



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – EXTENSIÓN CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**

**USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
AUTOPARTES, EN LA PARROQUIA SANTA CATALINA, MUNICIPIO
BERMÚDEZ, CARÚPANO - ESTADO SUCRE, 2011.**

AUTORES.

Gamboa, Deneitzi
Mundaraín, Martín
Salazar, Luis

ASESOR.

Lcdo. Márquez, Oliver

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública.**

Carúpano, Agosto de 2011

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CUADROS	viii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
Objetivos:	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación del Problema	9
Metodología de la Investigación	10
CAPÍTULO I	15
MARCO TEÓRICO	15
1.1 Antecedentes de la Investigación	15
1.2 Bases Teóricas	18
1.2.1 Las tecnologías de la información y la comunicación	18
1.2.2 La Banca	27
1.2.3 Elementos de la Banca Electrónica	37
1.2.3.1 Banca Online	37
1.2.3.2 Banca Móvil	37
1.2.3.3 Autoservicio	38
1.2.3.4 Multipagos Por Internet	39
1.2.3.5 Banca Telefónica	40
1.2.3.6 Cajeros Automáticos	41
1.2.3.7 Módulos de Internet	42

1.2.3.8 Pago de Nómina	43
1.2.3.9 Puntos de Venta	43
1.2.3.10 Pago Electrónico	44
1.3 Bases Legales	45
CAPITULO II	52
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	52
2.1 Conocimiento de Banca Electrónica	52
2.2 Existencia de los recursos tecnológicos y humano para la banca electrónica...	56
2.3 Uso de la banca Electrónica	62
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS	86
HOJA DE METADATOS	96

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por darme salud, fuerza y voluntad e iluminarme el camino para culminar satisfactoriamente esta meta tan anhelada. Gracias mi Dios, por ser tan bueno y compasivo conmigo.

A mi madre Alix Teresa Mundaraín, por brindarme amor, comprensión y sobre todo por sus esfuerzos dedicados para ser de mi un profesional de éxito. Por apoyarme en todo momento.

A mi padre Jesús Morao, por ser ejemplo de disciplina, perseverancia y forjar en mi el hábito del estudio.

A todas aquellas personas que me brindaron su colaboración y apoyo en la realización del presente proyecto, especialmente a Yolyivel Hernández.

Martín M.Mundaraín M.

DEDICATORIA

Se lo dedico a Dios todo poderoso ya que él es el único Omnisciente, Omnipresente y Omnipotente, por haberme brindado la oportunidad de estudiar, por llevarme en este momento por el camino del bien, por todas aquellas oportunidades y enseñanzas que me ha dado hasta los momentos, por acompañarme a donde voy y ser mi mayor apoyo, él es quien ha mantenido en mí, la inspiración de seguir estudiando para demostrarle tanto a otras personas como a mí mismo que puedo lograr muchas cosas más y así como superar todos aquellos obstáculos que se me puedan presentar.

A Augusto José Cedeño Romero por ser mi abuelo, mi padre, mi maestro personal, y por apoyarme tanto económicamente como emocionalmente en todo lo que ha podido, por ayudarme a comprender que este es el mejor camino para lograr los objetivos que se quieren tanto para uno como para sus seres queridos, GRACIAS.

También a Carmen Josefina Salazar (mi madre), a Carmen Teresa Salazar (mi tía), a todos mis amigos, mis primos, y todas aquellas personas que me han ayudado y apoyado en mis estudios.

Luis C. Salazar

DEDICATORIA

Principalmente a DIOS por permitirme hacer realidad este sueño.

A mis padres Ricarda de Gamboa y Rosauro Gamboa por su ayuda incondicional en todo momento.

A mi tía Delfina Guerra porque durante esta trayectoria me dio alojamiento en su hogar, cosa que me ayudo inmensamente.

A todos mis hermanos porque en algún momento me motivaron e impulsaron a salir adelante.

A mi novio Richard Estaba, a quien desde que lo conocí a sido mi ejemplo a seguir.

Gamboa Deneitzi

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, por bendecirme y darme la fortaleza necesaria para vencer todos los obstáculos y alcanzar mis metas propuestas. Además, de escuchar mis súplicas en los momentos más difíciles.

A mi madre Alix Teresa Mundaraín, quien ha confiado plenamente en mí y siempre ha estado presente en mis logros y fallos. Además por contar con su ayuda incondicional para alcanzar mis objetivos y superarme.

A mi padre por haber confiado en mí y creer que podía lograrlo. Así como también, a mis hermanos por todo el apoyo que me brindaron en el transcurso de mi carrera.

A mi novia Yolyivel Hernández, por ayudarme y estar presente en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis compañeros de Curso Especial de Grado: ¡El triunfo es de Todos!

A la Universidad de Oriente y sus profesores, quienes me brindaron sus conocimientos y experiencias en pro de mi formación profesional y humana, y que día a día se esforzaban por darnos lo mejor de sí para que en un futuro seamos unos grandes profesionales.

Martín M.Mundaraín M.

AGRADECIMIENTO

A Carmen Josefina Salazar Oliveros (Mi Madre) que aunque está lejos de mí me apoya, a Carmen Teresa Salazar Oliveros (Mi Tía) por ayudarme en todo lo que ha podido y por estar pendiente de mí, a mi Hermano, a mis amigos por acompañarme en el transcurso de mis actividades de estudios, deportes, recreativas y otras, a mis primos por ser como unos hermanos para mí y a todas aquellas personas que siempre están conmigo dándome su apoyo para que yo pueda seguir adelante y pueda ser alguien en la vida.

A Augusto José Cedeño Romero por todo lo que me ha dado, apoyado, aconsejado, ayudado y enseñado.

A todos aquellos profesores de la Universidad de Oriente de la extensión Carúpano, por todo el conocimiento impartido durante los años que estuve en esa casa de estudio y por todos sus consejos que eran muy sinceros y creadores de una nueva conciencia de profesionalidad.

Cabe resaltar que el mayor agradecimiento es para aquellas personas que lucharon para que la Universidad de Oriente, extensión Carúpano se fundara, permitiendo así, que muchas personas tanto de esta localidad como fuera de ella, puedan realizar una carrera universitaria y construir un futuro con su esfuerzo y trabajo.

Luis C. Salazar

AGRADECIMIENTO

A mi Padre Celestial Dios, por darme vida y salud, y permitirme alcanzar esta meta que ha sido uno de mis grandes sueños. “Diosito ilumíname lléname de bendiciones y ayúdame a seguir adelante logrando mis metas”

A mis padres: Ricarda de Gamboa y Rosauro Gamboa porque mediante su educación de padres me han guiado por el mejor camino. Y por haberme brindado su ayuda, comprensión y amor de manera incondicional. Son Los Mejores Padres Los Amo Mucho Dios Los Bendiga.

A mis seis hermanos, porque de una u otra manera me han brindado su granito de arena, espero sigan mi ejemplo.

A todos mis tíos por haberme ayudado en lo que han podido, en especial a mis tías Delfina y Zenaida Guerra que me han apoyado incondicionalmente.

A mis abuelos en especial a mi abuelita Juana por siempre demostrarme su amor y cariño.

Un agradecimiento muy especial a mi novio Richard Estaba, porque desde que empecé mi carrera universitaria a estado conmigo en las buenas y en las malas, dándome su amor y las herramientas para seguir adelante.

A todos mis compañeros universitarios porque de una u otra forma estuvieron conmigo tendiéndome la mano cuando más lo necesite, en especial a mis amigos Atalidis Bravo, Adriana Gómez, Karina Carrión, Carolina Carrión, Eliana Valdivieso, Héctor Brito y Fernando Centeno.

Le agradezco enormemente a mis compañeros de tesis Martín Mundaraín y Luis Salazar por ser protagonistas de este logro tan importante para mí, mil gracias muchachos.

A mis profesores quienes forman parte esencial de este triunfo; ya que son ellos, los que nos transmiten su aprendizaje y nos dedican su valioso tiempo. A todos muchas gracias.

Gamboa Deneitzi

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	52
¿Qué opinión tiene usted acerca del uso de las herramientas tecnológicas en las transacciones comerciales de la empresa?	52
Cuadro N° 2.....	53
¿Está usted de acuerdo con el uso de la tecnología para mejorar las operaciones comerciales?.....	53
Cuadro N° 3.....	54
¿Sabe usted lo que es banca electrónica?.....	54
Cuadro N° 4.....	55
¿Cuál de los servicios de la banca electrónica se usa más en la empresa?	55
Cuadro N° 5.....	56
¿Tiene su empresa computadoras destinadas al uso de las actividades financieras?..	56
Cuadro N° 6.....	57
¿Cuenta la organización con servicio de internet?.....	57
Cuadro N° 7.....	58
¿Cuenta la organización con el personal capacitado para el uso de la banca electrónica?	58
Cuadro N° 8.....	59
¿Cuántas cuentas bancarias usa regularmente la organización?	59
Cuadro N° 9.....	60
De acuerdo con la pregunta anterior ¿Cuántas cuentas de la empresa están registradas en la banca online?.....	60
Cuadro N° 10.....	61
¿La organización cuenta con dispositivos electrónicos de Puntos de Venta?.....	61
Cuadro N° 11.....	62
¿Cuál de las siguientes alternativas es utilizada por la empresa con mayor frecuencia para realizar los pagos a proveedores?.....	62
Cuadro N° 12.....	63
¿Cuál es la forma de cobro más usada por la empresa?.....	63
Cuadro N° 13.....	64
¿La empresa realiza sus compras a través de?	64
Cuadro N° 14.....	65
¿Cuál de los medios de la banca electrónica se usa más en la empresa para realiza las ventas de manera efectiva?.....	65
Cuadro N° 15.....	66
¿El uso de cajeros automáticos para actividades vinculadas con la empresa es?	66
Cuadro N° 16.....	67
¿De qué manera los trabajadores de la empresa perciben su pago?.....	67
Cuadro N° 17.....	68
¿La empresa solicita estados de cuenta y saldos a través de?.....	68

Cuadro N° 18.....	69
¿Qué le parece la declaración de impuestos por internet?	69
Cuadro N° 19.....	70
¿Las referencias bancarias que requiere la empresa se adquiere en?.....	70
Cuadro N° 20.....	71
¿Ha usado la banca telefónica para?	71
Cuadro N° 21	72
¿Qué tipo de operaciones realiza por la banca móvil?.....	72
Cuadro N° 22.....	73
¿Qué tipo de operaciones realiza la organización por internet?.....	73
Cuadro N° 23.....	74
¿Cuáles de los servicios que ofrece la banca electrónica usted considera más seguro?	74
Cuadro N° 24.....	75
¿Con cuáles de los siguientes servicios de la banca electrónica ha tenido problemas la empresa?.....	75
Cuadro N° 25.....	76
¿Los servicios de banca electrónica prestados por las instituciones financieras en comparación con las realizadas directamente en las mismas son?	76
Cuadro N° 26.....	77
¿Cuál de los servicios de la banca electrónica usted considera que es el más útil y beneficioso para la organización?	77



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre-Extensión Carúpano
Escuela de Administración
Departamento de Contaduría

**“USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
AUTOPARTES, EN LA PARROQUIA SANTA CATALINA, MUNICIPIO
BERMÚDEZ, CARÚPANO - ESTADO SUCRE, 2011.”**

Mundaraín, Martín

Autores:
Gamboa, Deneitzi

Salazar, Luis

Asesor:

Lcdo. Márquez, Oliver

RESUMEN

La banca electrónica, consiste en la interacción entre el usuario y el banco a través de un dispositivo tecnológico que le permita realizar un conjunto de operaciones sin necesidad de acudir a la institución. Esto le permite operar de manera fácil y concisa todas aquellas transacciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios. En otras palabras, las entidades bancarias a través de la aplicación de la tecnología en sus operaciones, buscan brindar un mejor servicio a los clientes permitiendo el ahorro de tiempo y dinero para ambos. Por esta razón, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar el Uso de la Banca Electrónica en las Empresas del sector Autopartes en la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre, 2011. La base metodológica para este estudio, estuvo determinada por una investigación de campo, a nivel descriptiva, cuya población a estudiar estaba comprendida por treinta (30) empresas adscritas al sector Autopartes a quienes se les aplicó un cuestionario, para obtener los resultados y realizar su posterior análisis. Dichos resultados arrojaron que los trabajadores de estas empresas tienen conocimiento de los servicios que ofrece la banca electrónica. Asimismo, la mayoría de éstas hacen uso de las diferentes herramientas tecnológicas como lo son: terminal punto de venta, cajeros automáticos, tarjetas de débitos, entre otros. No obstante, algunas empresas del ramo Autopartes no hacen el debido uso de la banca electrónica, lo cual representa una debilidad, por lo que se recomienda, tomar las medidas necesarias para que implementen todos aquellos servicios que ofrece la misma. Así pues, puedan realizar todas sus operaciones con mayor eficiencia, permitiendo así el ahorro de tiempo y dinero.

Palabras Claves: Banca Electrónica, Servicios, Autopartes, Tecnología, Empresa, Operaciones.

INTRODUCCIÓN

La constante introducción de los avances tecnológicos y especialmente informáticos en la gestión diaria de los bancos ha dado lugar a la expresión de la banca electrónica como una herramienta de primer orden en la estrategia competitiva de cualquier entidad financiera, puesto que por medio de éstas se manifiestan una clara tendencia a la desintermediación financiera y al ahorro de costes de oficinas y personal. Es por ello, que hoy en día comienzan hacer habituales las empresas que operan a través de la banca virtual. Entre ellas se encuentran las empresas del sector “Autopartes” las cuales están haciendo uso de la banca electrónica, debido a los grandes beneficios ofrecidos, en los que se pueden mencionar: consultas y transacciones las 24 horas del día los 365 días del año, efectuar operaciones a distancia y sin horario, transferencia de fondo entre cuentas de cliente, ahorro de tiempo al poder realizar movilizaciones de efectivo sin tener que pasar por taquilla, permite realizar operaciones de forma sencilla, rápida y segura, consultas y suspensión de cheques, consultas de créditos, afiliación de pagos y servicios, entre otras.

Por otro lado, la banca electrónica es considerada como uno de los mecanismos esenciales para hacer menos complejo el trabajo sin que haya la necesidad de acudir personalmente a la entidad bancaria, para ello los bancos proveen de todas las herramientas seguras con el fin de garantizar a las empresas seguridad y respaldo en todos sus procesos y servicios. Es por eso, que las empresas de cualquier ramo comercial pueden realizar sus operaciones más habituales sin acercarse a las oficinas, debido a que solo irán en busca de asesoramiento para las operaciones de mayor importancia.

