online a los inversores de negocios, situada en Estados Unidos) añadió la posibilidad de realizar depósitos vía móvil, a sus servicios bancarios, tras comprobar que aproximadamente el 17% de todos los inicios de sesión en su web se realizan a través del teléfono. Una vez que los usuarios hayan descargado la aplicación para su teléfono celular simplemente tienen que actualizar su dispositivo móvil con el fin de poder ver la nueva función.

El número de usuarios de la banca móvil en todo el mundo llegará a 530 millones en 2013, pese a la amenaza de una mayor recesión, según un reporte Juniper Research, quien también considera que los servicios móviles se están convirtiendo en un componente fundamental de las estrategias de negocio de los bancos para que puedan responder a la crisis financiera actual. Como la adopción de “smartphones” se vuelve más frecuente, los servicios de banca móvil van a sufrir un renovado impulso sobre todo en los mercados occidentales, donde los consumidores que buscan un mayor control sobre las finanzas “dadas las condiciones económicas inciertas”,

asegura la compañía. Este nuevo servicio que prestan los bancos no esta tan aceptado por las personas, ya que no se ha explotado con gran potencialidad, pero sin embargo podría ser un servicio que preste la máxima seguridad y confiabilidad que pueda tener los usuarios al resguardo de su dinero, para eso se necesita mayor publicidad.

- ¿Cuál es el grado de aceptación de la banca móvil en la población bancarizada de Cumaná, estado Sucre?
- ¿Cuál es el alcance que tiene la banca móvil en el mercado bancario del estado Sucre?

1.1 Objetivos

- Determinar el grado de aceptación de la banca móvil en la población bancarizada. Cumaná, edo. Sucre.
- Indagar el uso de la banca móvil en el mercado bancario del edo. Sucre.

1.2 Justificación

Esta investigación es conveniente o aceptado por los usuarios que tienen acceso a las nuevas tecnologías, ya que hay más salidas de dispositivos móviles por lo tanto el uso se hace más frecuente e incorpora más personas al servicio, debido a esto la investigación se hace importante ya que da a conocer un poco más del servicio que ofrece la banca móvil.

También sirve de mucha ayuda a las personas que no tengan acceso a los bancos, por motivos diferentes, ya que desde su dispositivo móvil podrán acceder a su cuenta sin preocupaciones, ya que es de fácil uso y sin un horario o local establecido.

La banca móvil funciona las 24 horas del día en cualquier lugar que se

encuentre el usuario, con solo acceder a la aplicación instalada en el dispositivo móvil, con transacción segura a los diferentes servicios bancarios, independientemente que línea utilice.

Con esta investigación se pretende explorar e indagar sobre la banca móvil, un área que no ha sido desarrollada en su totalidad ya que no hay un campo de conocimiento definido que lo estudie.

Marco metodológico

1.3 Nivel de la investigación

Según Fidias G. Arias, la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Fidias G, 2006)

Este trabajo está basado en la investigación descriptiva, ya que vamos a indagar sobre la banca móvil con el fin de establecer sus funciones y el comportamiento de los usuarios hacia este servicio.

1.4 Diseño de la investigación

Según Fidias G. Arias, la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (Fidias G, 2006)

Según Fidias G. Arias, la investigación de campo es aquella que

consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Fidias G, 2006)

Esta investigación se basa en el diseño de campo porque tenemos que dirigirnos al lugar de investigación para aplicar ciertos métodos para luego obtener los datos con los que analizaremos la aceptabilidad de la banca móvil, además en el diseño documental ya que tenemos que indagar los aspectos teóricos sobre la banca móvil, en fuentes documentales, tales como revistas financieras, libros, internet, etc., siendo esto de vital importancia para nuevos conocimientos.

1.5 Fuentes de información

Las fuentes de información está constituida por la bibliografía consultada, tales como:

- Libros.
- Documentos.
- Internet.

1.6 Recolección de datos

Para la información necesaria para esta investigación se utilizaron las técnicas siguientes: el análisis documental, análisis de contenido, observación y encuestas. Y los instrumentos aplicados son: revistas, computadoras, libros, gráficos, esquemas, escalas de apreciación y listas de cotejo.

El área de estudio de nuestra investigación va a estar enfocado en

Venezuela con énfasis en el Estado Sucre.

CAPITULO II

2.1 Antecedentes

Autor: Bello Luís Javier; Carrasquero Danny.

Título: Estrategias de servicios de atención al cliente, basadas en el uso de la Banca Electrónica, en Mi Casa EAP, sucursal alcaldía de Carúpano, ubicada en la ciudad de Carúpano, municipio Bermúdez del estado Sucre, Venezuela, año 2008.

Resumen: La banca por Internet, constituye actualmente una herramienta para llevar a cabo operaciones financieras, proporcionando ventajas a las personas que hacen uso de ella, además, la banca electrónica es innovadora y brinda mejoras en lo que respecta a los servicios de atención al cliente en el ámbito de la banca. En este contexto, el presente trabajo llevado a cabo en Mi Casa EAP, específicamente en la sucursal alcaldía de Carúpano, aborda los conceptos de la banca electrónica y el servicio de atención al cliente, por lo que el objetivo general de esta investigación consistió en: Proponer estrategias de servicios de atención al cliente, basadas en el uso de la Banca Electrónica, en Mi Casa EAP, sucursal Alcaldía de Carúpano, ubicado en la Ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez del Estado Sucre, Venezuela, Año 2008. Cabe destacar, que la metodología utilizada en el presente trabajo incluyó una investigación de campo y documental, con un nivel descriptivo. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y la encuesta, así mismo, se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de 341 personas basadas en un muestreo aleatorio simple y extraído de una población de 3000 clientes. Entre los resultados que arrojó este trabajo de investigación cabe destacar: Que los principales

problemas que afectan el servicio de atención al cliente en esta sucursal son, la incomodidad de las instalaciones físicas, el congestionamiento de la oficina, asimismo, no se aprovechan los servicios de banca electrónica ofrecidos, debido en gran parte a la falta de conocimiento de los usuarios, además de esto, los canales y medios utilizados para promocionar la e-banca por parte de Mi Casa EAP no han logrado surtir los efectos esperados, el flujo de información sobre esta herramienta tecnológica es escueto y no llega a develar todos sus beneficios, entre otros. Por lo tanto, se plantean las siguientes recomendaciones: Mi Casa, debe implantar las estrategias de comunicación, de inclusión, de capacitación propuesta, ya que, las mismas contribuirán a solventar la problemática existente en dicha entidad. Palabras Claves: Banca electrónica, servicio de atención al cliente, Mi casa EAP.

Autor: Víctor J. Cordero V.; Salyu Y. Sifontes R.

Título: BANCA ELECTRÓNICA UNA HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO DE VENTAJAS COMPETITIVAS. CASO: BANCO MI CASA E.A.P., C.A.

Resumen: La banca es uno de los sectores más dinámicos de la economía. Constantemente es afectada por numerosos cambios entre los que destacan los tecnológicos; estos cambios han dado paso a lo que hoy conocemos como banca electrónica. Esta modalidad ha revolucionado la banca en todos los aspectos. El banco MI CASA E.A.P., C.A., ante las nuevas realidades ha dirigido sus esfuerzos a los nuevos cambios y una prueba de ello son los distintos servicios que ofrece a personas naturales y jurídicas. Además, existen distintos dispositivos electrónicos que están a disposición de todos los usuarios; esta nueva forma de hacer negocios está revolucionando el mercado bancario. Por ello, este trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar la contribución de la banca electrónica al

desarrollo de ventajas competitivas en el banco MI CASA E.A.P., C.A. sucursal Cumaná, Calle Mariño, de la ciudad de Cumaná, estado Sucre. La metodología utilizada se basa en un nivel de investigación descriptivo y un tipo de investigación de campo; la población está representada por los trabajadores pertenecientes al banco MI CASA E.A.P., C.A. y la muestra la constituyen los representantes de los servicios de banca electrónica del banco MI CASA E.A.P., C.A. Los hallazgos arrojados por este estudio son los siguientes: los trabajadores del banco tienen conocimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa; además, éstos incluyen los servicios de banca electrónica. La institución muestra especial interés en todo lo relacionado con banca electrónica y está asociada con otros bancos para garantizar la expansión de mercado. No obstante, algunos encuestados afirmaron no tener conocimiento de todos los servicios de banca on-line que presta el banco, lo cual representa una debilidad, por lo que se recomienda mantener mejor informados a los trabajadores sobre los servicios que ofrecen, y de esta manera lograr ventajas competitivas en cuanto a los servicios que presta.

Autor: Alcalá C. Jonny Del V.; Muñoz M. Pablo N.; Lárez C. Natalia M.

Título: CONOCIMIENTO, USO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DELSERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE INTERNET: CASO PROFESORES U.D.O. NÚCLEO DE SUCRE

Resumen: El gran desarrollo de la tecnología y la creación de un medio tan importante hoy en día como Internet han originado cambios estructurales en muchos sectores, incluyendo el sector financiero; siendo este uno de los que más utiliza las tecnologías de información en el mundo. Estos avances tecnológicos han dado lugar a la Banca electrónica a través de Internet, la cual es una moderna herramienta que permite no sólo

minimizar en forma significativa los costos, sino también mejorar la prestación de servicios bancarios de tal forma que sean mucho más rápidos y eficientes. Así mismo, la Banca por Internet tiene como finalidad primordial romper con los esquemas tradicionales respecto a la distribución de servicios financieros, además de lograr que este sea un medio muy conocido y utilizado por los clientes para satisfacerlas diversas necesidades del mercado. En este sentido, se realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de conocimiento, uso y nivel de satisfacción que tienen los profesores de la Universidad de Oriente del Núcleo de Sucre acerca de los servicios prestados por la Banca electrónica a través de Internet. La metodología utilizada fue de tipo documental y de campo, se obtuvo recopilación de datos directamente de la población objeto de estudio a través de correos electrónicos. Además, se comprobó que el servicio de Banca por Internet es muy conocido y utilizado por los profesores de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre y están satisfechos con esta modalidad de la banca.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Banco

2.2.1.1 Conceptos

Banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. La internalización y la globalización promueven la creación de una Banca universal. Al igual que la palabra española “banco”, la palabra griega (trápeza) que se traduce como banco significa literalmente

“mesa”. En un contexto financiero, como por ejemplo el trabajo de los cambistas, se refiere al mostrador para la transacción de dinero. (WIKIPEDIA, 2001)

Según Jesús Alirio Silva, un banco es una institución que tiene por objeto la realización de intermediación financiera y las demás operaciones y servicios financieros que sean compatibles con su naturaleza, según sea un banco universal, comercial, hipotecario o de inversión. (Silva)

2.2.1.2 Historia

Hay registros existentes de préstamos en Babilonia durante el Siglo XVIII a. C., realizados por sacerdotes del templo a los comerciantes. Los trapezitas eran los banqueros en la antigua Grecia. Trapeza era la mesa detrás de la que estaban en las tiendas, a veces destinadas a otro tipo de actividad comercial, pero muy a menudo a las transacciones bancarias. Los bancos más importantes seguían siendo sin embargo los grandes templos, donde los sacerdotes hacían fructificar el dinero que recibían en depósito de acuerdo a los préstamos concedidos a los particulares y a las ciudades. Pythius de Lidia, en Asia Menor, a principios del Siglo V a. C., fue el primer banquero individual del cual hay registros. Muchos de los banqueros de las ciudades-estado griegas eran "metecos" o residentes extranjeros. Alrededor de 371 a. C., Pasión, un esclavo, se convirtió en el banquero más rico y más famoso de Grecia.

Hay prueba de que este tipo de operaciones posiblemente se efectuaban en tiempos de Abrahám, pues los antiguos sumerios de las llanuras de Sinar tenían “un sistema singularmente complejo de prestar y recibir préstamos, mantener dinero en depósito y proporcionar cartas de crédito.” En Babilonia, como más tarde en Grecia, la actividad bancaria se

centró alrededor de los templos religiosos, cuya naturaleza sacrosanta suponía una seguridad contra los ladrones.

Los bancos en la época romana no funcionaban como los modernos. La mayoría de las actividades bancarias se llevaron a cabo por particulares y no por instituciones. Las grandes inversiones fueron financiadas por los faeneradores, mientras que quienes trabajaban profesionalmente en el negocio del dinero y el crédito eran conocidos por varios nombres, tales como argentarii (banquero), nummularii (cambista), y coactores (cobradores).

Durante el Siglo I los bancos en Persia y otros territorios en el Imperio Sasánida emitieron letras de crédito conocidas como sakks. Se sabe que comerciantes musulmanes Karimi han utilizado el sistema de cheque o sakk desde la época del califato abasí bajo Harun al-Rashid. En el Siglo IX un empresario musulmán podía efectivo de la forma primitiva de cheque elaborado en China sobre las fuentes en Bagdad, una tradición que reforzada de manera significativa en los siglos XIII y XIV, durante el Imperio Mongol. De hecho, los fragmentos encontrados en la Geniza de El Cairo indican que en el siglo XII cheques muy similares a los nuestros estaban en uso, sólo que más pequeños para ahorrar costos en el papel. Contienen una cantidad que deba pagarse, de la orden de. La fecha y el nombre del emisor son igualmente evidentes.

Ferias medievales comercio, tales como la de Hamburgo, contribuyeron al crecimiento de la banca de una manera curiosa: cambistas expedían documentos disponibles con otras ferias, a cambio de divisas. Estos documentos podían ser cobrados en otra feria en un país diferente o en una feria del futuro en el mismo lugar. Eran rescatables en una fecha futura, a menudo eran descontados por una cantidad comparable a una tasa de interés.

Comenzando alrededor de 1100, la necesidad de transferir grandes sumas de dinero para financiar las Cruzadas estimuló el resurgimiento de la banca en Europa occidental. En 1156, en Génova, se produjeron los primeros contratos de divisas conocidos. Dos hermanos tomaron prestadas 115 libras genovesas y acordaron reembolsar a los agentes del banco en Constantinopla la suma de 460 bezantes un mes después de su llegada a esa ciudad.

El primer banco moderno fue fundado en Génova, Italia en el año 1406, su nombre era Banco di San Giorgio. Los primeros bancos aparecieron en la época del renacimiento en ciudades como Venecia, Pisa, Florencia y Génova.

El nombre "banco" deriva de la palabra italiana banco, "escritorio", utilizada durante el Renacimiento por los banqueros judíos florentinos quienes hacían sus transacciones sobre una mesa cubierta por un mantel verde.

Los integrantes de la Familia Fugger o Fúcares de Augsburgo, junto con los Welser fueron los banqueros de los reyes de Carlos I y Felipe II de España. Tras el Asedio de Amberes, el centro financiero se trasladó a Ámsterdam hasta la Revolución Industrial. En 1609 fue fundado allí el banco Wisselbank Amsterdamsche. Oficinas bancarias estaban ubicadas por los centros de comercio, los mayores de los cuales fueron durante el siglo XVII los puertos de Ámsterdam, Londres y Hamburgo. Algunas personas podían participar en el lucrativo comercio de las Indias Orientales mediante la compra de letras de crédito de los bancos.

Durante los siglos XVIII y XIX se produjo un crecimiento masivo en la actividad bancaria. Los bancos jugaron un papel clave en el movimiento de

monedas de oro y plata basado en papel moneda, canjeable por sus tenencias. Para la estabilidad económica general y como garantía para los clientes se hizo necesario durante el siglo XX el establecimiento de la regulación financiera en casi todos los países, para establecer las normas mínimas de la actividad bancaria y la competencia financiera y evitar o enfrentar las posibles quiebras bancarias, especialmente durante las crisis económicas.

Desde 1980 existen bancos éticos o sociales siendo su objetivo la financiación de proyectos sociales, ambientales y culturales rechazando cualquier tipo de especulación con dichos fondos. (WIKIPEDIA, 2001)

2.2.1.3 Clasificación de Bancos

Según Wikipedia, se clasifican de la siguiente manera:

Según el origen del capital:

- **Bancos públicos:** El capital es aportado por el estado.
- **Bancos privados:** El capital es aportado por accionistas particulares.
- **Bancos mixtos:** Su capital se forma con aportes privados y públicos.

Según el tipo de operación:

- **Bancos corrientes:** Son los mayoristas comunes con que opera el público en general. Sus operaciones habituales incluyen depósitos en cuenta, caja de ahorro, préstamos, cobros, pagos y cobros por cuentas de terceros, custodia de artículos y valores, alquileres de cajas de seguridad, financieras, etc.

- **Bancos especializados:** Tienen una finalidad crediticia específica.
- **Bancos de emisión:** Actualmente se preservan como bancos oficiales, estos bancos son los que emiten dinero.
- **Bancos Centrales:** Son las casas bancarias de categoría superior que autorizan el funcionamiento de entidades crediticias, las supervisan y controlan.
- **Bancos de segundo piso:** son aquéllos que canalizan recursos financieros al mercado, a través de otras instituciones financieras que actúan como intermediarios. Se utilizan fundamentalmente para canalizar recursos hacia sectores productivos. (WIKIPEDIA, 2001)

2.2.1.4 Ventajas

- Mejora la calidad del Servicio Bancario.
- Bajan los costos de Transformación.
- Solidez y Prestigio en el Mercado Financiero.
- Competitividad en el Mercado Financiero.

2.2.1.5 Desventajas

- Bajan los Pasivos Laborales (Despidos Masivos)
- Dependiendo como este la Economía del país la fusión será una buena estrategia.
- La cartera de Crédito en litigio y demorada a la hora de fusionarse.

2.2.1.6 Funciones

Según Jesús Alirio Silva (Silva), las funciones de la banca varían en los supuestos en que la actividad bancaria sea practicada en una cualquiera

de las diversas categorías de bancos.

Las operaciones bancarias pueden clasificarse como activa y pasiva. Los bancos universales, comerciales, hipotecarios y de inversión pueden practicar las siguientes operaciones pasivas:

Ilustración No. 2: Operaciones pasivas de la banca hipotecaria.

Fuente: Balance de Bancos Universales al 31 de Enero de 1997.

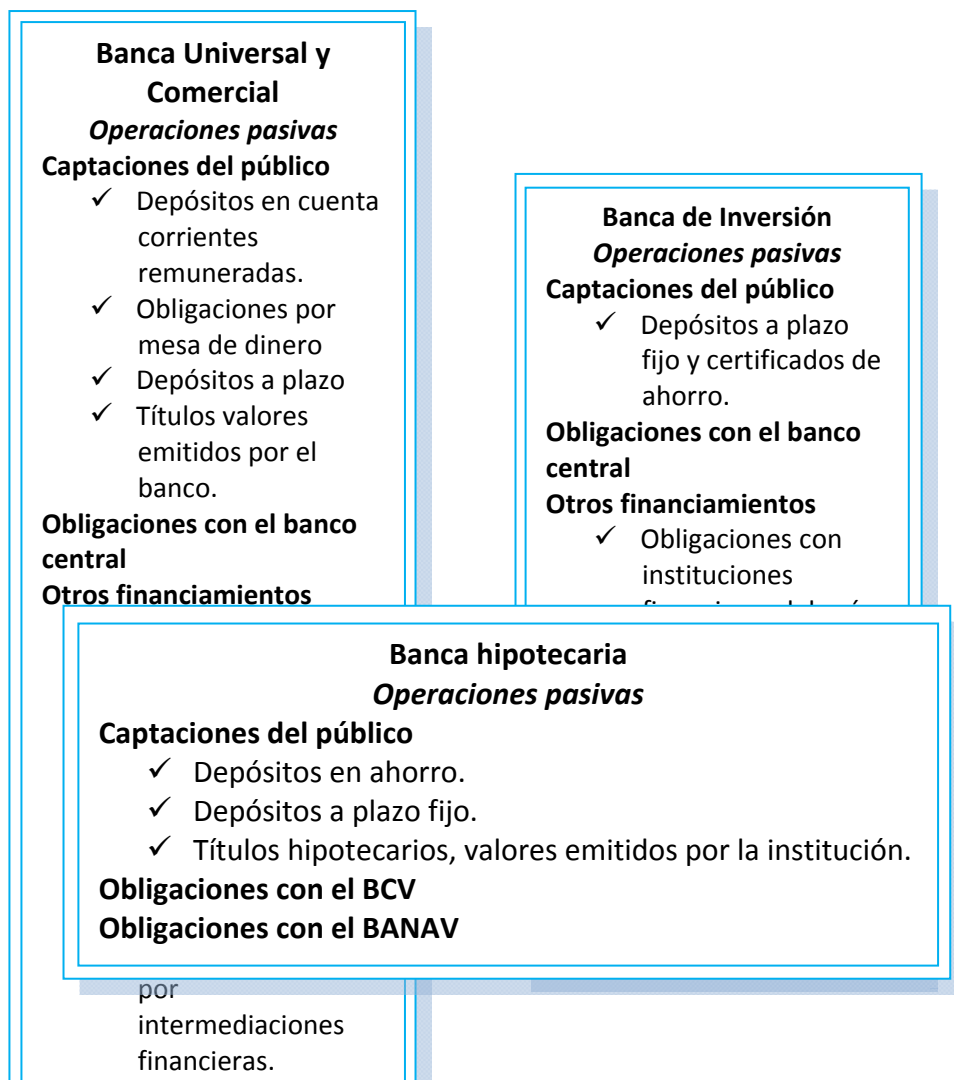


Ilustración No. 3: Operaciones pasivas de la banca universal, comercial y de

inversión.

Fuente: Balance de Bancos Universales al 31 de Enero de 1997.

Las operaciones activas -concesión de préstamos- es la función más importante de la banca, pues de esta actividad se deriva su principal fuente de ingreso. Los préstamos otorgados por la banca comercial son a corto plazo. Entre las operaciones activas más comunes están las siguientes;

<p style="text-align: center;">Banca hipotecaria <i>Operaciones activas</i></p> <p>Temporales</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Créditos hipotecarios.✓ Inversiones en otras instituciones. <p>Inversiones permanentes</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Títulos valores emitidos o avalados por la Nación.✓ Participación en otras

Ilustración No. 4: Operaciones activas de la banca hipotecaria.

Fuente: Balance de Bancos Universales al 31 de Enero de 1997.

<p style="text-align: center;">Banca Universal, Comercial y de Inversión <i>Operaciones activas</i></p> <p>Temporales</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Títulos avalados por la Nación.✓ Inversiones en otras instituciones. <p>Carteras de créditos permanentes</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Títulos valores emitidos o avalados por la Nación.✓ Inversiones en otras instituciones.✓ Participación en otras instituciones.✓ Inversiones en sucursales en el exterior.
--

Ilustración No. 5: Operaciones activas de la banca universal, comercial y de inversión.

Fuente: Balance de Bancos Universales al 31 de Enero de 1997.

2.2.2 Leyes y organismos que regulan la actividad cambiaria en Venezuela

2.2.2.1 Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras

En Monografías.com nos señala que esta ley define y regula el funcionamiento de los bancos y demás instituciones financieras que tienen su asiento principal en el país, sin menoscabo de que puedan tener representaciones en el extranjero. De igual manera define y regula las atribuciones de los organismos establecidos por el Estado venezolano, quien en ejercicio de su función de supervisión y control, determina y supervisa la actuación y funcionamiento de todas ellas. (Monografías)

Así, en cuanto a los organismos de supervisión y control, contempla lo relativo a:

- Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras
- Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria
- Consejo Bancario Nacional

El ámbito de aplicación de esta ley determina las instituciones financieras que deben regirse por la misma. Así el Artículo 2 establece:

Se rigen por este Decreto Ley los bancos universales, bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, bancos de desarrollo, bancos de segundo piso, arrendadoras financieras, fondos del mercado monetario, entidades de ahorro y préstamo, casas de cambio, grupos financieros, operadores cambiarios fronterizos; así como las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

2.2.2.2 El Consejo Bancario Nacional

El Consejo Bancario Nacional, en su portal, señala que se fundó el día 14 de marzo de 1.940. Actualmente se rige por lo dispuesto en el TITULO I, CAPÍTULO XI de la vigente Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Ésta dispone que el Consejo Bancario Nacional tendrá su sede en Caracas y estará formado por un representante de cada uno de los bancos e instituciones financieras regidas por esa Ley o por leyes especiales, con la única excepción del Banco Central de Venezuela. Conforme a estas disposiciones, todas las instituciones financieras de capital privado, mixto o público, incluidas las Entidades de Ahorro y Préstamo y los Bancos extranjeros son, obligatoriamente, miembros del Consejo Bancario Nacional.

