



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

**FACTORES QUE INCIDEN EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA,  
POR PARTE DE LOS CLIENTES DE LOS BANCOS PÚBLICOS Y  
PRIVADOS EN EL MUNICIPIO BERMÚDEZ  
CARÚPANO, ESTADO SUCRE.**

**PRESENTADO POR:**

**Br. Boada G, Marianny J**

**Br. García A, Luis J**

**DIRIGIDO POR:**

**Prof. Oliver Márquez**

**TRABAJO DE GRADO MODALIDAD CURSOS ESPECIALES DE GRADO  
PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO  
DE LICENCIADOS EN CONTADURÍA PÚBLICA.**

**CARÚPANO, MARZO DE 2012**

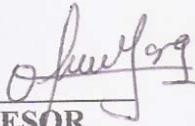


**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**FACTORES QUE INCIDEN EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA,  
POR PARTE DE LOS CLIENTES DE LOS BANCOS PÚBLICOS Y  
PRIVADOS EN EL MUNICIPIO BERMÚDEZ  
CARÚPANO, ESTADO SUCRE.**

**PRESENTADO POR:  
Br. Boada G, Marianny J  
Br. García A, Luis J**

**Trabajo de grado APROBADO en nombre de la Universidad de Oriente, por el  
siguiente jurado calificador. En la ciudad de Carúpano a los 24 días del mes de  
marzo de 2012**

  
**JURADO ASESOR**

**Prof. OLIVER MÁRQUEZ**

## ÍNDICE GENERAL

	Pag.
Dedicatorias.....	vi
Agradecimientos.....	viii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	1
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación.....	12
Capítulo I.....	43
Aspectos Generales de la Banca Electrónica.....	43
1.1. Bases Teóricas.....	44
1.1.1. Internet.....	44
1.1.2. Banco.....	46
1.2.3. Banca Tradicional.....	47
1.2.4. Banca Electrónica.....	48
1.3. Bases Legales.....	54
1.4. Sistematización de las Variables.....	56

1.5. Definición de Términos Básicos.....	59
Capítulo II.....	64
Situación Actual de la Banca Electrónica en Venezuela.....	64
2.1. El Sistema Bancario Venezolano. ....	64
Capítulo III .....	68
Servicios de la Banca Electrónica Usados por los Clientes en la Ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.....	68
3.1. Aspectos Generales.....	68
3.2. Calculando un Índice de uso de la Banca Electrónica (IUBE).....	69
3.3. El IUBE vs los Factores de Uso de la Banca-e.....	72
3.4. Características de la Muestra.....	75
3.5. Confiabilidad de la Muestra. ....	79
3.6. Medios y Servicios Utilizados en el Municipio Bermúdez .....	79
Capítulo IV .....	85
Factores Que Inciden en el Uso de la Banca Electrónica .....	85
Conclusiones.....	93
Recomendaciones .....	94
Referencias .....	95
Anexos .....	107

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, a la Virgen del Valle, por escuchar mis oraciones en los momentos difíciles, ellos me señalaron el camino en los momentos de angustia.

A mi abuela Mercedes de Gamboa, a pesar que no te encuentras físicamente presente en este momento, fuiste muy especial conmigo, donde quieras que estés, siempre te llevaré en mi corazón, Maita para ti.

A mis padres Ana Gamboa y José Martínez, por su apoyo incondicional y por darme la mano cuando los necesite, por confiar en mí, por tener fe en mí. Sin ustedes nunca lo hubiera logrado. Esto es de ustedes.

A mis hermanos, José, Wilmer y Felipe Martínez, Adrianny, Andry y Arick Ramírez, gracias, los quiero.

A mis sobrinos, Alhoys, Wilder y Wildris Martínez por regalarme sus sonrisas y travesuras, ayudándome a olvidar los problemas.

A la persona que se ha convertido en ejemplo de lucha, en mi guardián, a mi amor, Luis García gracias por tu amor y apoyo, por tenerme paciencia sobre todo con este trabajo de investigación. Te Amo.

A mis cuñadas, por darme ánimos para continuar.

A mis amigos, Wilfredo Romero y AnjulisBrazón, por estar a mi lado y hacerme reír, con ustedes he pasado muchos momentos agradables, espero esta amistad se mantenga firme.

Gracias a todos, por su amor y buenos deseos, los quiero.

*Marianny J. Boada G*

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios y al universo, por haberme dispuesto todas las herramientas y oportunidades, necesarias y suntuarias, para llevar a cabo esta investigación y muchas más cosas.

A mi madre, Mariluz Agreda, por haberme dado la vida, heredado tu voluntad, ambición, constancia, visión, percepción del mundo, ganas de crecer, entre muchas otras cualidades, y dado una vida llena de comodidades junto con todas las herramientas y oportunidades con las que cualquiera podría soñar. Esto y mucho más, es y será todo gracias a ti, muchas gracias mamá.

A mis tías y tío, en especial a Reina y Zaida Agreda, por haberme llevado de la mano desde niño hasta Licenciado, muchas gracias por su apoyo y enseñanzas, los llevare conmigo el resto de mi vida.

A mi hermano John, a mis primos, en especial Diana, la chis, Abraham y Luisito, y a mis amigos del alma de toda la vida, por haberme propiciado tantos buenos momentos, desde que me acuerdo hasta este punto.

A la persona que me ha enseñado que es lo más valioso en esta vida y como apreciarlo, convertido en un hombre diferente, un hombre mejor, apoyado en todo desde haberte conocido, y la mujer a la que amo, Marianny Boada.

A mi abuelo, Juan Agreda, por haber sido un padre para mí mientras la vida te lo permitió.

A mi Padre, Aramiz Ludovic, por haber cuidado de mi, enseñado y sido el padre que no tuve por tanto tiempo.

A mi padre, Luis García, por todas las cosas que me enseñaste y aprendí de ti.

*Luis J. García A.*

## **AGRADECIMIENTOS.**

En primer lugar a Dios, por ser nuestro guía en la vida, y ayudarnos a tener sabiduría, entendimiento y salud, para cumplir nuestra meta.

A nuestros familiares, por que han sido las personas más cercanas, que con su amor y apoyo nos dieron ánimo para seguir nuestra lucha.

A la Universidad de Oriente, por abrirnos las puertas a la educación y permitir que nos formáramos como profesionales

Así como a los profesores de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre – Carúpano, en especial a los profesores José Tali y Zaida Agreda, quienes fueron nuestros guías durante la carrera.

A todas aquellas personas, que formaron parte de este sueño hecho realidad.

*¡Muchas Gracias!*

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
<b>Tabla N° 1:</b> Proporción Edad/Genero de la Muestra.....	27
<b>Tabla N° 2:</b> Mapa de Variable.....	58
<b>Tabla N° 3:</b> Estadísticos Básicos del IUBE.....	72
<b>Tabla N° 4:</b> Alfa de Cronbach.....	79
<b>Tabla N° 5:</b> Tabla de Frecuencia Uso de Cajeros.....	80
<b>Tabla N° 6:</b> Tabla de Frecuencia Retiro de Efectivo.....	81
<b>Tabla N° 7:</b> Tabla de Frecuencia Pago por Punto de Venta.....	82
<b>Tabla N° 8:</b> Tabla de Frecuencias Consultas ATM.....	83
<b>Tabla N° 9:</b> Resultados de Regresión Lin-Lin.....	86
<b>Tabla N° 10:</b> Resultados de Regresión Lgn-Lin.....	87
<b>Tabla N° 11:</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov Lin-Lin.....	91
<b>Tabla N° 12:</b> Correlación de las Variables.....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
<b>Grafico N° 1:</b> Mapa de Oficinas Bancarias .....	69
<b>Grafico N° 2:</b> Distribución de IUBE.....	71
<b>Grafico N° 3:</b> Escala de Likert IUBE .....	71
<b>Grafico N° 4:</b> Distribución Uso de ATM.....	80
<b>Grafico N° 5:</b> Distribución Retiro de Efectivo por ATM.....	81
<b>Grafico N° 6:</b> Distribución Pago por Punto de Ventas .....	82
<b>Grafico N° 7:</b> Distribución Consultas por ATM.....	83
<b>Grafico N° 8:</b> Dispersión de los Residuos .....	89
<b>Grafico N° 9:</b> Normalidad de Residuos Grafico.....	90
<b>Grafico N° 10:</b> Histograma Normalidad de Residuos .....	90



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

**FACTORES QUE INCIDEN EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA,  
POR PARTE DE LOS CLIENTES DE LOS BANCOS PÚBLICOS Y  
PRIVADOS EN EL MUNICIPIO BERMÚDEZ CARÚPANO, ESTADO  
SUCRE.**

**RESUMEN**

Hoy día las TICs, han revolucionado la forma de relacionarse de las personas, muestra de esto es la Banca Electrónica, con avances nunca vistos, logrando implementar medios y mejorando servicios, facilitando la vida a los clientes, a pesar de esto su uso depende de una serie de factores personales, tecnológicos y socioeconómicos a considerar. Por esto, el siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los factores que inciden en el uso de la banca electrónica por parte de los clientes de los bancos públicos y privados en la ciudad de Carúpano, municipio Bermúdez del estado Sucre. Para esto, se realizó una encuesta, valiéndose de la aplicación de un cuestionario con reactivos Likert a una muestra de 383 personas bancarizadas, extrayéndose los datos, a los que posteriormente se les aplicó un análisis de regresión múltiple, con ayuda del software SPSS, esta investigación fue correlacional, de campo, y no experimental, obteniendo los datos de fuentes primarias. Se determinó que los factores que inciden en el uso de la banca electrónica son: la edad, situación laboral, número de tarjetas, nivel educativo y el poseer internet. Se concluyó que, la Banca Electrónica en Venezuela, se encuentra en tercer lugar dentro de los países latinoamericanos. Los principales servicios y medios utilizados en el Municipio objeto de estudio son el retiro de efectivo por cajero y pago por punto de venta. Se recomendó, implementar estrategias para dar a conocer el marco regulatorio de la banca electrónica, aumentar el número de cajeros automáticos y de comercios afiliados a puntos de venta en el Municipio, desarrollar estrategias para incrementar el número de tarjetas en circulación en el municipio, dar a conocer el resto de servicios financieros integrantes de la banca electrónica, y adaptar los servicios de la banca electrónica a personas mayores y sin acceso a internet.

**Palabras Clave:** Banca Electrónica, e-Banking, Regresión Múltiple, Factores

## INTRODUCCIÓN

Hoy día, la presente generación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha revolucionado de muchas formas la manera de funcionar del mundo, junto a todos los mercados y las diferentes sociedades existentes dentro de él, gracias a las facilidades y comodidades que estas herramientas brindan a todos estos sectores.

Adicionalmente, Internet ha colaborado en este proceso de cambio, pero más como medio de comunicación a nivel global, siendo este uno de los principales impulsores de la globalización de la información, operaciones de las empresas en sus diferentes ramos, comercialización entre muchas más áreas, valiéndose de las diferentes tecnologías complementarias (telefonía, video, mensajería instantánea).

De esta forma, los diferentes dispositivos ofrecidos por la tecnología actual capaces de procesar información, recibirla y compartirla a través de la Internet son los responsables de este cambio tan radical, gracias al impacto generado por éstos en las diferentes sociedades del mundo, así como las empresas en la comercialización de bienes y servicios.

Como consecuencia de este impacto, surge la denominada banca electrónica, la cual consiste en la prestación de servicios financieros a través de dichos dispositivos, y por lo tanto su existencia está sujeta a éstos. De la misma forma, el uso de ésta depende de una serie de factores, o características de los usuarios de estos servicios, los cuales pueden ser muy diversos y determinantes, e incluyen aspectos personales, socioeconómicos y de acceso a la tecnología.

A raíz de lo anterior, surge la necesidad de realizar esta investigación, lo cual permitirá determinar cuáles son los factores que inciden en el uso de la Banca Electrónica en la ciudad de Carúpano, municipio Bermúdez, del estado Sucre. Además, los resultados obtenidos de esta pueden servir a los bancos para implementar

estrategias orientadas a mejorar el servicio y la penetración al uso del mismo, así como, ayudar a otros investigadores.

Con respecto a la estructura de este trabajo, el mismo está comprendido, en primer lugar, el índice general, de tablas y Figura, Resumen, Dedicatorias, Agradecimiento, Planteamiento del Problema, Objetivos de la Investigación y Justificación. En segundo lugar, por cuatro (04) capítulos continuos y complementarios denominados de la siguiente manera:

Capitulo I: Contiene los aspectos generales de la Banca Electrónica, tales como la conceptualización de sistema bancario, banca tradicional, banca electrónica, principales medios y servicios prestados por este último, además de su marco legal regulatorio.

Capitulo II: Contempla la situación actual de La Banca Electrónica en Venezuela. Aquí se explica cómo se encuentra la banca electrónica, número de bancarizados, cantidad de cajeros automáticos, entre otros datos e indicadores.

Capitulo III: Se muestra lo referente a los medios y servicios más usados, las características de la muestra, entre otros; de los clientes bancarios en el Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

Capitulo IV: Contempla lo referente a los resultados obtenidos, e indican los Factores que Inciden en el uso de la Banca Electrónica en el municipio Bermúdez y la relación en ellos.

Además, la metodología a seguir para la consecución de dicho objetivo, consistió en la aplicación de una encuesta, utilizando como herramienta un cuestionario cerrado, contentivo de diez (10) afirmaciones con cinco opciones cada una, siguiendo un esquema o escala de Likert, por lo cual la modalidad de este trabajo es de campo, al valerse de fuentes de información primarias. En ese mismo cuestionario, también, se indagó acerca de los datos personales, socioeconómicos y socio-tecnológicos de los encuestados.

Finalmente, ya que para el análisis de la información recopilada a través de la encuesta, se aplicaron técnicas estadísticas (análisis de regresión múltiple) para establecer la relación entre la variable dependiente y las variables independientes, es decir, el uso de la banca electrónica y los distintos factores que podrían incidir, por lo que esta investigación fue del tipo correlacional, y no experimental.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hoy día, las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) expresadas principalmente en la Internet, tienen tantos beneficiarios como usos de los mismos alrededor de todo el mundo. La asistencia de estas herramientas ha permitido expandir los canales de comunicación, y el nacimiento de muchos mercados, productos y servicios ligados directamente a estas tecnologías.

Por consiguiente, prueba de esto, son las numerosas personas (y usuarios) que se conectan a Internet diariamente con distintos fines y a través de diferentes dispositivos, según las estadísticas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) encargado de regular las telecomunicaciones, más de 2 mil millones de usuarios se conectan a Internet diariamente.

En este sentido, HamadunTouré, la mayor autoridad de la UIT, planteó que: “a principios del año 2000 había en el mundo... solamente 250 millones de usuarios de Internet... En 2011... los usuarios de Internet superaban ligeramente los 2 mil millones”. Esto ratifica lo mencionado con anterioridad, y además, permite ver el avance y la penetración de este medio en las sociedades a nivel mundial en comparación con el inicio de la década anterior. (8 veces más usuarios en solo 11 años).

Adicionalmente, otro de los principales elementos integrantes de las TICs, responsables de la comunicación, es la telefonía móvil, la cual también ha experimentado un crecimiento bastante significativo en los últimos tiempos, como también lo expresa HamadunTouré: "a principios del año 2000 había en el mundo solamente 500 millones de abonados a la telefonía móvil... En 2011, los abonados a la telefonía móvil eran más de 5 mil millones”, este crecimiento a nivel mundial de la

telefonía móvil en los últimos once (11) años representó un novecientos por ciento en comparación con las cifras del año 2000 y del año 2011.