Siguiendo el orden de ideas, es necesario que todas las empresas dedicadas a la parte comercial y en especial las del sector Autopartes aprovechen de los beneficios y de

todas aquellas ventajas que trae consigo la banca electrónica, ya que por medio de la misma podrán realizar parte de sus operaciones comerciales, logrando cumplir con todos los objetivos que estas requieren y así mantener una mayor competitividad en el mercado laboral.

En virtud del papel esencial que juega la banca electrónica en las organizaciones, la presente investigación consiste en analizar el Uso de la Banca Electrónica en las Empresas Autopartes de la Parroquia Santa Catalina del Municipio Bermúdez en Carúpano Estado - Sucre. Para ello, se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Este comprende todos aquellos aspectos teóricos que fundamentan la investigación: antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco legales.

Capítulo II: En esta fase se presentarán los resultados obtenidos en la investigación, de acuerdo a la información obtenida del instrumento aplicado en la misma.

Al final se presentan las conclusiones y recomendaciones a las cuales se ha llegado, luego de realizar la investigación. Posteriormente se incluye la bibliografía y los anexos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es a partir de los primeros años del siglo XXI cuando las tecnologías de la información y comunicación (TICs) vienen consolidándose como aliadas en el desarrollo de las actividades económicas a nivel mundial, es por ello, que hoy en día las grandes, medianas y pequeñas empresas están incrementando e implementando el uso de estos nuevos avances tecnológicos, puesto que éstos permiten agilizar y mejorar las operaciones y todas aquellas actividades inherentes a las empresas, contrarrestando todos aquellos problemas que con mayor frecuencia suelen presentarse en las mismas, siendo algunos de ellos: dificultad de acceso a la información, problemas de comunicación, poca claridad en la indagación y dispersión de los datos, problema en la toma de decisiones, pérdida de tiempo y dinero, entre otros, lo cual imposibilita a las empresas contar con información consistida y accesible para una correcta toma de decisiones, por esta razón, sus aplicaciones a nivel social y empresarial con el fin de eliminar dichas dificultades.

La Tecnología de Información y Comunicación (TIC) agrupan los elementos y las herramientas de la informática que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y muestran información representada de diversas maneras. Asimismo, se refiere al conjunto de técnicas, soportes y canales en el tratamiento, comunicación y transmisión de la información, la cual hacen que cada día las personas y empresas realicen adelantos en sus funciones laborales y sean competitivas en el mercado laboral. En relación a ello, Fonseca (2008), define la TIC como: “conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información, en forma de voz, imágenes y datos conectados en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética” (Pág.127).

La tecnología de información y comunicación, se refiere al conjunto de todas las actividades y soluciones aportadas por los recursos de la computación, a fin de permitir el almacenamiento, transmisión y producción de la información y telecomunicación brindando grandes beneficios y adelantos de innovación tanto a las personas como a las organizaciones.

Siguiendo este orden de ideas, el uso de la tecnología de la información y la comunicación en el ámbito económico es implementado tanto en las empresas comerciales, industriales y de servicios, así como en las instituciones bancarias tanto públicas como privadas. Debido que éstas últimas, están cambiando la manera en que se realizan los negocios, y con el tiempo se convertirán en el elemento más importante de la economía. Por lo tanto, son los bancos los que se han motivado a dar un salto a la Red en busca de nuevos canales de distribución para llegar hasta sus clientes con nuevos servicios mejorados y personalizados. En base a esto, Talaván (2006), expone: “Se habla de banca electrónica cuando existe la posibilidad de operar con nuestro banco habitual a través de una página web, accesible con el navegador habitual” (Pág.27).

De igual manera, el mismo autor plantea lo siguiente:

En la actualidad, los bancos proveen de todas las herramientas seguras como para poder hacer casi todas las operaciones bancarias, sin que exista la necesidad de asistir personalmente a la entidad bancaria. Se puede hacer pagos de facturas, transferencias de fondos entre cuentas del mismo banco y a otros bancos también, pedidos de chequeras, compra de dólares, y muchas otras operaciones (Pág.27).

La banca electrónica consiste en la interacción entre el usuario y el banco a través de un dispositivo tecnológico que le permita realizar un conjunto de operaciones sin necesidad de acudir a la institución. Éstos le permiten operar de manera fácil y concisa

todas aquellas transacciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios. En otras palabras, las entidades bancarias a través de la aplicación de la tecnología en sus operaciones, buscan brindar un mejor servicio a los clientes permitiendo el ahorro de tiempo y dinero para ambos.

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, hay entidades bancarias, que en Latinoamérica ya han actualizado toda su plataforma tecnológica y de servicios, garantizando todas las medidas de seguridad. De igual modo, han implementado recurrentemente nuevas formas de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) logrando una perfecta adaptación a los requerimientos de los usuarios y clientes, mediante la puesta en marcha de novedosos diseños de servicios que en la actualidad se han hecho indispensables para todos.

Con referencia a lo anterior, Gonzales y Seijas (2005), expresa lo siguiente:

Banco Cuscatlán (Guatemala), ha sido el pionero en la implementación de las TIC en el sector financiero. Reemplazó toda su infraestructura tecnológica, desde el cableado hasta los servidores centrales y equipos de comunicaciones. Además, se ha caracterizado por ofrecer canales de servicios innovadores que facilitan a sus clientes hacer banca (Pág.22).

La innovación de los bancos con respecto a las TICs, permitirá avanzar en términos de competencias tecnológicas y de modelo de negocio. Así pues, una innovación puede ser gradual, transitoria, radical o revolucionaria, en función de su impacto sobre las competencias tecnológicas y sobre el modelo de negocio de una entidad financiera.

Por otra parte, en los últimos años el sector bancario Venezolano ha sido protagonista de importantes cambios drásticos. El más importante de todos viene de la mano de la tecnología de la información y comunicación, que se perfila como una oportunidad de

aceptación general, siendo usado por la mayoría de las instituciones bancarias, a tal punto que las mismas han alcanzado a plenitud la presencia dentro de sistemas informativos avanzados como el internet, lo cual pueden brindar servicios que antes eran imposibles de ofrecer para la utilidad y el disfrute de sus respectivos clientes, otorgándoles mejor calidad de vida.

Con referencia a lo anterior, los bancos Venezolanos en la actualidad, se vieron obligado a redoblar sus esfuerzos para adaptarse a los nuevos cambios que el mundo tecnológico demanda, así como también la adaptación de las nuevas normativas que han establecido los entes regulatorio de los mismos. Además, ser constante en los avances tecnológicos y especialmente informáticos en la gestión diaria de sus operaciones, dando lugar a la expresión que hoy en día se conoce como banca electrónica, con la que se denomina a un conjunto de servicios y procedimientos informáticos permitiendo al cliente efectuar en tiempo real un número cada vez mayor de trámites y operaciones bancarias (consultas, transferencias, pagos, traspaso, inversiones, etcétera) desde su domicilio, sin la necesidad de desplazarse a las sucursales y sin los límites que imponen las restricciones horarias. Por ende, todas las empresas consideran los servicios que aporta la banca virtual para desarrollar eficazmente gran parte de sus actividades, ya que tiene como ventaja aprovechar la facilidad de no asistir a las instalaciones bancarias, aprovechando esta herramienta para el logro de sus objetivos comerciales, satisfaciendo tanto sus propias necesidades como el de la colectividad en general.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, hay que destacar que el desaprovechamiento de estas herramientas causan pérdidas de tiempo y dinero a las organizaciones quedando claro que la banca electrónica juega un papel fundamental para la reestructuración y posterior redimensionamiento del Sistema Bancario y Comercial Venezolano. Por esta razón, la presente investigación pretende analizar el uso de la banca electrónica en las empresas del ramo “Autopartes”

ubicadas en la Parroquia Santa Catalina de la ciudad de Carúpano - Estado Sucre, debido a que las mismas, pudieran estar presentando ciertas debilidades o deficiencia en cuanto al uso e implementación de los diferentes servicios que ofrece la banca electrónica.

Para lograr el objetivo planteado se desarrollaron las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los servicios que conforman la banca electrónica?

¿Cuáles son los servicios bancarios a disposición de las empresas de Autopartes de la Parroquia Santa Catalina del Municipio Bermúdez?

¿Cuáles son los beneficios que aportan el uso de la banca electrónica a las empresas de Autopartes de la Parroquia Santa Catalina del Municipio Bermúdez?

¿Qué tipo de servicios de la banca electrónica son los más utilizados por las empresas de Autopartes de la Parroquia Santa Catalina del Municipio Bermúdez?

¿Dispone las empresas de autopartes de dicha parroquia, personal capacitado para el uso de la banca electrónica?

¿Con cuál tipo de hardware dispone las organizaciones para implementar el uso de la banca electrónica?

Objetivos:

Objetivo General

Analizar el uso de la banca electrónica en las empresas de Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre, 2011

Objetivos Específicos

- Identificar los servicios que ofrece la banca electrónica a las empresas del sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre.
- Describir las características, ventajas, desventajas y sistemas de seguridad que ofrece la banca electrónica para las empresas de Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre.
- Describir los beneficios que genera la banca electrónica para las empresas de Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre.
- Efectuar un diagnóstico sobre conocimiento de la banca electrónica al personal que labora en las empresas de Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre.
- Indagar si las organizaciones de Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre, disponen de los recursos tecnológicos necesarios para el uso de la banca electrónica.

Justificación del Problema

La tecnología de la información ha permitido desarrollar estrategias para que los bancos puedan llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, generando así un impacto tecnológico a nivel mundial en todas las entidades financieras. Es por ello, que estas instituciones han adaptado la banca electrónica como una novedosa e importante herramienta que permite ofrecer a sus clientes y usuarios realizar sus operaciones y tramites bancarios a través de computadoras conectadas a internet, líneas telefónicas, y dispositivos electrónicos desde cualquier parte, sin tener que acudir a las mismas, logrando el ahorro de tiempo, dinero, y lo más importante, adaptarse a las necesidades de sus clientes para mantenerlos satisfecho, y como entidad mantener una mayor ventaja competitiva que permita el éxito de esta.

Por lo tanto, es necesario realizar un estudio que permita analizar el uso de la banca electrónica en las empresas del ramo “Autopartes”, específicamente en la parroquia Santa Catalina del Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre. Y que por medio de la presente se vean beneficiados en primer lugar los investigadores, puesto que a través de la misma, se podrá conocer los avances inherentes a la banca electrónica, los elementos que la integran y los beneficios que esta posee, entre otros aspectos que puedan ampliar y enriquecer los conocimientos en cuanto a este tema. En segundo lugar, a los estudiantes que requieran información real de la banca electrónica aplicada a las empresas del ramo “Autopartes”, puesto que, servirá como punto de referencia para los mismos.

De igual modo, será de mucha utilidad a las empresas de este ramo en particular, debido que, le permitirá conocer todo acerca de los servicios bancarios que actualmente tienen mayor utilidad. Asimismo, les proporcionará saber qué aspectos deben reforzar para lograr diferenciarse de sus competidores y así lograr captar la atención de los clientes.

Es esencial el estudio o abordaje de esta investigación sobre el uso de la banca electrónica en las empresas del ramo “Autopartes”, ya que, posibilitará y dará a conocer una serie de beneficios a todos los clientes, así como el desarrollo que podrán adquirir por medio de la misma, prestando una eficiente atención y calidad en todos sus servicios de la manera más fácil y accesible.

Finalmente, esta investigación pudiera ser de gran utilidad para las instituciones financieras, porque les permitiría conocer la cotidianidad con las cuales son usados las herramientas tecnológicas de la banca electrónica y cuales son desaprovechadas en las empresas mencionadas con anterioridad, esto serviría para que estas empresas puedan tomar decisiones importantes en dichos aspectos.

Metodología de la Investigación

La investigación está enmarcada en un proceso metodológico que tiene como finalidad alcanzar resultados confiables y exactos. De este modo, se describen las diversas fases técnicas para el análisis de la información requerida por la metodología para el desarrollo de la investigación; para llegar a dicho fin se debe considerar lo siguiente: El diseño de investigación, el nivel de investigación, la población, las técnicas de recolección de datos, y el análisis y procesamiento de los datos. Según Tamayo (2003), “Científicamente la metodología es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación, por lo cual nos presentan los métodos y técnicas para la realización de la investigación” (pág. 175).

La metodología es fundamental en la investigación y constituye un modelo general que facilita una estructura sistemática para el análisis de la información a través de técnicas que permiten obtener resultados confiables y objetivos sobre el tema que se está investigando.

Tipo de la Investigación

La presente investigación está destinada a obtener información de manera directa de la realidad de los hechos; es por ello, que es de campo, puesto que, la recolección de los datos fue realizada a través de fuentes primarias en el lugar de estudio. Siendo definida por Aria (2006), como:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (Pág. 31).

En relación a ello, la investigación de campo se caracteriza por recoger los datos de forma directa de la realidad o del problema en estudio es decir, la información fue obtenida a través del personal de las empresas del sector Autopartes de la parroquia Santa Catalina, Carúpano, Estado - Sucre lo que permitió recolectar los datos de una manera directa (fuentes primarias).

Nivel de la Investigación

El estudio se adecua a los propósitos de un nivel de investigación descriptivo, así como lo plantea Sabino (1992), quien expresa: “La investigación descriptiva se propone conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner en manifiesto su estructura o comportamiento de esta manera se pueden obtener las notas que caracterizan la realidad estudiada”. (Pág. 30).Entonces, se trata de un estudio descriptivo en la medida de que el fin último es el de determinar y relacionar con precisión el uso de la banca electrónica en las empresas del sector

autopartes de la parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre.

Población

La población es la totalidad de las entidades que integran el fenómeno en estudio. Para Tamayo (2003) población es:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y que se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (Pág. 178).

Por lo tanto, la población está conformada por treinta (30) empresas del sector autopartes de la parroquia Santa Catalina ubicadas en Carúpano, Estado Sucre, según datos obtenidos en el Departamento de Liquidación de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Bermúdez del Estado anteriormente mencionado.

Muestra

Por ser la población de ésta investigación considerada pequeña, la muestra para la realización de la misma, son las treinta (30) empresas de autopartes. Al respecto Seltiz (1981) sostiene que: “cuando la amplitud de la población es inferior a 90 sujetos u objetos, el investigador deberá recoger la información de la clase íntegra en relación con el problema, ya que cada clase forma una unidad de análisis” (Pág. 84).

Sobre la base de las consideraciones anteriores, Tamayo (2003) menciona que “a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de la población; esta muestra, se considera, representativa de la población”. (Pág. 178).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, donde se plantea analizar el uso de la banca electrónica en las empresas de autopartes de la parroquia Santa Catalina, se empleó como técnica la entrevista, la cual fue hecha a cada una de las personas encargadas de la parte administrativa de las empresas con el fin de obtener la información relevante para la realización de esta investigación. La entrevista para Tamayo (2003), “Es la relación directa establecida entre el entrevistador y su objetivo de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales” (pág. 184).