El Consejo Bancario Nacional, tiene dos órganos deliberantes y de decisión: la Asamblea y la Junta Directiva:

- La Junta Directiva está formada por un Presidente, dos vicepresidentes y cuatro vocales, que serán elegidos, en Asamblea, de su propio seno, y durarán en sus funciones un año. Los miembros de la Junta pueden ser re-elegidos.
- La Asamblea deberá reunirse cada vez que la convoque su Presidente, con una frecuencia de, por lo menos, una vez mensual. La Asamblea la conforman todos los miembros del Consejo Bancario y se requiere normalmente, mayoría simple para sus acuerdos y decisiones. También se deberá reunir la Asamblea cuando lo soliciten el Presidente del Banco Central de Venezuela, el Presidente del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, el Superintendente de Bancos o dos de los miembros del mismo Consejo.

Las funciones y obligaciones del Consejo Bancario Nacional son:

- Estudiar las condiciones bancarias y económicas del país y enviar informes con sus conclusiones y recomendaciones a la Superintendencia de Bancos y al Banco Central de Venezuela;
- Responder las consultas que le haga la Superintendencia de Bancos y el Banco Central de Venezuela; identificar y recopilar las costumbres mercantiles bancarias, bien que sean estas de carácter nacional, regional o local, a los fines de declararlas y considerarlas como costumbres mercantiles, con la función supletoria de normas de carácter legal que atribuye a la costumbre mercantil, el artículo 9° del Código de Comercio venezolano;
- Otras importantes atribuciones son: estudiar, coordinar y mejorar las prácticas bancarias y velar por su observancia y uniformidad;
- Estudiar, para su cabal ejecución, las disposiciones y medidas que dicten el Ejecutivo Nacional, la Superintendencia de Bancos y el Banco Central de Venezuela. La ley también le atribuye función conciliadora en las disputas que surjan entre las instituciones que lo integran, cuando así se le solicitare. Para las respuestas a las consultas que le hagan la Superintendencia y el Banco Central de Venezuela, la coordinación y la mejora de las prácticas bancarias y para decidir como órgano conciliador, se requiere que la Asamblea decida con una mayoría igual o superior al 75% de los miembros asistentes a la reunión donde se adopte la decisión.

Otras funciones de esta organización son:

- El Presidente del Consejo Bancario Nacional forma parte de la

Asamblea del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria y que el Consejo Bancario Nacional presentará una terna a conocimiento y decisión del Presidente de la República para que de ella sea seleccionado un miembro principal y su suplente, para formar parte de la Junta Directiva de ese mismo organismo.

- Las relaciones entre el Ejecutivo Nacional y el sector financiero privado representado en el Consejo Bancario Nacional, deberán efectuarse necesariamente a través de este Consejo. El órgano del Ejecutivo Nacional a estos fines es el Ministerio del Poder Popular para las Finanzas y la Economía.

En otras disposiciones legales distintas a la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, se establece que el Consejo Bancario Nacional someterá a consideración del Ejecutivo Nacional una terna para la designación de un representante principal y un suplente en el Fondo de Desarrollo Urbano y designará un Principal y un Suplente para formar parte del Consejo de Economía Nacional. (Consejo Bancario Nacional)

2.2.2.3 La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras

Según el portal del Consejo Bancario Nacional, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), es un organismo autónomo, de carácter técnico y especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional que tiene como función principal supervisar, controlar y vigilar las instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, con el objetivo de determinar la correcta realización de sus actividades a fin de evitar crisis bancarias y permitir el sano y eficiente funcionamiento del Sistema Financiero venezolano.

Está adscrito al Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas y gozará de autonomía funcional, administrativa y financiera en el ejercicio de sus atribuciones en los términos establecidos en la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. Sólo estará sujeta al control posterior de la Contraloría General de la República.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, debe ejercer inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los Bancos Universales, Comerciales, de Inversión, Hipotecarios, Sociedades de Capitalización, Casas de Cambio, Almacenes Generales de Depósito, Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros, Arrendadoras Financieras, Fondos de Activos Líquidos y Entidades de Ahorro y Préstamo.

La Supervisión ejercida por SUDEBAN se realiza a través de las funciones desarrolladas por seis Gerencias claves de Inspección, las cuales tienen la responsabilidad de instrumentar dos tipos de controles fundamentales: el Control Directo (Inspección In Situ) y el Control Indirecto (Inspección extra situ). (Consejo Bancario Nacional)

2.2.2.3.1 Misión

Le corresponde a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras ejercer la supervisión y regulación, mediante la inspección de los sujetos sometidos a su control, con el objetivo de fortalecer la estabilidad y transparencia del sistema financiero de la República Bolivariana de Venezuela, respondiendo a las necesidades sociales, económicas y de justicia de los ciudadanos y ciudadanas, consagrando así los fines supremos del Estado y la Nación. (Monografías)

2.2.2.3.2 Visión

Ser una institución emprendedora, solidaria y comprometida con los usuarios del Sistema Bancario Venezolano y con quienes ejercen por ley dicha actividad económica especial, con el fin de obtener un servicio público eficaz, eficiente y efectivo, integrada por funcionarias y funcionarios con valores éticos y morales, dotada con tecnología de vanguardia, y que ejerza una supervisión y regulación de los sujetos sometidos a su control, bajo esquemas preventivos y correctivos conforme a los estándares universalmente establecidos y en concordancia con los postulados de justicia social, transparencia, equidad y dignidad consagrados en la Constitución Bolivariana. (Monografías)

2.2.3.3.3 Funciones

Conforme lo consagra el Art., 213 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras tendrá como funciones: La inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras, casas de cambio, operadores cambiarios fronterizos y empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

Para satisfacer los extremos previstos en esta norma, su actuación deberá comprender (según lo consagra el Art. 217) como mínimo, los siguientes aspectos:

- Asegurar que los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras tengan sistemas y procedimientos adecuados para vigilar y controlar sus actividades a escala nacional e internacional, si fuere el caso.

- Obtener información sobre el grupo financiero a través de inspecciones regulares, estados financieros auditados y otros informes.
- Obtener información sobre las transacciones y relaciones entre las empresas del grupo financiero, tanto nacionales como internacionales, si fuere el caso.
- Recibir estados financieros consolidados a nivel nacional e internacional, si fuere el caso, o información comparable que permita el análisis de la situación del grupo financiero en forma consolidada.
- Evaluar los indicadores financieros de la institución y del grupo.
- Obtener información sobre la respectiva estructura accionaria, incluyendo los datos que permitan determinar con precisión la identidad de las personas naturales, propietarias finales de las acciones o de las compañías que las detentan.
- Obtener la información necesaria, mediante inspecciones in situ o extra situ, a los fines de verificar que las agencias, sucursales, oficinas, filiales y afiliadas en el exterior, de bancos o instituciones financieras venezolanos, cumplen con las regulaciones y disposiciones aplicables del lugar donde funcionan.
- Asegurar que los bancos, entidades de ahorro y préstamo, instituciones financieras y demás empresas sujetas a la Ley, tengan sistemas y procedimientos adecuados para evitar que sean utilizados para legitimar capitales provenientes de actividades ilícitas.

La actual Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras además de proporcionarle una mayor autonomía a la Superintendencia de

Bancos al punto de convertirla en un organismo autónomo, la ha dado las más variadas atribuciones en su artículo 235, la autoridad y competencia de promulgar normas para:

- Autorización para la promoción y la apertura de bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras, casas de cambio y demás personas regidas por el presente Decreto Ley.
- Autorización para el establecimiento en el país de sucursales u oficinas de representación de bancos e instituciones financieras extranjeros, así como la exigida por la Ley para la participación de capitales extranjeros en bancos y otras instituciones financieras venezolanos.
- Procedimientos de fusión y transformación.
- Estatización, o la intervención de bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y sus empresas relacionadas, así como la decisión de acordar su rehabilitación o liquidación.
- Modificar los capitales mínimos requeridos para la constitución y funcionamiento de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y demás empresas sometidas a su control.
- Procedimientos de aumento, reducción y reintegro de capital social.
- Suspensión de operaciones ilegales, no autorizadas, o que constituyan un riesgo de crédito de alta peligrosidad que, a juicio de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, pudiere afectar gravemente la situación financiera de la institución que las estuviere realizando, o de aquellas en

las cuales se presume su utilización para la legitimación de capitales.

- Inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control, cuando lo juzgue necesario, de las personas naturales o jurídicas a que se refieren los artículos 2 y 4 de esta Ley, así como de las empresas en las cuales instituciones financieras u otras personas sometidas a su vigilancia y control tengan participación superior al diez por ciento (10%) del capital social, o con las cuales constituyan unidad de decisión o gestión o sobre las cuales ejerzan, por cualquier medio, el control de sus decisiones.
- Solicitar a las autoridades competentes, de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales, que se acuerden las medidas preventivas de inmovilización de cualquier tipo de cuenta, colocación o transacción financiera; así como la prohibición de salida del país, y la de enajenar y gravar bienes, a los miembros de la junta administradora, directores, administradores de los bancos, entidades de ahorro y préstamo o instituciones financieras que sean objeto de medidas de estatización o intervención, o cualquier mecanismo extraordinario de transferencia.
- Asegurar la sana competencia del sistema bancario, la transparencia de sus operaciones y el trato adecuado a sus usuarios.
- Promulgar regulaciones de carácter contable, que sean necesarias sobre la información financiera que deban suministrar los sujetos regulados por esta Ley.
- Autorización, suspensión o revocatoria, a empresas no

financieras reguladas por esta Ley, para efectuar servicios de transferencia de fondos, sin perjuicio de las atribuciones del Banco Central de Venezuela.

- Determinación de grupos financieros y de instituciones financieras regionales.
- Establecer vínculos de cooperación con organismos de regulación y supervisión bancaria de otros países para fortalecer los mecanismos de control, actualizar las regulaciones preventivas e intercambiar informaciones de utilidad para el ejercicio de la función supervisora.
- Asignar a los funcionarios que requiera el Ministerio Público o los organismos jurisdiccionales que conozcan sobre los delitos bancarios, para que actúen como expertos o peritos.
- Establecimiento de las reglas conforme a las cuales deberán practicarse las auditorías prescritas por la ley o las ordenadas por la propia Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, si fuere el caso; así como, directrices sobre el uso de tecnologías, para una mejor integración de las operaciones bancarias.
- Normas relativas a:
 - Clasificación de inversiones y créditos.
 - Contenido de los prospectos de emisión de títulos hipotecarios.
 - Reestructuración y reprogramación de créditos.
 - Valuación de inversiones y otros activos.
 - Exposición y cobertura de grandes riesgos y concentración de créditos.
 - Riesgos fuera del balance y formas de cubrirlo.

- Transacciones internacionales.
- Adecuación patrimonial.
- Mesas de dinero.
- Riesgos de liquidez, interés y cambio extranjero.
- Adecuación de garantías.
- Castigo de créditos.
- Devengo de intereses.
- Controles internos.
- Divulgación de propagandas.

Asimismo, estarán bajo la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras las sociedades de garantías recíprocas y los fondos nacionales de garantías recíprocas, conforme lo consagra el Art. 2 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Por otra parte, conforme lo establece el Art. 216 La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras ejercerá la inspección, supervisión, vigilancia, regulación, control y en general, las facultades señaladas en el artículo 235 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, en forma consolidada, abarcando el conjunto de bancos, entidades de ahorro y préstamo, demás instituciones financieras y a las otras empresas, incluidas sus filiales, afiliadas y relacionadas, estén o no domiciliadas en el país, cuando constituyan una unidad de decisión o gestión.

De igual manera, según el Art. 114, SUDEBAN ejercerá las funciones de inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los bancos de desarrollo y de los bancos de segundo piso; sin perjuicio de lo que dispongan las respectivas leyes de creación, de ser el caso. A estos efectos, la

Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras dictará las normas prudenciales que permitan regular sus operaciones. (Monografías)

2.2.2.4 El Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE)

En su pagina web se define como un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de los bienes de la República, adscrito al Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa. (FOGADE)

2.2.2.4.1 Objetivo

Garantizar los depósitos del público existentes en los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y ejercer la función de liquidador de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, demás instituciones financieras y sus empresas relacionadas no financieras. (FOGADE)

2.2.7.4.2 Estructura

El Art. 282 de la Ley de Bancos y Otras Instituciones Financieras, define la estructura de funcionamiento del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria cuando señala que el mismo tendrá una Asamblea General, integrada por:

- El Ministro de Finanzas, quien la presidirá.
- Presidente del Banco Central de Venezuela.
- El Director Ejecutivo del Consejo Superior.
- El Presidente del Consejo Bancario Nacional

De igual manera, el Art. 286, establece que La Junta Directiva es el

máximo órgano de dirección y administración del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria y estará integrada por un (1) Presidente y cuatro (4) Directores principales con sus respectivos suplentes.

El Presidente y los cuatro (4) Directores principales y sus respectivos suplentes, serán designados por el Presidente de la República. Uno (1) de los cuatro (4) Directores principales designado por el Presidente de la República, y su respectivo suplente será escogido de una terna que al efecto deberá presentar el Consejo Bancario Nacional. Las personas incluidas en dicha terna no podrán ser funcionarios o empleados públicos nacionales, estatales o municipales, según lo establecido en el Art. 287.

2.2.7.4.3 Funcionamiento

FOGADE garantiza los depósitos realizados en Venezuela, en instrumentos nominativos en moneda nacional (bolívares), en los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras domiciliadas en la República, que adopten la forma de depósitos a la vista, de ahorro, a plazo fijo, certificados de ahorro, certificados de depósito a plazo y bonos quirografarios, inversiones en los fondos de mercado monetario o fondos de activos líquidos, y títulos de capitalización, todos ellos nominativos; y aquellos otros instrumentos financieros nominativos de naturaleza similar, que califiquen a estos fines el Consejo Superior, previa opinión del Directorio del Banco Central de Venezuela, la cual será vinculante.

La Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, señala que pueden garantizarse otros instrumentos financieros nominativos, de naturaleza similar a los anteriores, si así lo decide la junta directiva de FOGADE. Actualmente, esta potestad recae sobre el Presidente de la República, previa opinión favorable de la Junta de Regulación Financiera. Así

mismo, la junta directiva de FOGADE puede autorizar el pago de títulos con garantías reales, como son las cédulas hipotecarias y los bonos financieros.

La garantía de FOGADE sólo cubre depósitos en moneda nacional hasta un monto de 9.000.000,00 de bolívares, realizados en instituciones financieras constituidas en Venezuela de acuerdo con la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

En los avisos o anuncios publicitarios, los bancos e instituciones financieras deben señalar claramente si el instrumento ofrecido al público se encuentra amparado por la garantía de FOGADE.

Al igual que el Banco Central de Venezuela, el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria realiza funciones de eminente contenido público, que por las características de las mismas corresponde ejecutarlas el Estado. Ello explica su carácter de Instituto Autónomo, que goza, según el Artículo 330 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, de los privilegios, franquicias, prerrogativas y exenciones de orden fiscal, tributario y procesal que la Ley Orgánica de la Hacienda Pública Nacional otorga al Fisco Nacional.

También, al igual que el Banco Central de Venezuela, el Fondo no persigue fines de lucro y legalmente se le ha reconocido la posibilidad de tener pérdidas patrimoniales como consecuencia del ejercicio de sus funciones. A este respecto, la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras contempla que los estados financieros del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, se elaboraran según el código de cuentas, normas e instrucciones que dicte la Superintendencia, los cuales incluirán, entre otras, las reglas para la clasificación de activos, los castigos de cartera y la amortización de pérdidas por parte del Fondo.

Por su parte la misma ley establece que en los casos en los cuales el Fondo adquiriera el control accionario de un banco o institución financiera, como resultado de las operaciones previstas en la ley, deberá ofrecer en venta las correspondientes acciones. Esta venta se deberá realizar mediante oferta pública, previo avalúo de los bienes ofrecidos. De igual manera, contempla supuestos en los que Fogade puede transferir a título gratuito la propiedad de bienes que adquiriera, lo cual implica una pérdida para dicho organismo. (Monografías)

2.2.7.4.4 Instituciones amparadas por FOGADE

Las instituciones financieras que están respaldadas por FOGADE son:

- Bancos Universales
- Bancos Comerciales
- Bancos de Inversión
- Bancos Hipotecarios
- Fondos del Mercado Monetario
- Sociedades de Capitalización
- Arrendadoras Financieras

Todas ellas constituidas y domiciliadas en el territorio nacional y regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, así como a las Entidades de Ahorro y Préstamo, reguladas por la Ley del Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo.

Los mandatos, los fideicomisos, los contratos de préstamo, las aceptaciones bancarias, transferencias, reportos y cualquier otro instrumento no contemplado en el artículo 309 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, no están amparados por FOGADE. Tampoco los cheques en moneda nacional y extranjera, de cuenta corriente y de gerencia,

están garantizados. Los cheques son medios de pago y no instrumentos de captación o depósitos, por tanto, no están comprendidos dentro de los instrumentos enunciados por el artículo 309 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (Monografías)

2.2.2.5 La Asociación Bancaria de Venezuela (ABV)

Es una organización de carácter gremial venezolana que fue fundada en el año 1959. Esta fue fundada como Asociación Bancaria Nacional por un grupo de empresarios del sector bancario a fin de proteger y promover los intereses de los asociados, en 1972 esta organización cambia de nombre al actual. La ABV reúne algunos de los bancos con presencia en Venezuela agrupándolos según su condición.

2.2.2.5.1 Misión

El objetivo fundamental de ABV ha sido, la defensa de intereses de los miembros de la comunidad bancaria nacional. Está conformada por 35 organizaciones, incorporadas por completo a una comunidad consciente del significativo rol de la banca como sector prioritario en la economía venezolana.

ABV ha contribuido al desarrollo del sistema bancario venezolano, que no ha escatimado esfuerzos, humanos y técnicos, para llevar a sus clientes y al público en general, las más recientes herramientas tecnológicas, una atención con mayor calidad y una gran variedad de productos y servicios, cónsonos con las exigencias de sus usuarios.

2.2.2.5.2 Objetivos

- Procurar el mejoramiento y coordinación de las Prácticas Bancarias.

- Auspiciará el desarrollo de la economía nacional impulsando las inversiones privadas y contribuyendo a mantener un alto grado de ocupación.
- Representar a sus asociados ante los organismos económicos internacionales acordes con su naturaleza, y en términos generales procurará que la banca venezolana y la mundial se estrechen las relaciones existentes.

2.2.3 Banca electrónica

2.2.3.1 Conceptos

Banca virtual, banca en línea, *e-banking* o genéricamente banca electrónica, es la banca a la que se puede acceder mediante Internet. Pueden ser entidades con sucursales físicas o que sólo operan por Internet o por teléfono. (WIKIPEDIA, 2001)

La banca electrónica es un servicio bancario integrado que permite al cliente conectarse y realizar cualquier operación sin necesidad de ir a una sucursal bancaria, ya que se puede efectuar operaciones vía telefónica, por Internet, o pagar productos y servicios en establecimiento afiliados al sistema. (Tachinamo, 2004)

La banca electrónica son aquellos servicios que prestan los bancos utilizando sistemas y/o equipos electrónicos para analizar operaciones bancarias fuera de los límites de espacio (oficina del banco) y de tiempo (horario bancario) a los que actualmente se encuentra. (Landaeta & Rojas, 2002)

2.2.3.2 Historia

Según Wikipedia, la banca telefónica apareció en España a mediados de 1995 de la mano del Banco Español de Crédito (Banesto) y del Banco Central Hispano (BCH). Aunque inicialmente solo servía como medio de consulta, en la actualidad incorpora prácticamente todos los servicios del sistema financiero (Usuarios, 2002; Muñoz Leiva, 2008: 42). La literatura científica cita también 1995 (concretamente el mes de octubre) como el momento de la irrupción de la banca online completamente desarrollada en EE.UU., de la mano del Security First National Bank (SFNB) (Gandy, 1995; Teo y Tan, 2000).

En la lucha por atribuir un nombre adecuado a dicha innovación tecnológica, aparecen términos como banca virtual, banca en línea, *e-banking* o genéricamente banca electrónica, aunque conviene aclarar qué se entiende por cada una de ellos (Clasificación de banca electrónica de Muñoz Leiva, 2008: 43):

- La banca electrónica hace referencia al tipo de banca que se realiza por medios electrónicos como puede ser cajeros electrónicos, teléfono y otras redes de comunicación. Tradicionalmente, este término ha sido atribuido a la banca por Internet o banca online, pero conviene aclarar su significado. Algunos autores lo consideran como un constructo de orden superior que supone varios canales que incluyen también la banca telefónica, la banca por teléfono móvil (basada en tecnología Wireless Application Protocol –WAP– que traslada Internet al teléfono móvil) y la basada en televisión interactiva (iNet-television).
- La banca por Internet' o en línea comprende aquellas herramientas que ofrecen una entidad para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando una conexión a la red

Internet. Para otros investigadores la banca por Internet es un nuevo tipo de sistema de información que usa los recursos novedosos de Internet y la World Wide Web (WWW) para permitir a los consumidores efectuar operaciones financieras en el espacio virtual.

- La banca virtual o sin presencia física. Se considera a un banco virtual como un banco sin oficina y normalmente se asocia el concepto banca virtual al de banca electrónica. En términos generales, este mercado no debería denominarse virtual, siendo más adecuada la denominación de banca electrónica o por Internet, puesto que las organizaciones participantes en el intercambio son totalmente reales y existen físicamente.

En este movimiento del consumidor desde la banca tradicional basada en oficinas a una banca autónoma, los inversores particulares han sufrido un profundo cambio en su relación con las instituciones financieras. En el tipo de relación de intercambio B2C aparece el denominado *banco virtual* o banco en casa destinado a los usuarios particulares, el cual podría ser incluido en cualquiera de los tres tipos de banca definidos anteriormente. Así mismo, se ha difundido en el negocio de los brockers y las compañías de seguros. (WIKIPEDIA, 2001)

2.2.3.3 Características

Según (Landaeta & Rojas, 2002):

- El servicio es prestado por instituciones financieras (sucursales) ya sea a través de cajeros automáticos, puntos de venta, y comercio electrónico, etc.
- El proceso es automatizado, es decir, requiere del uso de

computadoras

- El proceso se puede realizar desde el sitio donde reencuentra el equipo sin necesidad de trasladarse a la sucursal bancaria.
- Permite ahorrar el tiempo del usuario debido a que las operaciones (retiros, consultas, pagos) se pueden realizar en menor tiempo y con rapidez electrónica.
- Reduce los costos las instituciones que prestan el servicio porque no tienen que asignar personal necesario para el uso de cajeros automáticos o los puntos de venta; igual que reduce el uso del papel.