En relación a lo antes mencionado, se puede observar una tendencia de expansión de la telefonía móvil e Internet en la última década, la cual no tiene comparación con ninguna otra tecnología. Por lo tanto, siguiendo esta realidad, todos los mercados, productos y servicios ligados directamente a estas han reaccionado de manera similar.

En vista de lo anterior, la sociedad mundial podría encontrarse en constante adaptación a avances tecnológicos que quizás hagan la vida más fácil y cómoda, con acceso nunca antes visto, a mayor cantidad de servicios, con la posibilidad de realizar más actividades como compras, ventas y pagos, desde la comodidad del hogar, oficina de trabajo, entre otros.

De este modo, particularmente, las personas pueden acceder a una serie de servicios financieros, prestados a través de Internet y la telefonía móvil entre otros elementos de las TICs, como por ejemplo, la denominada Banca Electrónica. En este sentido, todos los bancos han despertado un interés especial en estos medios a raíz del crecimiento tan pronunciado expresado por los mismos, y la reducción de costos que supone la prestación de estos servicios para los bancos en específico.

Por tanto, siguiendo esta tendencia, la banca latinoamericana no se escapa de esta realidad, ya que también ha sido beneficiaria de ella, así lo destaca la revista Mercado, de la República Dominicana, y el Diario Financiero, periódico chileno, en sus respectivas publicaciones, las cuales coinciden en que existe en Latinoamérica más de 112 millones de usuarios de Internet. Así mismo, según Javier Montanaro en su artículo publicado en la revista electrónica Latin Link, a través de su portal <http://newsletter.usmediaconsulting.com/2011/11/publicidad-movil-a-punto-de-dispararse-en-latinoamerica/?lang=es> expuso que la penetración de la telefonía móvil

supera al 100% en la mayoría de los países latinoamericanos (esto es posible ya que las personas son poseedoras de varios equipos móviles).

Los hechos anteriores, suponen, que los bancos tienen la oportunidad de llegar exitosamente a un número elevado de personas, a través de la Banca Electrónica, gracias a la penetración de los medios de prestación de estos servicios en la población Latinoamericana.

En el caso particular de Venezuela, el impacto de las TICs no se queda atrás, contando en 2011 con una penetración de la Internet de un treinta y siete coma siete por ciento (37,7%) de la población del país, y ha demostrado un crecimiento del novecientos noventa y siete por ciento (997%) en comparación con la penetración de la Internet en el año 2000 según la UIT. Además, otros entes como Datanalisis, refieren que ya son más de diez millones ochocientos cincuenta mil (10.850.000) usuarios de la red en Venezuela para el 2011.

En cuanto, a la penetración de la telefonía móvil en Venezuela, según una cifra aportada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel), comprende mas de veintiséis millones novecientos ochenta mil (26.980.000) venezolanos, los cuales representan el noventa y tres por ciento (93%) de la población venezolana, viéndose impactada de esta forma gran parte de esta sociedad por el avance y evolución de las TICs en general.

En vista de los avances tecnológicos, a parte de la gran penetración de la tecnología en la sociedad venezolana, estos han impactado a todos los productos y servicios directamente relacionados con las TICs, más aún, aquellos cuya existencia misma depende de esta tecnología. Dentro de estos servicios prestados a través de las TICs se encuentra la Banca Electrónica o e-Banking.

Así mismo, de la misma forma como la sociedad venezolana se ha visto afectada por el avance de las TICs, la banca electrónica, cuya existencia está ligada a estas tecnologías, se ha visto marcada por este progreso, aunque en proporciones

diferentes. Ejemplo de esto, es el número de cajeros automáticos que actualmente se encuentran operando en Venezuela, según la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN) son 9070 cajeros automáticos a lo largo y ancho del país, los cuales en comparación con los cuatro mil ciento diecinueve (4119) que existían en el año 2002 permiten apreciar este avance.

En consecuencia, prueba de que este avance está lejos de detenerse, SUDEBAN en el año 2011 exigió a todos los bancos del sistema bancario a actualizar todos los cajeros automáticos a nivel nacional a la nueva tecnología chip para mayor seguridad de los usuarios, con fecha tope del 31/12/2011, y a discontinuar todos los cajeros que a partir de esa fecha no hayan sido actualizados, donde a finales de noviembre siete mil ciento veinte y ocho (7128) cajeros ya han sido actualizados.

Otro aspecto de relevancia, es la bancarización de la población, la cual ha alcanzado el cuarenta y cinco por ciento (45%) de los venezolanos para el 2011 según Datanalisis, en manos de las cuarenta (40) entidades conformantes del sistema bancario venezolano según cifras proporcionadas por SUDEBAN al 31/12/2010. Se podría decir que por la gran penetración de las TICs en la sociedad venezolana, una parte importante de los venezolanos bancarizados podría tener acceso a la banca electrónica de forma regular, ya sea a través de la internet, la telefonía móvil, los cajeros automáticos, o los puntos de ventas.

Además, otro elemento de la banca electrónica, conformado por los puntos de ventas, también ha penetrado pronunciadamente en la sociedad venezolana. Gracias a este mecanismo de pago con tarjetas de débito y crédito, los siete millones setecientos diecinueve mil ochocientos veinte y nueve (7.719.829) tarjeta habientes en Venezuela pueden disfrutar del servicio que ofrecen los bancos a través de los más de doscientos cincuenta y dos (252) mil puntos de ventas en comercios afiliados en todo el país, o también realizar operaciones en los cajeros automáticos, según las estadísticas de SUDEBAN.

Al mismo tiempo, los elementos más representativos de la banca electrónica son la llamada banca OnLine o Banca-e y la banca telefónica, las cuales ofrecen una amplia gama de servicios a través de la Internet, la telefonía fija y móvil, gracias a la profunda penetración de la Internet y la telefonía móvil en Venezuela, estos medios de prestación de servicios financieros tienen la capacidad de proporcionar a los bancos la oportunidad de aprovechar este apogeo de las TICs para llegar a una mayor cantidad de personas, e, inclusive, incrementar el índice de bancarización mediante estas vías.

Bajo la realidad antes descrita, se considera que en Venezuela muchos factores pudieran estar incidiendo en el uso y aprovechamiento de la Banca Electrónica, e inclusive estar relacionados con características personales, laborales, nivel académico entre otros, como edad, sexo, nivel socio-económico, situación laboral y demás, vinculados a un mayor o menor uso de la TIC, en especial un acceso importante a los sistemas de telefonía e internet, formas de pago electrónica, entre otras, que cada día mas, copan los mercados donde se transan diversos bienes y servicios, en el caso particular, del sistema bancario, donde las TICs permean todos sus ámbitos.

Por ejemplo, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), el censo nacional de 2011 revelo una proporción similar entre hombres y mujeres (96 hombres por cada 100 mujeres) y la existencia de una población mayoritariamente joven en un 40% por ciento por debajo de los 25 años, asimismo, se reconoce un aumento positivo de la población universitaria, según el presidente de la República Bolivariana de Venezuela Hugo Rafael Chávez Frías, en su informe anual ante la Asamblea Nacional (AN) en 2012, refiere que el sistema de Educación Universitaria hace una década atendía aproximadamente a 800 mil estudiantes, hoy la matrícula universitaria superó los 2 millones de personas lo que sugiere un mayor nivel académico en la población, probablemente significativo en la movilidad social, acceso a mejores empleos, remuneraciones, entre otros.

Entender como estos aspectos, tales como: edad, sexo nivel socio-económico y académico, pudieran estar incidiendo en el uso y provecho de las TICs en el ámbito bancario, específicamente en la banca electrónica, es medular para este trabajo.

Por consiguiente, es posible, dejar entrever, de acuerdo a lo antes planteado que podrían existir diversos factores que inciden significativamente en el uso de la banca electrónica, como por ejemplo el género, nivel de instrucción académica, situación laboral, edad, entre otros que podrían influir de diversas formas y medidas, y ser determinantes a la hora del uso y aprovechamiento de esta tecnología.

En este sentido, dichos factores también pueden ser preponderantes en el uso de la e-banca en la Ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre, donde el sistema bancario venezolano se extiende con la presencia de doce (12) instituciones bancarias, tales como:

- Banco Caroní C.A.
- Banco de Venezuela, S.A.C.A.
- Banco del Caribe C.A.
- Banco Exterior C.A.
- Banco Mercantil C.A.
- Banco Provincial S.A.C.A.
- BANESCO S.A.C.A.
- BFC Banco Fondo Común C.A.
- CORP Banca C.A.
- Del Sur
- Banco Bicentenario C.A.
- Banco Industrial de Venezuela C.A.

Así pues, como parte de esta realidad, estas instituciones en su conjunto conforman dieciocho (18) oficinas, y ofrecen sus servicios a través de veintinueve (29) cajeros automáticos, ubicados, mayoritariamente, en sus respectivas

instalaciones a lo largo y ancho del perímetro urbano de la Ciudad de Carúpano, donde existe una población pujante, con acceso libre a Internet y a la telefonía móvil, así como, con una amplia posibilidad de realizar operaciones comerciales a través de diversos medios electrónicos que incluyen tarjeta de crédito, tarjeta de debito, cupos de bono alimenticio y transferencia bancarias, donde participa personas de diversas edades, genero, situación socio económica y nivel académico.

Por consiguiente, para comprender como influyen estos factores en la realidad particular antes descrita en relación al uso de la banca electrónica, es necesario ahondar en esta temática tal como se pretende con esta investigación.

En consecuencia, dada la complejidad del tema tratado y de acuerdo a todo lo antes dicho, se genera la siguiente pregunta general de investigación:

¿Cuáles factores inciden en el uso de la Banca Electrónica por parte de los clientes de los bancos públicos y privados en la Ciudad de Carúpano, Estado Sucre?

Para dar una respuesta mucho mas concreta de esta interrogante general, se desagrega la misma en las siguientes preguntas particulares o derivadas:

¿Cuáles son los aspectos conceptuales y legales que rigen la Banca Electrónica en Venezuela?

¿Cómo es la banca electrónica en Venezuela actualmente?

¿Cuáles son los servicios de la Banca Electrónica usados por estos clientes?

¿Qué factores inciden en el uso de la Banca Electrónica?

Finalmente, lo que se pretende con este trabajo de investigación es comprender los factores incidentes en el uso de Banca Electrónica en Carúpano, Estado Sucre.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Determinar los factores que inciden en el uso de la banca electrónica por parte de los clientes de los bancos públicos y privados en la ciudad de Carúpano, estado Sucre.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mostrar los aspectos conceptuales y legales que rigen la Banca Electrónica en Venezuela.
- Estudiar la situación actual de la banca electrónica en Venezuela.
- Describir los servicios de la banca electrónica usados por los clientes de los bancos públicos y privados de la ciudad de Carúpano, estado Sucre.
- Identificar los factores que inciden en el uso de la banca electrónica en las personas bancarizadas de la ciudad de Carúpano, estado Sucre.

## JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación se justifica desde cuatro perspectivas, las cuales son: metodológico, teórico, práctico y social.

En vista de lo anterior, la metodología utilizada en este trabajo, puede servir de guía para posteriores investigaciones que aborden temas similares u otras de distintas temáticas, pero, capaces de tomar como ejemplo las técnicas y procedimientos utilizados para llevar a cabo esta investigación, así como los resultados obtenidos.

De la misma forma, la información recopilada y creada a través de esta investigación, alimenta el estado del arte y los conocimientos en esta área, para de esta forma, poner a la disposición de los investigadores mayores fundamentos teóricos para sus distintos intereses.

Por otra parte, además de los investigadores y posibles usuarios de este trabajo para fines académicos, las entidades bancarias podrían interesarse en los resultados y utilizarlos para el desarrollo de estrategias orientadas a incrementar el éxito de estos servicios, e inclusive, aumentar el índice de bancarizados a través de los mismos.

Finalmente, las estrategias implementadas por los bancos para mayor penetración de este medio en la sociedad, podrían impactarla de tal forma, que mas personas disfrutarían de todas las comodidades ofrecidas por la Banca Electrónica, dentro de ellas, mayor seguridad en el manejo de efectivo, menor tiempo en la gestión de operaciones y mayor disponibilidad de algunos servicios financieros.

## MARCO METODOLÓGICO

Para mayor comprensión del desarrollo del trabajo, a continuación, se procede a mostrar los distintos métodos o naturaleza de investigación y a nombrar o resaltar, expresamente, la naturaleza de este. Dentro de estos conceptos el principal a conocer es el de Marco Metodológico.

Respecto a esto, Fideas G Arias (2004) lo define de la siguiente manera: “es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado”. (P. 98).

Adicionalmente, en el siguiente portal <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema3.html> se menciona “es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método”.

Por otra parte, Hurtado, I y Toro, J (2007) lo ven como sigue:

El diseño del marco metodológico constituye la médula de la investigación. Se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo investigativo: la definición de la población sujeta a estudio y de la selección de la muestra, diseño y aplicación de los instrumentos, la recolección de los datos, la tabulación, el análisis y la interpretación de los datos... aquí se indica la metodología que va a seguirse en la investigación para lograr los objetivos propuestos o para probar las hipótesis formuladas... también hay que presentar el diseño de investigación que se pondrá en práctica y el tipo de investigación que vamos a realizar; se elaboran los instrumentos de recolección de datos y se indican cuales serán los procedimientos a seguir, para el análisis de los mismos. (P. 90)

Lo antes expuesto, deja ver que el marco metodológico es el cuerpo contentivo de la presentación de las técnicas aplicadas para la recolección de datos y análisis de los mismos orientados a la consecución de los objetivos planteados previamente; definición de los tipos de investigación y la expresión de la naturaleza del trabajo en cuestión; identificación de la población, la muestra y el o los procedimientos seguidos

para el cálculo de la misma. Todos estos elementos en conjunto conforman el cómo se realizó la investigación.

En relación a lo anterior, se puede observar dentro de la estructura del marco metodológico la definición de los distintos tipos de investigación, así como la ubicación del trabajo en cuestión dentro de esta clasificación.

### **TIPOS DE INVESTIGACIÓN.**

Existen diferentes clasificaciones de los tipos de investigación desde los puntos de vista respectivos de cada autor en cuanto a esta temática. Para fines de esta investigación se reconocieron las siguientes clasificaciones: Según el nivel o profundidad, modalidad y diseño.

En cuanto al nivel o profundidad, este se sub-clasifica a su vez en: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativo.

#### **Exploratoria.**

Al respecto, se define como sigue en el portal <http://www.efdeportes.com/efd157/investigacion-en-deporte-enfoque-cuantitativo.htm> “es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.”

Además, Hernández, Fernández y Batista (2003) citados en el portal [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/pinera\\_e\\_rd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf) agregan “cuando se pretende profundizar más acerca de un tema poco conocido o desconocido totalmente, esto con el fin de abordar puntos que no fueron tocados anteriormente, se pueden obtener resultados tanto positivos como negativos, pero siempre importantes para la investigación.”

De igual manera, se expresa en el portal [http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez\\_juan/.../tiposyniveles.ppn](http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez_juan/.../tiposyniveles.ppn) “Cuando

no existe un cuerpo teórico abundante que ilumine el estudio sobre fenómeno observado y los resultados que se obtengan sea un aporte al reconocimiento de los elementos que lo integran.”

Por consiguiente, es claro que la investigación exploratoria se aplica cuando el problema de investigación no ha sido o fue poco abordado con anterioridad, por lo que se tiene nulo o casi nulo conocimiento del mismo.

### **Descriptiva.**

Danke (1989) citado por el portal [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/pinera\\_e\\_rd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf) expresa lo siguiente: “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

Por otra parte, el portal mencionado con anterioridad <http://www.efdeportes.com/efd157/investigacion-en-deporte-enfoque-cuantitativo.htm> señala: “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio, en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.”