Para la obtención de información se aplicó un instrumento de recolección de datos denominado cuestionario, el cual contiene veintiséis (26) preguntas dicotómicas, abiertas y de selección múltiple y fue entregado a los trabajadores de las empresas del sector autopartes de la parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - estado sucre para determinar el uso de la banca electrónica en las mismas. Sampieri (2003) menciona que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (Pág. 391).

Fuentes de Información

Entre las fuentes de información que fundamentan a esta investigación se encuentran: la fuente de información primaria y secundaria. Dentro de la primaria, están los gerentes encargados de las empresas en la rama Autopartes, puesto que fueron los encargados de suministrar toda la información necesaria para llevar a cabo dicho estudio. En relación con las fuentes de información secundaria se tomó en cuenta:

información bibliográfica, consultas e internet (web), revistas electrónicas, artículos, entre otros.

Validación del Instrumento

Esta investigación esta validada por el método de juicio de expertos, ya que las preguntas que se encuentran en el cuestionario, se utilizaron como instrumento para recolección de información, el cual han sido revisado, modificado y aprobado por personas con conocimientos en el área metodológica y contable para que las preguntas sean aptas y así obtener los datos en relación al problema en estudio. El juicio de experto para Balestrini (2002), es: “la que se efectúa con jueces o testigos, es decir, con personas de gran experiencia en investigación o largo tiempo de servicio y conocedores del área inherente al problema estudiado”(Pág. 167). Es por ello, que se sometió al juicio de dos expertos cuyas habilidades metodológicas y prácticas verificaron que las preguntas poseen consistencia, aplicación y responden a los objetivos de la investigación.

Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos obtenidos durante la investigación fueron procesados de forma manual a través de la elaboración de tablas y cuadros, los cuales muestran la distribución porcentual de los mismos, para así realizar los cálculos pertinentes y obtener la información necesaria para su análisis.

Posteriormente, los datos procesados fueron interpretados y analizados exhaustivamente de forma descriptiva, cuantitativa-teórica y personal cada uno de ellos para establecer una relación y obtener los resultados concernientes al tema en

estudio, en este caso, el uso de la banca electrónica en las empresas del sector autopartes de la parroquia Santa Catalina, Carúpano - estado sucre.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

El marco teórico tiene el propósito de dotar a la investigación de un sistema coordinado y coherente de conocimientos, argumentos y proposiciones que sirven de guía para abordar el problema; este lo sitúa dentro de un conjunto de teorías, conceptos y procedimientos que sirven de ideas básicas para argumentar la investigación. En ese sentido, el presente capítulo consta de los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales, entre otros aspectos.

1.1 Antecedentes de la Investigación

En el presente apartado se podrán apreciar las diferentes investigaciones relacionadas con la temática en estudio; es decir, el análisis del uso de la Banca Electrónica en las Empresas del Sector Autopartes, en la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre, 2011, que sirven de base o fundamento al trabajo de investigación; entre ellas tenemos:

Jiménez y Escudero en el (2006), realizaron un trabajo de investigación en el Estado Monagas denominado: **“Aportes de la banca electrónica en la prestación de servicios financieros para el periodo que abarca desde el año 1996 hasta el 2005, en Venezuela”** esta investigación tuvo como objetivo general: Analizar el efecto de la utilización de herramientas electrónicas en la prestación de servicios del Sistema Financiero Venezolano. Y como objetivos específicos: Describir la evolución del

Sistema Financiero Venezolano. Así como determinar lo relativo al concepto y servicios que ofrece la banca electrónica. De igual manera, permitió desarrollar las características, ventajas, desventajas y sistemas de seguridad en la banca electrónica. La metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptiva y documental. La información se recolectó de fuentes secundarias. Se evaluaron causas, efectos, factores económicos e institucionales. El tratamiento de la misma se realizó a través de un análisis de los aportes de la Banca Electrónica al sistema financiero Venezolano. Finalmente, este estudio arrojó como conclusiones, que las instituciones bancarias han crecido y se han fortalecido desde la crisis del año 94 y se ha puesto en práctica una serie de instrumentos al servicio de sus clientes puesto que el banco ahora llega a nuestros hogares, o en cualquier parte donde se pueda hacer uso del internet, a través de PC-Banking, que no es más que un servicio con que cuenta la banca electrónica. En los actuales momentos resulta muy cómodo hacer cualquier consulta de los estados de cuenta, pago de facturas, nómina o cualquier infinidad de transacciones, ya que no se tiene que acudir a una sucursal del banco, porque se puede hacer reclinado en un sofá o desde la oficina. El crecimiento y redimensionamiento de la banca venezolana ha dado un vuelco tan grande, que ahora es posible tener disponible en tan sólo 24 horas, el dinero en las cuentas de depósitos provenientes de otras plazas, y eso lo hace posible la Cámara de Compensación Electrónica, cuyo sistema es el más novedoso y efectivo del mercado bancario.

Cordero y Sifontes en el (2007), efectuaron un proyecto de investigación en la Universidad de Oriente titulada: **“Banca electrónica una herramienta para el desarrollo de ventajas competitivas. Caso: Banco Mi Casa E.A.P., C.A.”** este estudio tuvo como objetivo principal: analizar la contribución de la banca electrónica al desarrollo de ventajas competitivas en el Banco Mi Casa EAP, C.A. Sucursal Cumaná, Calle Mariño, De La Ciudad De Cumaná, Estado Sucre. Del mismo modo, tuvo como objetivos secundarios: Describir los servicios de banca electrónica que ofrece el banco MI CASA EAP, C.A. sucursal Cumaná, Calle Mariño, de la ciudad de

Cumaná, estado Sucre. Determinar las fortalezas y debilidades que tienen los servicios de banca electrónica que ofrece el banco MI CASA EAP, CA. Sucursal Cumaná, Calle Mariño, de la ciudad de Cumaná, estado Sucre y determinar las ventajas competitivas que tiene el banco MI CASA EAP, C.A. sucursal Cumaná, Calle Mariño, de la ciudad de Cumaná, estado Sucre a través de la banca electrónica. 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. Finalmente se concluye que los servicios de banca electrónica prestados por el banco son: cajeros automáticos, tarjetas de débito, tarjetas de créditos, terminal puntos de venta, banca telefónica, banca por Internet y otros dispositivos electrónicos como las actualizadoras de libretas, promotoras virtuales y buzones de depósitos que están a la disposición del público. Los trabajadores del banco están informados sobre la misión y visión de la institución, así como también de los objetivos de la misma; lo que evidencia que la organización mantiene informados a todo su personal hacia donde van dirigidos sus intereses. Las debilidades presentadas por los servicios de banca electrónica son: falta de información en temas relacionados con las alianzas estratégicas y seguridad de los servicios. Asimismo, los servicios de banca electrónica prestados son más competitivos, ya que, ofrece mayor economía, oportunidad, lo que le proporciona a la institución distinguirse de la competencia y así generar ventajas competitivas.

Gil y López en el (2008), desarrollaron un trabajo de investigación en la Universidad de Oriente titulado: **“Aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) y las diferencias de su concepción en la banca pública y privada en Venezuela”**. El cual tuvo como objetivo principal observar y comparar cuales son las diferencias en cuanto a la aplicación de las NTIC entre la banca pública y la banca privada, en relación a los intereses y propósitos que

cada tipo de organización manifiesta, en concordancia con su visión y misión de hacer banca, utilizando como marco inductivo el estado Venezolano. Para tal fin, se realizó una investigación de tipo documental y descriptiva, utilizando la fuente de información secundaria y las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron la observación documental, el resumen analítico y el análisis crítico, los cuales permitieron adquirir toda la información relacionada con el tema de estudios. Este trabajo demostró en sus conclusiones que en la Banca pública la tecnología va orientada a lograr los objetivos del gobierno, en cuanto a trasladar recursos a los ciudadanos. Mediana valoración de los elementos electrónicos de control y rapidez de operaciones. Mientras que en la banca privada la tecnología es utilizada para hacer los negocios más rentables en cuanto a calidad de servicios y disminución de costos. Mayor valoración de los elementos de control y rapidez de operaciones.

1.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen el cuerpo teórico de la investigación, el cual es representado a través de conceptos, datos e informaciones. Según, Córdova (2007) “en las bases teóricas, se presenta toda la información principal y complementaria relacionada con el tema del proyecto de investigación” (Pág. 1). Esta sección de la investigación trata de definir conceptos y abordar la problemática de las condiciones ergonómicas de trabajo y su incidencia en la productividad, y los factores que la constituyen.

1.2.1 Las tecnologías de la información y la comunicación

Agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2002).

La TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional y por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces.

Después de lo antes expuesto se interpreta que la TIC es una combinación entre la Tecnología de la comunicación y la Tecnología de la Información.

Características de las TICs:

Las tecnologías de información y comunicación tienen como características principales las siguientes:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.
- En América Latina se destacan con su utilización en las universidades e instituciones países como: Argentina y México, en Europa: España y Francia.
- Las principales nuevas tecnologías son:
 - ✓ Internet
 - ✓ Robótica
 - ✓ Computadoras de propósito específico
 - ✓ Dinero electrónico

- Resultan un gran alivio económico a largo plazo. aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.
- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios, es decir potencian la educación a distancia en la cual es casi una necesidad del alumno tener poder llegar a toda la información posible generalmente solo, con una ayuda mínima del profesor.

Algunos beneficios de las TIC

- Mejora la eficiencia de la búsqueda de los mejores precios, de empleo, de compradores potenciales, a la vez que disminuye los costos asociados a ella.
- Prepararse para las inclemencias del clima y los desastres naturales.
- Conectarse con colegas y mantenerse en contacto con amigos y familiares.
- Crea nuevos sectores de actividad, como ser el de la telefonía móvil, que generan a su vez nuevos puestos de trabajo.

Barreras en la implementación

- Es muy difícil prestar servicios en red en zonas con baja densidad de población como son las zonas rurales.
- Analfabetismo: es muy difícil que las personas analfabetas puedan obtener ventajas de las TIC.
- Barreras institucionales: se precisan las leyes y reglamentos claros para el desarrollo óptimo de las TIC.

Ventajas generales

- Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación;

- Potenciar a las personas y actores sociales, ONG, etc., a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Apoyar a las PYME de las personas empresarias locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Impartir nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias (integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, etc.).
- Ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo
- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas.
- Facilidades
- Exactitud
- Menores riesgos
- Menores costos

Desventajas

- Falta de privacidad
- Aislamiento
- Fraude
- Merma los puestos de trabajo

Consecuencias de las TIC en la economía: La integración acertada de las TIC en el núcleo del proceso empresarial es básica para garantizar una competitividad continua y sostenible, desde una perspectiva tanto macro como microeconómica.

- ✓ Crecimiento económico: Actualmente, las TIC afectan a casi todos los aspectos de la vida económica y sobre todo a la organización y dirección de empresas. El aumento acelerado de la productividad y el crecimiento económico de los años 90 está estrechamente relacionado con los avances de

las TIC en el sector de los programas informáticos y de tecnologías de control, que no se caracterizan tanto por el descenso de los precios, como por aumentar la capacidad y la facilidad de uso, lo que mejora la calidad de productos y servicios.

- ✓ Generación de empleo: El aumento de la productividad inducido por las TIC es una fuente de creación de empleo, aunque pueden desaparecer puestos de trabajo en algunos sectores, el dinamismo global resultante de la utilización de las TIC provoca la generación de empleo en otros hasta compensar las pérdidas con creces.

- ✓ Organización empresarial: Otro aspecto característico de la economía electrónica es que está modificando las condiciones de competencia y la estructura de los mercados. Básicamente son cuatro los canales de cambio: 1) Competencia creciente, fruto de la reducción de barreras y creación de nuevas vías de distribución, aumentando la transparencia en el precio. 2) Nuevos modelos empresariales, con menores costes y mayores exigencias de calidad. 3) Nuevas formas de comprar y vender, con mayor personalización de productos y servicios. 4) Nuevas necesidades de formación, ya que los nuevos procesos requieren nuevas cualificaciones.

- ✓ Nuevos canales de distribución y nueva dinámica del mercado: En la economía electrónica, se han abierto nuevos mercados y nuevas costumbres de compra y venta.

Ventajas a nivel empresarial

- Incremento de la producción
- Ofrecer nuevos puestos de trabajo

- Reduce los costos
- Permite facilidades en la elaboración del trabajo y de funciones laborales
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia para los empleados
- Apoyar a las PYME de las personas empresarias locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Centro de contacto y gestión de relaciones con los clientes.
- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas, facilidades, exactitud, menores riesgos, menores costos, etc.
- Como anteriormente se dijo, sirve para comunicar sucursales o para "ejecutivos móviles", que están de viaje o no permanecen en sus oficinas, esto es todo lo referente para empresas distribuidas.
- Los usuarios pueden acceder desde su teléfono IP, según su cargo, a información relacionada con ventas, inventarios, producción, inteligencia de negocios, etc.

Desventajas

- Demasiadas fuentes diferente de información
- Imposibilita el contacto físico
- El rechazo el uso de la tecnología
- Discriminación en cuanto a las TIC en las aéreas rurales
- Cansancio visual y otros problemas físicos
- Esfuerzo económico.

Situación actual de las TIC en Venezuela

En Venezuela existe una infraestructura de telecomunicaciones que provee servicios básicos, tanto en el sector público como en el privado, y durante años el Estado ha invertido recursos a nivel de educación superior para formar una generación de profesionales calificados que atienda este sector. Desde el punto de vista legislativo, recientemente se ha modificado la Ley de Telecomunicaciones que data de 1945 con la finalidad generar un marco adecuado para la modernización y apertura de las telecomunicaciones en el país.

No es posible decir lo mismo en lo relativo al acceso a internet, la economía digital y “la sociedad y el gobierno en línea”. Si bien en Venezuela hay un camino recorrido en esta materia, teniendo el Estado en ello un papel determinante, es posible decir que es insuficiente la plataforma de existente (computadoras, redes y procesamiento electrónico de datos, telefonía móvil, satélite, anchura de banda para transmisión de voz y datos, y utilización de nuevos materiales como la fibra óptica) para impulsar la conexión en todos los ámbitos de la sociedad y que esto se revierta en beneficios sociales y económicos generalizados.