2.2.3.4 Importancia

Desde el punto de vista del cliente es de gran importancia debido a que puede con mucha facilidad y comodidad:

- Consultar sus saldos.
- Consultar el movimiento de sus cuentas.
- Transferir fondos entre cuentas.
- Acceder a información sobre otros servicios ofrecidos.
- Solicitar la apertura de servicios.
- Administrar, desde su oficina o su casa, los mecanismos de seguridad del sistema y fijar los parámetros de su cuenta.
- Comprar o vender divisas.
- Consultar los estados de sus cuentas tarjetas de crédito (incluidas las transacciones liquidadas hasta el día anterior).
- Pagar Servicios, entre otros. (Alcalá C, M., & N., 2005)

2.2.3.5 Ventajas y desventajas

Para Wikipedia, desde el punto de vista del consumidor, la banca online ofrece una serie de ventajas que permiten crear valor (WIKIPEDIA,

2001):

- Comodidad y servicios de conveniencia, 24 horas al día, 7 días a la semana. Operaciones desde casa.
- Acceso global.
- Ahorro en tiempo.
- Ahorro en costes para el banco que pueden o deben repercutir en el cliente. Puede ser más barato que el teléfono, sobre todo si se tiene tarifa plana o el teléfono de información es una línea 902.
- Transparencia en la información.
- Capacidad de elección de los clientes.
- Oferta de productos y servicios personalizados.
- No obstante se ha detectado un conjunto de obstáculos o inconvenientes que inhiben la óptima adopción de la banca online (Muñoz Leiva, 2008: 59):
- Preocupación por la seguridad (virus, piratas,...) y por la información personal y confidencial.
- Propia intangibilidad y separación física entre el cliente y la entidad.
- Límite de servicios y burocracia afuera de línea (solventado con el paso del tiempo).
- Ausencia de información sobre el uso y servicios ofrecidos y de habilidades tecnológicas entre los usuarios.
- Baja penetración de Internet en algunas zonas rurales o países en vías de desarrollo.

2.2.3.6 Procedimientos y medidas de seguridad

Según Wikipedia, normalmente se opera registrándose con los datos

del cliente y una clave o un certificado digital. Otras medidas de seguridad son (WIKIPEDIA, 2001):

- Usar la conexión cifrada con cifrado fuerte, para el caso de que pueda haber un sniffer. Ver SSL y TLS.
- Guardar la contraseña en un lugar seguro o, mucho mejor, memorizarla y destruirla.
- Normalmente hay algún método para recuperarla si se olvida: se puede solicitar en el cajero, vía telefónica o en la misma web se puede solicitar el envío a casa.
- Tras su envío a casa, además se puede obligar a solicitar su activación por otro medio, como el teléfono. Esto minimiza los peligros de que se intercepte el correo.
- Si la clave es interceptada y utilizada sin que el usuario se entere, es el banco sobre quien recae la responsabilidad.
- Para la activación se pueden solicitar algunos datos de seguridad, para disminuir aún más los riesgos.
- Los navegadores pueden almacenar información del formulario de ingreso en el sitio de la banca en línea. Si existe riesgo de que se pueda ver esta información (por ejemplo, si no es la computadora de casa) hay que evitar que el navegador almacene estos datos, sobre todo la clave.
- Además puede ser conveniente que no guarde las cookies del banco, ya que si el servidor las reconoce, puede rellenar ciertos datos del formulario automáticamente. Este es el caso de la Wikipedia, que según la cookie rellena con el nombre de usuario.
- Además de la clave se suele usar otra clave llamada firma que es necesaria para realizar movimientos de dinero. Las medidas

de seguridad sobre la firma deberán ser aun mayores.

- Si no utilizamos una computadora de confianza, puede tener instalado un programa que capture las teclas pulsadas del teclado. Como medida de seguridad adicional, se puede introducir la contraseña pulsando unos botones mediante el ratón. Es más difícil averiguar el número pulsado a partir de la posición del ratón y más aún si los botones cambian de posición cada vez que se solicita autenticación.

2.2.4 Leyes que regula la banca electrónica

2.2.4.1 Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas

En su artículo 1, nos dice que:

Tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

Será aplicable a los Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas independientemente de sus características tecnológicas o de los desarrollos tecnológicos que se produzcan en un futuro. A tal efecto, sus normas serán desarrolladas e interpretadas progresivamente, orientadas a reconocer la validez y eficacia probatoria de los Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

2.2.4.2 Ley Especial contra Delitos Informáticos

En su artículo 1, establece que su objetivo es:

La protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus

componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta ley.

2.2.4.3 Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras

En el título I, capítulo IV en su sección tercera habla sobre los servicios bancarios virtuales, la cual especifica:

De la Transferencia de Fondos

Artículo 67. A los efectos de la presente Sección, se entenderá por transferencia de fondos la operación realizada por los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y otras instituciones financieras, mediante la cual dichos entes ejecuten una orden de pago efectuada a través de medios escritos, magnéticos, telefónicos o electrónicos, dentro o fuera del país.

Modalidades de las Operaciones de Transferencia

Artículo 68. La operación de transferencia se puede configurar en los siguientes supuestos:

1. La transferencia ordenada por una persona a favor de sí misma o de un tercero, dentro de una misma institución.
2. La transferencia ordenada por una persona a favor de sí misma o de un tercero, en otra institución financiera.

Ejecución de las Operaciones de Transferencia

Artículo 69. Sólo podrán realizar la operación descrita en los dos (2) artículos anteriores, los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras reguladas por el presente Decreto Ley.

Los entes que ejecuten operaciones de transferencia de fondos, deberán cumplir con las disposiciones que al efecto dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras

sobre la materia, sin perjuicio de las disposiciones establecidas por el Banco Central de Venezuela.

De los Servicios Desmaterializados

Artículo 70. Los servicios al público que presten los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras, a través de medios en los cuales el soporte documental se encuentre desmaterializado, deberán cumplir con la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, y las leyes especiales que regulen la materia.

De la Banca Virtual

Artículo 71. Los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras, que aspiren operar dentro del Sistema Bancario Nacional bajo la modalidad de banca virtual, deberán estar debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Dicho servicio, será regulado conforme a la normativa que al efecto dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

De los Servicios Financieros Virtuales

Artículo 72. A los efectos de el presente Decreto Ley, se entiende por servicios financieros prestados a través de banca virtual, al conjunto de productos y servicios ofrecidos por los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras, para realizar, por medios electrónicos, magnéticos o mecanismos similares, de manera directa y en tiempo real las operaciones que tradicionalmente suponen la realización de llamadas telefónicas o movilizaciones de los usuarios a las oficinas, sucursales o agencias de la institución.

Prohibición

Artículo 73. Los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras no podrán prestar ni ofrecer, a

través de la banca virtual, productos o servicios distintos a los contemplados en este Decreto Ley, o autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

SANCIONES PENALES

Fraude Electrónico

Artículo 445. Quien a través de la manipulación informática o mecanismo similar, con ánimo de lucro, efectúe una transferencia o encomienda electrónica de bienes no consentida, en perjuicio del banco, entidad de ahorro y préstamo, institución financiera o casa de cambio, o de un cliente o usuario, será penado con prisión de ocho (8) a diez (10) años.

Con la misma pena serán castigados los miembros de la junta administradora, directores, administradores o empleados del banco, entidad de ahorro y préstamo, institución financiera o casa de cambio, que colaboren en la comisión de las transferencias antes mencionadas.

Apropiación de Información de los Clientes

Artículo 446. Quien a través de la manipulación informática o mecanismo similar, se apodere o altere documentos, cartas, mensajes de correo electrónico o cualquier otro documento o efecto personal remitido por un banco, institución financiera o casa de cambio, a un cliente o usuario de dicho ente, será penado con prisión de ocho (8) a diez (10) años.

Apropiación de Información por Medios Electrónicos

Artículo 447. Quien utilice los medios informáticos o mecanismo similar, para apoderarse, manipular o alterar papeles, cartas, mensajes de correo electrónico o cualquier otro documento que repose en los archivos electrónicos de un banco, entidad de ahorro y préstamo, institución financiera o casa de cambio, perjudicando el funcionamiento de las empresas regidas por

este Decreto Ley o a sus clientes, será penado con prisión de ocho (8) a diez (10) años.

2.2.5 Banca Móvil

2.2.5.1 Conceptos

La banca móvil (también conocido como M-Banking, banca móvil, SMS y operaciones) es un término que se utiliza para realizar comprobaciones de saldo, transacciones, pagos, solicitudes de crédito y otras transacciones bancarias a través de un dispositivo móvil como un teléfono móvil o asistente digital personal (PDA). (WIKIPEDIA, 2001)

Banca Móvil, es una operación financiera llevada a cabo por el registro en el sitio web de un banco con un teléfono celular, tales como la visualización de saldos de las cuentas, realizar transferencias entre cuentas o pago de facturas. Se trata de un término que se utiliza para realizar comprobaciones de saldo, transacciones de cuentas, pagos, etc., a través de un dispositivo móvil como un teléfono móvil. En los últimos tiempos la banca móvil se realiza con más frecuencia a través de SMS o Internet móvil, pero también se puede usar los programas especiales llamados clientes que se descargan en el dispositivo móvil. (Profits Finance Site)

Banca móvil se refiere al uso de teléfonos inteligentes u otros dispositivos celulares para hacer tareas de banca en línea sin estar en la computadora, como monitorear la cuenta, balances, transferencia de fondos entre cuentas, pagos de facturas y retiros en cajeros automáticos. (InvestingAnswers)

2.2.5.2 Tipos

Según la página web ITU NEWS (International Telecommunication

Union), existen dos tipos, que son: el modelo basado en bancos y el modelo no basado en bancos:

En el modelo de banca móvil basado en bancos, los bancos ponen a disposición de los clientes algunos de sus servicios a través de dispositivos móviles. En este caso, el banco negocia un acuerdo con un operador móvil para ofrecer servicios financieros, ya sea mediante el envío de mensajes o de manera más elaborada, mediante el uso de aplicaciones de teléfonos inteligentes. Los clientes pueden realizar así una gran variedad de transacciones financieras sin necesidad de desplazarse físicamente a ningún establecimiento bancario. El cliente crea una relación contractual directa con una institución financiera supervisada y con licencia, aunque sea un agente el que se ocupe de los servicios de atención al cliente, la contabilidad, la manipulación de dinero en efectivo y la gestión de liquidez.

Generalmente, en el modelo basado en bancos, los clientes objetivos son los mismos clientes de los bancos, a quienes se les ofrece, además de tarjetas de crédito, servicios de cajero automático e Internet, una manera cómoda de manejar el dinero sin tener que manejarlo en efectivo. Sin embargo, cuando existen reglamentaciones restrictivas para la prestación de servicios financieros, algunos servicios de banca móvil basados en bancos se dirigen a los no bancarizados. Este es el caso de Pakistán, en donde la reglamentación específica que las instituciones bancarias son completamente responsables de la prestación de sus servicios. A medida que la banca móvil se desarrolla y más empresas se lanzan en este mercado, se observa la aparición de otro tipo de acuerdos de modelos basados en bancos.

En el modelo no basado en bancos, los bancos tradicionales funcionan únicamente como depositarios, y una empresa no bancaria se

encarga de la relación con los clientes. Normalmente esta empresa no bancaria es un operador móvil. Los clientes no tienen ninguna relación contractual directa con ninguna institución financiera sujeta a reglamentación y realizan sus transacciones en establecimientos de comercio minorista que hacen las veces de agente para la prestación de estos servicios, y el “dinero” del cliente se registra en una cuenta virtual en el servidor de la entidad no bancaria.

Los modelos no basados en bancos normalmente se dirigen a los no bancarizados. Los clientes pueden realizar transacciones de pago y de transferencia de fondos entre los usuarios del mismo sistema, así como transferir dinero de una cuenta a otra y pagar sus facturas.

Las transacciones se realizan típicamente a través de dos mecanismos: una red de puntos de venta y un sistema por teléfono. A través de una red de puntos de venta, los clientes tienen que ir físicamente a la agencia minorista cada vez que deseen efectuar una transacción, mientras que en un sistema por teléfono, los clientes tienen que desplazarse a la agencia minorista únicamente para consignar o para retirar dinero en efectivo.

2.2.5.3 Servicios

Los servicios que ofrece la banca móvil son (WIKIPEDIA, 2001):

- Sobre la información de la cuenta está: mini-estados y verificación de historial de la cuenta, alertas sobre la actividad de cuenta, seguimiento de los depósitos a plazo, acceso a los informes de crédito, acceso a informes de la tarjeta, los fondos mutuos, manejo de la póliza de seguro, manejo del plan de pensiones, estado de cheques, suspender el pago de cheque,

ordenar chequeras, balance de comprobación de la cuenta, transacciones recientes, fecha de vencimiento de pago (funcionalidad para parar, cambiar y borrar pagos), Prestación PIN, Cambio de PIN y un recordatorio a través de Internet, El bloqueo de tarjetas por perdida o robo.

- Sobre los pagos, depósitos, retiros y transferencias está: transferencias de fondos nacionales e internacionales, micro-gestión de pagos, recarga móvil, procesamiento de pagos comerciales, procesar pagos de facturas, pagos persona a persona, retiros a través de agentes bancarios, depósito a través de agentes bancarios.

2.2.5.4 Funciones

La banca móvil típicamente opera en la mayoría de las casas celulares en estas tres maneras: a través de mensaje de texto, internet móvil o aplicaciones desarrolladas por iPhone, Android o dispositivos Blackberrys.

Mensajes de textos y alertas es la forma más simple, permitiéndole al usuario transferir fondos, acceder a información de la cuenta vía mensajes de texto. La terminología de texto varía de banco a banco pero por lo general la función es la misma. Por ejemplo, escribir “Bal” permitirá al usuario obtener el balance de la cuenta, escribir “Tra” le permitirá hacer transferencia inter cuenta. El usuario necesita primero registrarse y verificar su número de teléfono con el banco pero una vez completado este proceso puede acceder a todas las alertas y conocer acerca de sus balances o confirmaciones de depósitos.

La web móvil es la segunda forma de banca móvil, igual que las cuentas en línea que se accede desde las computadoras de la casa, esta

opción permite chequear los balances, pagar las facturas y transferir cuentas, simplemente entrando a la cuenta del usuario vía navegador móvil.

Las aplicaciones de banca móvil para iPhone, Android y Blackberry conectan al usuario directamente al servidor bancario para completar funcionalidades de banca, sin tener que navegar a un dispositivo móvil, estas aplicaciones pueden ser descargadas del servidor del banco o a través del iTunes store.

Algunos bancos están desarrollando tecnologías más allá de las confirmaciones de cuenta, pagos persona-persona y más importante capacidad de depósitos remotos (RDC).

Poniéndolo simple, RDC es un servicio que permite a los usuarios escanear cheques y transmitir la imagen escaneada a un banco. En este caso de banca móvil un consumidor toma la foto de ambos lados del cheque y envía las fotos al banco el cual deposita los fondos al mismo tiempo si están disponibles a la cuenta a quien se dirige. La capacidad RDC permite a los consumidores más rápido acceso a su dinero y automatiza otra función de depósito. (InvestingAnswers)

2.2.5.5 Importancia

Para los consumidores la banca móvil es una excelente manera de hacer más eficiente el manejo de su administración. Para los pequeños y medianos negocios la banca móvil permite ganar tiempo, cerrando ventas más rápido, haciendo relaciones con los consumidores más eficientes y respaldando todas las operaciones de envío que sean importante. Esperar en línea al banco y luego depositar cheques ya no es necesario con la banca móvil.

Para los bancos la banca móvil es una brillante oportunidad simultáneamente ganar nuevos consumidores y reducir costos operacionales. Respondiendo a la innovación en tecnología móvil, los bancos eficientemente prestan mayor atención a las necesidades de sus consumidores, mientras al mismo tiempo estrechan la línea de proceso para hacer que sea más rápido la banca del siglo 21.

Los consumidores deben estar al tanto que la banca móvil impone ciertos riesgos a robos de identidad. La transmisión de datos encriptados a través de redes seguras, hackers y ver que la información que envían este totalmente protegida, debe prestarse diligencia a los empleados que trabajan con la banca móvil incluyendo cerrado monitoreo a las cuentas de su banco, también debe prestar atención a la seguridad de su teléfono en caso de pérdida o robo. (InvestingAnswers)

2.2.5.6 Ventajas

Las ventajas que tiene este servicio son (AhorrarDinero.com.mx):

- Consultar la información financiera más relevante del país.
- Consultar los saldos de las cuentas bancarias.
- Consultar los movimientos de las cuentas bancarias.
- Realizar pagos de servicios.
- Hacer pagos de tarjetas de crédito.
- Ofrece comodidad ya que no es necesario ir a la institución bancaria.
- Control del dinero en cualquier momento.
- Es rápido y sobre todo seguro.
- Ahorro de tiempo.
- Se recibe las alertas en el móvil.

- Servicio las 24 horas del día.
- Muy fácil de utilizar.

2.3 Términos básicos

Hardware: Son todas las partes físicas y tangibles que componen todo el sistema que hace posible el funcionamiento del proceso de datos en una computadora. Por ejemplo: el procesador o microprocesador, antiguamente conocido como CPU. (Hardware)

Web móvil: se refiere al acceso a la Web (World Wide Web) desde un dispositivo móvil, como un teléfono inteligente, o una tableta, conectado a una red móvil o a una red inalámbrica. (WIKIPEDIA, 2001)

Multitarea: Es el modo de funcionamiento disponible en algunos sistemas operativos, el cual permite procesar varias tareas al mismo tiempo. Existen varios tipos de multitarea. La conmutación de contextos, es un tipo muy simple de multitarea en el que dos o más aplicaciones se cargan al mismo tiempo, pero en el que sólo se está procesando la aplicación que se encuentra en primer plano, la multitarea cooperativa, las tareas en segundo plano reciben tiempo de procesado durante los tiempos muertos de la tarea que se encuentre en primer plano y los sistemas multitarea de tiempo compartido, donde cada tarea recibe la atención del microprocesador durante una fracción de segundo. (Terra, 2012)

Tethering: Es el proceso por el cual un dispositivo móvil con conexión a Internet actúa como pasarela para ofrecer acceso inalámbrico a la red a otros dispositivos, asumiendo dicho dispositivo móvil un papel similar al de un módem o enrutador inalámbrico, permitiendo aprovechar así desde otros aparatos la tarifa plana de datos con la que generalmente se suministran. (WIKIPEDIA, 2001)

Middleware: Es un software que asiste a una aplicación para interactuar o comunicarse con otras aplicaciones, software, redes, hardware y/o sistemas operativos. Éste simplifica el trabajo de los programadores en la compleja tarea de generar las conexiones que son necesarias en los sistemas distribuidos. (WIKIPEDIA, 2001)

WAP: Wireless Application Protocol (protocolo de aplicaciones inalámbricas), es un estándar abierto internacional para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, p.ej. acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil. (WIKIPEDIA, 2001)

Clave Digital: Es un dispositivo de seguridad de última tecnología que genera, cada minuto, una clave distinta para cada usuario, brindando mayor seguridad al realizar operaciones. (Banco de Crédito , 2010)

CAPITULO III MECANISMOS DE BANCA MÓVIL

3.1 Plataformas móviles

3.1.1 iOS

Es un sistema operativo móvil de Apple, la cual anteriormente era denominado iPhone OS y estaba diseñado para el iPhone, siendo después adaptado para otros dispositivos como el iPod Touch, iPad y el Apple Tv. Apple Inc. No permite la instalación de iOS en hardware de terceros. (WIKIPEDIA, 2001)

3.1.1.1 Características

En Wikipedia podemos encontrar las siguientes (WIKIPEDIA, 2001):

- **Pantalla inicial:** es llamada “SpringBoard”, es donde se ubican los iconos de las aplicaciones y el Dock en la parte inferior de la pantalla donde se pueden anclar aplicaciones de uso frecuente, aparece al desbloquear el dispositivo o presionar el botón de inicio. La pantalla tiene una barra de estado en la parte superior para mostrar datos, tales como la hora, el nivel de batería, y la intensidad de la señal. El resto de la pantalla está dedicado a la aplicación actual. Desde iOS 3, se puede acceder a la búsqueda a la izquierda en la pantalla inicial, permitiendo buscar música, videos, aplicaciones, correos electrónicos, contactos y archivos similares.
- **Carpetas:** con iOS 4 se introdujo un sistema simple de carpetas en el sistema. Se puede mover una aplicación sobre otra y se creará una carpeta, y así se pueden agregar más aplicaciones a esta mediante el mismo procedimiento. Pueden entrar hasta

12 y 20 aplicaciones en el iPhone y el iPad respectivamente. El título de la carpeta es seleccionado automáticamente por el tipo de aplicaciones dentro de ella, pero puede ser editado por el usuario.

- **Centro de notificaciones:** con la actualización iOS 5, el sistema de notificaciones se rediseñó por completo. Las notificaciones ahora se colocan en un área la cual se puede acceder mediante un desliz desde la barra de estado hacia abajo. Al hacer un toque en una notificación, el sistema abre la aplicación que envió la notificación.
- **Multitarea:** a partir de iOS 4, dispositivos de tercera generación y posteriores permiten el uso de 7 APIs para multitarea, específicamente: audio en segundo plano, voz IP, localización en segundo plano, notificaciones push, Notificaciones locales, completado de tareas, cambio rápido de aplicaciones. Sin embargo, no consiste en una verdadera multitarea, pues las aplicaciones ajenas al SO, quedan congeladas en segundo plano no recibiendo un solo ciclo de reloj del procesador.
- **Soporte Java:** iOS no permite Java.
- **App Store:** permite a los usuarios buscar y descargar aplicaciones informáticas.
- **Bluetooth:** si permite esta opción pero solo para dispositivos como auriculares, pero no para enviar archivos.
- **Tethering:** soporta tethering, la cual permite al teléfono ser usado como un punto de acceso alámbrico o inalámbrico.

3.1.1.2 Ventajas

Según el blog Des-conectadox, este sistema tiene la mayor tienda de

aplicaciones del mundo y su interfaz gráfica es muy agradable y sencilla.
(Pérez Mujica, 2010)

3.1.1.3 Desventajas

- La mayoría de las aplicaciones son de pago.
- Excesivo control de Apple.
- Pocas opciones de personalización.
- Falta de radio FM y bluetooth, así como de explorador de archivos. (Pérez Mujica, 2010)

3.1.1.4 Dispositivos

Según Wikipedia los siguientes dispositivos tienen el sistema iOS
(WIKIPEDIA, 2001):

- iPod Touch.
- iPhone.
- iPhone 3G.
- iPhone 3GS.
- iPhone 4.
- iPhone 4S.
- iPad.
- iPad 2.
- Apple Tv.