Mientras tanto, para Tamayo (1998) citado en el portal [http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodologico.pdf?sequence=7](http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodologico.pdf?sequence=7) la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta.

Por ultimo, se esta en presencia de este tipo de investigación, según el portal [http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez\\_juan/.../tiposyniveles.ppn](http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez_juan/.../tiposyniveles.ppn) “Cuando se señala cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno o evento, cuando se busca especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar.”

Como resultado, se puede percibir a las investigaciones descriptivas, como aquellas enfatizadas en la recolección y análisis de datos de diferentes aspectos de un fenómeno en particular, con la finalidad de interpretar la información resultado de la investigación para describir el fenómeno de manera precisa, así como caracterizar sus aspectos más relevantes.

En este sentido, los trabajos imputables a esta categoría, llegan a un nivel intermedio de profundidad del conocimiento.

### **Correlacional.**

En lo referente al nivel o profundidad de investigación correlacional, El portal [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/pinera\\_e\\_rd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf) entiende lo siguiente:

Su finalidad es medir el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se cuantifican las variables y luego, mediante la aplicación de técnicas estadísticas apropiadas y el contraste de hipótesis correlacionales, se estima el valor de correlación. Aunque este tipo de investigación no determina de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

Aunado a lo anterior, estos trabajos se comprenden en el portal [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/pinera\\_e\\_rd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf) como sigue:

Estos estudios son los que se encargan de identificar la relación entre dos o más conceptos o variables. Los estudios correlacionales tienen en cierta forma un valor un tanto explicativo, con esto puede conocer el comportamiento de otras variables que estén relacionadas.

De igual manera, se esta en presencia de estas investigaciones según el portal [http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez\\_juan/.../tiposyniveles.ppn](http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez_juan/.../tiposyniveles.ppn) “Cuando se pretende hacer ver o determinar el grado de relación que pueden tener dos o más variables en una investigación.”

De estas evidencias, se deduce que las investigaciones correlacionales se realizan cuando se pretende establecer relaciones entre dos o mas variables, sin involucrar una relación causa-efecto entre las mismas, ni determinar con exactitud las causas del fenómeno, pero aun así, estas dan un indicio de ese comportamiento.

### **Explicativas.**

Finalmente, la última sub-clasificación del nivel o profundidad de investigación, es comentada en el portal <http://www.efdeportes.com/efd157/investigacion-en-deporte-enfoque-cuantitativo.htm> como sigue: “se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados constituyen el nivel más profundo de conocimientos.”

Sumado a esto, en el portal [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/pinera\\_e\\_rd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf) se concibe de la siguiente manera: “estos estudios son los encargados de explicar porque ocurre uno o más fenómenos, las condiciones en las que este fenómeno se presenta y las variables que se puedan relacionar. Este tipo de investigaciones se realizan con una estructura mayor.”

Siguiendo esta tendencia, este tipo de investigaciones se orienta en el portal [http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez\\_juan/.../tiposyniveles.ppn](http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez_juan/.../tiposyniveles.ppn) como sigue: “Está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos o sociales y su interés se centra en explicar por qué y en qué condiciones ocurre un fenómeno, o por qué dos o más variables se relacionan.”

En este sentido, las investigaciones explicativas comprenden, el conjunto de relaciones causa-efecto entre las variables que giran en torno al problema, es decir, explicar por qué ocurre el fenómeno y bajo que condiciones.

Por otra parte, ya concluidas las sub-clasificaciones de las investigaciones según su nivel o profundidad, de acuerdo a la modalidad puede ser: de campo y documental.

### **De Campo.**

Referente a esta sub-clasificación, según la modalidad de la investigación, La Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (UPEL, 2003), en el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales citado en el portal [http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodol\\_gico.pdf?sequence=7](http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodol_gico.pdf?sequence=7) define a este tipo de investigación como:

...el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en éste sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios...

Dentro de este contexto, Según Moreno, M. citado en el portal [http://books.google.co.ve/books?id=9eARu\\_jwbgUC&pg=PA41&dq=metodologia+d](http://books.google.co.ve/books?id=9eARu_jwbgUC&pg=PA41&dq=metodologia+d)

e+la+investigacion+documental+de+campo&hl=es&sa=X&ei=CMf0TtbiLofl0QGV\_  
OSxDA&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false este tipo de investigación:

Reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen... si se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas que los tienen, si se trata de probar la efectividad de un método o material se ponen en práctica y se registran en forma sistemática los resultados que se van observando, si se trata de buscar explicación para un fenómeno, el investigador y los auxiliares se ponen en contacto con el mismo para percibir y registrar las características, condiciones, frecuencia con que el fenómeno ocurre, entre otros... es la realidad misma la principal fuente de información en la investigación de campo y la que proporciona la información clave en la que se fundamentan las conclusiones del estudio...

Siguiendo esta tendencia, en la dirección web [http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=tipos%20de%20investigacion&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0CCsQFjAB&url=http%3A%2F%2Fmedusa.unimet.edu.ve%2Fdidactica%2Ffpdd49%2FLecturas%2FArchivo%2520Word%2FTIPOS%2520DE%2520INVESTIGACIONES%2520.doc&ei=Ts\\_0TqXJEOHy0gHBv8CCAg&usg=AFQjCNGYqxL1DoRLwi-hJgoTn7qzG-Pjmw&cad=rja](http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=tipos%20de%20investigacion&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0CCsQFjAB&url=http%3A%2F%2Fmedusa.unimet.edu.ve%2Fdidactica%2Ffpdd49%2FLecturas%2FArchivo%2520Word%2FTIPOS%2520DE%2520INVESTIGACIONES%2520.doc&ei=Ts_0TqXJEOHy0gHBv8CCAg&usg=AFQjCNGYqxL1DoRLwi-hJgoTn7qzG-Pjmw&cad=rja) se hace el siguiente aporte:

...se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representantes de las organizaciones o comunidades. Cuando se habla de estudios de campo, nos referimos a investigaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

Por ultimo, en este renglón, Bravo (1985) citado por Ramírez (2007) lo percibe como “aquel tipo de investigación a través del cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” (P. 66).

En los conceptos anteriores, se puede observar que indistintamente del tipo de investigación según otras clasificaciones, todos los autores coinciden en la investigación de campo según la modalidad del estudio, como el tipo en el cual se estudian los fenómenos a través del contacto directo con el mismo, recogiendo los datos de forma directa, y por lo tanto, trabajando con datos primarios, independientemente de si este esta en su ambiente natural o en un ambiente controlado por el investigador.

#### **Documental.**

Según Moreno, M. citado en el portal [http://books.google.co.ve/books?id=9eARu\\_jwbgUC&pg=PA41&dq=metodologia+de+la+investigacion+documental+de+campo&hl=es&sa=X&ei=CMf0TtbiLofl0QGV\\_OSxDA&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=9eARu_jwbgUC&pg=PA41&dq=metodologia+de+la+investigacion+documental+de+campo&hl=es&sa=X&ei=CMf0TtbiLofl0QGV_OSxDA&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false) esta sub-clasificación de los tipos de investigación según su modalidad “Reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada, tales como libros, revistas especializadas, películas, archivos, videos, estadísticas, informes de investigación ya realizadas, entre otros...”

Sumado a lo anterior, Ramírez, Bravo y Méndez, (1987) citados por Ramírez, T. (2007) esta sub-clasificación es concebida como:

...una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, psicológico, entre otros.) de la realidad a través de la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa, utilizando técnicas muy precisas de la documentación existente, que directa o indirecta aporte la información atinente al fenómeno que estudiamos. (P. 64)

De acuerdo con el contexto, en el portal [http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=tipos%20de%20investigacion&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0CCsQFjAB&url=http%3A%2F%2Fmedusa.unimet.edu.ve%2Fdidactica%2Ffpdd49%2FLecturas%2FArchivo%2520Word%2FTIPOS%2520DE%2520INVESTIGACIONES%2520.doc&ei=Ts\\_0TqXJEOHy0gHBv8CCAg&usg=AFQjCNGYqxL1DoRLwi-hJgoTn7qzG-Pjmw&cad=rja](http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=tipos%20de%20investigacion&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0CCsQFjAB&url=http%3A%2F%2Fmedusa.unimet.edu.ve%2Fdidactica%2Ffpdd49%2FLecturas%2FArchivo%2520Word%2FTIPOS%2520DE%2520INVESTIGACIONES%2520.doc&ei=Ts_0TqXJEOHy0gHBv8CCAg&usg=AFQjCNGYqxL1DoRLwi-hJgoTn7qzG-Pjmw&cad=rja) se entiende lo siguiente sobre la investigación documental:

El énfasis de la investigación está en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de un informe o propuesta sobre el material registrado, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, material inédito, hemerográfico, cartas, historias de vida, documentos legales e inclusive material filmado o grabado. Las fuentes de conocimiento, de análisis e interpretación serán fundamentalmente “cosas” y no “personas”.

Sobre las bases anteriores, se puede proyectar a la modalidad de investigación documental, como el estudio del fenómeno a través de material bibliográfico, entre otros registros, para la elaboración de proyectos total o parcialmente, a través de la revisión exhaustiva y análisis de estos registros.

Como última categoría a tratar, para efectos de este trabajo, se tiene a la clasificación de las investigaciones según el diseño, la cual se sub-clasifican a su vez en: experimental y no experimental.

### **Experimental.**

En cuanto a las investigaciones de diseño experimental, en el siguiente portal [http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez\\_juan/.../tiposyniveles.ppnse](http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez_juan/.../tiposyniveles.ppnse) expresa lo siguiente: “cuando el estudio se realiza mediante la observación, registro y análisis de las variables intervinientes en la investigación sobre modelos y ambientes artificialmente creados para facilitar la manipulación de las mismas”

Sumado a lo anterior, en el portal señalado a continuación [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/pinera\\_e\\_rd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf) se expresa: “con este tipo de diseño se pretende realizar una serie de acciones y después mediante la observación ver los efectos que produce. De acuerdo con Hernández, Fernández y Batista, 2003 “un experimento se lleva a cabo para analizar si una o más variables independientes afectan a una o mas variables dependientes y por qué lo hacen”

Adicionalmente, Ramírez (2007) opina al respecto “...es aquella que estudia los fenómenos en contextos artificiales, esto debido a que las condiciones de experimentación de la investigación suponen la manipulación de las variables de estudio.” (P. 67).

Obedeciendo las opiniones anteriores, se entiende como aspecto característico de las investigaciones de diseño experimental, el estudio de fenómenos en ambientes controlados por el investigador, para observar el comportamiento del mismo bajo los diferentes escenarios, y analizar la relación de las variables con este.

### **No Experimental.**

En cuanto al diseño de investigación no experimental, el portal [http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez\\_juan/.../tiposyniveles.ppn](http://losteques.ucab.edu.ve/Profesorado/alvarez_juan/.../tiposyniveles.ppn) expresa: “Conocidos también como post facto por cuanto su estudio se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno estudiado”

Paralelamente, Hernández, Fernández y Batista (2003), citados en el portal [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/pinera\\_e\\_rd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf) describen este tipo como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Este tipo de investigación no se manipula ni se realiza al azar, se realiza sin manipular variables, este estudio no crea alguna situación.”

Por tanto, a diferencia del diseño de investigación experimental, el diseño no experimental, como su nombre indica, comprende al estudio de los fenómenos en ambientes no controlados por el investigador, podría decirse en su estado natural, para analizar posteriormente los datos recabados durante la observación del fenómeno y a partir de allí obtener los resultados del estudio.

En síntesis, habiendo concluido con la anterior sub-clasificación, la definición de los distintos tipos de investigación, se ubica este trabajo en el nivel o profundidad correlacional, de campo, y diseño no experimental; de acuerdo a los conceptos explicados con anterioridad.

En otro contexto, para mayor comprensión del desarrollo de la investigación, en el marco metodológico se incluye además de la explicación de los distintos tipos de investigación, y reconocimiento de este trabajo dentro de dicha categoría, se procede a desarrollar las fuentes de información.

## **FUENTES DE INFORMACIÓN.**

Existen distintos tipos de fuentes de información, a las cuales recurren los investigadores para llevar a cabo sus trabajos. Estas serán clasificadas en cuanto concierne a este estudio, de acuerdo a la cercanía con la fuente con el fenómeno, en fuentes primarias y secundarias.

Antes de ahondar en estos términos, para mayor comprensión del asunto, se entenderá como fuentes de información a todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia. Tal cual como, esta publicado en el portal <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

### **Fuentes Primarias.**

En cuanto a la primera sub-clasificación de las fuentes de información, en el portal <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf> se comenta “no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más.”

Más profundamente, Salkin, Neli J. (1999) la define como sigue a continuación:

Son los resultados directos de un suceso o una experiencia y que se registran sin que el historiador necesariamente tenga la intención de utilizar posteriormente la referencia. Tales fuentes podrían ser un noticiario que se exhibió en un cine hace 50 años o un registro del número de registro de personas que recibieron psicoterapia en 1952 o las minutas de una reunión de una junta escolar... pueden proveer de información imposible de obtener de otra manera.

Sobre esto, se puede decir que las fuentes primarias comprenden a todos aquellos registros sin estos haber sido interpretados, tomados por el mismo investigador directamente del fenómeno.

### **Fuentes Secundarias.**

Pasando a la segunda sub-clasificación de las fuentes de información, las fuentes secundarias son explicadas en el portal <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf> según se muestra a continuación: “Componen la colección de referencia de la biblioteca... La utilizamos para confirmar nuestros hallazgos, ampliar el contenido de la información de una fuente primaria y para planificar nuestros estudios”.

En cuanto al tema, Salkin, Neli J. (1999) añade: “Son de segunda mano o al menos alejadas un paso del suceso original, como un resumen de estadísticas importantes, una lista de fuentes primarias importantes y una columna periodística basada en un relato de un testigo ocular... estas fuentes relatan lo que otros presenciaron...”

Tal como dejan ver las opiniones anteriores, las fuentes secundarias están comprendidas por contenidos bibliográficos, e informes de información resumida, los cuales han sido interpretados por al menos una persona, y en consecuencia, estas fuentes están alejadas al menos un paso de los registros originales, como por ejemplo, una doble cita.

Para efectos de esta investigación, se utilizaron fuentes primarias, ya que se accedieron a los datos aplicando un Instrumento de Recolección de Datos a las personas que cumplen en las características fijada por esta investigación, los datos se extraen directamente de la realidad.

## **POBLACIÓN.**

Pasando al concepto de población, según Arias (2004) ésta “es el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación” (P. 98)

Siguiendo esta vertiente, Berenson, Levine y Krehbiel (2001) ven a la población como “...la totalidad de elementos o cosas que se toman en consideración.”

Mas profundamente, Tamayo y Tamayo (2004) explican a la población como:

Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integra dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población, por construir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (P. 176)

De acuerdo con las perspectivas de los autores citados con anterioridad, los elementos, personas, entre otros, objetos de estudio integrantes del fenómeno en su totalidad, es decir; la población, para fin de esta investigación, estuvo compuesta por todas las personas bancarizadas de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

## **MUESTRA.**

En cuanto al concepto de muestra, Morales (1994) citado por Arias (2004) opina que: “es un subconjunto, representativo de la población” (P. 54)

De igual manera, Berenson, Levine y Krehbiel (2001) expresan que la muestra “es la porción de la población que se selecciona para su análisis.”

Apoyando lo anterior, el portal <http://www.uv.es/cim/im-itm/descarga/IM%20Tema08.pdf> la enfoca como: “conjunto reducido de individuos o elementos de una población, escogidos para obtener información sobre los mismos y generalizarla al resto de la población.”