En cuanto a los recursos humanos en TIC, Venezuela es uno de los cinco mejores países en el mundo en producción de software de computación, base de las TIC, según los dos últimos maratones de programación realizados en Orlando (USA) y en Holanda. No obstante, los recursos humanos en esta área que se han formado hasta ahora, son insuficientes para acometer los retos planteados con la economía digital, el gobierno electrónico y la incorporación de las TIC en los ámbitos de salud, educación y ambiente, en un contexto de globalización. A esto se agrega el fenómeno de la fuga de talentos que comienza a sentirse con fuerza en el país en diversas áreas del conocimiento, pero que cada vez más tiene un fuerte impacto en las profesiones vinculadas a las TIC.

En el ámbito del Estado, la mayoría de los organismos de la administración pública, centralizada y descentralizada, no tienen sus procesos automatizados, y mucho menos poseen sus servicios en línea, acceso a internet y la plataforma para la comunicación entre ellos y con la sociedad, a lo que se añade la prestación deficiente y de baja calidad de los servicios al ciudadano, especialmente en salud, educación y ambiente. Aquellos organismos de la administración pública que se han incorporados a estos adelantos tecnológicos, pueden considerarse pioneros y seguramente servirán de fuerzas impulsoras y efecto de demostración al resto de los entes que forman parte del Estado.

La situación cambia de manera significativa en el sector productivo. Uno de los sectores que han incorporado rápidamente sus servicios en línea y en estos momentos aprovechan al máximo las ventajas de internet, son los medios de comunicación social, especialmente los medios impresos. Es posible decir lo mismo con respecto a la industria en el sector de las telecomunicaciones. En cambio, no es así en otros sectores productivos, como la industria manufacturera venezolana y la agroindustria. Desde el punto de vista del tamaño de las empresas, no cabe duda que la incorporación de las TIC en las grandes empresas es mucho mayor que en las PYME.

Así, frente a las transformaciones económicas y tecnológicas a nivel mundial que han dado origen a nuevas realidades como la economía digital, basada en conocimiento e información, apoyada en las innovaciones en TIC, es necesario que Venezuela mediante políticas acertadas transforme sus debilidades en fortalezas en este ámbito, para así aprovechar las oportunidades y beneficios que brinda en función de su desarrollo.

Papel de las TIC en la empresa

- Información, bajada de los costos;

- Deslocalización de la producción (centros de atención a clientes)
- Mejor conocimiento del entorno, mejora de la eficacia de las tomas de decisiones.
- A nivel de la estructura de la empresa y de la gestión del personal:
 - Organización menos jerarquizada, repartición sistemática y práctica de la información.
 - Mejor gestión de los recursos humanos.
- A nivel comercial:
 - Extensión del mercado potencial (comercio electrónico).
 - Una bajada de los costes logísticos.
 - Desarrollo de las innovaciones en servicios y respuestas a las necesidades de los consumidores
 - Mejora de la imagen de marca de la empresa (empresa innovadora).

Límites de la inversión en las TIC

- Problemas de rentabilidad:
 1. Costo del material, del Software, del mantenimiento y de la renovación.
 2. Es frecuente ver aparecer un equipamiento excesivo respecto a las necesidades y una sub-utilización del software.
 3. Costo de la formación del personal, de su resistencia a los cambios.
 4. Costo general para la modificación de las estructuras, para la reorganización del trabajo, para la superabundancia de las informaciones.
 5. Costo debido al ritmo constante de las innovaciones (18 meses)
 6. Rentabilidad difícilmente cuantificable o difícilmente previsible sobre los nuevos productos.
- Otras inversiones pueden ser igualmente benéficas:

1. Investigación y desarrollo
2. Formación del personal
3. Formaciones comerciales, organizativas, logísticas

1.2.2 La Banca

Definición de Banco

Es una institución que realiza operaciones de banca, es decir es prestatario y prestamista de crédito; recibe y concreta en forma de depósitos los capitales captados para ponerlos a disposición de quienes puedan hacerlos fructificar. Un banco es una institución financiera que se encarga de administrar y prestar dinero. Según Freixas (1997) Un banco “es una institución cuya operaciones habituales consiste en conceder préstamos y recibir depósitos del público. (Pág.1).

Por consiguiente, un banco es una institución de tipo financiero que por un lado administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y por el otro utiliza éste para prestárselo a otros individuos o empresas aplicándoles un interés y que es una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas.

La Banca en Venezuela

Desde los días iniciales de la República se favoreció la creación de un banco nacional que nunca llegó a ver luz debido a una serie de factores. Es posible que la falta de una economía poderosa y la existencia de un mercado exiguo hayan sido las causas de mayor peso en este sentido, por lo que podría afirmarse, con cierta determinación, que el banco nacional no nació debido a problemas de índole económico.

En 1980 nació el Banco Central de Venezuela, el cual se convirtió inmediatamente en custodio de los fondos del gobierno. La prosperidad de ese banco alentó la creación del Banco Caracas y de otros. Así mismo, atrajo la competencia extranjera, que comenzó en 1916 y 1917 con la llegada del Royal Bank of Canadá y del Nacional City Bank of New York. A partir de 1940, fecha de la creación del Banco Central de Venezuela, y de la modificación de la ley de Bancos, se puede hablar de una banca verdaderamente organizada en Venezuela. El Banco Central monopolizó las emisiones de billetes, facultad que era hasta entonces ejercida, previo cumplimiento de algunos requisitos, por bancos comerciales. El Banco Central reemplazó a la Oficina de Control de Cambio, que era la encargada de controlar las divisas. También a partir de 1940 se creó el Consejo Bancario Nacional, así como la Superintendencia de Bancos, organismos éstos cuya labor supervisaría en la actividad bancaria.

Ante el incremento súbito de la actividad bancaria, el Ejecutivo se vio en la necesidad de establecer bancos especiales, a fin de resolver problemas específicos en ciertas condiciones. Así, como ya hemos dicho, fueron creados el Banco Industrial de Venezuela, el Banco Agrícola y Pecuario, el Banco Obrero y otros, con el propósito de resolver problemas particulares de la industria, la agricultura, la vivienda, entre otros.

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban)

Fue creada a través de la Ley de Bancos de 1940. Sustituyendo las funciones de vigilancia y revisión de la actividad bancaria que hacía hasta la fecha la Fiscalía General del Ministerio de Fomento. Es así, como nace el Ente que vino a fiscalizar, inspeccionar y regular a la banca, casas de cambio y demás instituciones de carácter financiero.

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), es una Institución autónoma adscrita al Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas a efectos de la tutela administrativa, de carácter técnico y especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional.

Como se desprende de la Ley de Instituciones de Sector Bancario, la Superintendencia de Bancos debe ejercer las Instituciones del Sector Bancario debe ejercer inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los Bancos Universales, Comerciales, con Leyes Especiales, 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, 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.

El área medular de la SUDEBAN supervisa, regula y previene a través de 12 Gerencias 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).

Clasificación de la Banca en Venezuela y Otras Instituciones: En un sistema bancario existen diferentes tipos de bancos que tratan de cubrir todas las necesidades financieras de la economía de un país; como lo son:

- **Bancos Públicos:** Son organismos creados por el gobierno federal con el objetivo de atender las necesidades de crédito de algunas actividades que se

consideren básicas para el desarrollo de la economía de un país. Ejemplo: Banco Bicentenario y Banco Industrial de Venezuela.

- **Bancos Privados:** Son también llamados bancos comerciales y son instituciones cuya principal función es la intermediación habitual que efectúan en forma masiva y profesional el uso del crédito y en actividades de banca. Ejemplo: Banco Provincial.
- **Banco Universal:** Son aquellos que pueden realizar todas las operaciones que, efectúan los bancos e instituciones financieras. Ejemplo: **BFC Banco Fondo Común, C.A.**
- **Bancos Comerciales:** Son instituciones financieras que basan su actividad principal en la captación de fondos del público, exigibles a la vista y a corto plazo, con el objetivo de realizar operaciones de crédito cuyo ciclo de evolución es de corta duración. Ejemplo: El antiguo banco federal.
- **Banco Hipotecario:** Son instituciones de crédito que se procuran de fondos, aparte de su capital social, por medio de la emisión de títulos hipotecarios, depósitos de ahorro y otras operaciones secundarias. Los bancos hipotecarios tendrán como objeto otorgar créditos con garantía hipotecaria, dirigidos hacia el sector de la construcción, adquisición de viviendas y liberación de hipotecas, así como realizar las operaciones y servicios financieros compatibles con su naturaleza, Ejemplo: El antiguo Banco Hipotecario de Inversión Turística de Venezuela.
- **Bancos Financieros o de Inversión:** Sustituyen a las sociedades financieras, y su misión es destinar una elevada proporción de sus créditos al

financiamiento, a mediano y largo plazo, de la producción y la inversión. Uno de sus principales objetivos es promover la constitución de empresas. Ejemplo: Banco de Inversión Industrial de Venezuela.

- **Banco de Capitalización:** Son aquellos que tienen por objeto celebrar contratos de capitalización y hacer colocaciones con los fondos obtenidos mediante dichos contratos. Ejemplo: El antiguo Federal Fondo de Mercado Monetario.
- **Bancos de Desarrollo:** Tendrán por objeto principal fomentar, financiar y promover actividades económicas y sociales para sectores específicos del país, compatibles con su naturaleza. Ejemplo: El Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela(Bandes)
- **Entidades de Ahorro y Préstamo:** Las entidades de ahorro y préstamo tienen por objeto crear, mantener, fomentar y desarrollar condiciones y mecanismos favorables para la captación de recursos financieros, principalmente ahorros, y su canalización en forma segura y rentable mediante cualquier tipo de actividad crediticia, hacia la familia, las sociedades cooperativas, el artesano, el profesional, las pequeñas empresas industriales y comerciales, y en especial, para la concesión de créditos destinados a solucionar el problema de la vivienda familiar y facilitar la adquisición de inmuebles necesarios para el desarrollo de la sociedad. Ejemplo: Casa Propia, Entidad de Ahorro y Préstamo, C.A.
- **Grupos Financieros:** Es un conjunto de empresas dedicadas a suministrar servicios en ese sector, que tienen vínculos de control, por ejemplo, participación en el capital y gestión común en directorios de juntas directivas. Entre las ventajas que implican estos grupos destaca la posibilidad que sus

integrantes actúen de manera conjunta, ofreciendo servicios complementarios al público.

- Los grupos financieros están integrados por una sociedad controladora y cuando menos tres entidades siguientes: Almacenes Generales de Depósito, Arrendadoras Financieras, Casa de Bolsas, Casa de Cambio, Empresas de Factoraje Financiero, Instituciones de Banca Múltiple, Instituciones de Fianzas E instituciones de Seguros. La Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras permiten otras formas de asociación entre intermediarios, pero solo la figura de grupo financiero permite la unión de bancos con casas de bolsas y compañías de seguros; es decir, los tres tipos de intermediarios fundamentales.
- **Las Casas de Cambio:** Tienen como objeto realizar operaciones de compra y venta de billetes extranjeros, de cheques de viajeros, así como las operaciones de cambio vinculadas al servicio de encomienda electrónica y las demás operaciones cambiarias compatibles con su naturaleza. Ejemplo: la casa de cambio Western Unión, a través del Grupo Zoom.
- **Empresas Emisoras:** Son aquellas instituciones que emiten títulos de capital y/o de deuda, con el objetivo de financiar sus actividades.
- **Arrendadoras Financiera:** Las arrendadoras financieras son sociedades anónimas especializadas en la adquisición de determinados bienes, cuyo uso o goce temporal lo conceden a una persona física o moral (su cliente) por un plazo preestablecido, recibiendo de dicho cliente como contraprestación una cantidad determinada. Al vencimiento del contrato las personas que han hecho

uso o goce temporal de los bienes arrendados pueden adquirir la propiedad de dicho bien.

Operaciones Pasivas y Activas de los diferentes tipos de Bancos:

➤ **Operaciones Pasivas:** Son todas aquellas operaciones en las cuales las instituciones financieras adquieren el dinero que posteriormente es utilizado en las operaciones activas. Para Bello (2007) “Son aquellas mediante las cuales las instituciones financieras captan de fuente externas, los fondos que les sirven de materia prima para llevar a cabo sus operaciones”. (Pág. 90). Las principales operaciones pasivas son las siguientes:

- a. **Depósitos Bancarios:** Son en realidad la más importante fuente de trabajo para los bancos, por cuanto, si careciesen de ellos, la actividad crediticia bancaria sería imposible. Los bancos (con su capital propio, y en una proporción mucho mayor con el dinero que les confían los particulares a través de sus depósitos en cuenta corriente, de ahorro o a plazo fijo) logran realizar y expandir sus operaciones crediticia.
- b. **Ventas de Giros:** Un giro es una remesa de una plaza a otra. Su instrumento principal es la letra de cambio; pero, además, puede llevarse a cabo mediante transferencia para el interior o el exterior del país. Esencialmente, la venta de giros está constituida por la colocación de letras o cheques sobre otras plazas.
- c. **Ventas de Títulos:** Este nombre incluye una amplia serie de actividades, que consisten en colocar en el mercado acciones y otros títulos, tales como cédulas o bonos hipotecarios.

- d. **Emisión de Bonos de Renta:** Otra fuente de recaudación bastante usadas por los bancos, consiste en la emitir bonos de renta y colocarlos en el mercado, generalmente entre sus propios ahorristas. Los plazos para la amortización de estos bonos tienen que ser superiores a un año.
 - e. **Redescuentos Pasivos:** Mediante este, los bancos descuentan en otros bancos, y más comúnmente, en los otros bancos centrales o emisores para obtener fondos con los cuales hacer frente a compromisos extraordinarios o imprevistos.
 - f. **Anticipos Pasivos:** Cuando un banco común requiere fondo para hacer frente a compromisos imprevistos, recurre a esta operación transitoria, que consiste en dar en caución al Banco Central, títulos y valores como garantía para obtener recursos.
 - g. **Reportes Pasivos:** Es una compra-venta de títulos (compras al contado y ventas a crédito). El cliente lleva un título al banco y se lo vende al contado; simultáneamente el banco se lo facilita al mismo cliente que está interesado en adquirir un título valor en la bolsa de valores, recurre al banco y le ofrece el título; si el banco acepta la operación, lo compra al contado y, a su vez, se lo vende al cliente, a crédito.
- **Operaciones Activas:** Es la colocación del dinero obtenido de los depositantes en el mercado, para que ese dinero genere ganancias a las instituciones financieras. Los bancos generan nuevo dinero del dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con estos, otorgan créditos a

las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo, unas cantidades de dinero que se llaman intereses o comisiones. Para Bello (2007) Las operaciones activas “son aquellas mediante las cuales los bancos colocan en el mercado, a través de créditos e inversiones en título valores, los fondos captados mediante las operaciones pasivas”. (Pág. 91).