3.1.2 Android

Fue desarrollado inicialmente por Android Inc., una firma comprada por Google en 2005, es un sistema operativo móvil basado en Linux, que junto con aplicaciones middleware, está enfocado para ser utilizado en dispositivos móviles como teléfonos inteligentes, tabletas, Google TV y otros dispositivos. (WIKIPEDIA, 2001)

3.1.2.1 Características

- **Pantalla principal:** en ella se encuentra las aplicaciones del terminal, la cual se puede personalizar. Un aspecto característico de la pantalla de Android es que puede extenderse a derecha e izquierda. (UNIVERSO ANDROID, 2009)
- **Carpetas:** al igual que en nuestro escritorio de PC, Android tiene la posibilidad de crear diferentes carpetas. Normalmente, simplemente con mantener pulsado durante unos segundos en cualquiera de las pantallas aparecerá un desplegable donde aparecerá una opción llamada “Carpeta”, al pulsarla se podrá editar el nombre e ir introduciendo en ella las aplicaciones deseadas. (El Androide Libre)
- **Centro de notificaciones:** las notificaciones se colocan en la barra de estado la cual se puede acceder mediante un deslizar hacia abajo. Al hacer un toque en una notificación, el sistema abre la aplicación que envió la notificación.
- **Multitarea:** multitarea real de aplicaciones está disponible, es decir, las aplicaciones que no estén ejecutándose en primer plano reciben ciclos de reloj, a diferencia de otros sistemas de la competencia en la que la multitarea es congelada. (WIKIPEDIA, 2001)
- **Soporte de Java:** aunque la mayoría de las aplicaciones están escritas en Java, no hay una máquina virtual Java en la plataforma. El bytecode Java no es ejecutado, sino que primero se compila en un ejecutable Dalvik y corre en la Máquina Virtual Dalvik la cual está diseñada específicamente para Android y optimizada para dispositivos móviles que funcionan con batería

y que tienen memoria y procesador limitados. (WIKIPEDIA, 2001)

- **Google Play:** es un catálogo de aplicaciones gratuitas o de pago en el que pueden ser descargadas e instaladas en dispositivos Android sin la necesidad de un PC. (WIKIPEDIA, 2001)
- **Bluetooth:** el soporte para A2DP y AVRCP fue agregado en la versión 1.5; el envío de archivos (OPP) y la exploración del directorio telefónico fueron agregados en la versión 2.0; y el marcado por voz junto con el envío de contactos entre teléfonos lo fueron en la versión 2.2. (WIKIPEDIA, 2001)
- **Tethering:** Android soporta tethering, la cual permite al teléfono ser usado como un punto de acceso alámbrico o inalámbrico. (WIKIPEDIA, 2001)

3.1.2.2 Ventajas

Aplicaciones de gran calidad y casi todas gratis, acompaña a smartphones con un hardware impresionante, mucha más libertad de uso gracias a que es en parte Open Source. Personalización extrema y posibilidad de ser root (administrador). (Pérez Mujica, 2010)

3.1.2.3 Desventajas

Una desventaja es la fragmentación, la cual reduce el número de aplicaciones por dispositivo, aunque están intentándolo corregir en la nueva versión: Ice Cream Sandwich. (Pérez Mujica, 2010)

3.1.2.4 Dispositivos

El sistema operativo Android se usa en teléfonos inteligentes,

computadoras portátiles, netbooks, tabletas, Google TV, relojes de pulsera, auriculares y otros dispositivos.

Algunos dispositivos con este sistema operativo son (ANDROID):

- Acer: Acer Iconia Tablet, beTouch E210, Acer liquidmini, beTouchE14, Acer Liquid Metal, beTouch E130, Acer Liquid E – Ferrari Special Edition, Acer Stream, Acer Liquid E, Acer Liquid
- Alcatel: Alcatel one touch 908.
- Asus: Asus Eee Pad Transformer Prime TF201, Asus Eee Pad Transformer (WIFI+3G), Asus Eee Pad Transformer, Asus A50, Asus A10.
- Dell: Dell Streak 7, Dell Venue, Dell Streak.
- Fujitsu: ARROWS F-07D, F-03D Girls, ARROWS X LTE F-05D, Toshiba ARROWS ZISW11F, REGZA Phone T-01D, REGZA Phone IS11T, F-12C, REGZA Phone IS04, Toshiba ARROWS ESIS12F, REGZA Phone T-01C.
- HTC: Jetstream™ Tablet, EVO Design 4G™, Amaze™ 4G, Rezound™, Rhyme™, Vivid™, T-Mobile myTouch 4G Slide™, ChaCha, Status™, EVO™ 3D, EVO View 4G, Salsa, Wildfire S™, ThunderBolt™, Flyer™ Tablet, Panache 4G, Sensation, Droid Incredible 2, Desire S, Merge, Incredible S, Inspire™ 4G, EVO Shift™ 4G, T-Mobile myTouch 4G, Desire Z, Desire HD, T-Mobile G2, Aria™, EVO™ 4G, myTouch 3G Slide, wildfire (CDMA), Wildfire, Desire (CDMA), Desire, DROID™ Incredible, Legend, Hero, Tattoo, Hero (GSM), myTouch, Magic.
- Huawei: IDEOS S7, IDEOS, UM840.
- Kyocera: HONEY BEE® SoftBank 101K, DIGNO ISW11K, Echo, SANYO ZIO.
- LG: Optimus 3D Speed, Optimus 3D, Optimus Big, Optimus

Black (Korea), Optimus Black, Optimus Chat, Optimus Me, Optimus 2X Speed, Optimus 2X, Axis, Optimus S, Optimus Chic, Optimus One, Optimus Z, Optimus Q, Ally.

- Motorola: DROID 4, DROID RAZR MAXX, XYBOARD 8.2 With Wi-Fi, DROID RAZR, MOTOROI 3, MILESTONE™ PLUS, PHOTON™ 4G, DROID 3, PRO with Motoblur, Milestone X, XOOM™, ATRIX™ 4G, SPICE™, DROID™ 2, DROID™ Pro, BRAVO™ with MOTOBLUR, FLIPSIDE™ with MOTOBLUR, DEFY™ with MOTOBLUR, FLIPOUT™ with MOTOBLUR, Milestone™ 2, DROID™ 2, DROID™ X, QUENCH™ with MOTOBLUR, Milestone™ XT720, MOTOROI™, BACKFLIP™ with MOTOBLUR, Milestone™, DROID™, DEXT™ with MOTOBLUR.
- NEC: Smartia.
- Panasonic: P-07C, Sweety SoftBank 003P.
- Pantech: SKY VEGA LTE EX, SKY VEGA LTE M, SKY VEGA LTE, SKY VEGA No.5, SKY Vega Racer (IM-A770K), SKY Vega Racer (IM-A760S), SKY Mirach A, SKY Vega S (IM-A730S), SKY Vega X, Sirius Alpha (IS06), SKY Mirach, SKY Vega, SKY Izar, SKY Sirius.
- Pocketbook Int.: Pocketbook A10.
- SK Telesys: SK-S100.
- Samsung: Galaxy Nexus 4G (LTE), Galaxy Nexus, Galaxy Tab 10.1 3G, Galaxy Tab™ 10.1 WIFI, Galaxy S Plus, Nexus S 4G from Google, Galaxy S II, Galaxy Mini, Galaxy Gio, Galaxy Ace, Galaxy S™ 4G, Gem™, Nexus S, Galaxy Tab™, Showcase™, Mesmerize™, Trasform, Epic 4G™, Galaxy 3, Galaxy 580, Intercept™, Vibrant™, Galaxy BEAM, Acclaim™, Galaxy 550,

Galaxy S, T-Mobile Behold II™.

- Sharp: Sharp IS03, LYNX SH-10B, SHARP IS01.
- Sony Ericsson: Xperia™ X10 mini, Xperia™ X10.
- XTE: BLADE, RACER.

3.1.3 BlackBerry OS

El BlackBerry OS es un sistema operativo móvil desarrollado por Research In Motion (RIM) para sus dispositivos BlackBerry, está claramente orientado a su uso profesional como gestor de correo electrónico y agenda, se puede sincronizar el dispositivo con el correo electrónico, el calendario, tareas, notas y contactos de Microsoft Exchange Server además es compatible también con Lotus Notes y Novell GroupWise. (WIKIPEDIA, 2001)

3.1.3.1 Características

- **Pantalla principal:** la pantalla tiene una barra de estado en la parte superior para mostrar datos, tales como la hora, el nivel de batería, y la intensidad de la señal y en la parte inferior muestra una barra con 6 aplicaciones, las cuales se pueden personalizar.
- **Carpetas:** para crear una carpeta nueva, haga click en el botón de menú y vaya a “*Agregar carpeta*”, coloque el nombre de la carpeta en el cuadro de diálogo y aparecerá en el escritorio, la mayoría de los nuevos dispositivos BlackBerry viene con unas carpetas pre-elaboradas, por ejemplo: Aplicaciones, Juegos, Configuración, Mensajería Instantánea, Descargas. (Centroblackberry , 2009)
- **Centro de notificaciones:** las notificaciones se muestran en la barra de estado, en la parte superior de la pantalla, según el icono que muestra se sabe cuál es la aplicación que envió la

notificación, de lo contrario al entrar al menú principal, la aplicación que envió la notificación muestra un asterisco rojo sobre el icono.

- **Multitarea:** el sistema permite multitarea, para usarla hay tres modos:
 - Si queremos dejar la aplicación corriendo en segundo plano y volver a la pantalla principal, pulsaremos el botón rojo de colgar/apagar el dispositivo. De este modo la aplicación seguirá funcionando en segundo plano.
 - Desde cualquier aplicación, si queremos volver al “Home” o ir a otra aplicación que esté corriendo en segundo plano, mantendremos pulsado el botón “Menú” hasta que veremos aparecer los iconos de las aplicaciones que estén en funcionamiento en ese momento.
 - En algunas aplicaciones mantener pulsado el botón “Menú” no funciona, con lo que pulsaremos una vez el botón “Menú”, y en el listado que veremos en pantalla buscaremos cambiar de aplicación, y nos aparecerá de nuevo las aplicaciones que estén activas en ese momento. (FaqBerry)
- **Soporte Java:** el sistema soporta aplicaciones desarrolladas en lenguaje Java (.alx y .jad). Para poder usar páginas web que requieran JavaScript se debe entrar al navegador, con el botón de “Menú” seleccionar “Opciones”, luego “Configuración del Navegador” y allí seleccionar “Soporte JavaScript” y si se desea también seleccionar “Permitir Ventanas JavaScript”. (UnefonGSM, 2010)
- **App World:** centro de descargas de aplicaciones (de pago y

gratuitas) para los dispositivos Blackberrys.

- **Bluetooth:** la tecnología inalámbrica Bluetooth integrada en algunos teléfonos inteligentes BlackBerry, permite hacer llamadas telefónicas con la practicidad que ofrecen los accesorios manos libres. Uno de los puntos fuertes de esta tecnología es la capacidad de manejar transmisiones de datos y de voz simultáneamente, lo cual te permite aprovechar al máximo el teléfono inteligente BlackBerry. (Research in Motion Limited, 2012)
- **Tethering:** el sistema soporta esta característica.

3.1.3.2 Ventajas y desventajas

- Proporciona acceso en tiempo real al correo electrónico
- Permite la sincronización con Exchange, Notes y GroupWise (es necesario instalar BES en los servidores de correo de las oficina)
- Orientado principalmente a clientes empresariales.
- Se está quedando rápidamente obsoleto frente a otros sistema operativo como iPhone OS, Android, entre otros. (Comunidad, 2000)

3.1.3.3 Dispositivos

Varios modelos desarrollados por RIM en los cuales se encuentran los modelos Pearl, Curve, Style, Storm, Bold y Torch (WIKIPEDIA, 2001):

- Serie 85x (1996-2002): 850, 857.
- Serie 95x (1996-2002): 900, 950, 957, 962.
- Serie 5xxx: (2002-2004): 5790, 5810, 5820.
- Serie 6xxx: (2002-2009): 6210, 6220, 6230, 6280, 6510, 6710,

6720, 6750.

- Serie 71xx: 7100t, 7105t, 7100r, 7100v, 7100g, 7100x, 7100i.
- Serie 87xx: 8700c, 8700r, 8700f, 8700g, 8703e, 8707g, 8707h, 8707v.
- Serie 81xx (Pearl): 8100, 8110, 8120, 8130.
- Serie 82xx (Pearl): 8220, 8230.
- Serie 83xx (Curve): 8300, 8310, 8320, 8330, 8350i.
- Serie 85xx (Curve): 8520(Destacado), 8530.
- Serie 88xx (World Edition): 8800, 8820, 8830.
- Serie 89xx (Curve): 8900, 8910.
- Serie 90xx (Bold): 9000.
- Serie 91xx (Pearl): 9100, 9105.
- Serie 93xx(Curve): 9300, 9350, 9360, 9370, 9380
- Serie 95xx (Storm): 9500, 9530, 9520, 9550.
- Serie 96xx: 9630(Tour), 9650(Bold), 9670(Style).
- Serie 97xx (Bold): 9700,9780, 9790.
- Serie 98xx (Torch): 9800, 9810, 9850, 9860.
- Serie 99xx (Bold): 9900; 9930, 9980 porshe.
- Blackberry Playbook.

Aparte de los dispositivos de la propia marca, otras marcas utilizan el cliente de correo electrónico de BlackBerry, tales como: Siemens, HTC, Sony Ericsson, entre otros.

3.1.4 Windows Phone

Es un sistema operativo móvil desarrollado por Microsoft, y diseñado para su uso en teléfonos inteligentes y otros dispositivos móviles, anteriormente era llamado Windows Mobile. Está diseñado para ser similar a las versiones de escritorio de Windows estéticamente. (WIKIPEDIA, 2001)

3.1.4.1 Características

- **Pantalla principal:** La pantalla de inicio de Windows Phone 7 se compone de mosaicos dinámicos que muestran información útil y personalizada para el usuario. Las cuales se actualizan frecuentemente manteniendo informado de cualquier cambio al usuario. La información que se muestra en los mosaicos dinámicos puede ser desde llamadas, mensajes recibidos, correos electrónicos pendientes, citas previstas, juegos o enlaces rápidos a aplicaciones. La pantalla de inicio y la posición de los mosaicos dinámicos se puede personalizar pulsando y arrastrando los mosaicos a la posición que se desee. (WIKIPEDIA, 2001)
- **Carpetas:** no está disponible.
- **Centro de notificaciones:** si cuenta con esta opción.
- **Multitarea:** el sistema operativo permite la multitarea, la cual hace que una aplicación continúe funcionando en segundo plano.
- **Soporte Java:** si tiene soporte Java
- **Marketplace:** centro de descargas de aplicaciones (de pago y gratuitas).
- **Bluetooth:** el sistema permite conectar el teléfono a diversos accesorios Bluetooth, como auriculares, kits para el coche o altavoces. Uno de los tipos de accesorios más comunes son los auriculares Bluetooth que sirven para realizar llamadas de manos libres. (Microsoft, 2012)
- **Tethering:** se puede convertir Windows Phone en un punto de conexión si se comparte la conexión de datos a través de Wi-Fi. Los dispositivos habilitados con Wi-Fi podrán utilizar entonces

esa conexión de datos compartida para conectarse a Internet.

3.1.4.2 Ventajas

La interfaz se integra totalmente con las aplicaciones y es muy sencilla de usar, tampoco tiene fragmentación. (Pérez Mujica, 2010)

3.1.4.3 Desventajas

Al igual que iOS, limitación del sistema junto con una tienda de aplicaciones muy escasa. (Pérez Mujica, 2010)

3.1.4.4 Dispositivos

En el portal de Windows Phone se encuentran los dispositivos que cuentan con este sistema operativo, que son (Microsoft, 2012):

- HTC: HD7, 7 Trophy, Radar™, 7 Mozart, Titan.
- Nokia: Lumia 710, Lumia 800.
- Samsung: Omnia 7, Omnia W.
- LG: Optimus 7.
- ZTE: Tania.
- Acer: Allegro.

3.1.5 Symbian OS

Es un sistema operativo resultado de la alianza de varias empresas de telefonía móvil, algunas de las cuales son: Nokia, Sony Ericsson, Psion, Samsung, Siemens, Arima, Benq, Fujitsu, Lenovo, LG, Motorola, Mitsubishi Electric, Panasonic, Sharp, etc. (WIKIPEDIA, 2001)

3.1.5.1 Características

- **Pantalla principal:** es táctil de tipo captativa con sistema de retroalimentación de luz.

- **Carpetas:** permite creaciones de carpetas y subcarpetas en memoria principal y en tarjeta SD.
- **Centro de notificaciones:** el sistema si cuenta con esta opción.
- **Multitarea:** la función multitarea está disponible en este sistema.
- **Soporte Java:** tiene soporte Java.
- **Bluetooth:**
- **Tethering:** mediante aplicación de descarga de terceros, bajo el sistema Z-

3.1.5.2 Ventajas

- No tiene fragmentación
- Multitarea completa.
- Muy poco vulnerable.
- Actualizaciones constantes durante muchos años.
- Muy bueno para las gama baja y baja-media. (Pérez Mujica, 2010)

3.1.5.3 Desventajas

- Interfaz algo "rústica".
- Lentitud del sistema.
- Falta de algunas aplicaciones esenciales. (Pérez Mujica, 2010)

3.1.5.4 Dispositivos

Según Wikipedia los dispositivos con este sistema operativo son (WIKIPEDIA, 2001):

- Nokia: La mayoría de los móviles con Symbian son de esta compañía: los dispositivos táctiles N97, 5530, 5230, 5800, X6

(estos con Symbian S60 5th Edition) y los más recientes N8, C7, C6-01, E7, E6 y X7, Oro, 500, 603, 700, 701 con la versión Symbian^3 o superior, todos son actualizables a versiones como Symbian Anna y Symbian Belle.

- Siemens: Siemens SX1
- Panasonic: X700, X800
- Samsung: SGH-D728, SGH-i408, SGH-i458, SGH-i550, i8910 Omnia HD
- LG: KS10, LG KT610, KT615
- Sony Ericsson: Satio, Vivaz, Vivaz Pro
- Sendo: X, X2
- Lenovo: P930

3.1.6 Bada

Es un sistema operativo para teléfonos móviles desarrollado por Samsung Electronics, y significa “océano” o “mar” en coreano. Está diseñado para cubrir tanto los teléfonos inteligentes de gama alta como los de gama baja. (WIKIPEDIA, 2001)

3.1.6.1 Características

- **Pantalla principal:** tiene una pantalla principal que permite tener aplicaciones en un formato 4x4, lo que permite al usuario visualizar más aplicaciones en la pantalla. Además se puede configurar creando widgets, accesos directos a las aplicaciones y carpetas. (Samsung , 2011)
- **Carpetas:** si cuenta con esta opción, una carpeta es creada automáticamente si el usuario toca al mismo tiempo dos aplicaciones. Si el usuario arrastra una carpeta antes de abrirla

puede ver las aplicaciones que contiene en una vista preliminar 3D.

- **Centro de notificaciones:** si cuenta con esta opción, están integradas las redes sociales, el correo, mensajería de texto, etc.
- **Multitarea:** si permite.
- **Soporte Java:** el sistema soporta aplicaciones Java.
- **Samsung Apps:** es un mercado diseñado para proporcionar una variedad de aplicaciones móviles desarrolladas especialmente y cuidadosamente para teléfonos móviles Samsung.
- **Bluetooth:** Si tiene esta opción.
- **Tethering:** no admite.

3.1.6.2 Ventajas

Interfaz gráfica muy sencilla y sin fragmentación. (Pérez Mujica, 2010)

3.1.6.3 Desventajas

Según Wikipedia son las siguientes (WIKIPEDIA, 2001):

- No se permite instalar aplicaciones fuera de la tienda y tampoco permite el uso de ningún tipo de programa de VoIP/SIP.

Algunas publicaciones han criticado bada por las siguientes razones:

- La API del sensor externo no está abierta, evitando el desarrollo de nuevos tipos de sensores o inesperadas tecnologías de desarrollo para futuras actualizaciones.
- Las aplicaciones bada no tienen acceso a la bandeja de SMS/MMS o a la alertas de recepción de SMS/MMS.
- El framework de las aplicaciones bada sólo permite una

aplicación bada al mismo tiempo. La multitarea sólo es posible entre las aplicaciones que están almacenadas en la ROM y una aplicación bada.

- Algunos han especulado que el mercado está demasiado abarrotado para aceptar un nuevo sistema operativo.
- Samsung Apps no tiene suficientes aplicaciones.
- El Sistema operativo tiene bastantes fallos.
- Bastantes reinicios del móvil por la falta de memoria RAM.
- Cierre de aplicaciones y widgets inesperados.
- Navegador de internet malo.
- Indicador de batería da fallos.
- Es lento en aplicaciones o páginas webs algo pesadas.

3.1.6.4 Dispositivos

Estos son algunos de los teléfonos móviles con el sistema operativo bada (WIKIPEDIA, 2001):

- Samsung Wave (s8500).
- Samsung Wave s25.
- Samsung Wave s33.
- Samsung Wave s75.
- Samsung Wave 723.
- Samsung Wave II.
- Samsung Wave s78.
- Samsung Wave Young.
- Samsung Wave Magical.
- Samsung Wave 3.
- Samsung M3710 Corby Beat.
- Samsung Champ 3.5g.

3.1.7 MeeGo

El proyecto del nuevo sistema, a diferencia de Android, está auspiciado por la Linux Foundation. MeeGo se presentó como un sistema preparado para funcionar en netbooks, dispositivos portátiles, sistemas en vehículos, televisiones y teléfonos multimedia. (WIKIPEDIA, 2001)

3.1.7.1 Características

- **Pantalla principal:** desde la pantalla principal se puede observar una barra de herramientas que se ubica en la parte superior, dividida en dos áreas, las cuales nos permiten ver (The Linux Foundation, 2011):
 - **Área de Paneles:** desde aquí se puede tener acceso a las aplicaciones de uso más común para los usuarios, como contactos, mensajería instantánea, navegador de Internet, entre otros.
 - **Área de Información del Sistema:** desde aquí se administra y cambia la configuración de secciones importantes del sistema.
- **Carpetas:** el sistema cuenta con la organización de aplicaciones mediante carpetas, para crear una, basta con mantener pulsado sobre cualquier parte de una aplicación en pantalla para tener la opción de añadir una nueva carpeta. (Tuexperto.com, 2012)
- **Centro de notificaciones:** está disponible en este sistema.
- **Multitarea:** este sistema permite disfrutar de una Multitarea
- **Soporte Java:** el sistema soporta Java.
- **Intel AppUp:** ¿?
- **Bluetooth:** está disponible en el sistema.

- **Tethering:** MeeGo permite el intercambio de cualquier tecnología de redes entre Wi-Fi, Bluetooth o USB tethering clientes.

3.1.7.2 Ventajas

Una de las ventajas es que al ejecutarse en múltiples tipos de dispositivos, los usuarios podrán mantener su aplicación favorita cuando cambie de dispositivo, y así no quedarán atados a una categoría de equipos o fabricante en particular.

3.2 Tiendas de aplicaciones para cada sistema operativo

3.2.1 App Store

Es un servicio para los dispositivos de Apple, que permite a los usuarios buscar y descargar aplicaciones informáticas. Estas aplicaciones están disponibles para ser compradas o son gratuitas, dependiendo de cada una, pueden ser descargadas directamente al dispositivo. (WIKIPEDIA, 2001)

3.2.1.1 Proceso de descarga de aplicaciones:

- Una vez instalada la tienda de aplicaciones App Store, buscar lo que se necesita, (todo está muy organizado y es fácil guiarse para conseguir lo necesario).
- Una vez decidida la descarga tocar en el icono de la aplicación que se desea, luego se abrirá una nueva ventana.
- Para descargar la aplicación hacer click en “*gratis*”, debajo del icono.
- Se abre una nueva ventana, en la parte superior de la ventana pide el ID de Apple y la contraseña, en caso de haberla

olvidado, da la opción de ¿Olvidada?, y en caso de no tener cuenta se podrá crear una desde esa misma pantalla dando a crear ID.

- Una vez introducido el usuario, contraseña y los posteriores pasos de aceptación de condiciones, la aplicación empezara su descarga.
- El botón de gratis se transforma en uno que indica descargando, la aplicación aparecerá en el Dock con el proceso de descarga, una vez termine dará unos botes.

3.2.1.2 Proceso de actualización de aplicaciones

- Para saber cuántas aplicaciones se debe actualizar, entrar en el AppStore a través de su dispositivo.
- A continuación hacer click en el icono “*Actualizar*”, a la derecha del todo del menú de navegación inferior. Accederás a un listado de las aplicaciones pendientes de actualizar.
- Si se quiere actualizar todas las aplicaciones de una sola vez, pulsar sobre el botón que encontrarás a tal respecto en el listado de aplicaciones.
- Si se prefiere hacerlo una a una, se tendrá que hacer pulsando sobre el nombre de cada una en el mencionado listado (PRACTICOpedia)

3.2.2 Google Play

Anteriormente era llamado Android Market, es una tienda de software en línea desarrollada por Google para los dispositivos Android, está preinstalada en la mayoría de los dispositivos y permite a los usuarios buscar y descargar aplicaciones publicadas por desarrolladores terceros.