Para este trabajo, se considero un subconjunto de la población, es decir, un subconjunto de personas Bancarizadas, el tamaño de la muestra se obtuvo de acuerdo a los siguientes parámetros de estimación:

$P$  y  $q = 50\%$  - probabilidad de éxito y fracaso

$Z = 95\%$  - nivel de confianza

$e = 0,5\%$  - error

Resultando una muestra de trescientos ochenta y tres ( $n = 383$ ) bancarizados. De los cuales ciento noventa y cinco (195) fueron mujeres y ciento ochenta y ocho (188) hombres resultado de una proporción de cuarenta y nueve por ciento (49%) hombres y cincuenta y un por ciento (51%) mujeres, a su vez estos grupos siguieron la proporción demográfica de la población, según los datos proporcionados por el INE en el censo del 2011, en el cual el 40% fueron personas menores de 25 años.

$N = \text{infinito}$

$n = 383$

**Tabla N°1:** Proporción Edad/Genero de la Muestra.

		<b>Edad</b>				
<b>Género</b>		<b>&lt; 25 (40%)</b>	<b>25 – 35 (25%)</b>	<b>36 – 40 (15%)</b>	<b>&gt;40 (20%)</b>	<b>Total</b>
<b>Masculino</b>		<b>75</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>188</b>
	<b>49 %</b>					
<b>Femenino</b>		<b>78</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>195</b>
	<b>51 %</b>					
						<b>383</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

### **TIPO DE MUESTREO.**

Antes de identificar los diferentes tipos de muestreo, es necesario definir qué es un muestreo, por tanto se muestran las siguientes definiciones.

Por su parte, Tamayo y Tamayo (2004) lo define como: “instrumento de gran validez, en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitan extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga (P. 177).”

Adicionalmente, el siguiente portal <http://www.chospab.es/calidad/archivos/Metodos/Muestreo.pdf> lo visualiza así: “...es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.”

De esta forma, queda claro que el muestreo podría verse como el proceso de selección de las unidades de la población, de las cuales se extraerá la información para inferir con esta sobre el comportamiento de la población, valiéndose de instrumentos estadísticos adaptados a la realidad de cada investigación.

Una vez entendido el concepto de muestreo, se puede continuar con sus numerosos tipos, para efectos de este trabajo se clasifican de la siguiente manera: Al Azar e Intencionales, donde la primera está sub-dividida en: simple y sistemática. Para iniciar se definirá el tipo de Muestreo al Azar Simple:

### **Muestreo al Azar Simple.**

Al respecto, Ramírez (2007) explica: “consiste en escoger bajo un procedimiento sencillo las unidades que conforman la muestra. Se debe asignar un código a cada uno de los elementos que conforman la población; luego, a través de un procedimiento al azar se seleccionan los elementos de la muestra”.

Aunado a lo anterior, Berenson, Levine y Krehbiel (2001) lo define:

Es aquella en la cual cada individuo o elemento de una población tiene la misma oportunidad de ser elegido. Además, cada muestra de un tamaño fijo tiene la misma probabilidad de ser elegida en cualquier otra muestra del mismo tamaño. El muestreo aleatorio simple es la técnica de muestreo aleatorio más elemental y constituye la base para las otras técnicas.

Por ultimo, Tamayo y Tamayo (2004) opina: “el elemento mas común para obtener una muestra representativa es la selección al azar -aleatoria-, es decir, que cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. (P. 177)”

Analizando los conceptos anteriores, se puede observar que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados como parte de la muestra, por tanto, para estos fines, sería necesario asignarle un número a cada

elemento de la población, antes de seleccionarlos al azar, para aplicar este método de muestreo. Para la selección de la muestra, suelen usarse instrumentos como la tabla de números aleatorios.

### **Muestreo al Azar Sistemático.**

Por otra parte, respecto al muestreo al azar sistemático, Ramírez (2007) explica:

...se debe contar con un registro o lista de elementos que conforman la población, se le asigna un código numérico a cada uno de ellos, luego se escoge de manera aleatoria uno de estos elementos, el número de que tiene asignado servirá para establecer los intervalos (de  $k$  en  $k$ ) que guiarán la escogencia de los integrantes de la muestra. (P. 96)

Afluyendo con esta vertiente, Joaquín Tomás-Sábado (2009) entiende lo siguiente:

Es una variante sencilla del muestreo aleatorio simple, que parte también de la lista total de la población, pero, en lugar de extraer  $n$  números aleatorios, solo se extrae uno  $y$ , a partir de ahí, se van seleccionando los demás elementos a intervalos fijos (5, 10, 15...), siendo el tamaño de este intervalo el resultado de dividir el tamaño de la población entre el tamaño de la muestra.

Siguiendo el punto de vista de los autores citados, el muestreo al azar sistemático, es idéntico al muestreo al azar simple hasta el momento de la selección del primer elemento, donde a partir de allí, en el muestreo al azar sistemático se seleccionará el resto de la muestra siguiendo con un patrón fijo previamente determinado.

### **Muestreo Intencional.**

En otro contexto, habiendo terminado la definición de las sub-clasificaciones de muestreo aleatorio, la otra clasificación del muestreo para efectos de esta

investigación, el muestreo intencional, se explica en el portal <http://es.scribd.com/doc/47169196/2/Marco-muestral> como sigue:

Los investigadores deciden, según sus criterios de interés y basándose en los conocimientos que tienen sobre la población, qué elementos entrarán a formar parte de la muestra de estudio. En este muestreo «no probabilístico» es muy importante definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión, y cumplirlos rigurosamente.

En adición a lo anterior, Ramírez (2007) declara: “Este tipo de muestreo implica que el investigador obtiene información de unidades de la población escogidas de acuerdo con criterios previamente establecidos seleccionando unidades “tipo” o muy representativas...”

A partir de estos conceptos, queda clara la implicación del juicio del investigador en la selección de la muestra, lo cual implicaría el uso de este muestreo en temas bastante abordados y desarrollados, así como la aplicación del mismo por parte de investigadores experimentados, con conocimientos razonables en cuanto a la temática a investigar, así como la definición de criterios previamente establecidos.

En específico, para esta investigación, se trabajó con un tipo de muestreo al azar simple atendiendo las proporciones calculadas en la muestra.

### **MARCO MUESTRAL.**

Sampieri R., Collado C. y Lucio P (1998), expresan de este tema lo siguiente: “...se refiere a una lista existente o una lista que es necesario confeccionar “ad hoc”, con los elementos de la población y a partir de la cual se seleccionarían los elementos muestrales...”

Además, ejemplifican a estas listas:

Los listados con base en listas existentes sobre una población pueden ser variados: el directorio telefónico, la lista de miembros de una

asociación, directorios especializados, las listas oficiales de escuelas de la zona, las listas de las canciones de éxito publicadas por una revista, la lista de alumnos de una universidad, etcétera. En todo caso hay que tener en cuenta lo completo de una lista, su exactitud, veracidad, su calidad y su nivel de cobertura en relación con el problema a investigar y la población que va a medirse, ya que todos estos aspectos influyen en la selección de la muestra.

Adicionalmente, expresan: “...este tipo de directorios realizados por profesionales son útiles al investigador pues representan una compilación (sujetos, empresas, instituciones), resultado de horas de trabajo e inversión de recursos.”

En lo dicho anteriormente, estos autores dejan claro que los marcos muestrales consisten en listas elaboradas por investigadores, empresas u otras entidades, entre otros, las cuales reúnen una cantidad representativa de los elementos de la población, permiten identificarlos y llegar hasta ellos, para proceder a la selección de la muestra.

En el caso particular de esta investigación, al trabajar con una población infinita, no se puede precisar que cantidad de elementos es representativa, y por tanto, no se cuenta con marcos muestrales.

#### **UNIDAD MUESTRAL.**

En lo respectivo, Sampieri R., Collado C. y Lucio P. (2006) definen a la unidad muestral como sigue: “este constituye un marco de referencia que nos permita identificar físicamente los elementos de la población, la posibilidad de enumerarlos y, por ende, de proceder a la selección de los elementos muestrales.”

En el concepto anterior, estos autores dejan implícito que la unidad muestral trata de las locaciones en donde se encuentran las unidades de análisis, es decir, los elementos de la población objeto de estudio. En este sentido, las unidades muestrales de esta investigación son los bancos, universidades, organizaciones, zonas residenciales y espacios públicos de la ciudad Carúpano, Estado Sucre.

#### **UNIDAD DE ANÁLISIS.**

A estos fines, <http://es.scribd.com/doc/54896755/16/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Recoleccion-de-Datos> la unidad de análisis "...es el conjunto general de todos los casos y su concordancia con una serie de características o especificaciones". Adicionalmente, según Balestrini (2002) citado en el portal anterior, son "los sujetos u objetos de medidas y estudio".

En esta perspectiva, se entiende a la unidad de análisis como la unidad de medida del sujeto de estudio, la cual, en cuanto respecta a esta investigación, son personas bancarizadas.

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Por último, las técnicas de recolección de datos son descritas en el portal <http://es.scribd.com/doc/54896755/16/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Recoleccion-de-Datos> como "medios de los que se vale el investigador en determinadas ocasiones para dar respuestas anticipadas a resultados posibles de investigaciones diversas, obteniendo así una plataforma para apoyarse y definir los resultados."

Por su parte, Tamayo y Tamayo (2004) ve a esta como una "...expresión operativa del diseño de investigación, la especificación concreta de cómo se hará la investigación."

Adicional a esto, se comenta referente a la temática, en el portal <http://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/> lo siguiente:

Conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, relaborar y transmitir los datos sobre estos conceptos... están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

Por tanto, se podría entender a las técnicas como el conjunto de procedimientos a seguir por el investigador para recolectar la información necesaria para obtener los resultados de su investigación. Dentro de las técnicas se tiene la observación directa, entrevistas y encuestas.

### **Observación Directa.**

En lo referente a esta técnica, Tamayo y Tamayo (2004) la interpreta como “...todas las formas de percepción utilizadas para el registro de respuestas tal como se presenta a nuestros sentidos... es aquella en la que el investigador puede observar datos mediante su propia observación.” (P. 183)

En concordancia con lo anterior, Paella y Martins (2006), citados en el portal <http://es.scribd.com/doc/54896755/16/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Recoleccion-de-Datos> opinan que esta “consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia”

De acuerdo con estos autores, esta técnica consiste en el uso de los sentidos del investigador para percibir todos los detalles directamente del fenómeno, y registrar aquellos considerados de interés.

### **Entrevista.**

En cuanto a la entrevista, el portal <http://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/> la plasma como “una técnica mediante la cual una persona obtiene información directa de otra y puede clasificarse en: Dirigida o estructurada que se hace a través de un cuestionario, no estructurada: que puede ser: focalizada, libre o clínica”

A raíz de lo anterior, se puede ver que esta técnica consiste en la obtención de información directamente de otra persona a través del dialecto, sea o no valiéndose de instrumentos de acuerdo a cada tipo.

## **Encuesta.**

Pasando a la encuesta, esta técnica es definida por Tamayo y Tamayo (2000) en el portal <http://es.scribd.com/doc/54896755/16/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Recoleccion-de-Datos> “como la relación directa establecida entre el investigador y su objetivo a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.”

Sobre la base de la idea expuesta, se percibe que de forma similar a la entrevista, esta técnica se vale de la interacción directa con el sujeto, pero de una forma mucho menos personalizada, y siguiendo siempre los lineamientos de un cuestionario o algún otro instrumento. Por estos motivos, las encuestas pueden ser realizadas por colaboradores distintos al investigador, en casi cualquier sitio y a través de muchos medios, siempre con el apoyo de un instrumento.

## **Cuestionario.**

Los cuestionario de preguntas cerradas, para Hernández, Fernández y Baptista (1998) citados en el portal <http://es.scribd.com/doc/54896755/16/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Recoleccion-de-Datos> son “un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables, dando como alternativas de respuesta una opción delimitada, esto quiere que al sujeto se le presentan las posibilidades y ellos deben circunscribirse.”

De una forma mas simplista, el portal <http://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/> lo entiende como “un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan...”

En este sentido, se podría ver a los cuestionarios cerrados como un cuerpo de preguntas con opciones limitadas, orientados a recolectar información para la investigación.

Por el contrario, se utilizó una escala de Likert, la cual presentará enunciados o proposiciones a la cual los encuestados respondieron con algunas opciones predeterminadas como:

Muy Frecuentemente

Frecuentemente

A Veces

Casi Nunca

Nunca

Para efectos de esta investigación, la técnica de recolección de datos que se utilizó, es la encuesta, con la ayuda de un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Para mayor comprensión del papel que juega el cuestionario, se entenderá a los instrumentos de recolección de datos como “cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” tal cual se contempla en el portal <http://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

### **Revisión Documental.**

Barnadas, 1991 citado por barragán, Rossana; Salman, Ton; Ayllon, Virginia; Sanjinés, Javier; Langer, Erick; Córdova, Julio; Rojas, Rafael 2003 hablan al respecto: “se trata de condensar lo más importante tomando en cuenta sólo lo que es apropiado para la comprensión del tema y problemas que se pretenden resolver. Exige, sin embargo, comprender cabalmente lo que dice un autor; implicar evaluar sus argumentos, comparar sus juicios con los de otro autor y contrastarlos.” (P. 61).

Adicionalmente, Sampieri, Collado y Lucio (1998) añaden:

La revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para propósitos del estudio, de donde se debe extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación. Esta revisión debe ser selectiva, puesto que cada año se publican en diversas partes del mundo miles de artículos de revistas, periódicos, libros y otras clases de materiales en las áreas del conocimiento. (P. 23)

En este sentido, se entiende a la revisión documental como la detección y recolección de información relevante e inherente a la investigación, extraída de fuentes documentales, es decir, libros, revistas, artículos, publicaciones, entre otros. Esta técnica fue utilizada para llevar a cabo esta investigación, aunque no de forma sustancial.

### **Fichas.**

En el portal, <http://books.google.co.ve/books?id=qSQAQAAIAAJ&pg=RA2-PA8&dq=instrumentos+de+recoleccion+de+datos+fichas&hl=es&sa=X&ei=miEsT-r1GomRgwfZ1-AB&ved=0CDsQ6AEwAQ#v=onepage&q=instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos%20fichas&f=false> se define fichas como “...las tarjetas que contienen el material necesario, propio de la investigación.”

Además, Tamayo (2007) reconoce dos tipos de fichas, las fichas bibliográficas, definidas por el mismo como una “papeleta de cartulina..., que contiene la descripción y catalogación de una obra” (P.112); y las de datos, también una “papeleta de cartulina...”, solo que en esta “se anota el contenido de un texto de nuestro interés e indica su fuente” (P. 112)

En cuanto a las fichas bibliográficas, estas pueden ubicarse en ficheros, reconocidos por Tamayo (2007) como el “lugar donde se colocan las tarjetas o fichas que contienen la descripción de los libros que posea una persona o una biblioteca” (P. 60).

De esta forma, las fichas tanto bibliográficas como de datos fueron utilizadas como instrumentos de recolección de datos durante la revisión bibliográfica, para llegar hasta las fuentes de información documental (ficha bibliográfica), y para extraer la información relevante de dichas fuentes (ficha de datos).

## **TÉCNICAS DE ANÁLISIS.**

En otro ámbito, las investigaciones se valen de una serie de instrumentos y técnicas para su desarrollo, de acuerdo a las particularidades de cada una. Existe una amplia gama de técnicas e instrumentos, pero para fines de este trabajo, se utilizarán las siguientes técnicas de análisis estadísticas denominadas: análisis factorial y regresión múltiple.