- a. **El Descuento y el Redescuento:** Es cuando un acreedor tiene una necesidad urgente de efectivo y no puede esperar al vencimiento del documento y recurre al banco y se lo ofrece a cambio de una cantidad de dinero en efectivo equivalente al valor nominal del documento, menos una comisión que el banco percibe por el hecho de adelantar su pago.
- b. **Préstamo Bancario:** Es el contrato mediante el cual una persona (el banco) entrega a otra (el cliente) dinero o bienes de capital, para que se sirva de ello mediante su consumo, obligándose ésta (el cliente) a restituirlo en el plazo y al interés convenido.
- c. **Los Adelantos:** Mediante este tipo de operación, los bancos concedes a sus clientes un crédito hasta por determinada cantidad y por un límite de tiempo, de acuerdo con las condiciones estipuladas en el contrato.
- d. **Los Anticipos:** Es una operación mediante el cual el banco pone a disposición del cliente una suma determinada, por la entrega en garantía que éste hace a la institución de títulos o valores superiores al importe del crédito otorgado.

- e. **Compra de Divisas y de Letras:** El objetivo de esta operación es obtener, por parte del banco, letras de cambio sobre plazas del exterior pagaderas en monedas extranjeras. Por medio de ellas, el banco persigue dos objetivos fundamentales, el primero de ellos es establecer fondos en el exterior y el segundo es, traficar con las letras compradas, y obtener así la ganancia representada por la diferencia entre el precio de venta y el de compra.

- f. **Compra de Títulos Públicos y Privados:** Las instituciones bancarias obtienen títulos públicos y privados, bien sean nacionales o extranjeros, que tengan cotización en las bolsa o en los mercados nacionales o internacionales, con el objetivo de tener en cartera valores de cómoda y fácil realización en cualquier momento.

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.

Las grandes ventajas de la banca electrónica es la conveniencia de poder hacer transacciones a cualquier hora y en cualquier lugar. Obviamente que esto trae grandes ahorros de tiempo para el usuario y para el banco. El banco no debe usar el personal para estas transacciones de finanzas y el cliente realiza estas a cualquier tiempo.

La banca en línea también lleva un gran beneficio de la transparencia en el intercambio de información. Ya que no hay nada oculto en las redes, es muy fácil rastrear movimientos de dinero, operaciones y aunque hay amenazas a la seguridad. Los clientes también pueden disfrutar de servicios personalizados y de acuerdo con

las necesidades que ellos tengan. Sans (2000) Define la Banca Electrónica como “Aquella que utiliza un sistema electrónico de pago, sin necesidad de movilizar dinero en efectivo, hecho que comporta una serie de ventajas que trascienden su importancia económica”. (Pág. 133)

1.2.3 Elementos de la Banca Electrónica

1.2.3.1 Banca Online

Es un servicio de Banca por Internet que permite a los clientes realizar operaciones bancarias a través de cualquier dispositivo electrónico con acceso a Internet.

Ventajas

- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Rápido, cómodo, y seguro sin necesidad de hacer colas.
- Recibo por cada una de las transacciones.

Operaciones que puede realizar a través de la Banca Online:

- Consultas
- Transferencias
- **Pagos**
- **Fideicomiso**
- Solicitud de Estado de Cuenta

1.2.3.2 Banca Móvil

Con el servicio de Banca Móvil podrás consultar información de tus cuentas, tarjetas de crédito y realizar pagos y transferencias cómodamente desde tu celular.

Ventajas

- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Rápido, cómodo y seguro, sin necesidad de hacer colas.

Operaciones que puedes realizar:

- Consultas de los movimientos de tus Cuentas o Tarjetas.
- Transferencias entre tus Cuentas.
- Transferencias a terceros
- Transferencias a tus cuentas o a terceros en otros Bancos.
- Pagos de tus Tarjetas de Crédito
- Pago de Servicio Telefónico CANTV.

1.2.3.3 Autoservicio:

Son equipos electrónicos de depósitos y consultas, que le permitirán obtener de forma inmediata y sencilla operaciones que usualmente realiza en las Agencias.

Ventajas:

- Rápido, cómodo, y seguro sin necesidad de hacer colas.
- Amplia cobertura a escala nacional.

- Ud. podrá realizar sus operaciones en cualquier agencia que posea el equipo independientemente de la Sucursal donde abrió su cuenta.

Operaciones que puede realizar:

➤ Autoservicio de Consulta:

- Transferencias de fondos entre cuentas del mismo titular.
- Consulta e Impresión de Saldos y Movimientos (Cuentas y Tarjetas de Crédito).
- Impresión de Estados de Cuenta de Tarjetas de Crédito.
- Impresión de Referencias Bancarias de Cuentas y Tarjetas de Crédito.
- Pago de Tarjetas de Crédito: cargo en cuenta (mismo titular y terceros).

➤ Autoservicio de Depósitos:

- Depósito en Cuenta: Efectivo y Cheque.
- Transferencias de fondos entre cuentas del mismo titular.
- Consulta e Impresión de Saldos y Movimientos (Cuentas y Tarjetas de Crédito).
- Pago de Tarjetas de Crédito y Crédito Empresarial: efectivo, cheque y cargo en cuenta (mismo titular y terceros).

1.2.3.4 Multipagos Por Internet

Es un servicio que le permite a las empresas, comercios y entes recaudadores ofrecer a sus clientes naturales o jurídicos una forma de pagar sus compras de bienes,

servicios, o impuestos a través de la Banca Online, con cargo directo a sus cuentas, de forma rápida, cómoda y segura.

Ventajas:

- Comodidad para hacer los pagos desde el hogar u oficina a través de Internet, sin necesidad de trasladarse a una agencia para efectuarlos.
- Los pasos para efectuar los pagos son sencillos e intuitivos.

1.2.3.5 Banca Telefónica:

Es un servicio de atención disponible las 24 horas del día, para realizar operaciones bancarias y obtener información relacionada de productos, servicios y promociones.

Ventajas:

- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del Año.
- Sin hacer colas.
- Realizar operaciones bancarias desde la comodidad de su casa con sólo realizar una llamada.

➤ **Operaciones que pueden realizar a través del sistema automatizado:**

- Activación de tarjetas de crédito.
- Autorizaciones de Extracrédito para Compras.
- Autorizaciones de tarjetas de crédito.
- Avance de efectivo.
- Conformación de cheques.
- Consulta de saldos de cuentas y tarjetas de crédito.
- Consulta de Requerimientos.

- Consulta de Fideicomiso.
- Consulta de Disponible y simulación de cuotas de ExtraCrédito.
- Consulta de estatus de solicitudes de tarjetas de crédito.
- Consulta de Productos y Líneas de Crédito.
- Envío de Estados de Cuenta vía fax.
- Generación de clave para avance de efectivo con tarjetas de crédito.
- Operaciones Cambiarias.
- Transferencias entre cuentas del mismo titular.
- Pago de Servicios CANTV.
- Pago de tarjeta de crédito.
- Reasignación de clave de tarjeta de débito.

➤ **Operaciones que puede realizar a través de un operador del Centro de Atención Telefónica:**

- Activación de la Clave de Operaciones Especiales.
- Activación de Chequeras.
- Activación de Clave de Acceso a Internet.
- Actualizar datos y solicitar la ubicación de sus tarjetas de crédito.
- Bloqueo de tarjetas de crédito.
- Cancelación de tarjeta de débito.
- Captura de Requerimientos.
- Consulta de Movimientos.
- Consulta de Fideicomiso.
- Reasignación de clave de tarjeta de débito y/o crédito.
- Suspensión de cheques y chequeras.
- Soporte de Fallas Técnicas de Puntos de Venta (Atención a los Comercios).

1.2.3.6 Cajeros Automáticos:

Son equipos electrónicos ubicados a escala nacional, que le permiten realizar diversas operaciones bancarias a cualquier hora del día.

Ventajas:

- Disponibilidad las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Amplia cobertura a escala nacional.

Operaciones que puede realizar en los Cajeros Automáticos:

- Retiros de efectivo.
- Consulta de saldos y últimos 14 movimientos de sus Cuentas.
- Cambio de clave.

1.2.3.7 Módulos de Internet:

Es un práctico canal de información, de fácil manejo, donde Ud. podrá imprimir planillas o soportes y usar la Banca por Internet.

Ventajas:

- Rápido, cómodo, y seguro sin necesidad de hacer colas.

Operaciones que puede realizar:

- Acceso a banca por internet
- Imprimir las planillas o soportes correspondientes a:
 - Apertura de Cuentas.
 - Créditos Hipotecarios.
 - MultiCrédito 48 horas.
 - ExtraCrédito.
 - CrediCarro por Internet.

- Tarjetas de Crédito
- Operaciones Cambiarias.

1.2.3.8 Pago de Nómina

Usted puede realizar de forma automática el pago de la nómina de su empresa de la manera más cómoda y segura a través del servicio de Pago Electrónico, con tan sólo enviar la información desde su computadora. Una vez enviados los documentos, recibirá respuesta inmediata del estado de su operación.

Ventajas del Servicio de Pago de Nómina para su empresa:

- Los pagos a sus empleados se harán efectivos automáticamente en la fecha que usted programe el abono.
- Ahorro de costos administrativos y operativos para su empresa.
- Ud. recibirá información sobre el resultado de sus operaciones a través de su correo electrónico.
- Al ingresar a Pago electrónico Ud. encontrará el detalle de las operaciones de sus pagos de nómina.

1.2.3.9 Puntos de Venta

Los Puntos de Venta son dispositivos electrónicos, a través de los cuales usted podrá recibir los pagos de sus clientes realizados con tarjetas de crédito y tarjetas de débito de una o varias organizaciones financieras. Estas transacciones generan depósitos en su Cuenta Corriente, permitiéndole de esta manera, obtener mayor seguridad y control del dinero producto de las ventas de su negocio, y adicionalmente ofrecerle varias alternativas de pago a sus clientes.

Características:

- Los Puntos de Ventas están orientados a satisfacer las necesidades de utilización de dinero plástico.
- Permiten la aceptación de cualquier tipo de tarjetas: nacionales, internacionales, privadas.
- Al cierre del día se procesará la liquidación generada de las ventas netas por separado: Tarjetas de Débito y Tarjetas de Crédito.
- La disponibilidad inmediata de los fondos en su Cuenta dependerá de los días de diferido según haya sido acordado.
- Existen diferentes tipos de comunicación: satelital, inalámbricos, de fibra, telefónicos.

Ventajas:

- Amplía su capacidad de venta.
- Reduce los costos del manejo de efectivo y cheques.
- Mayor seguridad y control del dinero producto de las ventas de su negocio.
- Tecnología de Punta.
- Sistemas de comunicación alternos.
- Tasa de Afiliación Comercial competitiva. Se establecerá una tasa específica de acuerdo a la categoría comercial de la empresa.

1.2.3.10 Pago Electrónico

Es un sistema mediante el cual Ud. podrá ejecutar de forma electrónica los pagos de nóminas de su empresa, pagos a proveedores y cobros de domiciliaciones de Tarjetas de Crédito y Cuentas, a través de Internet.

1.3 Bases Legales

Las bases legales conforman todo el conjunto de leyes o legislaciones que dan un soporte legal al trabajo de investigación. En ese sentido, este apartado contiene el marco legal que sustenta a las condiciones ergonómicas del trabajo, entre ellas se encuentran la Constitución Bolivariana de la República de Venezuela (C.R.B.V), Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, Ley de Instituciones del Sector Bancario, entre otras que se presentaran a continuación.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial N° 5453, 1999)

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de la facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país. (Pág. 37).

En este país las personas pueden dedicarse a la actividad económica que quieran siempre y cuando sea una actividad legal y que no afecte la vida o la salud de las personas, ni dañe el medio ambiente. El estado ayudará a la iniciativa privada con el fin de distribuir la riqueza que hay en el país, así como también la producción de bienes y servicios.

Artículo 110. “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con esta Ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La Ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía”

En este artículo se manifiesta como el Estado acepta o reconoce como elemento fundamental para el desarrollo de la economía, de las ciencias y de la sociedad, la tecnología, así como también establece que es el ente regulador de la misma y que el sector privado aportara fondos para el desarrollo de la mencionada anteriormente.

Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación (Gaceta Oficial N° 38.242, 2010)

Artículo 5. *Ámbito de aplicación.* De acuerdo con esta Ley, las acciones estatales en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones estarán dirigidas a los sujetos mencionados en el artículo 3, dentro de las metas planteadas en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, para cumplir con los siguientes objetivos:

1. Formular la política nacional de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, así como impulsar y controlar la ejecución de las políticas públicas para la solución de problemas concretos de la sociedad y el ejercicio pleno de la soberanía nacional, a través de planes nacionales para la construcción de una sociedad justa e igualitaria.
2. Coordinar, articular, difundir e incentivar las actividades inherentes a la ciencia, tecnología, la innovación y sus aplicaciones.
3. Impulsar el establecimiento de redes nacionales y regionales de cooperación científica y tecnológica.
4. Promover el aporte efectivo de la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones al desarrollo y fortalecimiento de la producción con

un alto nivel de valor agregado venezolano que fortalezca nuestra soberanía nacional, de acuerdo con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

5. Promover mecanismos de divulgación, difusión e intercambio de los resultados generados en el país por la actividad de investigación e innovación tecnológica, abarcando a toda la sociedad nacional, en todas sus regiones y sectores sociales a través de programas de educación formal e informal, coordinados por las autoridades nacionales con competencia en materia de educación, cultura y comunicación.

El objetivo de esta ley es formular políticas, coordinar, impulsar y promover el desarrollo y el uso de las nuevas tecnologías.

Artículo 23. *De los aportes.* Los aportes para la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones provendrán de personas jurídicas, entidades privadas o públicas, domiciliadas o no en la República que realicen actividades económicas en el territorio nacional. Estarán destinados a financiar las actividades de la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones, necesarios para el avance social, económico y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional, en concordancia con el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación establecido por la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones.

Aportarán para el desarrollo de la tecnología las de personas jurídicas, entidades privadas o públicas, domiciliadas o no en la República que realicen actividades económicas en el territorio nacional.

Artículo 24. *Del manejo de los recursos.* El Fondo Nacional para la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (FONACIT), ente adscrito a la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, es el responsable de la administración, recaudación, control, verificación y determinación cuantitativa y cualitativa de los aportes para la ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones. La fiscalización compete a la autoridad nacional en forma directa.

Los recursos de los aportes entregados por los entes públicos y privados irán a un fondo llamando fondo nacional para la ciencia, la tecnología y la innovación.