Android Market fue anunciado el 28 de agosto de 2008 y fue puesto a disposición de los usuarios el 22 de octubre de 2008, posteriormente fue rebautizado como Google Play el 6 de marzo de 2012. (WIKIPEDIA, 2001)

3.2.2.1 Proceso de descarga de aplicaciones:

- Una vez ingresado en la tienda de aplicaciones Google Play, buscar la aplicación que se desee.
- Una vez decidida la descarga tocar en el icono de la aplicación que se desea, se abrirá una nueva ventana.
- A continuación aparecerá una descripción de lo que contiene la aplicación, si se está de acuerdo hacer click en “*Gratis*”, del lado derecho del icono.
- Luego le presentará los permisos que requiere la aplicación para su instalación.
- Si está de acuerdo, hacer click en “*Aceptar*”, del lado derecho del icono.
- Se iniciará la descarga y aparece un icono en la parte superior izquierda simbolizándolo, la cual una vez completada aparecerá un icono indicando que la aplicación se ha instalado correctamente.

3.2.2.2 Proceso de actualización de aplicaciones:

- Al ingresar a la tienda de aplicaciones Google Play, ésta presentará un aviso de actualización de aplicaciones en la parte superior izquierda de la pantalla.
- Al acceder a él, presentara las aplicaciones que tienen una actualización.
- Para actualizarlas, podrá hacerlo de dos formas:
 - Dándole click en “*Actualizar todo*” en la parte superior,

- Luego iniciará una a una las descargas de cada aplicación.
- una vez completada, procederá a la instalación.
- Luego aparecerá un icono en la parte superior izquierdo de la pantalla indicando que la aplicación se ha actualizado correctamente.
- Ingresando en cada aplicación y haciendo click en “*Actualizar*” del lado derecho del icono.
 - Luego se presentarán los permisos que la aplicación requiere, si se está de acuerdo, hacer click en “*Aceptar*”, del lado derecho del icono.
 - Se abrirá una nueva ventana indicando la sustitución de la versión vieja de la aplicación por la nueva, hacer click en “*Aceptar*” (si se está de acuerdo).
 - A continuación se iniciara la descarga, una vez completada, procederá a la instalación.
 - Luego aparecerá un icono en la parte superior izquierdo de la pantalla indicando que la aplicación se ha actualizado correctamente.

3.2.3 App World

3.2.3.1 Proceso de descarga de aplicaciones:

- En primer lugar para poder descargar alguna aplicación, debe registrarse para poder tener el Blackberry Id.
- Luego buscar la aplicación que se desee e ingresar en él.
- A continuación se abrirá una ventana con las especificaciones de dicha aplicación, si está de acuerdo hacer click en

“Descargar” en la parte superior, de lado derecho del icono.

- Luego aparecerá la aplicación instalándose, al completar la barra, se abre una ventana indicando que la aplicación se ha instalado correctamente, hacer click en *“Aceptar”*.

3.2.3.2 Proceso de actualización de aplicaciones:

- Cuando alguna aplicación tiene una actualización el sistema emite un aviso a través de un icono que aparece en la parte superior de la pantalla.
- Luego dirigirse a la tienda app world (ya instalada en el celular) y seleccionar *“My World”*
- Luego abrir la pestaña *“Instalados”* y seleccionar *“Actualizaciones”*.
- A continuación aparecerá la lista de las aplicaciones que tienen actualizaciones disponibles.
- Seleccionar la aplicación que se desee actualizar, a continuación aparece otra ventana, hacer click en actualizar.
- Después aparece otra ventana pidiendo permiso para la sustitución de la versión antigua, hacer click en *“Si”*.
- Comenzara a instalarse la nueva versión.
- Luego se abrirá una ventana indicando que es necesario reiniciar el dispositivo para completar la instalación, hacer click en *“Reiniciar ahora”* si así lo desea o de lo contrario seleccionar *“Reiniciar más tarde”*.
- Después que el celular se reinicie, al ingresar a la aplicación que se actualizo aparecerá una ventana indicando el contrato de licencia, si se está de acuerdo con él hacer click en *“Aceptar”*.

3.2.4 Marketplace

Windows Phone Marketplace es un servicio de Microsoft para Windows Phone 7, se pueden descargar aplicaciones como juegos, utilitarios y buscar cualquier tipo de contenidos y fue lanzada el 21 de octubre 2010. (WIKIPEDIA, 2001)

3.2.4.1 Proceso de descarga de aplicaciones:

- En Inicio, pulsa en Marketplace. En caso necesario, inicia sesión con un Windows Live ID.
- Pulsa en Aplicaciones o Juegos.
- Desplázate a la izquierda o a la derecha para ver los artículos nuevos, destacados o más populares y examinar las categorías. Cuando encuentres una aplicación o un juego que te interese, pulsa en él.
 - Sugerencia: después de pulsar en una aplicación concreta, desplázate a la izquierda o a la derecha para ver comentarios de clientes, capturas de pantalla y aplicaciones relacionadas. Pulsa en Más > Compartir para enviarle a alguien un vínculo a la aplicación.
- Si una aplicación o un juego son gratuitos, pulsa en Instalar (es posible que debas hacerlo dos veces) para descargarlos.
- De lo contrario:
 - Pulsa en Comprar para pagar la aplicación (se te pedirá dos veces).
 - Pulsa en Probar para descargar una versión de prueba gratuita (si está disponible).
 - Nota: de manera predeterminada, las aplicaciones se cargan a tu factura de teléfono (en función de

la disponibilidad). Si prefieres pagar con una tarjeta de crédito, pulsa en Cambiar método de pago en la pantalla de confirmación de compra.

- La descarga de una aplicación puede tardar varios minutos en finalizar. Busca las aplicaciones nuevas en la lista Aplicación (en Inicio, desplázate a la izquierda). Los juegos nuevos aparecen en el hub de juegos (en Inicio, pulsa en Juegos). (Microsoft, 2012)

3.2.4.2 Proceso de actualización de aplicaciones:

- Cuando aparezca una nueva versión de una aplicación que hayas adquirido y esté disponible para descargarla desde Marketplace, te enterarás.
- En la ventana de Marketplace de Inicio aparecerá un número que indica cuántas de tus aplicaciones tienen actualizaciones disponibles.
- Cuando abras el hub de Marketplace, también verás un mensaje en la parte inferior informándote de que hay actualizaciones disponibles. Pulsa en el mensaje para ver la lista e iniciar su instalación. (Microsoft, 2012)

3.2.5 Samsung Apps

Es un gestor de descargas de la marca surcoreana Samsung para teléfonos inteligentes de la marca, que incluyen los que posean el sistema operativo Android y Bada. Desarrolla más aplicaciones para Bada, pues Bada solo cuenta con Samsung Apps para su abastecimiento de aplicaciones, ya que Android cuenta con Google Play. (WIKIPEDIA, 2001)

3.2.5.1 Proceso de descarga de aplicaciones:


- Entrar en la tienda Samsung Apps.
- Conoce las aplicaciones más recientes y recomendadas, las más populares, o todas las aplicaciones por su categoría, buscar la aplicación que desee.
- Al encontrar la aplicación deseada, hacer click en ella para ver los detalles (precio, descripción, tamaños de archivo, clasificaciones y comentarios de usuarios).
- Para descargar presionar “Buy”.
- Ahora se puede comprobar el status de la descarga en el icono que va ondulado. Los detalles de estado también se muestra en la página de detalles. (Samsung, 2009)

3.2.5.2 Proceso de actualización de aplicaciones:

- En el icono de Samsung Apps(ODC) se indica el número de aplicaciones disponibles para actualizar.
- Selecciona “Samsung Apps” en la página principal.
- Haz clic en el área correspondiente al número de actualizaciones disponibles.
- En la página de descargas, selecciona el botón “Actualización”. (Samsung, 2009)

3.3 Bancos nacionales e internacionales que cuentan con aplicaciones móviles

Recuento de las aplicaciones (de bancos nacionales e internacionales) existentes en cada tienda.

	App Store	Google Play	App World	Market place	Samsung Apps
 BanescoMóvil	X	X	X		

	Banca Móvil Banco Bicentenario	X	X	X		
	Banco bicentenario Tablet		X			
	Mercantil Móvil		X	X		
	Banesco.net Aplicaciones		X			
	Banesco Móvil Tablet		X			
	Banco del Tesoro			X		
	BanescoMóvil para Blackberry Playbook			X		
	BODMóvil			X		
	BODInternet			X		
	BBVA Provinet Móvil			X		
	Bicentenario Móvil for BlackBerry Playbook			X		
BANCA GLOBAL	Banco do Brasil	X	X	X	X	
	NCG Banca móvil		X	X	X	
	Banco de Chile	X	X	X		
	Banco Popular	X	X	X		
	Bancolombia	X	X	X		X
	Banca Móvil Banco Santander Es	X	X			
	Banca Móvil de Interbank	X	X	X		
	Banco Galicia		X	X		
	Banco Edwards Citi		X	X		
	BBVA Banco Continental Contigo	X	X			
	Banca Móvil Scotiabank Perú	X	X	X	X	
	Banco Azteca Localización		X			
	Banco Falabella Chile	X	X			
	Banca Móvil Banco Av Villas	X	X	X		
	Banco Caja Social Móvil	X	X			
	Supermóvil Santander México		X	X		
	Bancomer Móvil	X	X	X	X	
	BANELCOMóvil		X	X		
	Banesto	X	X	X		
	Banco Sabadell	X	X	X	X	
	Cajasol Móvil		X			
	BBVA España		X	X		
	Cajamurcia		X			
	Banco Herrero	X	X	X	X	
	Bmedmóvil		X	X		
	Banco Urquijo	X	X		X	
	UnicajaMóvil		X			
	Santander Río Móvil	X	X	X		
Bankinter	X	X				
BBVA Contigo Chile	X	X				

Banorte Móvil Token Celular	X	X	X		
La tua banca (Intesa Sanpaolo)		X			
Barclays España	X	X			
Barclaycard	X				
Banca Transilvania	X	X			
BCN Móvil (Banco Central de Nicaragua)	X	X			
Mobile Banking di UniCredit	X	X			
BBVA Móvil Puerto Rico	X	X			
BBVA Móvil				X	
Bradesco	X	X	X	X	
Itaú	X	X	X	X	
Banco Bolivariano			X		
Banca Movil Banco de Bogota	X		X		
Banco del Austro			X		
Banco de Credito BCP	X		X		
Banco de Occidente B.P			X		
Banco Internacional			X		
BBVA Continental Móvil	X		X		
Bradesco para BlackBerry Playbook			X		
Pichincha Celular (Banco Pichincha)	X		X		
Banamex Móvil	X		X		
Patagonia Móvil (Banco Patagonia)			X		
Banco Comafi	X				
Bancorp South	X				
Banner Bank – Mobile Banking	X				
BCB Community Bank Mobile	X				
BCSB Mobile	X				

3.4 Bancos existentes en Venezuela que ofrecen servicios de banca móvil

Tomando en cuenta que la banca móvil opera en tres formas diferentes, que son: a través de mensajes de texto, internet móvil y aplicaciones desarrolladas por las tiendas antes mencionadas, hemos recopilado los bancos venezolanos que ofrecen estos servicios.

3.4.1 Banco de Venezuela

El Banco de Venezuela ofrece dos servicios de banca móvil, a través de mensajes de textos y a través de internet móvil, las cuales serán

explicadas respectivamente a continuación (Banco de Venezuela):

3.4.1.1 Clave móvil personal

Este servicio permite a los clientes recibir información sobre sus operaciones, consulta de saldo y últimos movimientos relacionados con los productos del banco, a través de mensajes cortos de textos en su equipo celular.

3.4.1.1.1 Beneficios para los usuarios de Clave móvil

- Mayor seguridad.
- Reporte en tiempo real de las operaciones que realice con sus productos.
- Servicio disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Compatible con cualquier celular que envíe y reciba SMS.
- Ofrece información importante como: tipo de operación, producto, monto, fecha y hora.
- Consulta de saldo y últimos movimientos.
- Requisitos para afiliarse al servicio Clave móvil:
- Ser persona natural del Banco de Venezuela.
- Poseer productos activos.
- Titular de una cuenta o tarjeta de crédito.

3.4.1.1.2 Requisitos para afiliarse al servicio Clave móvil:

- Ser persona natural del Banco de Venezuela.
- Poseer productos activos.
- Titular de una cuenta o tarjeta de crédito.

3.4.1.1.3 Servicios que ofrece

Quien es afiliado a Clave móvil recibirá un mensaje corto de texto

(SMS) cada vez que realice una de las siguientes transacciones:

- Consumos con tarjeta de débito en puntos de ventas.
- Retiros de efectivo con tarjeta de débito en cajero automático.
- Transferencias a terceros por Clavenet personal (emisor).
- Transferencias a terceros por Clavenet personal (receptor afiliado).
- Facturación de tarjeta de crédito.
- Notificación de pago mínimo, recordatorio de pago 5 días antes del vencimiento.
- Cheques devueltos depositados en Banco de Venezuela.
- Cheques emitidos devueltos.
- Cheques emitidos cobrados por taquilla.
- Cheques depositados por taquilla.
- Abonos de nómina.
- Promociones y novedades del Banco de Venezuela.

Todos los clientes afiliados que dispongan la clave asignada por el operador de Clave telefónica personal (0500-6425283), y que posteriormente hayan realizado el cambio por una clave de su preferencia, podrán solicitar consultas y realizar transacciones tales como:

- Consulta de saldo de cuentas de ahorro o corriente.
- Consulta de saldo de tarjeta de crédito.
- Últimos movimientos de cuenta de ahorro y corriente.
- Últimos movimientos de tarjeta de crédito.

El Banco de Venezuela no posee una aplicación para los sistemas operativos Android y Blackberry OS.

3.4.1.2 Banca móvil BdV

Permite a los clientes del Banco de Venezuela realizar operaciones bancarias de la manera más rápida, fácil y segura, a través de un teléfono celular Movilnet sólo con tecnología GSM.

3.4.1.2.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Es un nuevo canal que aprovecha la tecnología celular para facilitarle el manejo de sus finanzas.
- Es como cargar efectivo, por lo que es mucho más seguro.
- Le permite realizar transacciones electrónicas desde la comodidad de su casa u oficina.
- Le facilita el acceso a diversos servicios financieros.

3.4.1.2.2 Requisitos necesarios para la afiliación

- Poseer productos activos.
- Tener tarjeta de débito que esté activa y que tenga asignada la clave que se utiliza para las operaciones en cajeros automáticos.
- Poseer teléfono celular con línea Movilnet y tecnología GSM.
- Tener saldo en línea celular mayor a Bs. 1.

3.4.1.2.3 Servicios que ofrece

Se puede realizar las siguientes operaciones:

- Registro de cuentas y tarjetas de crédito.
- Consulta de saldo de cuenta.
- Transferencias entre cuentas propias y terceros en el banco.
- Pagos a sus tarjetas de crédito.
- Avances con tarjeta de crédito.

- Consulta de últimas transacciones de sus cuentas y tarjetas de crédito.
- Consulta del disponible y saldo a pagar de su tarjeta de crédito.
- Consulta de créditos activos en el banco.
- Bloqueo de tarjeta de débito y crédito propias (este bloqueo es definitivo y le impedirá usar de nuevo la tarjeta).
- Bloqueo de cheque.
- Cambio de su clave Banca móvil BdV.
- Recarga prepago MOVILNET.
- Pago Móvil - Tu venta, Tu pago y tu efectivo.

3.4.2 Banesco

El Banco Banesco ofrece dos servicios de banca móvil, a través de mensajes de textos y a través de una aplicación, estas serán explicadas respectivamente a continuación (Banesco Banco Universal, 2002):

3.4.2.1 Mensajería de texto Banesco

El servicio de Mensajería de Texto Banesco permite tener en el celular información de las cuentas, tarjetas de crédito y cupos CADIVI, las 24 horas del día y los 365 días del año.

3.4.2.1.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Se puede acceder al servicio a través de mensajes de texto.
- Rápido, cómodo y seguro, sin necesidad de ir al banco.
- Servicio de Soporte las 24 horas del día a través del (0212) 501.1414.

3.4.2.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación:

- El modelo de su celular debe permitir el envío y recepción de mensajes de texto.
- Para afiliarse al servicio, debe entrar a BanescOnline a través de la página de Internet www.banesc.com y buscar la categoría del menú llamada “Mensajería de Texto”, haga click en la opción “Afiliación”.
- Lea y acepte el contrato del servicio de Mensajería de Texto.
- Responda dos de las preguntas que definió cuando se afilió a BanescOnline.
- Escriba el número de su celular.
- Al terminar, puede comenzar a usar el servicio.

3.4.2.2 Banesco Móvil

El servicio de Banesco Móvil permite al cliente consultar información de sus cuentas, tarjetas de crédito y realizar pagos y transferencias cómodamente desde su celular, smartphone o tableta.

3.4.2.2.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Puedes acceder a Banesco Móvil a través de cualquiera de estos medios: conexión a Internet, aplicaciones para smartphones y tabletas, o través de mensajes de texto.
- Rápido, cómodo y seguro, sin necesidad de ir al banco.
- Servicio de Soporte las 24 horas del día a través del (0212) 501.1414.

3.4.2.2.2 Requisitos necesarios para la afiliación:

- Estar afiliado a BanescOnline y tener un usuario y clave activos.

- Poseer un equipo con conexión, plan de datos o mensajes de texto.
- Tener saldo disponible para navegar o enviar mensajes de texto.
- Para transacciones a terceros y a otros bancos, por tu seguridad, es indispensable que tengas a los beneficiarios registrados en el Directorio de Pagos y Transferencias de BanescoOnline. Cuando realices operaciones desde BanescoMóvil deberás identificar cada beneficiario según el “Alias” definido en tu Directorio Personal.

3.4.2.2.3 Servicios que ofrece:

- Consulta de saldo de tus Cupos de Divisas (Viajes e Internet).
- Pago de números telefónicos Movilnet (disponible a través de la dirección <https://m.banesco.net>. Próximamente para aplicaciones de smartphones, y tabletas).
- Consulta de saldo y movimientos de Cuentas Banesco y de Tarjetas de Crédito Banesco.
- Transferencias y pagos de Tarjetas de Crédito Banesco mismo titular.
- Transferencias y pagos de Tarjetas de Crédito a terceros en Banesco.
- Transferencias, mismo titular y a terceros en otros Bancos.
- Pagos de Tarjetas de Crédito mismo titular y a terceros en otros Bancos.
- Pago de servicio de telefonía CANTV.
- Y también puedes ubicar las agencias cercanas a tu localización (disponible en las aplicaciones para iPhone,

Android y Playbook. Próximamente para Blackberry).

3.4.3 Banco Mercantil

El Banco Mercantil ofrece dos servicios de banca móvil, a través de mensajes de textos y a través de internet móvil, las cuales serán explicadas respectivamente a continuación (Mercantil, C.A., Banco Universal, 2008):

3.4.3.1 Notificaciones vía SMS

El Banco Mercantil dispone de un servicio de notificaciones de alerta de transacciones vía mensaje de texto (SMS), este servicio envía notificaciones de las transacciones y consumos realizados a través de los canales y servicios del banco.

3.4.3.2 Mercantil móvil internet

Permite Realizar diversas operaciones de Mercantil en Línea Personas donde quiera que se encuentre de forma simple, segura y más rápida desde cualquier equipo celular con conexión a Internet con sólo ingresar la dirección www.mercantilmovilinternet.com en el navegador del celular.

3.4.3.2.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Compatible con cualquier tipo de equipo celular que tenga acceso a Internet.
- Se Puede efectuar operaciones bancarias en todo momento y desde cualquier lugar a través del celular.
- Seguridad, porque solo se puede realizar transacciones sobre los productos y servicios previamente afiliados a través de Mercantil en Línea Personas.
- Se puede añadir a Mercantil Móvil Internet en los favoritos del

navegador de su celular para acceder más rápidamente.

- Permite consultar las comunicaciones disponibles en Mis Mensajes, con unos sencillos pasos:
 - Ingrese a: www.mercantilmovilinternet.com.
 - Introduzca su número de Llave Mercantil y clave Telefónica.
 - Diríjase al Menú Principal.
 - Por último, marque la opción 8, Mis Mensajes.
 - El servicio de Mis Mensajes funciona como un buzón integral donde se encuentra las comunicaciones que Mercantil tiene para usted.

3.4.3.2.2 Requisitos necesarios para la afiliación:

- Poseer Tarjeta Llave Mercantil y Clave Telefónica.
- Tener activado en su celular el servicio de navegación de Internet, plan de datos o WI-FI.

3.4.3.2.3 Servicios que ofrece

Permite realizar las siguientes operaciones:

- Consultas de saldos y movimientos.
- Transferencias entre cuentas propias Mercantil.
- Transferencias a cuentas de terceros en Mercantil y otros bancos nacionales.
- Pagos de tarjetas de crédito Mercantil propias.
- Pagos de tarjetas de crédito Mercantil de terceros y de otros bancos nacionales.
- Pago de servicios.
- Solicitud de Préstame Mercantil.

3.4.4 BBVA Provincial

El Banco BBVA Provincial ofrece dos servicios de banca móvil, a través de mensajes de textos y a través de una aplicación, la cual solo está disponible para dispositivos Blackberrys, estas serán explicadas respectivamente a continuación (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A, 2012):

3.4.4.1 Provinet Móvil

Es un servicio que ofrece una interface amigable, con una imagen moderna, otorgándole al cliente la posibilidad de consultar todos sus productos contratados, con la información detallada que requiere y que le agrega valor. Solo está disponible para dispositivos Blackberrys.

3.4.4.1.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Es el único en el mercado nacional que cuenta con:
 - 50 funcionalidades en línea y
 - 2 dispositivos de seguridad, Tarjeta de Coordenadas y Clave Digital para nuevas operaciones.
- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.

3.4.4.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación

Estar previamente registrado en Provinet Personas, puesto que la clave de acceso es la que se utiliza exclusivamente para Provinet y no la clave de la Tarjeta de Débito o Crédito.

3.4.4.1.3 Servicios que ofrece

- Posición Global de Productos: Integrada, Detallada.
- Cuentas: Consulta de Saldos y Movimientos.
- Transferencias: Transferencias Frecuentes, Transferencias

entre cuentas propias, Transferencias a terceros propio banco, Transferencias a otros bancos, Donaciones Fe y Alegría.

- Chequeras: Consulta de Chequeras, Conformación de Cheques, Suspensión de Cheques y Chequeras, Solicitud de Chequeras, Activación de Chequeras.
- Tarjetas de Crédito: Consulta de Saldos y Movimientos, Consulta de Divisas (electrónico y viajes), Devoluciones de pago a Tarjetas de otros Bancos, Pagos frecuentes de Tarjetas de Crédito, Pagos Tarjetas de Crédito Propias, Pago de Tarjetas de Crédito a terceros, Pago de Tarjetas de Crédito otros bancos, Avance de efectivo con abono en cuenta, Asignación de clave de Tarjetas de Crédito, Cambio de clave de Tarjeta de Crédito, Activación de TDC nuevas, Cambio de clave básica Tarjeta de Débito, Cambio de clave adicional de Tarjeta de Débito, Bloqueo de TDC y TDC.
- Inversiones: Consulta de Depósito a Plazo.
- Fideicomiso: Consulta de Fideicomiso, Autogestión de Prestaciones
- Préstamos: Consulta de préstamos
- Fondos Mutuales: Consulta de Fondos Mutuales
- Pagos de Servicios: Pagos frecuentes de Servicios, Recarga de Celulares Digitel, Recarga de Celulares Movistar, Pago Postpago Movistar, Pago EDC, Pago CANTV, Pago Postpago Movilnet
- Provitexto en Línea: Afiliación / Desafiliación Provitexto
- Modificación de Límites: Límites por Tarjeta en Puntos de Venta, Límites por Tarjeta en ATM, Límites de transferencias en Provinet

- Claves y Datos: Cambio de Clave Provinet, Creación de Clave Especial, Desbloqueo de Clave Especial, Cambio de Clave Especial
- Servicios VIP: Reserva de Salas VIP, Contacte a su Ejecutivo, Llamada a Soporte BBVA

3.4.4.2 Provitexto en línea

Servicio mediante el cual los clientes podrán consultar en tiempo real, el saldo actual y disponible de sus cuentas y de sus tarjetas de crédito a través de un mensaje de texto en su teléfono celular.