### **Análisis Factorial.**

En cuanto al análisis factorial, Ramírez (2007) indica lo siguiente:

Supone la relación entre la conceptualización teórica del instrumento y su estructura factorial... el procedimiento estadístico de análisis factorial de un conjunto de datos (provenientes de una prueba piloto...), arroja como resultado un conjunto de nuevas variables o factores que subyacen a los ítems del instrumento. El proceso estadístico correlaciona a los ítems entre sí y los agrupa formando los denominados factores. Luego el investigador debe determinar si la estructura conceptual de sus variables en estudio (los indicadores por variable), coincide con la estructura factorial arrojada por el procedimiento... (P. 122)

Además, se define este concepto en el portal [http://www.ucm.es/info/socivmyt/paginas/D\\_departamento/materiales/analisis\\_datos\\_yMultivariable/20factor\\_SPSS.pdf](http://www.ucm.es/info/socivmyt/paginas/D_departamento/materiales/analisis_datos_yMultivariable/20factor_SPSS.pdf) como sigue:

Es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables. Esos grupos homogéneos se forman con las variables que correlacionan mucho entre sí y procurando, inicialmente, que unos grupos sean independientes de otros.

Continuando el desarrollo de este instrumento, en el portal <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/factorial/FACTORIALEC.pdf> se entiende lo siguiente:

...clase de métodos estadísticos multivariantes cuyo propósito principal es sacar a la luz la estructura subyacente en una matriz de datos. Analiza la estructura de las interrelaciones entre un gran número de variables... Utilizando esta información calcula un conjunto de dimensiones latentes, conocidas como FACTORES, que buscan explicar dichas interrelaciones. Es, por lo tanto, una técnica de reducción de datos dado que si se cumplen sus hipótesis, la información contenida en la matriz de datos puede expresarse, sin mucha distorsión, en un número menor de dimensiones representadas por dichos FACTORES...

Por lo antes mencionado, el análisis factorial podría concebirse como un instrumento estadístico utilizado para descartar los factores o variables que no guardan relación entre si y evaluar el nivel de dependencia entre estos.

### **Regresión Múltiple.**

Según portal [www.bioestadistica.uma.es/baron/apuntes/ficheros/cap06.pdf](http://www.bioestadistica.uma.es/baron/apuntes/ficheros/cap06.pdf)

...utilizamos regresión múltiple cuando estudiamos la posible relación entre varias variables independientes (predictoras o explicativas) y otra variable dependiente... Los usos que con mayor frecuencia encontramos en las publicaciones son los siguientes... crear un modelo donde se seleccionen las variables que puedan influir en la respuesta, descartando aquellas que no aporten información. Detección de interacciones entre variables independientes que afecten a la variable respuesta. Identificación de variables confusoras...

En concordancia con lo anterior, Bernal, A. en Martínez, Martín, Martínez, Sanz de la Tajada y Vacchiano, (2000), citados en el portal <http://www.eumed.net/tesis/2008/mrl/Analisis%20de%20regresion%20multiple.htm> agregan:

El análisis de regresión múltiple es una técnica de análisis multivariable en el que se establece una relación funcional entre una variable dependiente, o a explicar y una serie de variables independientes o explicativas, en la que se estiman los coeficientes de regresión que determinan el efecto que las variaciones de las variables independientes tienen sobre el comportamiento de la variable dependiente.

Complementariamente, en el portal mencionado con anterioridad se añade “El coeficiente de correlación parcial de cada variable explicativa, indica la relación específica de dicha variable con la variable dependiente, supuesto que permanecen constantes las demás variables independientes...”

Como se señalo, la regresión múltiple es una técnica estadística, utilizada para el análisis de relación multi-variable, donde existe una serie de variables independientes que pueden tener cierto grado de correlación con una variable, el esta representado por el índice de correlación entre cada variable independiente con la variable dependiente, determinado mediante esta.

## **TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

### **Tabla.**

Tamayo (2007) comprende a las tablas como “una serie o conjunto de números, valores o unidades relacionadas entre si, los cuales se presentan en columnas para facilitar sus relaciones, comparaciones o referencias.” (P 34)

En esta perspectiva, se entiende a las tablas como una forma esquematizada de presentar la información, en la cual esta es agrupada en columnas y filas siguiendo una orientación lógica, para facilitar su comprensión, interpretación y comparación.

### **Presentación de Datos en Números.**

Comprende a todos los resultados presentados y expresados en cifras numéricas, discretas o continuas según sea el caso, para hacer referencia al valor o proporción representado por dicho número.



**Texto.**

El texto es definido por Tamayo (2007) como simplemente los “términos propios del autor de una obra. Contenidos característico de un libro. Todo lo tratado en el cuerpo de la obra.” (P. 117). Siendo este la expresión de los resultados y todo el contenido del presente trabajo.

**Gráfico.**

Sobre el asunto, Tamayo (2007) los identifica como “las ayudas visuales de cualquier tipo que sean, a excepción de las tablas. Son figuras por lo tanto, los gráficos de líneas rectas o curvas, de barras y circulares, los pictogramas, organigramas, mapas, dibujos y fotografías.” (P. 34).

Siguiendo esta descripción, los resultados fueron presentados con estas “ayudas visuales” para facilitar la comprensión, visualización, desarrollo e interpretación de los mismos.

## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS GENERALES DE LA BANCA ELECTRÓNICA**

Dentro de toda investigación, para mayor comprensión del problema a abordar, se establecen los aspectos teóricos que darán sentido y delimitarán la realidad empírica que lo rodean. En este sentido, Ortiz F. y García M. (2007) definen al marco teórico como el “conjunto de principios teóricos que guían la investigación estableciendo las unidades relevantes para cada problema a investigar” (P. 84).

Por su parte, Arias F. (2004) indica que el marco teórico como sigue: “el producto de la visión documental y bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” (P. 94).

Asimismo, Sampieri R., Collado C. y Lucio P. (2007) coinciden en que el marco teórico consiste en sustentar teóricamente el estudio (P. 64), además, estos autores agregan que dicho marco proporciona una visión de donde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo de conocimiento en el cual se situará la Investigación.

Por lo tanto, de acuerdo a estas consideraciones, el marco teórico, es el cuerpo conceptual que dará base y sustento a esta investigación pero, para cumplir estos fines es necesario más que solo los conceptos y teorías existentes en torno al problema. Es por esto, que para considerar al marco teórico como un cuerpo completo, éste debe constar de los siguientes elementos: Antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales, sistematización de las variables y definición de términos básicos.

En virtud de lo anterior, es prudente iniciar el marco teórico con los antecedentes de la investigación para determinar si el nivel de investigación en cuestión ha sido abordado y conocer con anticipación si es factible continuar con la

investigación, en general, conocer que otras investigaciones han abordado la temática en tratamiento.

### **1.1. BASES TEÓRICAS.**

Las bases teóricas comprenden todos los fundamentos teóricos que apoyan la investigación y actúan como base para su comprensión y desarrollo, así como, respaldar teóricamente a la investigación con el punto de vista de los autores en la materia. Dentro de este marco, Arias (2004) las define como un “conjunto de conceptos y proposiciones que conforman un punto de vista o enfoque, dirigido a explicar el problema planteado” (P.95).

Dicho esto, existen un conjunto de términos relacionados con la investigación que actúan como marco de referencia para la misma, por tanto es necesario para comprender el desarrollo del estudio, desarrollar los conceptos básicos que sustentan este trabajo, los cuales son: Internet, Banco y Banca Electrónica.

Con esta finalidad, se iniciará describiendo el concepto de Internet, ya que, a pesar de no estar directamente relacionado, es éste el que permite la existencia misma de la banca electrónica y por tanto de esta investigación.

#### **1.1.1. Internet.**

Según la Real Academia Española, en su portal [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=internet](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=internet), Internet es definida como una red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

Por otra parte Rodríguez (2007) añade lo siguiente: “No es una simple red de ordenadores, sino una red de redes, es decir, un conjunto de redes interconectadas a

escala mundial con la particularidad de que cada una de ellas es independiente y autónoma.” (P. 2)

Más profundamente Guterman (1998) se refiere al Internet como sigue:

Internet es una red de miles de computadoras interconectadas, que comparten los mismos protocolos de transmisión, sin un nodo central, a través de las cuales transfiere paquetes de datos. Esta red significa un megadisco de información que se expande día a día conformando una enorme biblioteca virtual, una obra en permanente construcción. (P. 61)

Por su parte Del Peso (2001) comenta sobre este concepto, lo siguiente:

Hoy internet está empezando a ser un fenómeno social que tiende a modificar en parte muchos de los conceptos que afectan a la sociedad, no solo en materia de comunicación, sino también la relación entre individuos, comunidades, empresas, etc... (P. 106-107)

En resumen, a raíz de la visión de los autores antes citados se podría decir que Internet, además de una red de comunicación entre todos los computadores del mundo, representa en la actualidad un fenómeno que cambia la forma de relacionarse en todo el mundo, ya sea entre personas, empresas o personas y empresas.

En esta perspectiva, Internet es algo más que la red de redes que une a todas las computadoras a nivel mundial. Silva (2003) explica al internet como la mayor fuente de información que existe. De esta forma internet ha influenciado, además de las sociedades y el modo en que las personas se relacionan, a la academia, sirviendo como el mayor banco de datos del mundo para fines científicos y académicos.

En síntesis, Dentro de este orden de ideas, se observa como la Internet ha abierto los canales de la globalización en su papel de sistema de comunicación y además, una vía de difusión de servicios, revolucionando de esta forma a muchos grupos en todo el mundo. Más específicamente, uno de los grupos que no es la

excepción a esta regla de la innovación mediante el uso de la internet, son los bancos. Por tanto, es necesario para la ubicación dentro del marco de referencia de la investigación conocer qué es un banco.

### **1.1.2. Banco.**

En cuanto a banco, en el portal de <http://es.wikipedia.org/wiki/Banco> se define como sigue: “...es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros.”

Sobre el asunto, la Real Academia Española al concepto banco lo entiende en su portal [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=banco](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=banco) como “un establecimiento público de crédito, constituido en sociedad por acciones”.

Además Garrigues (1975), citado por Amparo (2000), explica el concepto económico de banco como “la empresa mercantil que tiene por objeto la mediación en las operaciones sobre dinero y títulos” (P. 86). Uría (1996), citado por Amparo (2000), describe la función o actividad bancaria como “la mediación en el crédito” (P. 86). Para Santos (1972), citado por Amparo (2000), “...en sentido estricto o propio, consiste en la interposición en el crédito y, en su caso, la creación de este” (P. 86).

A partir de estos conceptos Amparo (2000) entiende:

...son bancos en sentido material las empresas que realizan actividad bancaria, entendiendo por esta la intermediación en el crédito, en la medida en que reciben fondos del público, normalmente en forma de depósito irregular, que dedican, por cuenta propia, a la concesión de préstamos. (P. 88)

Mientras que en Venezuela, la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras entiende, en su Artículo 74, por banco universal aquellas entidades facultadas por dicha ley para realizar la actividad de banco e instituciones financieras especializadas. Dentro de estas actividades, la principal establecida en esta ley, es la

intermediación financiera, la cual se contempla en su Artículo 1 como la captación de recursos, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos e inversiones en valores. Además, también existe una serie de actividades afines contempladas en esta ley y atribuidas en la misma a instituciones financieras especializadas, que pueden realizar los bancos universales, tal como lo es la cesión de créditos hipotecarios.

Con referencia a los conceptos anteriores se puede reconocer a los bancos como entidades públicas o privadas dedicadas a la captación de fondos, cesión de créditos de muchas naturalezas y diversos servicios financieros. Algunos de estos servicios son prestados directamente en las oficinas de los bancos, pero en la actualidad se están prestando varios servicios a través de medios electrónicos.

En este sentido, todos los bancos a nivel mundial, han usado la tecnología y particularmente las TIC, específicamente internet como banco de datos para almacenar y gestionar gran parte de la información sobre los clientes, y como medio para conectarse con las personas. La suma de estos dos usos del internet por parte de los bancos, da como resultado lo que hoy se conoce como banca electrónica, pero antes de ahondar este concepto es necesario conocer primero lo que es la banca tradicional.

### **1.2.3. Banca Tradicional.**

Si bien ya se analizó a los bancos desde una perspectiva general y como instituciones aisladas, ahora se tendrá la percepción de todos los bancos en conjunto dentro de una misma economía, que sería lo que se constituye como la banca. Por consiguiente se entiende como banca en la dirección web <http://es.wikipedia.org/wiki/Banco> “...el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. La internalización y la globalización promueven la creación de una Banca universal.”

Por tanto, se comprende a la banca como el Sistema Bancario Nacional, contentivo de todos los bancos que operan dentro de la economía de una nación. Con el paso del tiempo la forma en cómo funciona y se gestiona la banca ha cambiado radicalmente, más aun en la actualidad con los avances de la tecnología y el uso de la Internet. Este cambio es tan visible y palpable que hoy día se habla de una banca tradicional, haciendo alusión a los recursos con los que funcionaba la banca anteriormente. Siguiendo esta tendencia Bahillo, M., Galas, M. y Pérez M. (2010) ven a la banca tradicional como "...la banca que se desarrolla a partir del siguiente sistema: administración central, red de oficinas, con su estructura regional, provincial etc..." (P. 20).

Estos autores hablan de la manera de funcionar y operar de los bancos, en la época de la banca tradicional, donde todos los servicios de bancos eran prestados a través de comprobantes y documentos en papel, con inevitable presencia de clientes en los establecimientos para poder disfrutar de los servicios y realizar la gran mayoría de las operaciones, por lo cual era necesario contar con muchos establecimientos, instalaciones espaciosas y gran cantidad de personal.

No obstante, la banca ha evolucionado desde ese tiempo en que los bancos para expandir su capacidad y satisfacer las necesidades de la demanda, necesitaban incurrir en enormes gastos de papelería, personal, mobiliario e instalaciones; hasta la actualidad donde atender una mayor clientela no necesariamente implica incurrir en dichos gastos, más bien, implica la innovación a través de los avances de la tecnología y las redes de comunicación que se fundamentan en estos, con mayor alcance y cobertura para dar como resultado lo que hoy se conoce como Banca Electrónica o e-Banca.

#### **1.2.4. Banca Electrónica.**

La Banca Electrónica es la gestión bancaria a nivel global dentro de la economía de un país, realizada a través del uso Tecnologías de Información y

Comunicación, por parte de todos los bancos que integran la banca. Sustentando este punto de vista, Leiva (2007) indica que la banca electrónica “Engloba todas aquellas operaciones bancarias que se realizan a través de medios electrónicos mediante dispositivos especiales accedidos por los usuarios (P.105)”. Además, Sanz (2000) expresa que “Es aquella que utiliza un sistema electrónico de pagos, sin necesidad de movilizar dinero en efectivo (P. 133).”

Adicionalmente Bahillo M., Galas M., y Pérez M. (2009) agregan:

Es un servicio bancario que permite al cliente conectarse al banco y realizar cualquier operación sin necesidad de ir a una sucursal bancaria, ya sea vía telefónica, por internet, en cajeros automáticos o pagar productos y servicios en establecimientos afiliados al sistema (P. 123).

Tal como se observa, las definiciones anteriores coinciden en que las operaciones de la banca electrónica se gestionan a través de las Tecnologías de Información y Comunicación, y dentro de ellas se detallan las siguientes características:

- Siempre existe la intervención de medios electrónicos.
- No moviliza dinero efectivo ya que se debita la cuenta del usuario y se acredita la cuenta del beneficiario de la transacción.
- Las personas pueden disfrutar de los servicios sin necesidad de movilizarse a la sucursal bancaria.
- Reducen la cantidad de trabajo del personal administrativo, y pueden procesar numerosas transacciones con fácil acceso.
- Entre otras.