Artículo 25. *De quiénes aportan.* A los efectos de esta Ley, se entiende como aportantes para la ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, aquellas personas jurídicas, entidades privadas u públicas, domiciliadas en no en la República que realicen actividades económicas en el territorio nacional y hayan obtenido ingresos brutos anuales superiores a cien mil Unidades Tributarias (100.000 U.T.) en el ejercicio fiscal inmediato anterior, que se señalan a continuación:

- as compañías anónimas y las sociedades de responsabilidad limitada. L
- as sociedades en nombre colectivo, en comandita simple, las Comunidades, así como cualesquiera otras sociedades de personas, incluidas las irregulares o de hecho. L
- as asociaciones, fundaciones, corporaciones, cooperativas y demás entidades jurídicas o económicas no citadas en los numerales anteriores. L
- os establecimientos permanentes, centros o bases fijas situados en el territorio nacional. L

Serán aportantes para el FONACIT todas aquellas empresas o entes que hayan obtenido más de 100.000 U.T en ingresos brutos anuales en el año inmediatamente anterior.

Artículo 26. *Proporción del aporte.* Las personas jurídicas, entidades privadas u públicas, domiciliadas o no en la República que realicen actividades económicas en el territorio nacional, aportarán anualmente un porcentaje de sus ingresos brutos obtenidos en el ejercicio económico inmediatamente anterior, de acuerdo con la actividad a la que se dediquen, de la siguiente manera:

- Dos por ciento (2%) cuando la actividad económica sea una de las contempladas en la Ley para el Control de los Casinos, Salas de Bingo y Máquinas Traganíqueles, y todas aquellas vinculadas con la industria y el comercio de alcohol etílico, especies alcohólicas y tabaco.
- Uno por ciento (1%) en el caso de empresas de capital privado cuando la actividad económica sea una de las contempladas en la Ley Orgánica de Hidrocarburos y en la Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos, y comprenda la explotación minera, su procesamiento y distribución.
- Cero coma cinco por ciento (0,5%) en el Caso de empresas de capital público cuando la actividad económica sea una de las contempladas en la Ley Orgánica de Hidrocarburos y en la Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos y comprenda la explotación minera, su procesamiento y distribución.
- Cero coma cinco por ciento (0,5%) cuando se trate de cualquier otra actividad económica.

Las Empresas que son regidas por la ley de casinos, la ley de licores y la de tabacos pagaran un 2% de sus ingresos brutos, las empresas de hidrocarburos y gases pagarán un 1% si es privada y si es publica un 0,5%, al igual que las empresas que se dedican a otras actividades económicas.

Ley De Instituciones Del Sector Bancario (Gaceta Oficial N° 6.015, 2010)

Artículo 3. El sector bancario privado comprende el conjunto de instituciones privadas, que previa autorización del ente regulador se dedican a realizar actividades de intermediación financiera y que se denominarán en la presente Ley instituciones bancarias.

También forman parte de este sector las casas de cambio y los operadores cambiarios fronterizos, así como las personas naturales y jurídicas que prestan sus servicios financieros auxiliares, los cuales se denominan como instituciones no bancarias definidas en los artículos 13, 14 y 15 de la presente Ley.

El sector bancario público comprende el conjunto de entidades bancarias en cuyo capital social la República Bolivariana de Venezuela posee la mayoría accionaria, que estarán reguladas por la presente Ley en aquellos aspectos no contemplados en su marco legal.

Las actividades y operaciones a que se refiere esta Ley se realizarán de conformidad con sus disposiciones, la Constitución de la República, el

Reglamento de la presente Ley, la Ley que regula la materia mercantil, la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional, la Ley del Banco Central de Venezuela, las demás leyes aplicables, los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional, la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; así como a las resoluciones emanadas del Banco Central de Venezuela.

Las instituciones financieras del poder comunal y popular se encuentran exentas de la aplicación de este artículo y serán reguladas en sus operaciones por el marco normativo que les corresponda.

El sector bancario está representado por todas aquellas instituciones de capital público o privado que se dedican a la intermediación financiera.

Artículo 70. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario aprobará el calendario bancario anual y lo difundirá con por lo menos tres meses de antelación al inicio del año calendario.

Las instituciones bancarias presentarán al ente regulador con un mes de antelación al inicio de año calendario el plan de prestación de servicios para los días no laborables, cantidad de oficinas abiertas, taquillas especiales de pago, acceso de los usuarios y usuarias a los mecanismos de banca virtual, banca a distancia, cajeros electrónicos, banca por internet y cualquier otra modalidad de prestación del servicio bancario.

Las instituciones bancarias antes de un mes del año calendario deben presentar al ente regulador con un mes de antelación al inicio de año calendario el plan de prestación de servicios para los días no laborables, cantidad de oficinas abiertas, taquillas especiales de pago, acceso de los usuarios y usuarias a los mecanismos de banca virtual, banca a distancia, cajeros electrónicos, banca por internet y cualquier otra modalidad de prestación del servicio bancario.

Artículo 223. 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 de la institución del sector bancario o de un usuario o usuaria, será penado con prisión de ocho a diez años.

Con la misma pena serán castigados las personas naturales identificadas en el artículo 186 de la presente Ley o los empleados de la institución del sector bancario, que colaboren en la comisión de las transferencias antes mencionadas.

Las personas que mediante acciones fraudulentas realicen algún tipo de fraude electrónico serán penadas con prisión de 8 a 10 años, así como también sus colaboradores.

NORMAS QUE REGULAN EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRÓNICA (Gaceta N° 39.597, 2011)

Artículo 1. Las presentes Normas están dirigidas a los Bancos y demás Instituciones Financieras que ofrecen a sus clientes productos y servicios bancarios autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a través de la Banca Electrónica.

La norma está orientada hacia aquellas instituciones financieras que prestan en sus servicios mecanismos electrónicos para la ejecución de las transacciones tanto por parte del banco como el usuario.

Artículo 3. Los Bancos y demás Instituciones Financieras que ofrecen los servicios de Banca Electrónica, deben informar a sus clientes de forma escrita, impresa o a través de medios electrónicos, lo siguiente:

- Servicios ofrecidos y las responsabilidades de su uso.
- Procedimientos para la afiliación, cancelación, suspensión y reactivación del servicio.
- Límites diarios de montos y transacciones electrónicas.
- Comisiones y tarifas por el uso de servicio de Banca Electrónica.
- Riesgos inherentes a la utilización del servicio de Banca Electrónica.
- Procedimiento para informar cualquier irregularidad detectada.

Las instituciones financieras deberán dar a conocer a sus clientes sobre la responsabilidad del uso de la banca electrónica, cancelación, suspensión, los límites de los montos, las comisiones, tarifas los riesgos y los procedimientos a realizar si detectan alguna irregularidad.

Artículo 16. Los Bancos y demás Instituciones Financieras deberán generar comprobantes electrónicos para todas las operaciones realizadas en el servicio de Banca Electrónica.

En cada operación electrónica que realicen los usuarios, los bancos estarán obligados a emitir un comprobante por dicha operación.

CAPITULO II

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este apartado se dará a conocer a través de cuadros la distribución frecuencial y porcentual de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de investigación. Del mismo modo, se reflejarán los resultados y el análisis de la información obtenida de la población en estudio, para realizar las deducciones concernientes al trabajo de investigación.

2.1 Conocimiento de Banca Electrónica

Cuadro N° 1

¿Qué opinión tiene usted acerca del uso de las herramientas tecnológicas en las transacciones comerciales de la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Excelente	14	46,67%
Buena	15	50%
Regular	0	0
Perjudica las Transacciones	1	3,33%
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

De acuerdo con la información recopilada por las empresas autopartes de la parroquia santa catalina, el 50% de las mismas consideran que el uso de las herramientas tecnológicas en las transacciones comerciales es buena, el 46,67% señalan que es excelente, mientras que el 3,33% opinaron que perjudica las transacciones. Por lo tanto, la mayoría de las empresas autopartes señalan que es excelente y bueno el uso de las herramientas tecnológicas para llevar a cabo todas las transacciones comerciales inherentes a la misma.

Cuadro N° 2

¿Está usted de acuerdo con el uso de la tecnología para mejorar las operaciones comerciales?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Si	30	100%
No	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Según la información arrojada por las empresas del sector autopartes, la mayoría representados por el 100% manifestaron que están de acuerdo con el uso de las herramientas tecnológicas para la mejora de las operaciones comerciales. En otras palabras, la TIC permite un buen funcionamiento de las operaciones comerciales en estas empresas, debido que, estas permiten desarrollar, agilizar y mejorar todas las actividades que se ejecutan en la empresa en el momento más oportuno, permitiendo el ahorro de tiempo y dinero.

Cuadro N° 3

¿Sabe usted lo que es banca electrónica?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Si	28	93,33%
No	2	6,67%
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Según el cuadro anterior el 93,33% de los administradores que hacen vida en las empresas del sector autopartes de la parroquia santa catalina poseen el conocimiento sobre lo que es la banca electrónica, en cambio, el 6,67% dijeron que no tienen idea de lo que es la banca electrónica. Por lo tanto, se deduce que la mayoría de estas personas conocen la existencia de esta gran herramienta.

Cuadro N° 4

¿Cuál de los servicios de la banca electrónica se usa más en la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Cajeros Automáticos	3	10%
Tarjetas de Debito	5	16,67%
Tarjetas de Crédito	4	13,33%
Terminal Punto de Venta	14	46,67%
Banca Telefónica	0	0
Banca Por Internet	4	13,33%
Otros	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

En lo que se refiere al servicio más usado por las empresas del ramo autopartes de la parroquia santa catalina de la ciudad de Carúpano, el 46,67% emplean terminal

puntos de ventas para recibir cobros por parte de los clientes y efectuar sus compras, el 10% utilizan los cajeros automáticos, el 16,67% tarjetas de debito, el 13,33% tarjetas de crédito y otro 13,33% hacen uso de la banca por internet. Por lo tanto, estas empresas, implementan diferentes servicios que forman parte de la banca electrónica para realizar con éxito sus operaciones comerciales, logrando así sus objetivos no solo empresariales sino también los de la colectividad.

2.2 Existencia de los recursos tecnológicos y humano para la banca electrónica

Cuadro N° 5

¿Tiene su empresa computadoras destinadas al uso de las actividades financieras?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Si	17	56,67%
No	13	43,33%
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

De acuerdo con la información obtenida a los encuestados de las empresas autopartes de la parroquia santa catalina, se determinó que el 56,67% dijeron que cuentan con las computadoras necesarias para llevar a cabo las actividades financieras. Mientras que el 43,33% señalaron que no cuentan con esta vital herramienta. Por lo tanto, se aconseja la rápida incorporación de computadores a estas empresas ya señaladas,

debido que, la inclusión de las mismas, facilitara drásticamente todas las operaciones comerciales inherentes a esta.

Cuadro N° 6

¿Cuenta la organización con servicio de internet?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Si	27	90%
No	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Según, la información proporcionada, el 90% de las empresas del sector autopartes opinaron que cuentan con servicios de internet en sus instalaciones. En cambio, un 10% mencionaron no tener este útil servicio. Por lo tanto, se puede decir, que la mayoría de las empresas de este sector, cuentan con esta vital y necesaria herramienta, ya que, la misma les va permitir efectuar gran parte y de una mejor manera las operaciones que se llevan a cabo, ofreciendo un ahorro de tiempo al momento de realizar cualquier operación.

Cuadro N° 7

¿Cuenta la organización con el personal capacitado para el uso de la banca electrónica?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Si	15	50%
No	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

El cuadro anterior, muestra que la mitad de las empresas representadas por el 50% cuentan con el personal que poseen los conocimientos esenciales para el uso de la banca electrónica. No obstante, el otro 50% de los encuestados opinaron que carecen del recurso humano capacitado que posea los conocimientos y habilidades básicas para el manejo de la banca virtual. Es por ello, que es necesario, la incorporación de

este equipo especializado, pues, este le brindara toda la información y ayuda correspondiente al momento de cualquier dificultad que se presente en la empresa.

Cuadro N° 8

¿Cuántas cuentas bancarias usa regularmente la organización?

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE 100%
NINGUNA	0	0
1	10	33,33%
2	18	60%
3	2	6,66%
4	0	0
5	0	0
MÁS	0	0
TOTAL	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

De acuerdo con la información obtenida por parte de las empresas autopartes el 33,33% manifestaron que poseen una cuenta bancaria la cual es utilizada con frecuencia para realizar sus transacciones cotidianas, el 60% opinaron que utilizan dos cuentas bancarias y el 6,66% señaló que tienen a su disponibilidad tres cuentas bancarias. Por lo tanto, la mayoría de estas organizaciones poseen dos cuentas bancarias las cuales son usadas regularmente para ejecutar todas aquellas actividades de carácter financiero.

Cuadro N° 9

De acuerdo con la pregunta anterior ¿Cuántas cuentas de la empresa están registradas en la banca online?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Ninguna	13	43,33%
1	13	43,33%
2	4	13,33%
3	0	0
4	0	0
5	0	0
Más	0	0
TOTAL	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

En función de la información obtenida por parte de las empresas autopartes, se pudo observar que un 43,33% aseguro no tener ninguna cuenta registrada en la banca online, aun así, otro 43,33% señalo tener una sola cuenta bancaria registrada, mientras que el 13,33% indico tener dos cuentas registradas en la banca virtual. De manera que, existe un significativo número de empresas que no han registrado sus cuentas bancarias en internet, lo que significa un desaprovechamiento de los distintos servicios que posee la banca online.

Cuadro N° 10

¿La organización cuenta con dispositivos electrónicos de Puntos de Venta?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
SI	19	63,33%
NO	11	36,67%
TOTAL	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Según el cuadro anterior, la totalidad de las empresas autopartes pertenecientes a la parroquia santa catalina, el 63,33% indicaron que cuentan con los dispositivos electrónicos de puntos de ventas, mientras que el resto con un 36,67% expresó todo lo contrario. Por ello, se deduce que solo la minoría de las empresas dedicadas a este fin

carecen de instrumentos electrónicos como puntos de ventas en sus mediaciones, lo cual es una desventaja a la hora de recibir algún pago por parte de sus clientes.

2.3 Uso de la banca Electrónica

Cuadro N° 11

¿Cuál de las siguientes alternativas es utilizada por la empresa con mayor frecuencia para realizar los pagos a proveedores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Efectivo	2	6,67%
Depósitos en Instituciones Bancarias	9	30%
Transferencias por Internet	0	0
Entrega de Mercancías	0	0
Cheques	19	63,33%

Puntos de Ventas	0	0
Otros	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado- Sucre. (2011).