3.4.4.2.1 Beneficios que ofrece el servicio

El servicio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de las operadoras de telefonía.

3.4.4.2.2 Requisitos necesarios para la afiliación

El cliente debe ingresar a Provinet Personas o VIP, a través de: www.provincial.com, y afiliarse a través de la opción Provitexto en línea, donde podrá corroborar el número de teléfono celular y posteriormente seleccionar las cuentas y/o tarjetas de crédito que desee consultar y que estén asociadas a su Tarjeta de Débito.

3.4.4.2.3 Servicios que ofrece

- Consulta Cuenta de Ahorros.
- Consulta Cuenta Corriente.
- Consulta Tarjeta de Crédito Visa.
- Consulta Tarjeta de Crédito MasterCard

3.4.4.3 Provitexto

Servicio de mensajería de texto que permite recibir en el teléfono celular las Operaciones Financieras de las cuentas afiliadas, sin necesidad de dirigirse a una oficina bancaria.

3.4.4.3.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Ofrece información vía mensajes de texto a su celular.
- Comodidad ya que no es necesario dirigirse hacia el banco.

3.4.4.3.2 Requisitos necesarios para la afiliación

- Poseer una Tarjeta de débito.
- Poseer una cuenta corriente y/o ahorro de BBVA Banco Provincial.

3.4.5 Banco Bicentenario

El Banco Bicentenario ofrece solo un servicio de banca móvil, que es a través de una aplicación, esta será explicada a continuación (Banco Bicentenario Banco Universal, C.A, 2009):

3.4.5.1 Tu Banca Móvil

Con este servicio los clientes tienen acceso a sus cuentas y tarjetas de crédito de Banco Bicentenario. Este servicio está dirigido a personas naturales y jurídicas que cuenten con un dispositivo celular o tableta con conexión internet.

3.4.5.1.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Acceso al servicio desde cualquier lugar y en todo momento.
- Ofrece mayor seguridad.
- Comodidad, ya que se realiza desde un dispositivo móvil.

3.4.5.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación

- Tener un equipo celular o tableta con conexión internet.
- Estar afiliado a Banca en Línea.

3.4.5.1.3 Servicios que ofrece

Se pueden realizar las siguientes operaciones:

- Consultas de: Saldos y movimientos de las cuentas de Banco Bicentenario, Saldos y movimientos de las Tarjetas de Crédito de Banco Bicentenario, Saldos de tus Cupos CADIVI con Banco Bicentenario.
- Transferencias a: Cuentas de Banco Bicentenario, Cuentas de otros Bancos.
- Pagos de: Tarjetas de Crédito de Banco Bicentenario, Tarjetas de Crédito de otros Bancos.

3.4.6 Banco Occidental de Descuento (BOD)

El Banco Occidental de Descuento (BOD) ofrece los tres servicios de banca móvil, a través de mensajes de texto, aplicación e internet móvil, las cuales serán explicadas a continuación (Banco Occidental de Descuento):

3.4.6.1 BODmóvil

Servicio que permite a los clientes de B.O.D. realizar sus transacciones bancarias a través de Dispositivos Móviles, utilizando mensajería de texto (sms) de su Celular.

3.4.6.1.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Ofrece información de los retiros a través de Cajeros Automáticos, Compras en Puntos de Ventas, transferencias

entre cuentas B.O.D. y cobro de cheques B.O.D. por taquilla.

- Les permite a los clientes afiliados efectuar retiros especiales con o sin tarjeta de débito a través de los cajeros automáticos del banco.

3.4.6.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación

- Poseer un teléfono celular activo de cualquier operadora telefónica.
- Tener al menos una cuenta activa en el banco.
- Suscribirse al canal a través de www.bodinternet.com o Contacto Amigo B.O.D.

3.4.6.1.3 Servicios que ofrece

Las operaciones que se pueden realizar son:

- Consultar saldos y últimos tres (3) movimientos de cuentas.
- Activar o Desactivar la Tarjeta de Débito.
- Consultar saldo de Tarjetas de Crédito Visa y Master.
- Consultas de la cuenta Uniticket.
- Solicitud de Llave Móvil para efectuar retiros especiales.
- Adicionalmente, envía notificaciones informando sobre las transacciones de retiro realizadas en los Cajeros Automáticos, compras en Puntos de Venta, transferencias entre cuentas B.O.D. a través de la banca virtual ww.bodinternet.com y cobro de cheques B.O.D. por taquilla.

3.4.6.2 Aplicativo móvil Descargable

Es una aplicación para teléfonos celulares de última generación, la cual permite tener acceso al servicio BODMóvil.

3.4.6.2.1 Beneficios que ofrece el servicio

Permite realizar las operaciones de una manera fácil, rápida y cómoda.

3.4.6.2.2 Requisitos necesarios para la afiliación

- Ser cliente B.O.D. afiliado al servicio BODMóvil.
- Tener un teléfono celular con plan de datos o Wi-Fi (únicamente para ser utilizado al momento de descargar el aplicativo).
- Tener plan de envío de mensajes de texto (SMS).

3.4.6.3 Servicios que ofrece

- Consultar saldos en cuentas.
- Consultar saldos de tarjetas de crédito (Visa o MasterCard).
- Consultar movimientos en cuentas.
- Solicitar, anular o cancelar Llave Móvil (conoce más haciendo clic aquí)
- Activar y desactivar tarjetas de débito.

3.4.6.3 BODinternet/Móvil

Servicio que permite realizar las transacciones bancarias a través de dispositivos móviles, las 24 horas del día y desde cualquier lugar, utilizando el navegador de su Celular.

3.4.6.3.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año, desde cualquier lugar del mundo.
- Permite el manejo de las cuentas u operaciones financieras cómodamente sin tener que dirigirse a las oficinas del banco.
- Exento de comisión para transacciones realizadas a través del

servicio a excepción de transferencias a otros bancos.

3.4.6.3.2 Requisitos necesarios para la afiliación

- Para hacer uso de este servicio debe estar afiliado a BODInternet.
- Poseer dispositivos móviles que tengan conectividad directa a Internet Micro HTML.
- Ingresar a **www.bodinternet.com/movil** desde el navegador de su dispositivo móvil.

3.4.6.3.3 Servicios que ofrece

- Consultas: Saldos, Movimientos del día, Últimos movimientos, Diferidos y bloqueos, Fideicomisos, Puntos BODescuentos.
- Tarjetas: Consulta tarjeta, Pago B.O.D. mismo titular, Pago B.O.D. otro titular, Pago otro Banco mismo titular, Pago otro Banco otro titular, Suspensión de tarjeta de débito, Suspensión de tarjeta de crédito,
- Cheques: Solicitud cheque de gerencia, Solicitud de chequera, Suspende cheque, Suspende chequera, Conformación de cheque,
- Transferencias: B.O.D. mismo titular, B.O.D. otro titular, Otro banco mismo titular, Otro banco otro titular,

3.4.7 Banco Exterior

El Banco Exterior ofrece solo un servicio de banca móvil, que es a través de mensajes de texto, esta será explicada a continuación (Banco Exterior, 2010):

3.4.7.1 EXTERIOR móvil e-24

Servicio que permite recibir vía mensajería de texto (SMS), a través del teléfono celular, notificaciones en tiempo real de las principales operaciones que realice el cliente en los servicios: EXTERIOR tarjetas de crédito, EXTERIOR maestro e-24 y EXTERIOR internet e-24.

3.4.7.1.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Servicio disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Las notificaciones son totalmente gratuitas
- Mayor seguridad y tranquilidad al facilitar el seguimiento de las operaciones financieras.
- Permite recibir notificaciones a través de cualquiera de las operadoras telefónicas móviles disponibles en el país.
- Permite tomar medidas apropiadas si llegan a recibirse notificaciones dudosas relacionadas con alguna transacción.

3.4.7.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación

- Ser persona natural
- Poseer una EXTERIOR maestro e-24, EXTERIOR tarjetas de crédito o disfrutar del servicio EXTERIOR internet e-24.
- Poseer un teléfono celular activo de cualquier operadora telefónica con capacidad para recibir mensajes de texto.
- Actualización de datos, a través de:
 - Ingresar a través de EXTERIOR internet e-24 para personas.
 - Introducir el Usuario y clave de acceso.
 - Hacer click en la opción servicio EXTERIOR móvil e24.

3.4.8 BANCARIBE

El Banco Bancaribe ofrece solo un servicio de banca móvil, que es a través de mensajes de texto, esta será explicada a continuación (Banco del Caribe):

3.4.8.1 BANCARIBE Móvil

Servicio que permite recibir información de productos y servicios del Banco a través del celular, así como realizar operaciones financieras. Este servicio sólo está disponible para líneas de las operadoras Movistar y Digitel, y se divide en dos servicios:

- Bancaribe Móvil Interactivo.
- Bancaribe Móvil Notificaciones.

3.4.8.1.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Bancaribe Móvil Interactivo:
 - Control de cuentas y productos Bancaribe.
 - Facilidad en la realización de transacciones.
 - Practicidad, comodidad y rapidez.
 - Seguridad.
- Bancaribe Móvil Notificaciones
 - Control de cuentas y productos Bancaribe.
 - Practicidad, comodidad y rapidez.
 - Notificación anticipada de pagos a créditos o tarjetas.
 - Seguridad basada en la notificación oportuna de sus transacciones.

3.4.8.1.2 Servicios que ofrece

- Bancaribe Móvil Notificaciones:
 - Consulta de saldo de cuentas.

- Consulta de saldo de tarjetas de crédito.
- Recarga de celulares
- Bancaribe Móvil Interactivo: ofrece las siguientes notificaciones:
 - Retiros en cajeros automáticos.
 - Consumos por puntos de ventas.
 - Consulta de saldos en cajeros automáticos.
 - Depósitos de nóminas.
 - Vencimiento de fecha de pagos de tarjeta de crédito.
 - Vencimiento de fecha de pagos de créditos.
 - Pago mínimo de tarjeta de crédito.
 - Recarga de celulares.
 - Pagos de servicios.
 - Pagos por taquilla.
 - Transferencias a otros bancos.
 - Bloqueos de tarjetas de crédito y débito.
 - Pagos de tarjetas de crédito de otros bancos.
 - Vencimiento de productos a plazos.

3.4.9 Banco del Tesoro

El Banco del Tesoro ofrece los tres servicios de banca móvil, a través de mensajes de texto, internet móvil y una aplicación para dispositivos blackberrys, estas serán explicadas a continuación (Banco del Tesoro, C.A. Banco Universal, 2012):

3.4.9.1 Tesoro Móvil (SMS)

Es un servicio de mensajes de texto dirigido a personas naturales, por medio del cual, se informa a los clientes de sus movimientos y transacciones realizadas de forma inmediata, facilitando de esta manera el seguimiento y control de sus operaciones financieras.

3.4.9.1.1 Beneficios que ofrece el servicio

- Informa sobre los movimientos realizados en sus cuentas, a través de: débitos por consumo en puntos de venta, retiros en cajeros automáticos, transferencias y depósitos.
- Disminuye fraudes por transacciones realizadas con sus Tarjetas de débito y cheques.
- Servicio disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Permite al cliente estar informado sobre los movimientos de sus cuentas, ofreciéndole mayor seguridad en la realización de sus operaciones bancarias.
- Presenta un bajo costo.

3.4.9.1.2 Requisitos necesarios para la afiliación

- Poseer un teléfono móvil con línea activa en perfectas condiciones de operatividad.
- Poseer una cuenta en el Banco del Tesoro.
- Afiliarse al servicio, a través de las Oficinas Bancarias o nuestra página Web “Tesoro en línea” (Internet Banking), siguiendo las instrucciones del sistema.

3.4.9.1.3 Servicios que ofrece

Este servicio informa sobre los movimientos y transacciones que realiza el cliente.

3.4.9.2 Tesoro en Línea Móvil

Este servicio permite realizar operaciones bancarias a través de la siguiente dirección: <https://m.bt.gob.ve>.

3.4.9.2.1 Beneficios que ofrece el servicio

- El servicio está disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días al año.
- Acceso a los servicios de la banca virtual, sin requerir desplazarse a nuestras oficinas.
- Comodidad y accesibilidad para disfrutar desde su teléfono móvil (teléfono inteligente) los servicios bancarios desde la comodidad de su casa u oficina.

3.4.9.2.2 Requisitos para la afiliación

- Poseer un teléfono móvil con línea activa, con las condiciones de operatividad que le permitan conexión ya sea por plan de datos o saldo a favor para la navegación.
- El cliente debe estar afiliado a Tesoro en Línea (persona natural) y su usuario debe estar activo
- Como medida de seguridad para ejecutar las operaciones de: transferencias, pagos a tarjetas de crédito y pagos de servicios, el cliente debe registrar sus favoritos y afiliaciones de servicios previamente a través de Tesoro en Línea (persona natural).

3.4.9.2.3 Servicios que ofrece

- Consultas
- Transferencias: Entre cuentas propias, cuentas a terceros (mismo banco y a otros bancos)
- Pago de Tarjetas de Créditos: pagos de TDC del Banco y de otros
- Pagos de Servicios: Cancelar sus servicios de CANTV y MOVILNET.

CAPITULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta investigación se realizó una encuesta a diversas personas de la ciudad de Cumaná, para saber a profundidad si conocen los servicios de banca móvil y su grado de aceptación y uso.

Se le hizo la encuesta a 50 personas, la cual constaba de 20 preguntas que podían ser respondidas sin mucha complejidad.

A continuación se muestra los resultados obtenidos en cada pregunta.

Gráfico No. 1

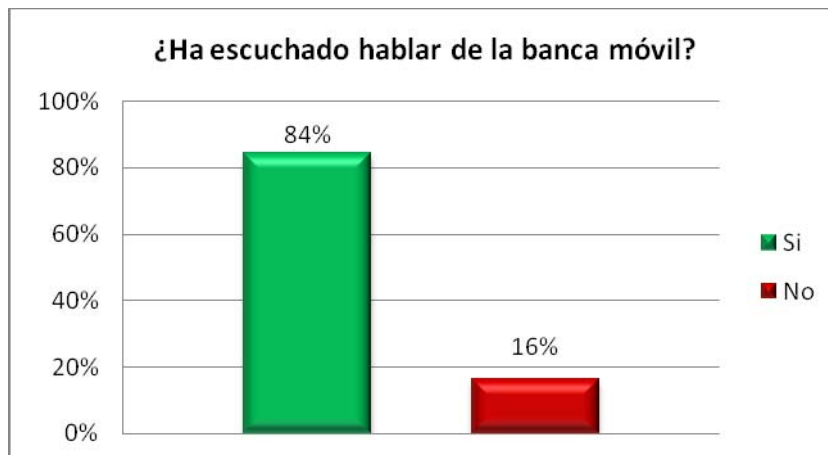


Gráfico No.1: Personas que han escuchado hablar de la banca móvil
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

De las 50 encuestas aplicadas un 84% de las personas indicaron que si han escuchado hablar de la banca móvil y un grupo minoritario representado por un 16% no tienen conocimiento de este servicio.

Esto quiere decir que los bancos han dado a conocer este servicio a sus clientes, mediante publicidad.

Gráfico No. 2

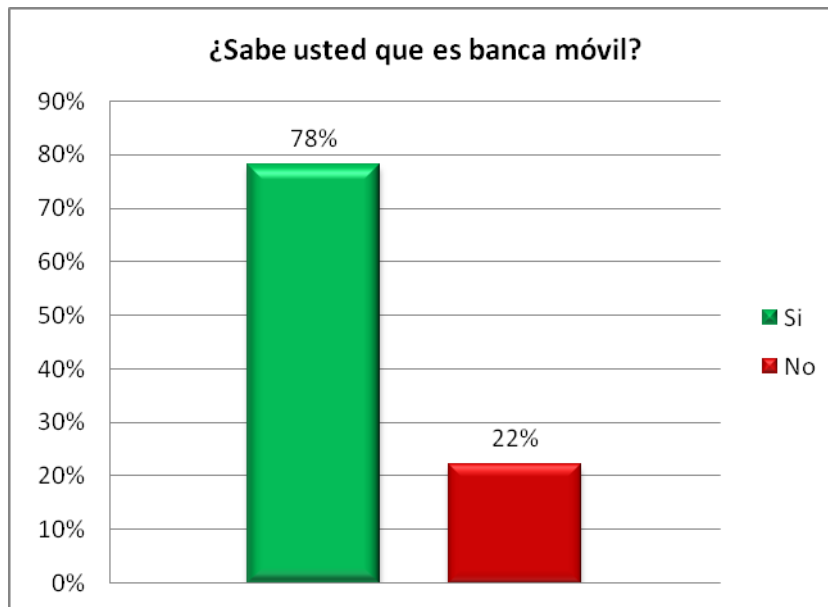


Gráfico No. 2: Personas que saben qué es la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Se puede observar que del total de encuestas realizadas un 78% de las personas tienen conocimiento de la banca móvil y el restante 22% no lo tiene.

Nuevamente se visualiza que los bancos han hecho publicidad sobre este servicio y que la mayoría de los usuarios se han interesado en ella y por lo contrario la minoría no se han interesado o no tienen los medios para informarse.

Gráfico No. 3

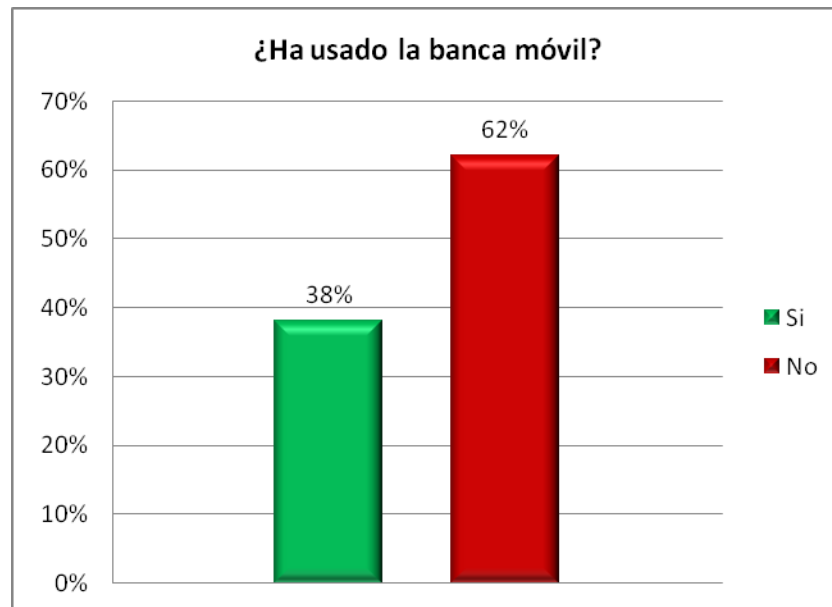


Gráfico No. 3: Personas que han usado la banca móvil.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Del total de encuestas realizadas, el 38% de las personas indican que si han usado la banca móvil y el 62% no lo ha usado.

Esto quiere decir que la mayoría de las personas no acceden a este servicio por falta de seguridad al tener sus datos disponibles en el dispositivo móvil y por lo tanto pueden perderlo.

Gráfico No. 4

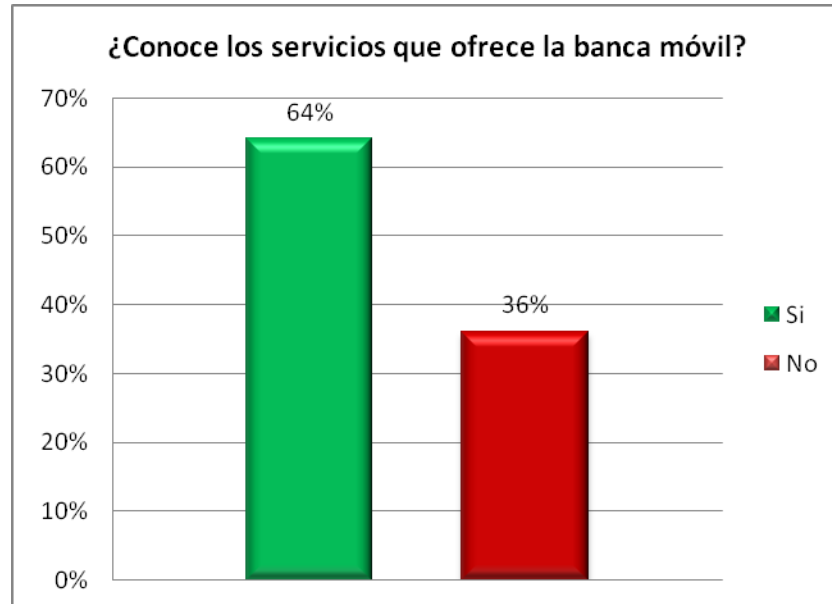


Gráfico No. 4: Personas que conoce los servicios de la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En este gráfico se observa que del total de las encuestas aplicadas, un 64% si conoce los servicios que ofrece la banca móvil y un 36% no los conoce.

Esto puede deberse a que las personas al no usar banca móvil no conocen sus beneficios, en cambio algunas personas a pesar de no usar este servicio investigan sobre él para saber si les conviene.

Gráfico No. 5

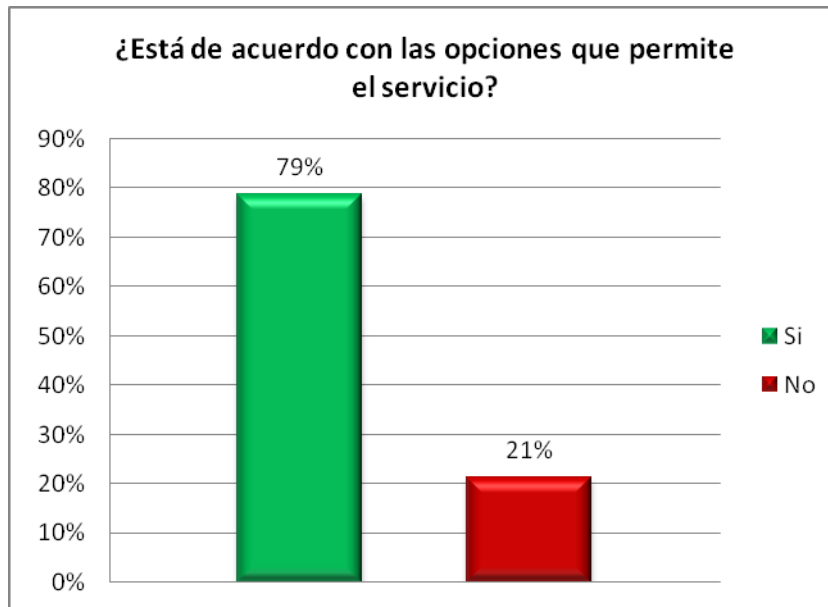


Gráfico No. 5: Personas que están de acuerdo con las opciones de la banca móvil.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En este grafico se muestra que un 79%, del total de las encuestas, está de acuerdo con las opciones y un 21% no lo está.

Esto quiere decir que la mayoría de las personas les gusta los servicios que ofrece la banca móvil porque llevan el control de su cuenta de una manera más cómoda y ahorra tiempo.