En definiciones precedentes se pudieron percibir las cuatro (4) modalidades que actualmente constituyen la banca electrónica, estos son:

- Las operaciones vía telefónica.
- Las operaciones a través de la internet.
- Uso de los cajeros automáticos.
- Las operaciones a través de los puntos de venta en los comercios afiliados valiéndose de las tarjetas de débito y de crédito.

En primer lugar, Leiva (2007) explica el funcionamiento de algunos de estos componentes de la banca electrónica, dentro de ellos, entiende a las tarjetas de débito y crédito, como plásticos de banda magnética que almacenan información del cliente y su cuenta, que les permiten realizar operaciones de compra en los comercios que estén afiliados al banco y dispongan de puntos de venta para esta operación, y otras operaciones a través de los cajeros automáticos.

Los puntos de venta al hacer efectiva la transacción debitan el saldo de la cuenta del usuario de la tarjeta, y lo acreditan a la cuenta del comercio afiliado menos la comisión sobre la transacción que le corresponde al banco. Por esto, los bancos exigen a los comercios como requisito para la afiliación la previa apertura de una cuenta dentro del banco en cuestión.

Además de la anterior, también existe otra forma a través de la cual se gestionan las operaciones de los sistemas de puntos de ventas, estas son las alianzas estratégicas, consistente en la negociación de los bancos con otras empresas, que bien pueden ser otros bancos o empresas especializadas facultadas para gestionar las operaciones de los clientes de la otra parte a través de sus puntos de venta en comercios afiliados para clientes de la otra parte.

Ahora, si bien permiten las tarjetas de débito realizar compras a través de los puntos de ventas, estas también abren las puertas a otros servicios a través de los cajeros automáticos. Leiva (2007) ve a los cajeros automáticos como cajas fuertes

acopladas a computadoras, programadas para realizar algunas operaciones financieras, dentro de las cuales se contemplan:

- Retiro de efectivo.
- Consulta de saldo de cuentas.
- Recibo de depósitos.
- Transferencias de saldo entre cuentas.
- Otras funciones o aplicaciones que puedan ser implementadas.

Siendo la función principal de estos dispositivos prestar los servicios mencionados las 24 horas del día.

Los bancos, adicionalmente a todos los servicios referidos previamente, prestan aún más servicios vía telefónica por la llamada banca telefónica, y vía Internet, a través de cualquier dispositivo por la llamada banca online.

La anteriormente referida banca online, está constituida por el conjunto de servicios prestados por los bancos mediante sus respectivos portales, a los cuales se puede acceder a través de una gama de dispositivos como computadoras, laptops, Smart Phones, entre otros.

Por ejemplo, los principales servicios ofrecidos por instituciones bancarias como Banesco ([www.banesonline.com](http://www.banesonline.com)), Provincial ([www.provincial.com](http://www.provincial.com)) y Mercantil ([www.bancomercantil.com](http://www.bancomercantil.com)) en Venezuela a través de sus respectivos portales.

- Consultas de:
  - Saldo en cuentas.
  - Movimientos de cuentas del día o movimientos entre fechas seleccionadas por el usuario.

- Deudas de tarjetas de créditos y movimientos de las mismas.
  - Estado de créditos bancarios.
  - Estados de solicitudes de créditos.
  - Estados de inversiones a plazo.
  - Comprobantes de pago a proveedores (Esta opción le permite consultar las Facturas que su cliente está cancelando a través de Pago Electrónico).
  - Estados de solicitudes de divisas.
  - Existencia de cheques devueltos (hayan sido emitidos o recibidos por el cliente).
  - Conexiones y operaciones realizadas a través de la banca online.
  - Fideicomisos y estatus de órdenes de compra colocadas para la adquisición de títulos de valores.
- Realización de operaciones cambiarias con los cupos disponibles en CADIVI.
  - Transferencias entre cuentas bancarias del mismo titular o usuario dentro del mismo banco y en otras entidades bancarias, y a terceros clientes del mismo banco o de otras entidades bancarias.
  - Donaciones a fundaciones.
  - Pagos a tarjetas de créditos, sean estas del titular o de terceros, dentro de Banesco y en otros bancos, de servicios públicos y privados, de impuestos, de créditos.
  - Reporte y seguimiento de reclamos.
  - Activación, desactivación y solicitud tarjetas de crédito.
  - Asignación y cambio de claves de tarjetas y clave telefónica.
  - Obtención de referencias bancarias y de tarjetas.

- Solicitud de chequeras.
- Afiliación y desafiliación al servicio de envío de notificaciones de transacciones por mensajería de texto.
- Suspensión de cheques y chequeras.
- Soporte de banca por internet a través de un número telefónico publicado en el portal.
- Gestión y actualización de todos los datos del usuario, como domicilio, números telefónicos, entre otros.

Esto deja ver la comodidad que la banca online brinda a los clientes al permitirles efectuar todas estas operaciones desde sus casas u oficinas a través de ciertos dispositivos como los mencionados con anterioridad.

Esta investigación se apoya sobre todos los fundamentos teóricos y opiniones de autores responsables de la explicación de los conceptos básicos, orientados a guiar la comprensión de la temática a tratar, los cuales, concluyen en lo siguiente: las TIC más el uso de la internet sirven como el canal de comunicación en el cual, todos los bancos de una economía convergen, se sustentan y ofrecen sus servicios financieros, creando de esta forma la banca electrónica a través de las distintas modalidades posibles gracias a las TIC y la Internet.

Por otra parte, retomando lo anteriormente mencionado sobre el marco teórico, otro de sus elementos son las bases legales, ya que así como las bases teóricas son el sustento teórico de la investigación, las bases legales representan el marco jurídico del problema de investigación, el cual será orientado a respaldar el objeto de estudio.

### **1.3. BASES LEGALES.**

Las actividades financieras que ejercen y reúnen los bancos forman parte de un negocio jurídicamente maduro ya que cuentan con un marco legal regulatorio bastante completo, inclusive en cuanto a materia de banca electrónica.

Este marco regulatorio inicia en lo establecido en el Capítulo VII Artículo 112 de la Carta Magna de la República Bolivariana de Venezuela, el cual faculta a todas las personas para realizar las actividades económicas de su preferencia sin ninguna otra limitación que la establecida en esta Constitución y demás Leyes. Esto también incluye los servicios financieros prestados por los Bancos de manera tradicional y a través de la Banca Electrónica.

Particularmente, en Venezuela, la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, en su Artículo 71, obliga a los bancos a estar autorizados por la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN) y trabajar bajo su marco regulatorio para poder prestar los servicios financieros a través de la Banca Electrónica, la cual es entendida por esta misma Ley en su Artículo 72 como el conjunto de productos y servicios, prestados por los bancos y demás instituciones financieras a través de medios electrónicos, sin la necesidad de la presencia de las personas en las oficinas bancarias.

Adicionalmente, en el Artículo 73 de la Ley antes mencionada prohíbe a prestar otros servicios y productos financieros a través de la banca electrónica que no estén autorizados por este Decreto Ley y la SUDEBAN. Las personas que incumplan este artículo y demás artículos contenidos en esta Ley acarrearán a las penalizaciones establecidas dentro de esta misma ley. Además dentro de la Ley de Delitos Informáticos se expresa claramente los diferentes ilícitos y sus respectivas sanciones en esta materia.

Por otra parte, en las Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica publicada en Gaceta Oficial N° 39.597 del 19 de enero de 2011 expone varios de los deberes, facultades y los requisitos mínimos de seguridad de los bancos en la explotación de la banca electrónica. Dentro de estos deberes se encuentra proporcionar cierta información al cliente (Artículo 3, 12 y 19), generar comprobantes electrónicos para todas las operaciones (Artículo 16), reintegrar de manera inmediata y sin necesidad de reclamo a la cuenta del cliente el monto de la transacción cuando se detecten fallas de dispensación de efectivo en los cajeros automáticos (Artículo 27), obtener la firma e identificación de los clientes antes de tarjeta de crédito y débito (Artículo 4), establecer un límite diario de consumo para cada forma de banca electrónica (Artículo 20), finalizar la sesión de forma automática en los casos establecidos en el Artículo 17, bloquear el acceso a la banca electrónica en los casos establecidos en el artículo 26, utilizar como mínimo los mecanismos de autenticación dispuestos en el Artículo 5 de estas normas para comprobar la identidad de los clientes antes de utilizar la banca electrónica de la forma explicada en los Artículos 6, 7, 8, 9 y 10.

En este sentido, estas normas, para mayor seguridad de los usuarios además de exigir a los bancos mecanismos para la autenticación del cliente antes de disfrutar de los servicios, también exigen a estas instituciones mecanismos de autenticación de las mismas ante el cliente previamente a la identificación del cliente como lo dispone en su Artículo 12, de tal modo que este antes de ingresar sus datos y contraseñas se asegure de estar proporcionándoselas a la institución.

Adicionalmente, para menor inconveniente, mayor comodidad y seguridad por parte de los usuarios, esta norma en su Artículo 18 obliga a los bancos a realizar campañas educacionales sobre el funcionamiento de las distintas formas de banca electrónica, el procedimiento a seguir para disfrutar de este servicio y las medidas de seguridad pertinentes.

En conformidad con lo anterior, para mayor confianza y efectividad de los reclamos, se debe informar de manera inmediata las operaciones realizadas a través de la Banca Electrónica mediante mensajes de textos enviados a un número de teléfono registrado por el banco, con el mínimo de información establecido en el Artículo 25 de estas normas. En este Artículo, también se expresa que de no poseer teléfono móvil o celular, se le podrá notificar a través de cualquier otro medio electrónico; esto, con el objetivo de dar la oportunidad a los clientes de reportar reclamos sobre operaciones no autorizadas y atender a estos reclamos a la brevedad.

Por último, se expresa en el Artículo 29 que las infracciones a las presentes normas serán sancionadas de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 del Artículo 363 de la anteriormente mencionada Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

En síntesis, esto deja ver que la banca electrónica en Venezuela cuenta con un marco legal regulatorio bastante completo, lo cual da confiabilidad y seguridad jurídica a los servicios financieros prestados a través de este canal.

En otro contexto, continuando el descenso a través de la estructura del marco teórico, se encuentra la sistematización de las variables, contentiva de la mención, descomposición, y sentido de las variables para esta investigación, con la finalidad de brindar mayor comprensión del estudio.

#### **1.4. SISTEMATIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

Esta investigación se realizó entorno a una variable dependiente, el uso de la banca electrónica, y un conjunto de variables independientes, entendidas como el conjunto de factores del uso de la banca electrónica. La segunda, por tratarse de un grupo de variables complejo, se desglosó en dimensiones, y estas, en lo subsecuente, en indicadores.

En primer lugar, se entiende al uso de la banca electrónica, como un índice, un número indicativo del provecho de la banca electrónica por parte de cada individuo, o del conjunto en general. Donde en la escala establecida, este índice se comprende entre el diez (10) y el cincuenta (50), significando diez (10) nunca utiliza la banca electrónica en ninguna de sus modalidades, y cincuenta (50) disfruta muy frecuentemente de los servicios ofrecidos a través de sus diferentes modalidades.

En segundo lugar, se comprende a los factores, como el conjunto de características de los individuos bancarizados, de las cuales algunas inciden en el uso de la banca electrónica. Estas características, por ser numerosas y complejas, serán descompuestas en el mapa de variables mostrado a continuación:

Tabla N°2: Mapa de Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA</b>			
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: FACTORES DEL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA</b>	Factores Socio- Económicos	Ocupación Situación Laboral Nivel de Ingresos	<b>Ocupación:</b> Estudiante <input type="checkbox"/> Ama de Casa <input type="checkbox"/> Trabajo Dependiente <input type="checkbox"/> Trabajo Independiente <input type="checkbox"/> <b>Situación Laboral:</b> Emp. <input type="checkbox"/> Desemp. <input type="checkbox"/> Jub/Pen <input type="checkbox"/> <b>Nivel de Ingresos:</b> 1 SM <input type="checkbox"/> 2 SM <input type="checkbox"/> 3 SM <input type="checkbox"/> +3 SM <input type="checkbox"/>
	Factores Académicos	Nivel educativo Alfabetizado	<b>Nivel Educativo:</b> 1° a 6° <input type="checkbox"/> 7° a 9° <input type="checkbox"/> Br. <input type="checkbox"/> TM <input type="checkbox"/> TSU <input type="checkbox"/> Lic. <input type="checkbox"/> Post. <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> <b>Alfabetizado:</b> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Factores Personales	Género Edad Discapacidad Manifiesta	Genero M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Edad ____ Discapacidad Manifiesta <input type="checkbox"/>
	Relación Bancaria	N° de tarjetas (Débito, Crédito). N° de Cuentas Bancarias Activas Antigüedad de la Relación Bancaria Tipo de Cliente N° Relaciones Bancarias.	¿Esta Bancarizado? <input type="checkbox"/> N° Relaciones Bancarias ____ Tipo de Cliente N ____ J ____ Antigüedad de Relaciones Bancarias ____ N° de Cuentas ____ N° de Tarjetas (Débito, Crédito) ____
	Tecnología	Acceso a Internet Acceso Telefónico	¿Tiene Acceso a Internet? <input type="checkbox"/> ¿Sabe Manejar Una Computadora? <input type="checkbox"/> Posee Internet en: Casa <input type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> ¿Posee Teléfono Residencial? <input type="checkbox"/> ¿Posee Teléfono Móvil? <input type="checkbox"/>

Fuente: Propia

Para finalizar, el último de los elementos del marco teórico es la definición de los términos básicos usados dentro de este cuerpo que, por su simplicidad y por formar parte del lenguaje técnico del área respectiva no fueron explicados con anterioridad, pero para mayor comprensión del tema en cuestión serán definidos a continuación.

### **1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.**

Arias (2004) explica la definición de términos como sigue:

“Consiste en dar el significado preciso y según el contexto de los conceptos principales, expresiones o variables involucrados en el problema y en los objetivos formulados (P. 96)”.

Además Tamayo (1998) citado por Arias (2004) lo define: “es la aclaración del sentido en el que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema (P. 96)”

Partiendo de las anteriores definiciones se procede a explicar o definir los conceptos principales que se encuentran involucrados con el problema de investigación.