Con base a la información proporcionada por las empresas del ramo autopartes, el 6,67% realiza el pago a los proveedores frecuentemente en efectivo, un 30% efectúa el pago a través de depósitos bancarios en las instituciones mientras el 63,33% mediante cheques. De acuerdo con lo planteado, se deduce que existe variabilidad entre las empresas autopartes para realizar los pagos a proveedores, debido a que se dan de diferentes maneras. Por otro lado, se puede apreciar que no existen pagos a proveedores mediante transferencias por internet, de manera que, están desaprovechando la gran ventaja que proporciona esta útil herramienta.

Cuadro N° 12

¿Cuál es la forma de cobro más usada por la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Efectivo	22	73,33%
Depósitos en Instituciones Bancarias	0	0
Transferencias por Internet	0	0
Entrega de Mercancías	0	0
Cheques	4	13,33%
Puntos de Ventas	4	13,33%
Otros	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado- Sucre. (2011).

El cuadro anterior muestra que el 73,33% de las empresas que forman parte del sector autopartes realizan sus cobros generalmente en efectivos, el 13,33% a través de puntos de ventas, mientras que los otros 13,33% restantes, efectúan sus cobros a través de cheques. Por lo tanto, se concluye que la mayoría de las empresas del ramo autopartes realizan de manera frecuente los cobros a clientes en efectivo.

Cuadro N° 13

¿La empresa realiza sus compras a través de?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje 100%
Internet	3	10%
Teléfonos	2	6,67%
Fax	3	10%
Visitas de Vendedores	0	0
Visitas a Proveedores	22	73,33%
Otros	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado- Sucre. (2011).

En base a la información recopilada, el 73,33% de las empresas realizan sus compras visitando a los proveedores, el 6,67% a través de teléfonos y el restante, representado por un 10% lo hacen por medio de internet. Por consiguiente, la mayoría de estas empresas se encargan de hacer sus respectivas compras mediante visitas a proveedores, desaprovechando en gran medida los beneficios que trae consigo la banca electrónica, ya que, por medio de este mecanismo se pueden realizar la mayoría de las transacciones por internet, trayendo consigo un ahorro de tiempo.

Cuadro N° 14

¿Cuál de los medios de la banca electrónica se usa más en la empresa para realiza las ventas de manera efectiva?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Internet	0	0
Teléfonos	0	0
Fax	0	0
Visitas de Compradores	30	100%
Visitas a Compradores	0	0
Otro	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Como se evidencia en el cuadro anterior, todas las ventas realizadas por las empresas de autopartes en la zona, son realizadas a través de las visitas de compradores, lo que implica que solo realiza ventas de la manera común, de esta manera, se considera que existe un desaprovechamiento de medios distintos que en la actualidad son usados con el fin de obtener mayores recursos por ventas y a la vez captar una cantidad razonable de clientes que se ven imposibilitados de comprar en estos establecimientos por la limitante mencionada con anterioridad.

Cuadro N° 15

¿El uso de cajeros automáticos para actividades vinculadas con la empresa es?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Elevado	0	0
Regular	5	17%
Pocas veces	7	23%
No se usa	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

A pesar de ser el cajero automático un excelente y valiosa herramienta financiera en la obtención de efectivo y consultas, se puede deducir por lo reflejado en el cuadro

anterior que el mismo, no representa para las empresas de autopartes de la parroquia santa catalina, una herramienta fundamental para la realización de las funciones financieras que realiza este tipo de organizaciones.

Cuadro N° 16

¿De qué manera los trabajadores de la empresa perciben su pago?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Depósitos bancarios	3	10%
Cheques	7	23%
Efectivo	18	60%
Transferencias a cuentas	2	7%
Otro	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

La investigación realizada refleja que el 60% de las empresas de autopartes, realizan el pago de sueldos y salarios a sus trabajadores en efectivo y un 23% en cheques, el resto realiza los pagos en depósitos en cuentas o transferencias, por lo que se deduce que en la remuneración a los trabajadores de estas organizaciones no se aprovecha los beneficios de las transferencias bancarias o cancelación de nomina automáticas que brinda la banca electrónica.

Cuadro N° 17

¿La empresa solicita estados de cuenta y saldos a través de?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
En instituciones financieras	17	57%
Por Internet	9	30%
Por Teléfono	4	13%
Otro	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

El 57% de los encuestados expresaron que solicitan estados de cuenta directamente en las instituciones financieras, mientras que el 30% la solicitan por internet y el 13% por teléfono, estos resultados demuestran que hasta para obtener información básicas que se puede conseguir a través de medios electrónico, las empresas prefieren tener contacto directo en las instituciones financieras, en la cual se desperdicia tiempo, dinero, y recurso humano. Cabe resaltar que también causa congestión en estas organizaciones.

Cuadro N° 18

¿Qué le parece la declaración de impuestos por internet?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Excelente	27	90%
Buena	3	10%
Regular	0	0
Deficiente	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

En este cuadro se demuestra que existen herramientas tecnológicas que verdaderamente cuentan con una buena aceptación por parte de las organizaciones, el 90% de los encuestados cree que la declaración de impuestos por internet es excelente, mientras que el otro 10% piensa que es buena, este tipo de resultados hacen creer que aquellas operaciones en las cuales se hacen hincapié, se informa y adiestra a las personas, dan buenos resultados, siempre y cuando sea una mecanismo útil.

Cuadro N° 19

¿Las referencias bancarias que requiere la empresa se adquiere en?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
En Instituciones Financieras	24	80%
Por Internet	6	20%
Otro	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Casi la totalidad de las empresas encuestadas expresaron que, solicitan las referencias bancarias que son requeridas para la ejecución de algunos trámites financieros, dirigiéndose directamente a las instituciones financieras, ello evidencia el poco uso que se le da a las herramientas financieras que posiblemente agilizarían las transacciones comerciales que cada día demandan menos tiempo posible en cada operación y que pueden realizarse desde el mismo lugar de trabajo.

Cuadro N° 20

¿Ha usado la banca telefónica para?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Activación de tarjetas de crédito	2	7%
Conformación de cheques	19	64%
Consulta de saldos de cuentas y tarjetas de crédito	2	7%
Pago de Servicios CANTV	0	0
Pago de tarjeta de crédito	1	3%

Reclamos	6	20%
Ninguna Operación	4	13%
Otro	0	0

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Dentro del conjunto de herramientas tecnológicas con las cuales cuenta la banca electrónica, el 64% de estas empresas, la usa con fines de conformar los cheques que reciben por sus ventas, el 20% la ha usado para reclamos, un 13% no ha realizado ninguna operación mediante este medio, el 7% ha activado tarjetas de crédito y consultado saldo, mientras que un 3% pagó tarjetas de crédito. Por lo observado en este cuadro, se puede constatar que existe un desperdicio de los mecanismos que brinda la banca electrónica a las empresas con el fin de que estas, realicen una gran cantidad de operaciones, desde su negocio, oficina o su casa.

Cuadro N° 21

¿Qué tipo de operaciones realiza por la banca móvil?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Consultas de los movimientos de tus Cuentas o Tarjetas	5	17%
Transferencias entre tus Cuentas	2	7%
Transferencias a terceros	0	0
Transferencias a tus cuentas o a terceros en otros Bancos	3	10%

Pagos de tus Tarjetas de Crédito	0	0
Pago de Servicio Telefónico CANTV	1	3%
Ninguna Operación	19	63%
Otro	0	0

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Se puede apreciar en la tabla anterior, que las empresas de autopartes de la parroquia santa catalina, no aprovechan los beneficios que contiene la banca móvil, ya que el 63% de los entrevistados, respondió que no realizaban ninguna operación por la banca móvil, el 17% hace consultas a través de este medio, mientras el 10% realiza operaciones de transferencias a terceros o de la empresa en otras entidades financiera, el 7% realiza transferencias entre cuentas y el 3% efectúa pagos de teléfonos CANTV. Pudiéndose realizar a través de este medio, una serie de operaciones desde cualquier lugar, con tan solo unos clips en un teléfono móvil.

Cuadro N° 22

¿Qué tipo de operaciones realiza la organización por internet?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Consultas	7	23%
Transferencias	6	20%
Pagos de tarjetas de créditos	0	0
Fideicomisos	0	0
Solicitud de Estado de Cuenta	4	13%
Ninguna Operación	15	50%

Otros	0	0
-------	---	---

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

En esta tabla, tal como se percibe, un 50% de los encuestados manifestó que no realiza ningún tipo de operación por la banca electrónica, el 23% realiza consultas, un 20% efectúa transferencias y 13% solicita estados de cuenta, esto demuestra que este tipo de organizaciones no confía de en este tipo de herramienta tecnológica por inseguridad, ya sea en el uso del computador para operaciones financieras, desconocimiento del uso de los sistemas o medios de conexión entre el usuario y la banca electrónica o el miedo de cometer algún error en las transacciones realizadas por los portales de banca electrónica.

Cuadro N° 23

¿Cuáles de los servicios que ofrece la banca electrónica usted considera más seguro?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Cajeros Automáticos	0	0
Tarjetas de debito	8	27%
Tarjetas de crédito	3	10%
Terminal puntos de venta	13	43%
Banca telefónica	0	0
Banca por Internet	2	7%

Ninguno	4	13%
Otros	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

De la población encuestada, el 43% cree que de todas las herramientas que conforman la banca electrónica, el terminal de punto de venta, es el más seguro, el 27% expreso que es la tarjeta de debito, un 13% opina que ninguna operación de la banca electrónica es segura, un 10% se inclino hacia las tarjetas de crédito y un 7% cree que las transacciones realizadas por internet. Aquí se muestra la inseguridad que tienen las empresas de autopartes, para realizar transacciones con otro tipo de mecanismo distinto al de puntos de venta.

Cuadro N° 24

¿Con cuáles de los siguientes servicios de la banca electrónica ha tenido problemas la empresa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Cajeros Automáticos	9	30%
Tarjetas de debito	5	17%
Tarjetas de crédito	3	10%
Terminal puntos de venta	0	0

Banca telefónica	3	10%
Banca por Internet	0	0
Ninguno	10	33%
Otros	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Es evidente que en las operaciones financieras, en ocasiones se cometen errores, atrasos o desperfectos por algunas maquinas, como se muestra en la tabla, son diversos los problemas que se pueden original en la ejecución diaria de las actividades de una organización o fuera de ella con los cajeros automáticos, los puntos de ventas, la banca por internet entre otros, lo cual no descalifica el conjunto de beneficios que estos pueden aportar. Beneficios que no solo se enfocan en lo monetario, sino también en tiempo, recursos y seguridad personal.

Cuadro N° 25

¿Los servicios de banca electrónica prestados por las instituciones financieras en comparación con las realizadas directamente en las mismasson?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Más seguros	9	30%
Más económicos	2	7%
Más oportunos	3	10%
Más rapido	16	53%
Otros	0	0

Total	30	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

Un 53% de los entrevistados respondió que las operaciones realizadas por la banca electrónica, en comparación con las realizadas directamente en las instituciones financieras, son más rápidas, un 30% cree que son más seguras, un 10% considera que son más oportunos y solo un 7% afirmó que son más económicas, por lo que demuestra el desconocimiento del conjunto de funciones y beneficios que aporta y brinda este tipo operaciones que solo busca brinda rapidez, seguridad, confiabilidad y las vez, minimizar el conjunto de operaciones en las cuales los usuarios deban dirigirse a las instituciones financieras para poder ejecutarlas.

Cuadro N° 26

¿Cuál de los servicios de la banca electrónica usted considera que es el más útil y beneficioso para la organización?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje%
Cajeros Automáticos	3	10%
Tarjetas de debito	0	0
Tarjetas de crédito	3	10%
Terminal puntos de venta	19	64%
Banca telefónica	0	0

Banca por Internet	4	13%
Ninguno	1	3%
Otros	0	0
Total	30	100%

Fuente: Empresas del Sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Carúpano Estado - Sucre. (2011).

El terminal de punto de venta es la herramienta considerada más útil y beneficioso para las empresas de autopartes en el área estudiada, con un 64%, un 13% se inclino por la banca por internet, mientras que las tarjetas de créditos y el cajero automáticos son también consideradas una importante herramienta por los encuestados, con un porcentaje de 10% cada uno, y en último lugar está el 10% que no considera que ninguno de los elementos de la banca electrónica son útil y beneficioso para ellos. Es evidente que la utilidad y el beneficio que se puede obtener de cada una de estas funciones depende mucho de las actividades que realiza cada empresa y él como estas, son realizadas.

CONCLUSIONES

A través del presente capítulo se expondrán las conclusiones a las que se llegaron con la realización del proyecto en cuestión, así como las recomendaciones aportadas por los autores sobre el tema tratado.

Enmarcados sobre el uso de la banca electrónica en las empresas del sector Autopartes de la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano Estado –

Sucre, es importante que estos comercios dedicados a la compra y ventas de repuestos y accesorios para vehículos; implementen el uso de las diversas herramientas que posee la banca electrónica a fin de que sus operaciones sean más seguras, rápidas, y oportunas, permitiéndole realizar sus actividades eficazmente para así poder mantenerse un mercado competitivo.

- Bajo esta concepción, gran parte de los encargados de estas empresas tienen conocimiento de los servicios que ofrece la banca electrónica. Asimismo, la mayoría de éstas, hacen uso de las diferentes herramientas tecnológicas que la misma posee, como lo son: terminal punto de venta, cajeros automáticos, tarjetas de débitos, tarjetas de crédito, entre otras. No obstante, algunas empresas del ramo Autopartes no realizan el debido uso de la banca electrónica, lo cual representa una debilidad para las mismas.
- Los servicios más usados de la banca electrónica por las empresas del sector Autopartes son los terminales punto de ventas, puesto que por medio de estos reciben los cobros a sus clientes y es considerado uno de los más útiles.
- Gran parte de las empresas del sector Autopartes ubicadas en la Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, de la ciudad de Carúpano, cuentan con computadores, así como también, con servicios de internet. Los cuales son mecanismos que sirven para llevar a cabo todas las actividades financieras que esta demanda.
- Existe una considerable debilidad de preparación por parte de los administradores de estas empresas en cuanto a la banca electrónica. Es decir, estos comercios carecen de un personal especializado o capacitado que posea los conocimientos esenciales para el uso de la banca electrónica.