Gráfico No. 6

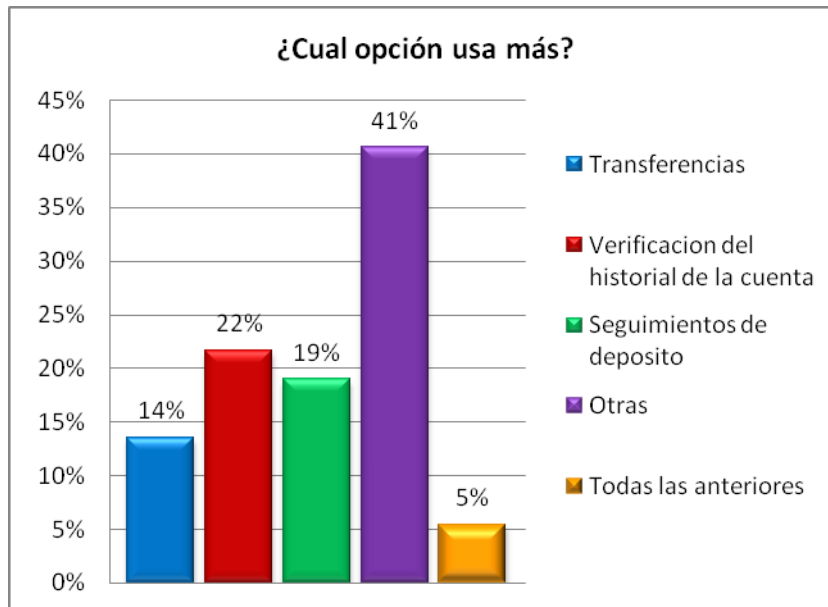


Gráfico No. 6: Opción que las personas usan más de la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En este gráfico se muestra cuál es la opción que las personas usan más para llevar un control de su cuenta.

El 14% indica que realizan transferencias, el 22% verifican el historial de su cuenta, el 19% hacen el seguimiento de depósitos, el 5% usan todas las señaladas anteriormente y un 41% seleccionaron la opción otras, la cual en su mayoría las personas indicaron que no usan la banca móvil.

Debido a esto se puede decir que muchas personas no confían en estos servicios.

Gráfico No. 7

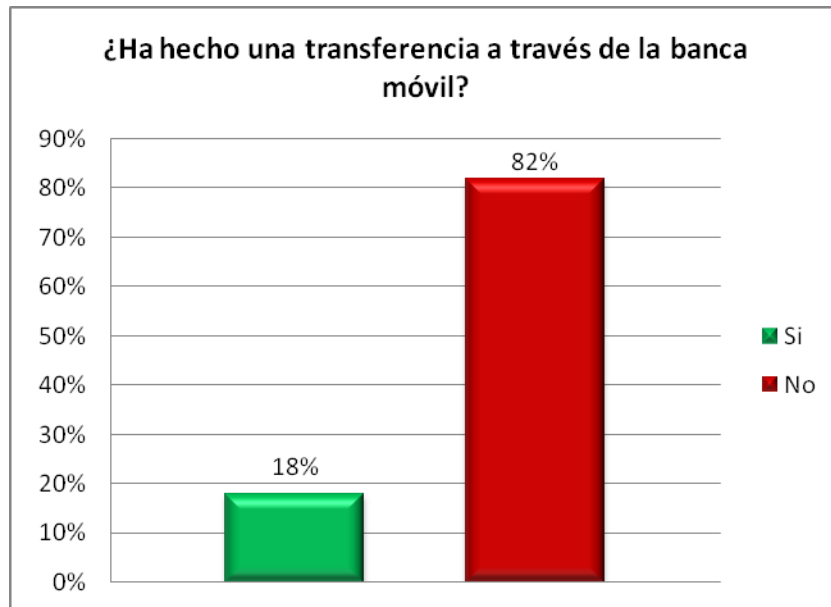


Gráfico No. 7: Personas que han hecho una transferencia a través de la banca móvil.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Se pudo determinar en esta gráfica que el 18% de las personas hacen transferencias a través de la banca móvil ya que le permite desde cualquier lugar hacer dicha transacción por lo que la mayoría de las personas y un 82%, no lo han hecho.

Esto puede deberse a que las personas no confían en la banca móvil para hacer este tipo de transacciones, también que no usan la banca móvil.

Gráfico No. 8

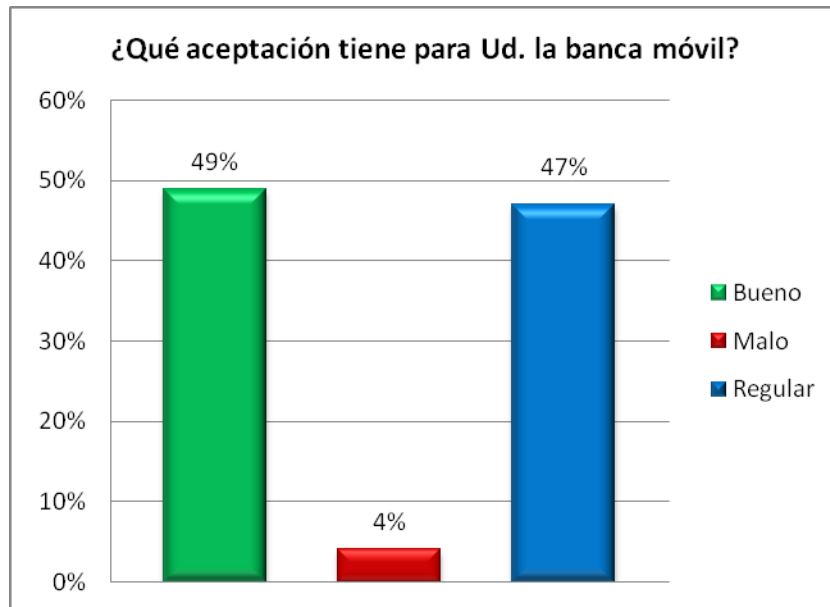


Gráfico No. 8: Aceptación que tiene la banca móvil.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En el gráfico n°8 se observa la aceptación que las personas a las que se le hicieron las encuestas aceptan la banca móvil, de manera que un 49% le parece bueno, un 47% regular y un 4% malo.

Esto nos indica que la mayoría de las personas les gusta esta forma de hacer transacciones bancarias, pero en contraste casi la mitad de esas personas dudan de este servicio o no confían en él.

Esto puede deberse a que los usuarios no les parece seguro hacer estas operaciones a través del celular ya que exponen sus datos en dicho dispositivo y pueden perderlo, que no estén de acuerdo con los servicios que ofrece la banca móvil ya sea por complejidad o por la misma razón mencionada anteriormente sobre los datos expuestos.

Otra razón es que estos usuarios no tengan una cuenta en algún banco y por lo tanto no usen este servicio, que como lo mencionamos en el

gráfico n°3 una gran mayoría representado por más de la mitad de las personas no usan la banca móvil.

Gráfico No. 9



Gráfico No. 9: Personas que le parece seguro realizar operaciones a través del celular.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Se puede observar que del total de las encuestas aplicadas a un 46% de las personas le parece seguro realizar operaciones a través del celular y a un 54% no le parece seguro. Esto indica que más de la mitad de las personas no confían en esta manera de realizar transacciones bancarias, ya que implica colocar los datos de la cuenta bancaria en el dispositivo móvil y este está expuesto a ser robado o extraviado.

Gráfico No. 10

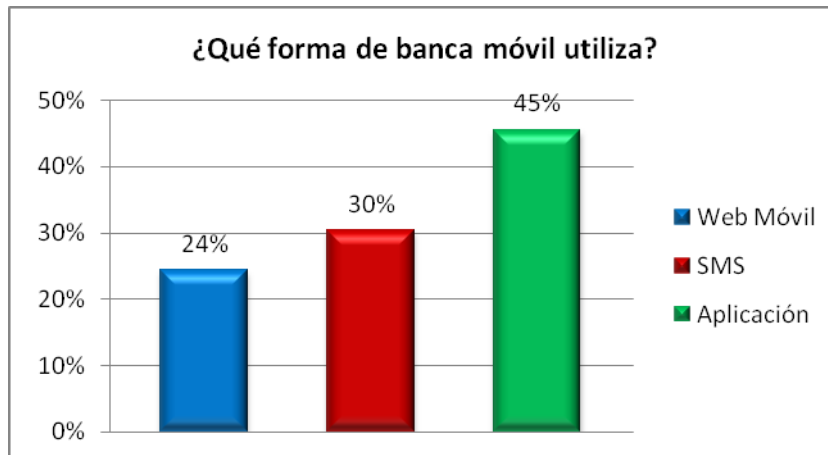


Gráfico No. 10: Forma en que las personas usan la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Del total obtenido en las encuestas, un 24% de las personas que usan la banca móvil lo hacen a través de la web móvil, un 30% por mensajes de texto (SMS) y un 45% lo hacen a través de una aplicación descargada al dispositivo.

Un poco menos de la mitad prefieren usar la aplicación, ya que es más práctico a la hora de realizar una transacción o verificar saldos, porque el usuario al descargarlo lo coloca al alcance, ya sea en la pantalla principal del dispositivo o en otro lugar y a la vez se ahorra tiempo en porque ya tiene sus datos registrados y realiza menos pasos que en cualquiera de las otras dos opciones (Web móvil y SMS).

Gráfico No. 11

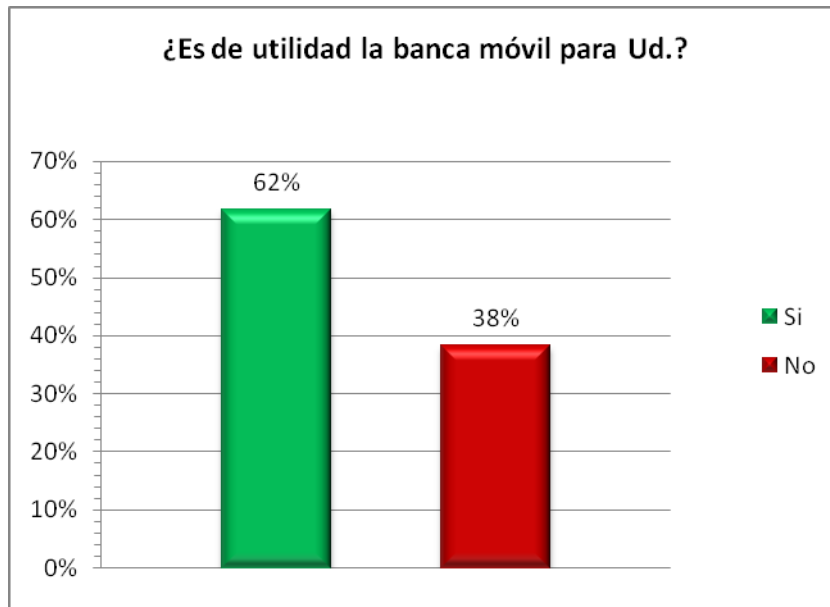


Gráfico No. 11: Utilidad que tiene la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Este grafico nos indica que al 62%, del total de las personas al cual se le aplicaron las encuestas, les parece útil la banca móvil y al 38% no les he útil.

A más de la mitad de las personas no les he útil la banca móvil, esto se debe a que, como vimos anteriormente, la mayoría de las personas no les parece seguro realizar operaciones bancarias a través del celular, por diversas razones y por lo tanto no lo utilizan.

Gráfico No. 12

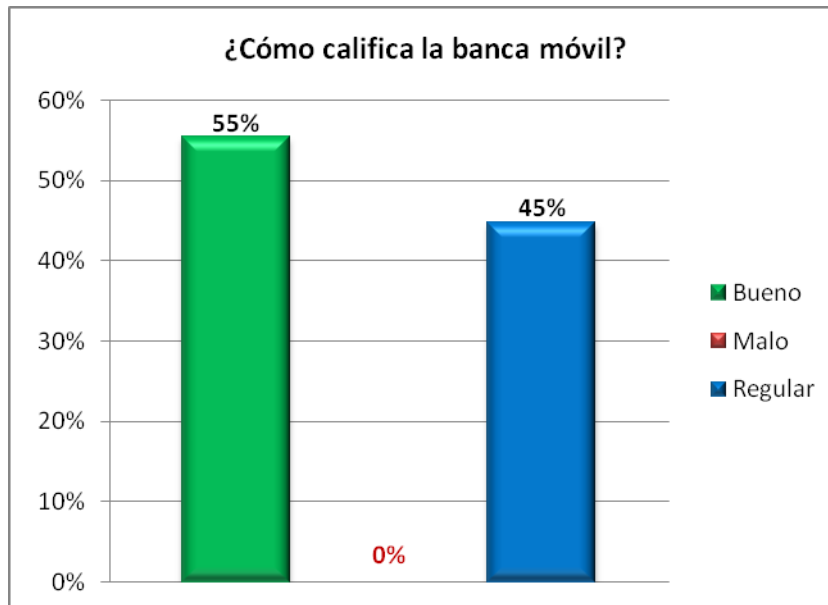


Gráfico No. 12: Cómo las personas califican la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Del total de las encuestas realizadas, se observa que un 55% de las personas califica a la banca móvil como bueno y el 45% como regular, dejando sin porcentaje la opción de calificación mala.

Esto nos indica que más de la mitad de las personas califican la banca móvil como buena ya que les parece de utilidad los servicios que ofrece, como hemos indicado en las graficas anteriores y un poco menos de las personas califican como regular este servicio debido a que no confían en él.

Gráfico No. 13

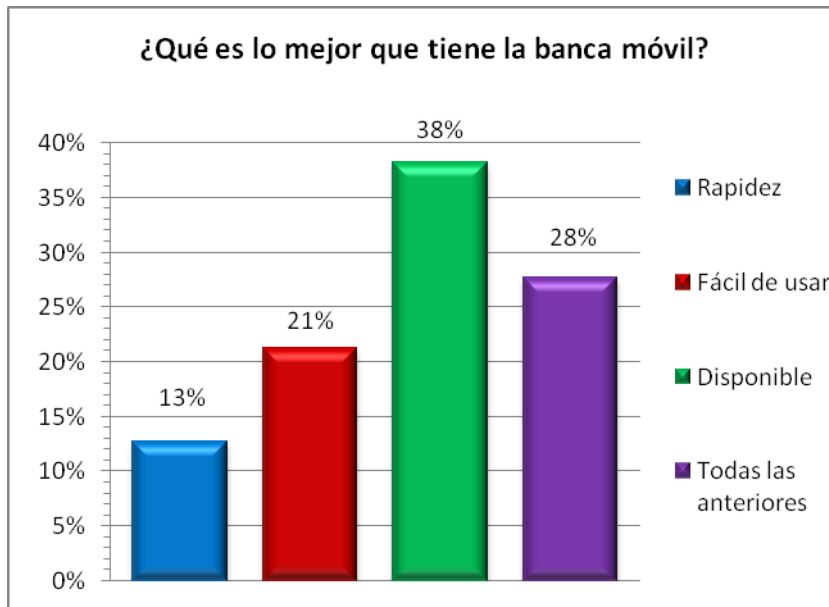


Gráfico No. 13:Cuál es la mejor opción que tiene la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Podemos observar en el gráfico 13, que del total de las personas que contestaron las encuestas un 13% opinó que la rapidez, un 21% de fácil uso, un 38% disponible y 28% todas las opciones anteriores.

Esto nos dice que hay fluidez sobre el manejo y conocimiento de la banca móvil, ya que esta prestación de servicios financieros que no se realiza a través de sucursales bancarias, sino utilizando teléfonos móviles, por lo cual los bancos permiten prestar un mejor servicio a los clientes existentes y llegar a nuevos clientes.

Gráfico No. 14

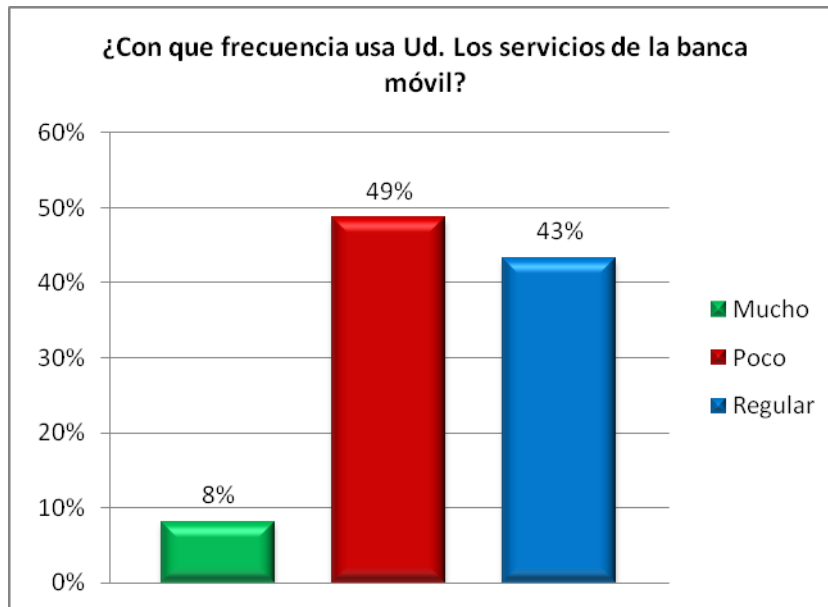


Gráfico No. 14: Frecuencia con que las personas usan la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Del total de las encuestas aplicadas a 50 personas, el 8% usa con mucha frecuencia los servicios, el 49% muy poco la usa y el 43% es regular en su uso.

Esto nos indica que la mayoría de las personas no usa la banca móvil constantemente ya que les parecen que están que no están completamente seguro por lo que puede ocasionar fraude y desviaciones dinero por la mala manipulación del dispositivo móvil; y que no tiene la claridad de los servicios que ofrece los mismos.

Grafico No. 15

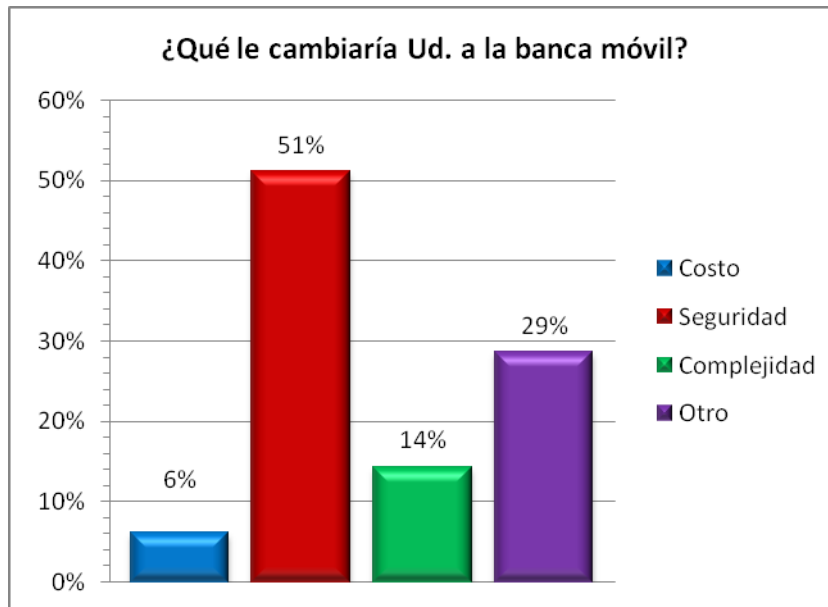


Gráfico No. 15: Qué le cambiarían las personas a la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Se pudo determinar en la encuesta realizada a 50 personas, que un 6% cambiaría el costo, ya que le parece que es costoso el precio y no está en su presupuesto.

Por otra parte hay un 51% que le cambiaría la seguridad porque no están en su total confianza y como hemos indicado antes el dispositivo móvil contiene sus datos y este podría ser robado o extraviado.

Además un 14% le cambiaría la complejidad por desconocimiento de los servicios y porque no tiene practica en el manejo del dispositivo móvil.

Y para finalizar un 29% dijeron que otros servicios, dentro del cual señalaron que le añadieran más servicios que les permitieran un mayor control de su cuenta.

Grafico No. 16

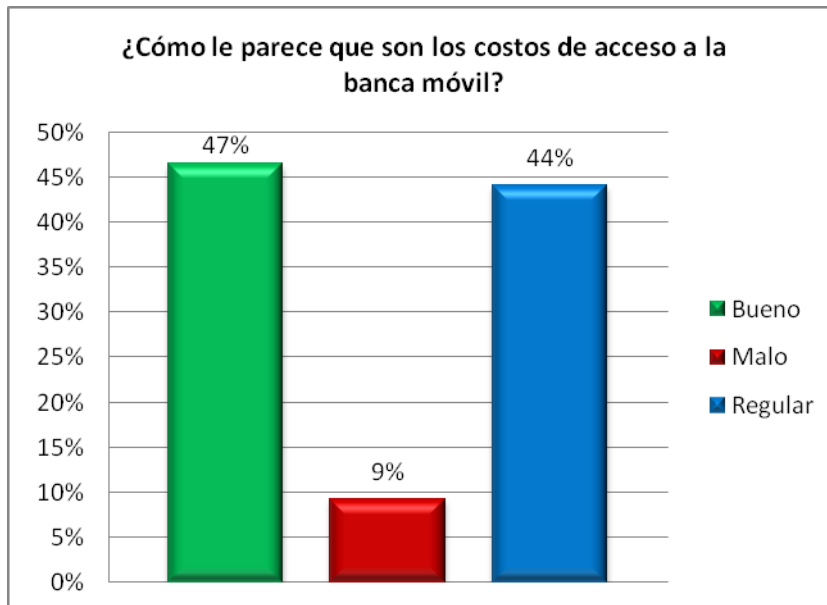


Gráfico No. 16: Cómo le parece a las personas los costos de la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

De las encuesta aplicadas un 47% estuvieron de acuerdo que es bueno el costo para el acceso a la banca móvil, un 9% no le parece y responde que es malo y por ultimo un 44% le parece regular.

Debido a estos resultados a un poco menos de la mitad de las personas le pareció que el costo es accesible y ajustado para un servicio tan completo como este.

Grafico No. 17

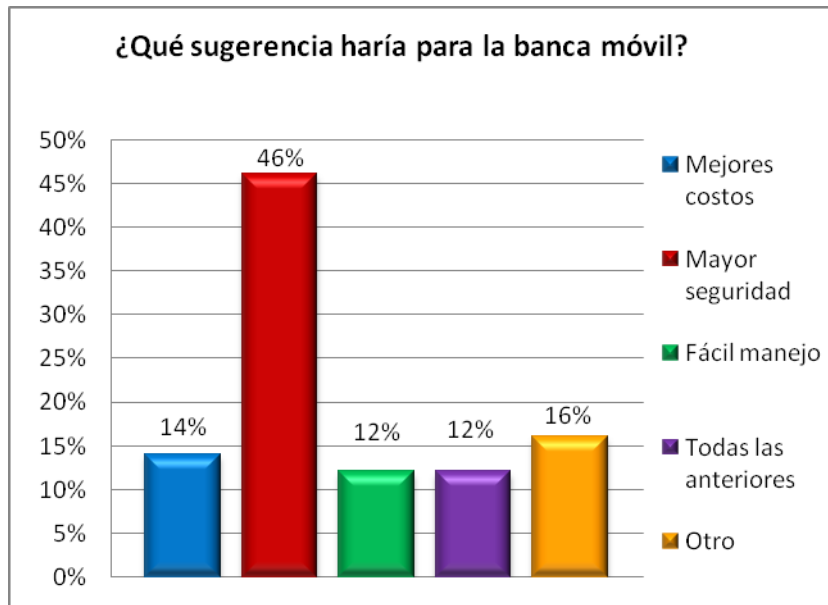


Gráfico No. 17: Sugerencia que las personas hacen a la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En este gráfico se muestra cuál es la opción que se sugiere para la banca móvil y la opción con más porcentaje fue de mayor seguridad con un 46%, ya que las personas no tienen la capacidad de confiar en un servicio nuevo porque puede suceder fraude.