**Banco de datos:** es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su posterior uso. <http://www.basesdedatos.org/>

**Banca telefónica:** es un servicio cómodo, fácil y rápido que le permite realizar sus operaciones generalmente las 24 horas del día, sin moverse de su casa o lugar de trabajo y con seguridad y facilidad; esto sólo digitando su número de cuenta y clave secreta asignada; así obtiene automáticamente los saldos de sus productos de portafolio financiero, entre otras funciones. Por otro lado las líneas permiten la opción de asesoría personalizada, para sugerencias, inquietudes o reclamos. <http://tecnologiafinanciera.obolog.com/banca-telefonica-103417>

**Biblioteca virtual:** comunidad virtual a la que se posibilita acceder a todos los servicios tradicionales de la biblioteca presencial, posibilitándoles además disponer de toda una serie de servicios adicionales derivados del diseño de la biblioteca digital. Una biblioteca digital ofrece todos los servicios necesarios de forma remota, poniendo a disposición de los usuarios servicios tradicionales: información y referencia, préstamo, obtención de documentos, etc. y herramientas adecuadas a las particularidades de este tipo de usuarios: textos electrónicos, revistas electrónicas, sumarios de revistas, resúmenes de documentos, etc.  
<http://sabus.usal.es/docu/pdf/Concepto.PDF>

**Computadora:** Deitel H. lo define como un dispositivo capaz de realizar cálculos y tomar decisiones lógicas en velocidades de millones (e incluso miles de millones) de veces más rápidas que los humanos. (P. 4)

**Crédito:** Cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar.  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=credito](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=credito)

**Datos:** conjunto discreto, de factores objetivos sobre un hecho real o bien un registro de transacciones que por sí mismo tiene poca o ninguna relevancia o propósito. <http://www.mailxmail.com/curso-codigo-etica-informaticos/conceptos-basicos-informatica>

**Depósitos:** el cliente entrega una suma de dinero al banco, mediante una operación formalizada, obligándose la institución a devolverle las sumas recibidas a su requerimiento, a un vencimiento determinado o bien con un plazo, previo de aviso, según unas condiciones pactadas.  
[http://www.financiero.com/diccionario\\_financiero/deposito-bancario.asp](http://www.financiero.com/diccionario_financiero/deposito-bancario.asp)

**Globalización:** Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=globalizacion](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=globalizacion)

**Información:** se puede definir como un conjunto de datos procesados y que tienen un significado (relevancia, propósito y contexto), y que por lo tanto son de utilidad para quién debe tomar decisiones, al disminuir su incertidumbre. Los datos se pueden transformar en información añadiéndoles valor.  
[http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/piramide\\_negocio.aspx](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/piramide_negocio.aspx)

**Innovación:** Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=innovacion](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=innovacion)

**Intermediación financiera:** Se denomina con este término a la actividad que realizan los bancos. Esto es que admiten dinero en forma de depósito, otorgando por ello un interés (tasa pasiva), para posteriormente, en unión de recursos propios, conceder créditos, descuentos y otras operaciones financieras por las cuales cobra un interés (tasa activa), comisiones y gastos en su caso.  
<http://www.banqueros.us/internacionales/comerciales/definicion-de-banca-de-intermediacion-financiera/>

**Nodo:** punto de intersección o unión de varios elementos que confluyen en el mismo lugar. En una red cada computadora constituye un nodo.  
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/nodo.php>

**Portal:** es un conjunto de páginas web y que ofrecen información, herramientas y/o servicios a sus usuarios, de esta manera se le brinda al usuario, la facilidad de poder encontrar en dicho sitio todas sus necesidades sin salir de dicho portal.  
<http://www.tusistema.com/articulo.aspx?art=5> un portal web

**Préstamo:** Cantidad de dinero que se solicita, generalmente a una institución financiera, con la obligación de devolverlo con un interés.  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=prestamo](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=prestamo)

**Punto de venta:** son dispositivos electrónicos, a través de los cuales se podrá recibir los pagos de los clientes realizados con tarjetas de crédito y tarjetas de débito

de una o varias organizaciones financieras.  
<http://www.banESCO.com/PYME.asp?PY=PVP>

**Red informática:** conjunto de computadoras conectadas entre sí compartiendo información, recursos como CD-ROM, impresoras, grabadoras de DVD y servicios como e-mail, Chat, conexiones a Internet, juegos, etc.  
<http://www.larevistainformatica.com/red-informatica.htm>

**Redes de comunicación:** es una conexión de diferentes computadoras que pueden comunicarse e intercambiar información, utilizando sus propios recursos o recursos ajenos. Cuando las computadoras conectadas están próximas unas a otras, la red se llama red local. <http://www.uprm.edu/cti/docs/manuales/manuales-espanol/windows/bosquejos/BRedes.pdf>

**Servicios financieros:** no es el bien financiero en sí —por ejemplo, un préstamo hipotecario para comprar una casa o una póliza de seguros de automóvil—, sino lo que podría definirse como el proceso de adquirir el bien financiero. En otras palabras, es la transacción necesaria para obtener el bien financiero.  
<http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>

**Smart Phone:** es un término comercial para denominar a un teléfono móvil que ofrece más funciones que un teléfono móvil común.  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Smartphone>

**Tecnología:** Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto.  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=tecnologia](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=tecnologia)

**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).

[http://fundabit.me.gob.ve/index.php?option=com\\_content&task=view&id=196&Itemid=8](http://fundabit.me.gob.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=196&Itemid=8)

## **CAPÍTULO II**

### **SITUACIÓN ACTUAL DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN VENEZUELA**

#### **2.1. EL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO.**

La realidad del sistema bancario venezolano, se contempla en un ambiente donde las oportunidades de manejo de mayor cantidad de operaciones redundan, en su mayoría, en los avances de las TIC's, razón por la cual los cuarenta (40) bancos conformantes del sistema bancario venezolano, que atienden al 45% de la población bancarizada según la SUDEBAN, poseen gran interés en la atención al cliente y prestación de servicios a través de éstas.

Apoyando este punto de vista, Albaro Larrazábal, director de NewTech, empresa representante de Gemalto en Venezuela, citado por Espinoza J. (2011), opina que “vamos bien encaminados como país a lo que esta sucediendo en el mundo. Creo que después de Brasil y México que son referencia en la región, Venezuela esta bastante adelantada en transacciones financieras y aventaja a muchos otros en lo que a banca electrónica respecta” (p.9).

Afianzando lo anterior, la cantidad de cajeros automáticos en Venezuela se ha incrementado en los últimos años, esto se evidencia, de acuerdo con las estadísticas aportadas por la SUDEBAN inherentes al número de cajeros automáticos para el año 2002, el cual alcanzo 4119 ATMs, dispersos por todo el territorio nacional, que en comparación a los 9070 cajeros al 2011, sacan a la luz un incremento de casi el doble de cajeros en poco menos de una década.

En lo concerniente, este avance es representado por la adopción del estándar Europay MasterCard Visa (tecnología chip) conforme a los lineamientos dictados por la SUDEBAN, el cual en agosto del 2011 se encontraba en un 92% de la etapa de adecuación de la plataforma tecnológica.

El progreso anterior se traduce, en que 6.195 cajeros automáticos de 9.070 cajeros en su totalidad se encuentran adaptados, al igual que 239.755 puntos de venta de alrededor de 264.000 existentes en Venezuela, según la SUDEBAN.

Mientras tanto, la sustitución de tarjetas de débito alcanza 7,66 millones, y 4,04 millones de crédito, las cuales en conjunto suman un total de 11,7 millones de tarjetas, en manos de los 7.719.829 tarjetahabientes, según la SUDEBAN, de unas 30 millones calculadas extraoficialmente.

Además de la actualización a la tecnología chip como medida para mejorar la seguridad de la Banca Electrónica, se están realizando otros esfuerzos para mejorar este aspecto, como la inclusión de nuevas formas de autenticación orientadas a fortalecer especialmente las transacciones por Internet o móviles, ante el auge de las aplicaciones bancarias para teléfonos inteligentes o SmartPhones.

Más específicamente, las entidades bancarias, como Banesco por ejemplo, muestran resultados del uso de la banca electrónica ya que sin incluir la transacción “consultas”, 89% del volumen generado por los clientes corresponde a vías electrónicas, según refiere Leticia López, Vicepresidenta Ejecutiva de Gestión y Operaciones de Canales de dicho banco.

Cabe señalar, que de acuerdo a las observaciones anteriores, el comportamiento luce adecuado, ya que 40% de los clientes de la entidad mencionada hacen uso frecuente de las vías electrónicas, por lo cual se ha alineado la capacidad de la infraestructura tecnológica con el crecimiento,

Adicionalmente, como alternativa para la población que no cuenta con SmartPhones, la entidad está desarrollando un servicio de banca vía mensajes de texto (SMS) para aumentar la penetración de los servicios, según lo expresado con anterioridad.

Por otra parte, el Provincial (otra entidad bancaria en Venezuela), presenta información reveladora de su gestión, ya que durante el año 2011 el 90% de todas las

transacciones realizadas por los clientes, fueron hechas mediante algún canal electrónico (ATM, POS, Web, Móvil, Centro de Contacto y Autoservicio) y la página web superó 770 mil usuarios, con tasa anual de crecimiento de 60% y 32 millones de transacciones mensuales, para un alza de 47%.

Siguiendo con la tendencia de las entidades anteriores, el 76% de las transacciones de los clientes de BOD y Corp. Banca, se hicieron mediante el uso de los canales electrónicos durante el año 2011, además, se ha visto incrementada la cantidad de llamadas entrantes en 20% de un mes a otro, donde específicamente, al cierre de agosto el 27% de la base de clientes de estas entidades pertenecientes al sistema bancario, accede a servicios en ATM's POS y call centers, por otro lado, un 15% accede a la banca virtual o Banca OnLine.

Se observa también, en los clientes del Banco Exterior una alta penetración de la e-Banking, con un 80% de las transacciones realizadas a través de los canales electrónicos y de autoservicios. Del total de clientes, más de una cuarta parte utiliza los servicios de Internet Banking, según explica Daniel Espinoza, Vicepresidente de medios del Banco Exterior.

Como se ha señalado, todas estas entidades demuestran el avance de la banca electrónica a nivel nacional, así como el interés de las entidades bancarias por utilizar estos medios para gestionar cada vez más operaciones del público.

No obstante, de los avances descritos con anterioridad, y de los esfuerzos de las entidades bancarias por minimizar las transacciones con efectivo, según Espinoza (2011), citado con anterioridad, actualmente en Venezuela, "siete de cada diez transacciones involucran efectivo", lo cual representa el mayor desafío para las entidades financieras, y el mayor reto para sus proveedores de tecnología.

En otro contexto, Venezuela experimenta una situación muy particular, en la cual existe desigualdad en la distribución geográfica de los cajeros a lo largo y ancho del territorio venezolano. Este fenómeno se hace perceptible contrastando la cantidad

de cajeros ubicados en la ciudad de Caracas, y el resto de las ciudades del país, donde se posee, 3151 cajeros automáticos, representando un 35% de todos los ATMs de Venezuela, según Espinoza (2011).

En síntesis, el pronóstico general de la Banca Electrónica es favorable, especialmente, el de los cajeros automáticos, los cuales han logrado vencer la barrera cultural idiosincrásica de interactuar con humanos, poseen un antecedente de casi dos (02) décadas, y se han convertido en vitales para los venezolanos, con todo y su desigual distribución geográfica, habiendo solo treinta (30) por cada 100 mil usuarios, registrando cada cajero un promedio entre 6000 y 15000 transacciones mensuales según datos de Wincor-Nixdorf.

### **CAPITULO III**

## **SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRÓNICA USADOS POR LOS CLIENTES EN LA CIUDAD DE CARÚPANO, MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE**

### **3.1. ASPECTOS GENERALES**

Una vez descrita la situación de la Banca-e en Venezuela, en el municipio Bermúdez del Estado Sucre, se percibe la desigualdad de la distribución de cajeros a nivel nacional, contando éste, según la SUDEBAN al tercer trimestre del 2011, con sólo veintinueve(29) cajeros automáticos correspondientes a las doce (12) entidades bancarias, ubicados en su mayoría en las dieciocho (18) oficinas de atención al público de estos bancos a enumerar a continuación:

- Banco Caroní C.A.
- Banco de Venezuela, S.A.C.A.
- Banco del Caribe C.A.
- Banco Exterior C.A.
- Banco Mercantil C.A.
- Banco Provincial S.A.C.A.
- BANESCO S.A.C.A.
- BFC Banco Fondo Común C.A.
- CORP Banca C.A.
- Del Sur
- Banco Bicentenario C.A.
- Banco Industrial de Venezuela C.A.

Y ubicados geográficamente algunos de estos de la siguiente manera:

**Grafico N° 1:** Mapa de Oficinas Bancarias



A: Banco Industrial de Venezuela

B: Banco Banesco

C: Banco Mercantil

D: Banco Caroní

I: Banesco

Fuente: Google Maps

### **3.2. CALCULANDO UN ÍNDICE DE USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA (IUBE)**

A continuación, se esbozan los resultados generales de la estimación del uso de la Banca Electrónica en el municipio Bermúdez, por parte de los usuarios bancarizados del Sistema Bancario Venezolano en la ciudad de Carúpano.

Para tal fin, se aplicó un cuestionario que contemplaba diez (10) afirmaciones relacionadas con uso de la Banca-e, a las cuales los entrevistados debían responder con una de cinco alternativas presentada: Muy Frecuentemente, Frecuentemente, A Veces, Casi Nunca y Nunca, las cuales tenían una ponderación de 5, 4, 3, 2 y 1 puntos respectivamente. Como eran diez afirmaciones con valor entre 1 y 5, es lógico pensar que el valor máximo que podría obtenerse de la aplicación de esta escala es de cincuenta (50) puntos y el mínimo de solo diez (10).

Entonces, aplicada la escala a las 383 personas que participaron en el estudio, se obtuvieron los siguientes resultados como aproximación del cálculo de un Índice de Uso de la Banca Electrónica (IUBE):

Dentro de esta realidad, el 34.5% de la muestra de personas bancarizadas, tomada del Municipio Bermúdez, resultaron tener un Índice de Uso de la Banca Electrónica (IUBE), ubicado en una puntuación entre diez (10) y diecinueve (19), un 35.7% con una puntuación entre veinte (20) y veintinueve (29), 18.3% entre treinta (30) y treintinueve (39), y por ultimo, el 11.5% entre cuarenta (40) y cincuenta (50), de acuerdo con la Tabla N°47: Tabla de Frecuencia IUBE del Anexo 27. Para tener una percepción más grafica de la distribución del IUBE, obsérvese el grafico mostrado a continuación:

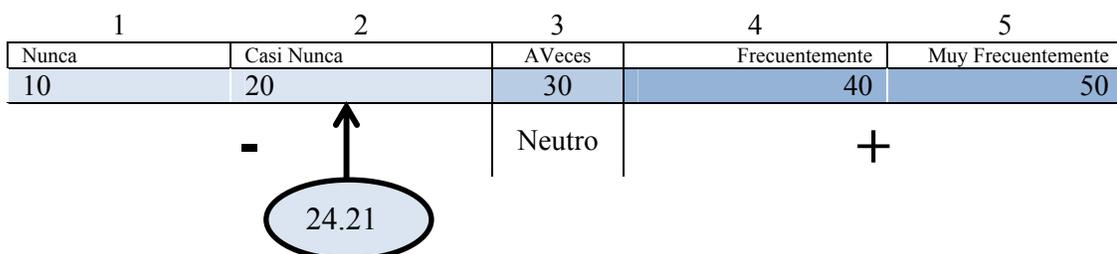
**Grafico N° 2:** Distribución de IUBE



Fuente: Propia

Ahora, los resultados anteriores, indican un bajo uso de la banca electrónica por parte de la mayoría de las personas, ya que la puntuación de estas se encuentra entre diez (10) y veintinueve (29), es decir, dentro del espectro negativo de la escala, tal como se aprecia en el grafico mostrado anteriormente. Además, esta distribución resulta en una media muestral del IUBE de 24.21, ubicada también en rango negativo de la misma, como se muestra en el grafico dispuesto a continuación

**Grafico N° 3:** Escala de Likert IUBE



Adicionalmente, desde un punto de vista general, como prueba definitiva del bajo uso de la banca electrónica en el municipio objeto de estudio, la moda muestral es de diez (10), lo cual indica que el puntaje más repetido pertenece a personas que no

utilizan la banca electrónica en lo absoluto, como se puede apreciar en la tabla mostrada a continuación:

**Tabla N° 3:** Estadísticos Básicos del IUBE

Estadísticos		
IUBE		
N	Válidos	383
	Perdidos	0
Media		24,21
Mediana		22,00
Moda		10
Desv. típ.		10,350
Mínimo		10
Máximo		49

Fuente: Propia

Para mayor comprensión de los resultados, se recuerda que el IUBE fue calculado utilizando una escalada de Likert en diez (10) preposiciones, con las cuales se presento las siguientes opciones a los encuestados:

Muy Frecuentemente ----5

Frecuentemente-----4

A Veces-----3

Casi Nunca-----2

Nunca-----1

### **3.3. EL IUBE VS LOS FACTORES DE USO DE LA BANCA-E.**

No obstante, una vez visto el IUBE de forma general, se puede comprender mejor el comportamiento del mismo de forma mas especifica, con relación a cada variable independientemente, mostrado en las tablas N°48, 49 y 50 de los Anexos 28, 29 y 30 respectivamente.