- La mayoría de estas empresas cuentan con una o dos cuentas bancarias, no obstante, un gran porcentaje no están registradas en la banca online, las cuales son utilizadas regularmente para efectuar sus transacciones comerciales.
- Las empresas autopartes de la Parroquia Santa Catalina de Carúpano realizan pagos a proveedores de diferentes formas, regularmente en cheques y depósitos bancarios. No obstante, en pocos casos se realizan en efectivos.
- La mayoría de estas empresas se encargan de hacer sus respectivas compras a través de visitas a proveedores, desaprovechando en gran medida los beneficios que trae consigo realizar estas operaciones vía internet.
- Las empresas del sector autopartes solicitan los estados de cuentas directamente a las instituciones financieras. Por lo tanto, estas empresas para realizar cualquier movimiento bancario o consultas de saldos; prefieren dirigirse a las instalaciones, desaprovechando en gran medida los servicios electrónicos.
- Gran parte de estas empresas no hacen uso de la banca móvil, puesto que no realizan ningún tipo de operaciones comerciales con ella. No obstante, una minoría aseguró que la utilizan para realizar operaciones de transferencias a terceros o de la empresa en otras entidades financiera. Pudiéndose ejecutar un conjunto de transacciones como: pago de servicios telefónicos CANTV, pagos a tarjetas de crédito, transferencias entre cuentas, entre otros, permitiendo gran ahorro de tiempo.

Finalmente, las organizaciones del sector Autopartes de la parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, de la Ciudad de Carúpano, Estado - Sucre solo realizan ciertas operaciones por la banca electrónica, debido a la inseguridad que sienten al momento de realizar las mismas. Por lo tanto, están desaprovechando en gran medida todos aquellos servicios de gran utilidad que comprende la misma, siendo algunos de estos: consultas de estados de cuentas, pagos a los trabajadores y proveedores mediante transferencias bancarias, pagos de servicios telefónicos a través de internet o dispositivos móviles, uso de cajeros automáticos, etc. En cierto modo, estas empresas acuden directamente a las instituciones bancarias a ejecutar distintas operaciones financieras sin la necesidad de hacerlo, evadiendo en gran totalidad las herramientas que aporta la banca electrónica.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las debilidades identificadas por medio de este estudio sobre el uso de la banca electrónica en las empresas del sector Autopartes de la parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, de la Ciudad de Carúpano, Estado - Sucre, se dedujo que, no están empleando de manera correcta las herramientas que brinda la banca

electrónica. Por lo tanto, en base a las debilidades encontradas se sugieren dichas recomendaciones.

Las instituciones bancarias deberían realizar un foro o charla para las empresas en las cual se tomen como tema de exposición, la banca electrónica, su seguridad, sus elementos, sus ventajas, requisitos, sus formas de usos y sus recomendaciones, esto con el fin de que estas puedan despejar todas aquellas dudas que lo llevan a no confiar, ni realizar funciones a través de estos mecanismo.

Las empresas de autopartes de la parroquia santa catalina deben hacer un esfuerzo por adquirir computadores, puntos de ventas, internet, y darle uso a todas aquellas herramientas tecnológicas que pone a su disposición la banca electrónica, ello le permitirá realizar una serie de actividades financieras en menor tiempo, costo y de forma segura.

La aplicación de lo expresado en el párrafo anterior, le brindará a la organización una serie de ventajas y beneficios que ello se verá reflejado en sus ganancias y en la aplicación de menores esfuerzos.

Las empresas de autopartes adquieran los sistemas de puntos de ventas, es esencial para que estas, puedan incrementar sus ventas y aprovechar este mecanismo que permite que los compradores realicen sus pagos con tarjetas de debito y crédito.

En la realización de las compras, las mismas pudieran realizarse a través de internet, teléfono o por fax, esto permitiría agilizar la ejecución de esta transacción con los distintos proveedores con las cuales las mismas disponen.

Y para finalizar, la implementación de ventas a través de internet, por teléfono o fax, generaría en la organización un incremento considerable en las ventas, en la

absorción de nuevos clientes y nuevos mercados que por la creciente adquisición de vehículos, demanda cada día más repuestos.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. (5a ed.). Caracas: Editorial Epistema.

BALESTRINI M.(2001). Como se elabora el proyecto de investigación. Consultores Asociados BL Servicio Editorial. Quinta Edición. Caracas.

Bello G. (2007) Operaciones Bancarias en Venezuela. Editorial Texto, C.A. Segunda Edición. Caracas

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial N° 5453, 1999).

Cordero y Sifontes (2007). Banca electrónica una herramienta para el desarrollo de ventajas competitivas. Caso: Banco Mi Casa E.A.P., C.A. Universidad de Oriente de Cumaná.

Córdova, E (2007). Elaboración de los proyectos de investigación. Extraído de: Fidiás, A (2004) “El Proyecto de Investigación”. Cuarta Edición. Episteme. Venezuela.

Fonseca, L (2008). Vademecum Contralor. Editorial: Instituto de investigación en Accountability y Control – ICCO. Lima.

Freixas, X. (1997) “Economía Bancaria”. Editorial INO Reproducciones, S.A. España.

Gil y López (2008). Aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) y las diferencias de su concepción en la banca pública y privada en Venezuela. Universidad de Oriente de Cumaná.

González A, Y. y Seijas F, A. (2005). Análisis de la aplicación de las Tecnología de información y comunicación (TIC) como elemento estratégico para las instituciones bancarias de la ciudad de Cumaná Edo. Sucre durante el año 2003. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Oriente - Cumaná.

Jimenez y escudero (2006). Aportes de la banca electrónica en la prestación de servicios financieros para el cuarto trimestre del 2005. (Monagas).

Jorge Sans (2000) “El Sistema Financiero” Editorial Deusto, S.A. España.

Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras(Gaceta Oficial N° 37.076, 2000).

Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación (Gaceta Oficial N° 38.242, 2010).

Llfonso, E (2009). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. 10 Ed. Editorial: ESIC. España.

Sabino, C. (1992). Proceso de investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo de Venezuela, C.A.

Talaván, E (2006). PC: cómo usarla en forma segura. Editorial: Grupo imaginador. Buenos Aires.

Tamayo, M (2003). El proceso de la investigación científica. 4ta Ed. Editorial: Limusa. México.

Banca Electrónica. Extraído el 21 de Junio de 2011 desde <http://www.banesco.com>

Elaboración de los proyectos de investigación. Extraído el 25 de Julio de 2011 desde <http://www.mailxmail.com/curso-elaboracion-proyectos-investigacion/bases-teoricas-legales>

Las TIC y el desarrollo económico. Extraído el 20 de Junio de 2011 desde <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/mta-tic.htm>

Plan Nacional de Tecnologías de Información. Extraído el 20 de Junio de 2011 desde <http://es.scribd.com/doc/23046762/Plan-TIC-en-Venezuela>

Tecnologías de la información y la comunicación. Extraído el 20 de Junio de 2011 desde http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n

ANEXOS

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



**Diseñado por:
Gamboa, Deneitzi
Mundaraín, Martín
Salazar, Luis**

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario tiene como objeto solicitar su valiosa colaboración a fin de dar respuesta a una serie de interrogantes que forman parte de las actividades destinadas a la culminación del trabajo de grado el cual lleva por nombre: **“Uso de la Banca Electrónica en las Empresas del Sector Autopartes, en la parroquia Santa Catalina, Carúpano- Estado Sucre, 2011”**.

Instrucciones

Las preguntas son sencillas y sólo debe rellenar el cuadrado en la respuesta de su elección. No es necesario que firme, ni coloque su nombre en el cuestionario, pues el mismo es totalmente anónimo. Agradecemos no dejar alternativas sin responder y, en caso de dudas, consulte a los investigadores.

Agradecemos su participación.

1. ¿Qué opinión tiene usted acerca del uso de las herramientas tecnológicas en las transacciones comerciales de la empresa?

Excelente

Buena

Regular

Perjudica las transacciones

2. ¿Está usted de acuerdo con el uso de la tecnología para mejorar las operaciones comerciales?

Si

No

3. ¿Sabe usted lo que es banca electrónica?

Si

No

4. ¿Cuál de los servicios de la banca electrónica se usa más en la empresa?

Cajeros Automáticos

Tarjetas de debito

Tarjetas de crédito

Terminal puntos de venta

Banca telefónica

Banca por Internet

Otros

Especifique: _____

5. ¿Tiene su empresa computadoras destinadas al uso de las actividades financieras?

Si

No

6. ¿Cuenta la organización con servicio de internet?

Si

No

7. ¿Cuenta la organización con el personal capacitado para el uso de la banca electrónica?

Si

No

8. ¿Cuántas cuentas bancarias usa regularmente la organización?

Ninguna

1

2

3

4

5

Más

Especifique: _____

9. De acuerdo con la pregunta anterior ¿Cuántas cuentas de la empresa están registradas en la banca Online?

Ninguna

1

2

3

4

5

Más

10. ¿La organización cuenta con dispositivos electrónicos de Puntos de Venta?

Si

No

11. ¿Cuál de las siguientes alternativas es utilizada por la empresa con mayor frecuencia para realizar los pagos a proveedores?

Efectivo

Depósitos en instituciones bancarias

Transferencias por internet

Entrega de mercancía

Cheques

Puntos de Ventas

Otro

Especifique: _____

12. ¿Cuál es la forma de cobro más usada por la empresa?

Efectivo

Depósitos en instituciones bancarias

Transferencias por internet

Entrega de mercancía

Cheques

Puntos de Ventas

Otro

Especifique: _____

13. ¿La empresa realiza sus compras a través de?

Internet

Teléfonos

Fax

Visitas de vendedores

Visitas a vendedores

Otro

Especifique: _____

14. ¿Cuál de los medios de la banca electrónica se usa más en la empresa para realiza las ventas de manera efectiva?

Internet

Teléfonos

Fax

Visitas de Compradores

Visitas a Compradores

Otro

Especifique: _____

15. ¿El uso de cajeros automáticos para actividades vinculadas con la empresa es?

- Elevado
- Regular
- Pocas veces
- No se usa

16. ¿De qué manera los trabajadores de la empresa perciben su pago?

- Depósitos bancarios
- Cheques
- Efectivo
- Transferencias a cuentas
- Otro

Especifique: _____

17. ¿La empresa solicita estados de cuenta y saldos a través de?

- Las instituciones financieras
- Por internet
- Teléfono
- Otro

Especifique: _____

18. ¿Qué le parece la declaración de impuestos por internet?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

19. ¿Las referencias bancarias que requiere la empresa se adquiere en?

Las instituciones financieras

Por Internet

Otro

Especifique: _____

20. ¿Ha usado la banca telefónica para?

Activación de tarjetas de crédito

Conformación de cheques

Consulta de saldos de cuentas y tarjetas de crédito

Pago de Servicios CANTV.

Pago de tarjeta de crédito

Reclamos

Otro

Especifique: _____

21. ¿Qué tipo de operaciones realiza por la banca móvil?

Consultas de los movimientos de tus Cuentas o Tarjetas.

Transferencias entre tus Cuentas.

Transferencias a terceros

Transferencias a tus cuentas o a terceros en otros Bancos.

Pagos de tus Tarjetas de Crédito

Pago de Servicio Telefónico CANTV

Otro

Especifique: _____

22. ¿Qué tipo de operaciones realiza la organización por internet?

Consultas

Transferencias

Pagos de tarjetas de créditos

Fideicomisos

Pago de Servicio Telefónico CANTV

Otros

Especifique: _____

23. ¿Cuáles de los servicios que ofrece la banca electrónica usted considera más seguro?

Cajeros Automáticos

Tarjetas de debito

Tarjetas de crédito

Terminal puntos de venta

Banca telefónica

Banca por Internet

Otro

Especifique: _____

24. ¿Con cuáles de los siguientes servicios de la banca electrónica ha tenido problemas la empresa?

Cajeros Automáticos

Tarjetas de debito

Tarjetas de crédito

Terminal puntos de venta

Banca telefónica

Banca por Internet

Otro

Especifique: _____

25. ¿Los servicios de banca electrónica prestados por las instituciones financieras en comparación con las realizadas directamente en las mismas, son?

Más seguros

Más económicos

Más oportunos

Más rapido

Otro

Especifique: _____

26. ¿Cuál de los servicios de la banca electrónica usted considera que es el más útil y beneficioso para la organización?

Cajeros Automáticos

Tarjetas de debito

Tarjetas de crédito

Terminal puntos de venta

Banca telefónica

Banca por Internet

Otro

Especifique: _____

HOJA DE METADATOS

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

Título	Uso De La Banca Electrónica En Las Empresas Del Sector Autopartes, En La Parroquia Santa Catalina, Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre, 2011
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Gamboa G. Deneitzi J	CVLAC	18.414.953
	e-mail	Deneitzigamboa@hotmail.com
	e-mail	
Br. Mundarain M. Martin M	CVLAC	15.555.779
	e-mail	Martinmundarain@hotmail.com
	e-mail	
Br. Salazar O. Luis C	CVLAC	17.406.805
	e-mail	Lcsalazar25@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Banca

Banca Electrónica

Empresa de Autopartes

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativa	Contaduría Pública

Resumen

El uso de la banca electrónica en las empresas de autopartes en la Parroquia Santa Catalina del Municipio Bermúdez, Carúpano - Estado Sucre, 2011, garantizaría un adecuado uso de la herramientas tecnológicas que actualmente está a disposición de las mismas, todo ello conllevaría a un mejor manejo en las actividades administrativas y financieras realizadas por estas empresas. En el mundo competitivo en el cual vivimos, el uso de mecanismos que permitan agilizar las operaciones de la organización, son fundamentales para la permanencia en el mercado y el logro de los objetivos.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Prof.Tali, José	ROL	C A		AS		TU	x	J U			
	CVLAC	9.909.774									
	e-mail	josetali@hotmail.com									
	e-mail										
	ROL	C A		AS		TU		J U			
	CVLAC										
	e-mail										
	e-mail										
	ROL	C A		AS		TU		J U			
	CVLAC										
	e-mail										
	e-mail										

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2011	08	12
------	----	----

Lenguaje: Spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis: Gamboa_Mundarain_Salazar_CD	Word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Departamento de Administración

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre - Carúpano

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"**.

Leído 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.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	
SISTEMA DE BIBLIOTECA	
RECIBIDO POR	<i>Martínez</i>
FECHA	05/8/09
HORA	5:30

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNDELO
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/maruja

Derechos:

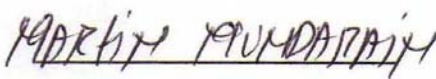
Nosotros los autores de esta investigación cedemos los derechos de Publicación del contenido completo del presente trabajo a la Universidad de Oriente reservándonos los derechos de Autoría del mismo



AUTOR 1

Br. Deneitzi J. Gamboa G.

C.I. 18.414.953



AUTOR 2

Br. Martin M Mundarain M .

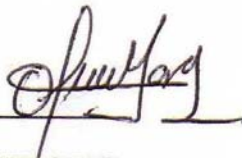
C.I. 15.555.779



AUTOR 3

Br. Luis C. Salazar O.

C.I. 17.406.805



TUTOR-JURADO

Prof. Oliver Márquez

C.I. 13.294.261