Por otro lado le sigue con un 16% la opción otros, donde las personas sugirieron agregarle más servicios para un mayor control de su cuenta, en cuanto al mejoramiento de los costos tuvo un 14% ya que debería ser ajustado a un precio accesible para el disfrute del servicio.

Un 12% de fácil manejo esto se debe que las persona aun no tienen práctica en cuanto al manejo del dispositivo móvil y un 12% le sugiere hacerle modificaciones a todas las anteriores ya que le podría falta con manejos y utilización del servicio.

Gráfico No. 18

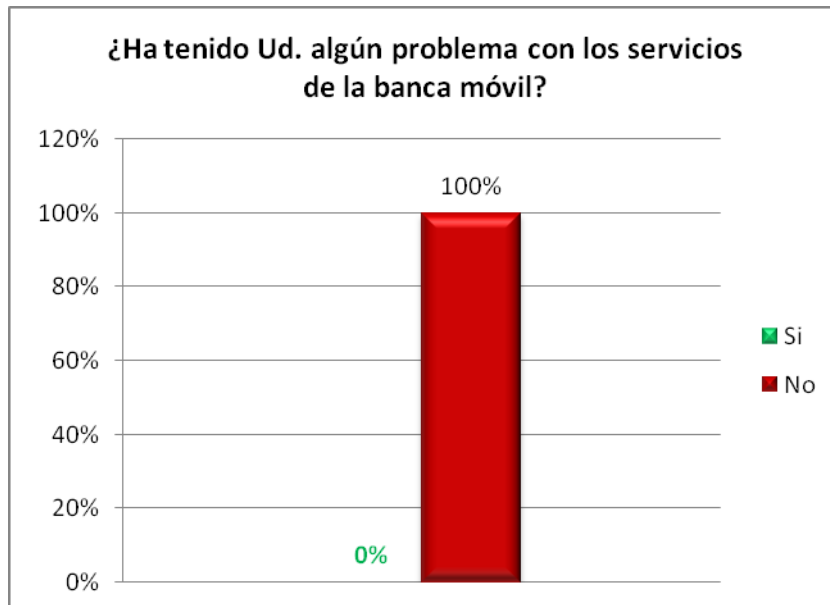


Gráfico No. 18: Personas que han tenido problemas con la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Como se observa en la gráfica, las personas en un 100% no han tenido problemas con los servicios de la banca móvil, ya que los mismos son de fácil manejo, uso, seguridad y entre otro la rapidez o por el contrario no tiene conocimiento y nunca ha manejado los servicio de la banca móvil.

Grafico No. 19

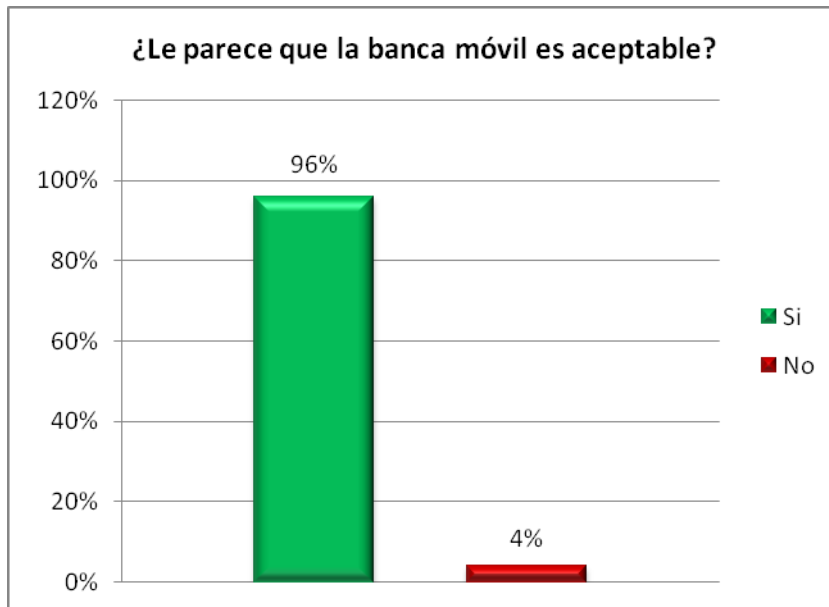


Gráfico No. 19: Aceptación de la banca móvil.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Por las encuestas aplicadas se obtuvo el 96% dijo que si es aceptable por la información obtenida de los bancos respecto a cómo funcionan los pagos, activar el servicio, tener cuenta bancaria a través de la banca móvil y un 4% no es aceptable por no darle uso o no les parece seguro hacer operaciones a través del dispositivo móvil ya que exponen sus datos y pueden perderlo, por otra parte no estén de acuerdo con los servicios que ofrece los mismos.

Grafico No. 20

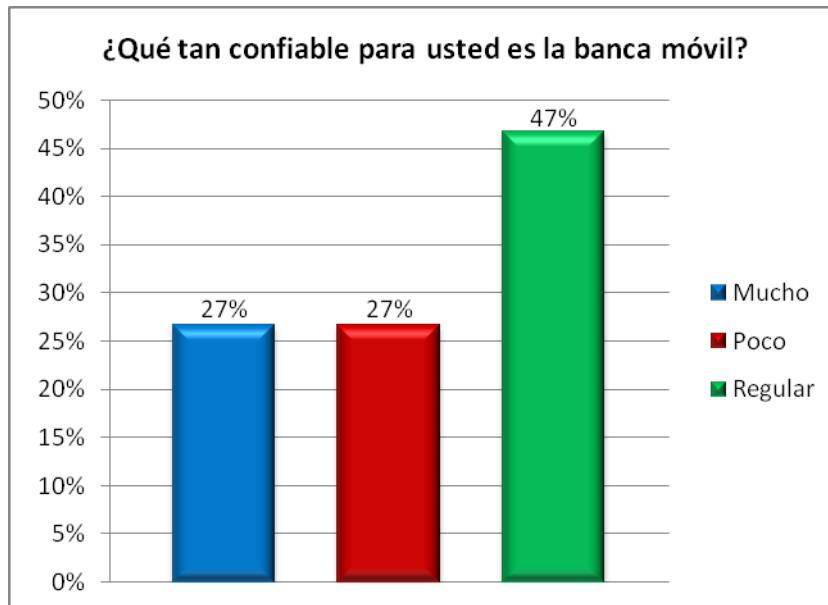


Gráfico No. 20: Confiabilidad de la banca móvil.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

Del total de las encuestas realizadas, un 27% de las personas indica que es confiable, un 27% es de poca confianza y un 47% regular.

Estos resultados nos indican un acercamiento por parte de la banca para ofrecer servicios financieros a través del celular a los usuarios, por lo que nos brinda una mayor posibilidad de realizar prácticamente cualquier transacción financiera desde el celular.

Gráfico No. 21



Gráfico No. 21: Personas que han escuchado hablar de la banca móvil y la han usado.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En esta grafica se muestra que de las personas que han escuchado hablar de la banca móvil un 38% la usan, esto nos indica que la mayoría de las personas no usan la banca móvil porque no les parece seguro.

En cambio las que lo usan tienen a su disposición un servicio que le hará la vida más simple y fácil al momento de realizar cualquier transacción, sin perder tiempo.

Gráfico No. 22

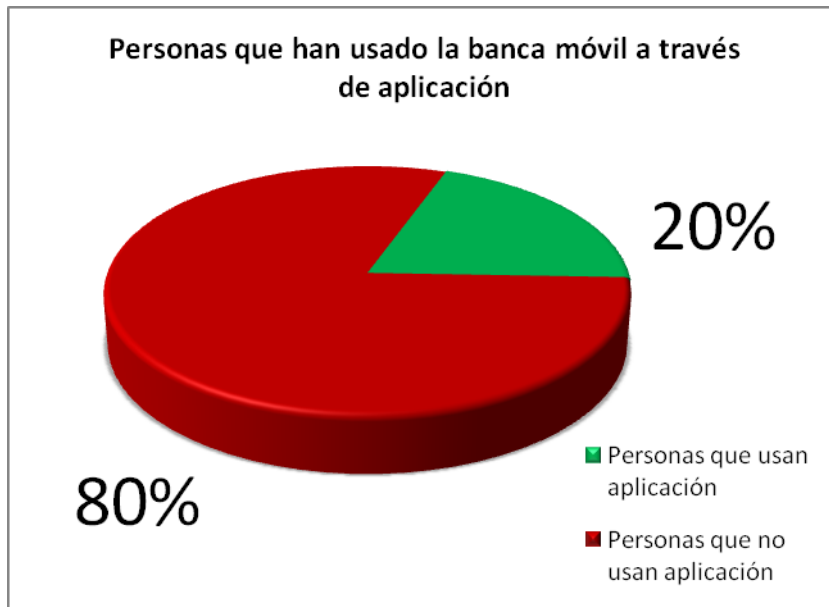


Gráfico No. 22: Personas que han usado la banca móvil a través de aplicación.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En cuanto a la encuesta aplicada, de las personas que usan la banca móvil solo un 20% lo hacen a través de la aplicación, ya que es más práctico a la hora de realizar una transacción, y a la vez se ahorra tiempo en porque ya tiene sus datos registrados.

Gráfico No. 23



Gráfico No. 23: Personas que saben que es la banca móvil y le cambiarían la complejidad.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En cuanto a este gráfico las personas respondieron un 90% que sabe de la banca móvil y le cambiaría la complejidad porque es difícil de comprender los servicios que ofrece y porque no tienen el conocimiento para el manejo del dispositivo móvil o del procedimiento a seguir para realizar las transacciones bancarias a través del dispositivo.

Gráfico No. 24



Gráfico No. 24: Personas que no le parece seguro realizar operaciones a través del celular y le sugieren darle mayor seguridad.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

De las encuestas realizadas un 30% no le parece seguro realizar operaciones a través del celular debido a que se puede realizar fraudes u ocasionar extravíos del dispositivo móvil, lo cual sugieren tener mayor seguridad para las personas que hacen transacciones a través de él.

Gráfico No. 25



Gráfico No. 25: Personas que han usado la banca móvil que confían regularmente en ella.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

De las personas que usan la banca móvil solo un 10% confían de forma regular en la banca móvil, esto quiere decir que algunas personas dudan en realizar operaciones a través de un dispositivo móvil.

Gráfico No. 26



Gráfico No. 26: Personas que no les parece seguro realizar operaciones a través del celular y le cambiarían la seguridad.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

De las personas que no les parece seguro realizar operaciones a través de un dispositivo móvil un 38% le cambiarían la seguridad.

Lo que quiere decir que las personas tienen mucho temor al momento de realizar una transacción desde un dispositivo móvil, ya que dejan sus datos expuestos en él.

Gráfico No. 27



Gráfico No. 27: Personas que conocen la banca móvil pero les parece que no es de utilidad.

Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

De las personas que conocen la banca móvil solo a un 16% le parece que no es de utilidad, lo que quiere decir que a una gran mayoría le es útil ya que ahorra mucho tiempo al no tener la necesidad de dirigirse al banco porque puede llevar un control de su cuenta a través del dispositivo móvil

Gráfico No. 28

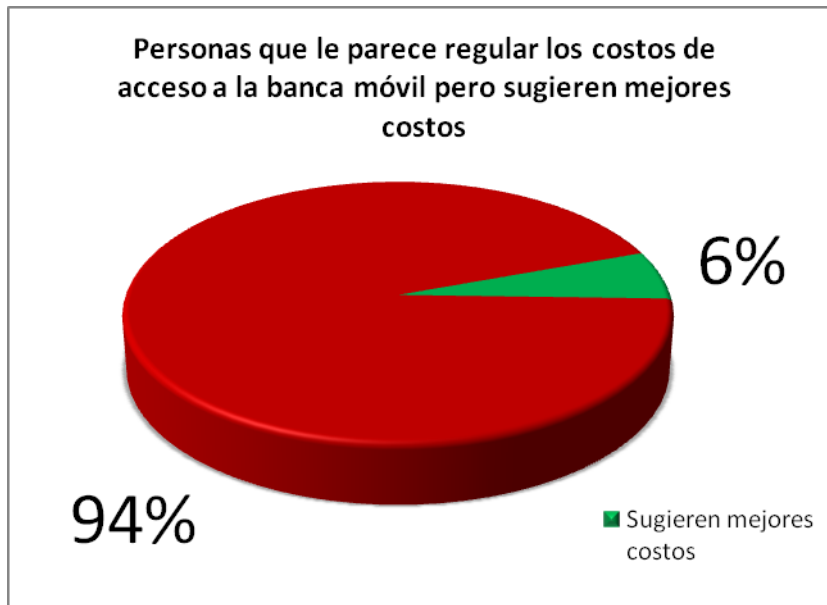


Gráfico No. 28: Personas que le parece regular los costos de acceso a la banca móvil pero sugieren mejores costos.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

En esta gráfica se muestra que de las personas que le parece regular los costos de la banca móvil, es decir que no están conformes, solo un 6% sugieren darle mejores costos. Aquí se nota una contradicción que puede indicar que las personas están más preocupadas por la seguridad que ofrece el servicio para realizar transacciones a través de dispositivos móviles.

Gráfico No. 29



Gráfico No. 29: Personas que no están de acuerdo con los servicios que ofrece la banca móvil y la aceptan de manera regular.
Fuente: Andreina de Freitas y Zuldy Salazar.

De las personas que no están de acuerdo con los servicios que ofrece la banca móvil, el 16% la aceptan de manera regular, es decir, que las personas no están conformes con los servicios que ofrece la banca móvil, ya sea por falta de conocimiento de los mismos o por la desconfianza que le tienen.

CONCLUSIÓN

Esta investigación nos llevo a concluir que la tecnología ha estado evolucionando hacia los dispositivos móviles, hace algunos años se realizaban operaciones bancarias a través de computadoras, pero con el tiempo lo que parecía normal de un teléfono celular como llamadas, mensaje de texto, se ha convertido en un instrumento para la prestación de servicios financieros tanto por parte de los operadores de telefonía como por parte de las entidades bancarias.

Se llevo a cabo para esta investigación, sobre la aceptación de la banca móvil, la elaboración de encuestas para conocer a profundidad el grado de aceptación y de uso de dicho servicio.

La banca móvil ha transcurrido de manera paulatinamente en Venezuela por lo que le da un avance tecnológico a nuevos servicios, lo que le ahorra tiempo y disponibilidad para los usuarios.

En el Estado sucre, específicamente Cumaná, se pudo observar por los resultados obtenidos, que muchas personas no usan este tipo de banca debido a la gran falta de seguridad que estas sienten hacia este servicio y las personas que usan este servicio la mayoría lo hace a través de una aplicación descargada al celular, ya que es la mas práctica y segura al momento de hacer una transacción y de llevar un control de su cuenta.

También pudimos observar que la banca móvil para la mayoría de las personas tiene una buena aceptación, a pesar de que no confían en el, les parece una manera más rápida y cómoda para llevar un control de su cuenta sin tener que ir al banco.

A través de los bancos se pueden brindar diversos servicios a los

clientes, ofreciéndoles la posibilidad de llevar a cabo sus actividades bancarias a través de dispositivos móviles; porque precisamente este tipo de teléfonos, sumados a la tecnología, proporcionan las capacidades necesarias para este tipo de servicios, que no pueden ofrecer los dispositivos convencionales.

RECOMENDACIONES

Una vez realizada la investigación y obtenidos los resultados, nuestra recomendación es que a pesar que la banca móvil tiene buena aceptación la gran mayoría de las personas desconfían de ella, por lo tanto sugerimos darle más publicidad y confiabilidad a los clientes al momento de ingresar al servicio mediante mensaje de texto, web móvil o aplicación, además ponerle un poco más de seguridad y comunicarle a los clientes que esta forma de hacer transacciones es segura.

BIBLIOGRAFÍA

AhorrarDinero.com.mx. (s.f.). Obtenido de <http://ahorrardinero.com.mx/tag/ventajas-de-banca-movil>

Alcalá C, J. D., M., L. C., & N., M. M. (Marzo de 2005). Conocimiento, uso y nivel de satisfacción del servicio de banca electrónica a través de internet: caso profesores U.D.O Nucleo de Súcre. Cumaná, Sucre, Venezuela.

ANDROID. (s.f.). Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.android.com/devices/>

Banco Bicentenario Banco Universal, C.A. (2009). *Banco Bicentenario Banco Universal.* Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.bicentenariobu.com/>

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (2012). *BBVA Provincial.* Recuperado el Marzo de 2012, de <https://www.provincial.com/>

Banco de Crédito . (2010). *Banco de Crédito BCP.* Obtenido de http://ww2.viabcp.com/zona_publica/01_persona/interna.asp?SEC=1&JER=2
152

Banco de Venezuela. (s.f.). Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.bancodevenezuela.com/>

Banco del Caribe. (s.f.). *Bancaribe.* Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.bancaribe.com.ve/>

Banco del Tesoro, C.A. Banco Universal. (2012). *Banco del Tesoro.*

Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.bt.gob.ve/>

Banco Exterior. (2010). *Banco EXTERIOR*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.bancoexterior.com/>

Banco Occidental de Descuento. (s.f.). *Banco Occidental en Linea*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.bodinternet.com/index.asp>

Banesco Banco Universal. (2002). *Banesco*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.banesco.com/>

Centroblackberry. (2009). Obtenido de <http://centroblackberry.com/2010/01/administrando-las-carpetas-en-tu-blackberry-manuales/>

Comunidad. (2000). Obtenido de <http://comunidad.wilkinsonpc.com.co/rim-blackberry-266/blackberry-os-15297.html>

Consejo Bancario Nacional. (s.f.). *Consejo Bancario NAcional*. Recuperado el Enero de 2012, de CBN: <http://www.cbn.org.ve/>

El Androide Libre. (s.f.). Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.elandroidelibre.com/2011/07/especial-lo-mejor-para-organizar-tus-aplicaciones-en-android.html>

FaqsBerry. (s.f.). Recuperado el Marzo de 2012, de <http://faqsberry.com/multitarea-en-blackberry/>

Fidias G, A. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta Edición*. Caracas-Venezuela: Episteme.

FOGADE. (s.f.). Recuperado el Enero de 2012, de FONDO DE

PROTECCION SOCIAL DE LOS DEPÓSITOS BANCARIOS:
<http://www.fogade.gov.ve/>

Hardware. (s.f.). Obtenido de <http://www.ihardware.es/>

International Telecommunication Union. (s.f.). *ITU NEWS*. Recuperado el Febrero de 2012, de <https://itunews.itu.int>

InvestingAnswers. (s.f.). Obtenido de <http://www.investinganswers.com>

Landaeta, & Rojas. (2002). Cumaná, Venezuela: Universidad de Oriente.

Mercantil, C.A., Banco Universal. (2008). *Mercantil*. Recuperado el Marzo de 2012, de www.bancomercantil.com

Microsoft. (2012). *Windows Phone*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.microsoft.com/windowsphone/es-ES/default.aspx>

Monografías. (s.f.). Recuperado el Enero de 2012, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos75/superintendencia-bancos-contabilidad-bancaria-venezuela/superintendencia-bancos-contabilidad-bancaria-venezuela2.shtml>

Pérez Mujica, R. (Septiembre de 2010). *DES-CONECTADOX*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.desconectadox.com/2011/01/ventajas-y-desventajas-de-los.html>

PRACTICOpedia. (s.f.). Obtenido de <http://electronica.practicopedia.com/iphone/como-actualizar-las-aplicaciones-de-tu-iphone-13164>

Profits Finance Site. (s.f.). Recuperado el Febrero de 2012, de

<http://profitsfinancesite.com>

Research in Motion Limited. (2012). *Blackberry*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://ve.blackberry.com/devices/features/bluetooth.jsp>

Samsung . (2011). *Bada*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.bada.com/>

Samsung. (2009). *Samsung Apps*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.samsungapps.com/about/onPhone.as>

Silva, J. A. *Nociones básicas de oficina y técnicas de oficina*. Caracas: CO-BO.

Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. (s.f.). Obtenido de SUDEBAN: <http://sudeban.gob.ve/webgui/>

Tachinamo, P. (2004). Análisis del impacto de la implementación de la banca electrónica en la prestación de servicios bancarios. Cumaná, Venezuela: Universidad de Oriente.

Terra. (2012). Obtenido de <http://www.terra.es/personal/lermon/cat/articles/evin0329.htm>

The Linux Foundation. (2011). *Zona MeeGo*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://zonameego.com/tutorial-meeego/>

Tuexperto.com. (2012). Recuperado el Marzo de 2012, de <http://www.tuexperto.com/2012/03/07/actualizacion-del-nokia-n9-a-la-version-pr1-2-de-meeego/>

UnefonGSM. (2010). Obtenido de <http://www.unefongsm.com/blackberry-cell.php>

UNIVERSO ANDROID. (2009). Obtenido de <http://www.universoandroid.com/2009/04/25/la-pantalla-principal-de-android/>

WIKIPEDIA. (Enero de 2001). Recuperado el Enero de 2012, de WIKIPEDIA: <http://es.wikipedia.org/wiki/Banco>

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	ANÁLISIS DEL GRADO DE ACEPTACIÓN Y DE USO DE LA BANCA MÓVIL EN LA POBLACIÓN BANCARIZADA. CUMANÁ, ESTADO SUCRE.
Subtítulo	

Autor(es):

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
De Freitas T, Andreina N.	CVLAC	18.212.214
	e-mail	andre_naty4@hotmail.com
	e-mail	
Salazar F, Zuldy E.	CVLAC	19.346.336
	e-mail	zuldy_salazar@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Banca móvil
Economía Digital
Análisis bancario

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias administrativas	Contaduría Pública

Resumen (abstract):

A través del tiempo ha evolucionado la tecnología, el Internet y las computadoras hasta llegar a los dispositivos móviles, de esta manera también lo han hecho los bancos, que nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, que abarca más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas hasta llegar a la banca móvil. En este contexto, la investigación trata sobre el grado de aceptación de la banca móvil en la población bancarizada e indagar el uso de la banca móvil en el mercado bancario de la Ciudad de Cumaná, Estado Sucre. Los bancos por muchos años tratan de darles la mejor calidad y comodidad a sus clientes por lo que en estos últimos años innovaron un servicio llamado banca móvil que se encarga de llevar a cabo comprobaciones de saldo, transacciones de cuentas, pagos, etc., a través de un dispositivo móvil como un teléfono móvil. La banca móvil típicamente opera en estas tres maneras: a través de mensaje de texto, internet móvil o aplicaciones desarrolladas por iPhone, Android o dispositivos Blackberrys. La metodología del trabajo incluyó una investigación con un nivel descriptivo, un diseño de campo y documental; en cuanto a las técnicas de recolección de datos fue utilizado el análisis documental, análisis de contenido, observación y encuestas, esta última se aplicó a 50 personas, la cual constaba de 20 preguntas cada uno, con la finalidad de obtener los resultados de nuestra investigación. Por lo tanto, se obtuvo que muchas personas no usan este tipo de banca debido a la gran falta de seguridad que estas sienten hacia él y las que lo usan la mayoría lo hace a través de una aplicación, ya que es la más práctica y segura al momento de hacer una transacción y de llevar un control de su cuenta, pero a pesar de que no confían en el, para la mayoría de las personas la banca móvil tiene una buena aceptación ya que les parece una manera más rápida y cómoda para llevar un control de su cuenta sin tener que ir al banco.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Rafael García M.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	10.462.247
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2012	05	03
------	----	----

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Letido el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Handwritten Signature]
JUAN A. BOLAÑOS CUMEL
Secretario



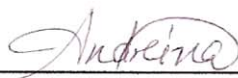
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

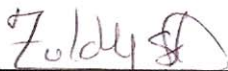
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



De Freitas T, Andreina N.

Autor



Salazar F, Zuldy E.

Autor



Rafael García

Asesor