Para iniciar, la media del IUBE de las personas con acceso a Internet es de 25, y las personas sin acceso a Internet 18.53, sus medianas son 23 y 20 respectivamente; la media de los poseedores de Internet es 26.76, y de las personas sin Internet es 18.61, mientras sus medianas son de 26 y 19 en ese orden; las personas que saben manejar PC tienen una media de 24.95, y las que no, una de 18.89, con medianas de 20 y 23 respectivamente.

Los datos estadísticos anteriores, indican un uso de la banca electrónica más alto en las personas que manejan y tienen acceso a las TICs, aunque la diferencia en las medias sea poco significativa, y ambas se encuentren dentro del rango de índice negativo y positivo intermedio.

Otros indicadores, son la media de los hombres y mujeres, con 24.04 y 24.43 respectivamente, mientras que la de las personas menores de veinticinco (25) años es 22.45, entre 25 y 35 es 26.55, entre 36 y 40 es 26.81 y en mayores de 40 años el índice es de 22.84, con medianas de 22,23,24 y 22.

Esto señala, una media de uso similar entre hombres y mujeres, por lo cual, se considera que tanto los hombres como mujeres utilizan la banca electrónica en la misma medida, sin embargo, en el caso de la edad, se puede identificar un comportamiento ascendente, a medida que la edad sube, hasta llegar a un punto máximo, en donde, a partir de allí, el incremento de la edad supone un IUBE menor.

Por otra parte, la media del IUBE en los estudiantes es 20.45, mientras en las personas que no estudian es 25.57, con medianas de 23 y 19 respectivamente; los ya profesionales, tienen una media de IUBE de 29.40 y los no profesionales de 20.76, con medianas de 29 y 20 dispuestas en ese orden.

Las bases estadísticas anteriores, permiten entrever en contraste, que los estudiantes poseen un uso de la banca electrónica por debajo del uso de las personas no estudiantes, y los profesionales un uso por encima de las personas no

profesionales, los cuales, en algunos casos, podrían encontrarse estudiando para ser profesionales.

Dentro del conjunto de datos, se encuentra la media aritmética del IUBE de las personas empleadas, la cual asciende a 27.48, mientras las desempleadas tienen una media de IUBE de 19.89, con medianas de 25 y 18 en el mismo orden; las personas con relación laboral 27.72 y las personas sin relación laboral 20.34, y sus medianas son 25 y 19 respectivamente; los pensionados de 16.13 y los no pensionados 24.54.

A partir de estos datos, se entiende un uso mayor de la banca electrónica en las personas empleadas, con relación laboral, y sin pensión ni jubilación, compatibles con personas activas laboralmente dentro de un entorno formal de trabajo, sin haberse jubilado o disfrutan de alguna pensión, a diferencia de aquellos desempleados o activos en el mercado de trabajo informal, y aquellos jubilados/pensionados, seguramente mayores de 40 años.

Asimismo, la media del IUBE de las personas con una relación bancaria es de 20.77, con dos (02) relaciones bancarias 30.43, tres (03) relaciones bancarias 31.79 y las personas con cuatro (04) y cinco (05) relaciones bancarias 33.92, con medianas de 20, 31, 31 y 38 respectivamente; mientras las personas con una (01) cuenta tienen una media de 21.21, dos (02) cuentas 29.54, tres (03) cuentas 31.22 y cuatro (04) cuentas con 37.86, y sus medianas son 21, 29, 31 y 43.

Sobre lo anterior, a través del comportamiento de las medias y medianas, se puede decir que las personas con mayor cantidad de cuentas y relaciones bancarias tienen un uso de la banca electrónica mayor, y a medida que se incrementa el número de estas, estas, incrementan el uso de la banca electrónica.

En relación, a las medias respectivas del número de tarjetas son las siguientes: para cero(0) tarjetas 12.84, para uno (01) 22.03, para dos (02) 27.14, para tres (03) 31.50 y de cuatro (04) en adelante 37.04; Al mismo tiempo, las personas con menos de un salario mínimo de ingresos personales tienen una media de IUBE de 20.04,

entre 1 y 1,99 es de 24,14, entre 2 y 2,99 de 32,08 y para mas de tres (03) salarios mínimos 30.62.

Al respecto, se percibe una conducta ascendiente en IUBE a medida que se incrementan los ingresos personales y el número de tarjetas, pero en el caso particular del número de tarjetas, a partir de tres (03), la media se mantuvo, por lo cual puede que a partir de ese punto, no exista efecto alguno en el uso de la banca electrónica.

Mientras que, las medias del IUBE relacionadas con la antigüedad de la relación bancaria son: para 10 años o menos 23.41, entre 11 y 20 años es de 28, más de 21 es 25. En cuanto a la preocupación por la seguridad, se obtuvo una media para una baja preocupación de 26.44, de 22.50 para una preocupación media y 24.19 para una alta; por último, las medias resultantes en la observación del tamaño del núcleo familiar fueron de 24.79 entre 1 y 2 personas, para 3 personas 26.57, para 4 personas 25.22, de 23.79 para 5 personas, para 6 personas: 19.73 y de 20,46 para 7 o más personas.

Sobre el plano anterior, no existe un patrón de conducta en las medias de los valores de las variables, ya que estas suben y bajan indistintamente, y de manera poco pronunciada en los valores de las mismas, por lo cual, no se percibe una relación directa o alta entre el uso de la banca electrónica y los valores de estas variables.

### **3.4. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.**

Los indicadores anteriores, entre otros como el nivel educativo de la muestra tomada de la población objeto de estudio, permiten percibir el estado de la Banca-e en el Municipio y las características predominantes de esta. En el caso particular del nivel educativo, los resultados obtenidos de la muestra se encuentran en la Tabla N° 13 del Anexo 1.

Analizando los hallazgos esquematizados en dicha tabla, se puede concluir que la mayoría de las personas encuestadas se encuentran en un nivel educativo

intermedio (Bachiller y Técnico Medio), ocupando el 51% de las personas encuestadas, seguidas por un 32% en el nivel profesional (TSU, Licenciados e Ingenieros), 9% en un nivel bajo (Primaria hasta 9º año) y por último, 8% de las personas en un nivel alto (Postgrado).

En otros aspectos del estudio, la muestra obtenida reveló en cuanto a su situación laboral, que el 57% de las personas se encontraban empleadas, el 39% desempleadas, y una marcada minoría de 4% jubiladas o pensionadas, según los datos resumidos en la Tabla N° 14: Tabla de Contingencia IUBE vs Situación Laboral del Anexo 2.

Por otra parte, en cuanto al nivel de ingresos personales, la mayoría de las personas integrantes de la muestra (39%), perciben entre uno y dos salarios mínimos, seguidos por un 38% ubicadas en menos de un salario mínimo, siendo relativamente pocas el 13% de personas entre dos y tres, y aun menos el 10% de personas que perciben más de tres, de acuerdo a la Tabla N° 15: Tabla de contingencia IUBE vs Nivel de Ingresos del Anexo 3.

Otra de las características observadas, en la muestra consultada, fue su ocupación, la cual concluyó en una mayoría de 52% de trabajadores dependientes, seguidos por un 25% de estudiantes, 18% de personas que laboran de manera independiente, ya sea formal o informalmente, y solamente un 5% de amas/os de casa, en concordancia con la Tabla N° 16: Tabla de Contingencia IUBE vs Ocupación del Anexo 4.

Conjuntamente con lo anterior, se estudió el tamaño familiar de los individuos encuestados, donde el 27.15% se incluían en un grupo de tres (03) personas, 24.28% en un grupo de cuatro (04), 17.49% en grupos de cinco (05), 10.71% en familias de siete (07) o más integrantes, 10.44% en grupos de seis (06), y 9.92% entre uno (01) y dos (2), detallados en la Tabla N° 17: Tabla de Contingencia IUBE vs Tamaño Familiar del Anexo 5.

Adicionalmente, en cuanto al número de relaciones bancarias, el 66.84% de las personas son poseedoras de una (01) relación bancaria, superando a los titulares de dos (02), tres (03), cuatro (04) y cinco (05), ya que son pocas las personas tenedoras de más de una (01) relación bancaria, esto se observa en la Tabla N° 18: Tabla de Contingencia IUBE vs Relaciones Bancarias del Anexo 6, distribuidas de la siguiente manera: 20.89%, 8.88%, 3.13% y 0.26% de las personas respectivamente.

Siguiendo este orden de ideas, la antigüedad de las relaciones bancarias observada en la muestra, indican de diez (10) años o menos un 82% de las personas, 15% entre once (11) y veinte (20) años, y el 3% de las personas con una relación bancaria mayor a veinte (20) años, en concordancia con la Tabla N° 19: Tabla de Contingencia IUBE vs Antigüedad de la Relación Bancaria del Anexo 7.

Afluyendo con esta vertiente, el número de cuentas poseído por la muestra en su mayoría de 69% era de una (01) cuenta, luego 18% con dos (02) cuentas, seguidos por 9% con tres (03), y por último, 4% de las personas con cuatro (04) cuentas, esto se visualiza en la Tabla N° 20: Tabla de Contingencia IUBE vs Número de Cuentas del Anexo 8.

Continuando con la descripción, los resultados esquematizados en la Tabla N° 21: Tabla de Contingencia IUBE vs Número de Tarjetas del Anexo 9, señalan al 62% de los tarjetahabientes con una (01) tarjeta, 13% con dos (02), 12% con cuatro (04) o más, 8% de las personas sin tarjetas y 5% con tres (03) tarjetas.

En relación a las características de la muestra, vinculadas con la Internet, el 88% tienen acceso a Internet, el 69% poseen, el 31% no poseen internet en casa o trabajo, y el 12% no tienen acceso. Además, el 87% de las personas saben manejar una PC, mientras que el 13% restante no sabe. Para corroborar la información, véase Tablas N° 22, 23 y 24, de los Anexos 10, 11 y 12.

En cuanto a la edad y género, se cumplió con el esquema muestral planteado en el marco metodológico, consistente en 195 mujeres y 188 hombres, reflejando una

proporción de 49% hombres y 51% mujeres, a su vez estos grupos seguirán la proporción demográfica de la población, según los datos proporcionados por el INE en el censo del 2011, en el cual el 40% deberán ser persona menores de 25 años, el 25% personas entre 25 y 35 años, el 15% entre 36 y 40 años y el 20% mayores de 40 años.

**Tabla N° 1:** Proporción Edad/Genero de la Muestra.

		<b>Edad</b>				
<b>Género</b>		<b>&lt; 25 (40%)</b>	<b>25 – 35 (25%)</b>	<b>36 – 40 (15%)</b>	<b>&gt;40 (20%)</b>	<b>Total</b>
<b>Masculino</b>		<b>75</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>188</b>
	<b>49 %</b>					
<b>Femenino</b>		<b>78</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>195</b>
	<b>51 %</b>					
						<b>383</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

Los últimos aspectos observados en la muestra, constituyen el poseer teléfono y la preocupación por la seguridad y la privacidad de los datos, desglosados en las Tablas N° 25 y 26 de los Anexos 13 y 14 respectivamente, en donde el 99.5% de las personas poseen teléfonos móviles y/o fijos resultado consistente con los índices de penetración de la telefonía en Venezuela, y solamente 0.5% no poseen teléfono, mientras el 77% tienen una alta preocupación por la seguridad y la privacidad, 13% una preocupación media y 10% una baja preocupación.

### 3.5. CONFIABILIDAD DE LA MUESTRA.

Estos, y otros resultados, se obtuvieron con la ayuda de un instrumento validado por expertos, y con un coeficiente de confiabilidad y consistencia interna del alfa deCronbach, de 86,2%, indicando fiabilidad por parte de la escala de medición utilizada en dicho instrumento, según se indica en la tablamostrada a continuación:

**Tabla N° 4:** Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	18

Fuente: Propia

### 3.6. MEDIOS Y SERVICIOS UTILIZADOS EN EL MUNICIPIO BERMÚDEZ

Bajo la realidad antes descrita, y asumiendo que la población objeto de estudio tiene una conducta similar ala de la muestra extraída, los servicios de la banca electrónica mayormente utilizados en el Municipio Bermúdez son el retiro de efectivo a través de cajeros automáticos y el pago mediante puntos de ventas.

En primer lugar, el medio de prestación de servicios financieros mas utilizado, es el cajero automático, visitado entre frecuente y muy frecuentemente por el 65,3% de los encuestados para realizar alguna gestión, mientras que el21,1 % no usa este medio, como aparece en la tabla N° 5 y gráfico N° 2mostrada a continuación:

**Tabla N° 5:** Tabla de Frecuencia Uso de Cajeros

ATM				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	63	16,4	16,4
	Casi Nunca	18	4,7	21,1
	A Veces	52	13,6	34,7
	Frecuentemente	47	12,3	47,0
	Muy Frecuentemente	203	53,0	100,0
	Total	383	100,0	100,0

Fuente: Propia

**Grafico N° 4:** Distribución Uso de ATM



Fuente: Propia

Ahora, como servicio financiero más usado, se tiene al retiro de efectivo a través del cajero automático, solicitado por el 61,3% de la población consultada, de

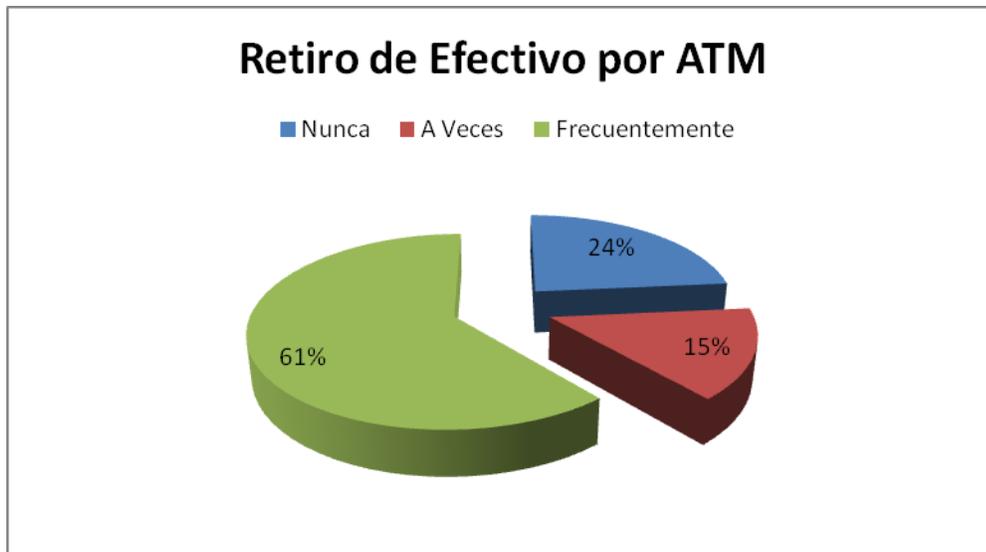
manera frecuente y muy frecuentemente, como es detallado en la tabla N° 6 y gráfico N°3 dispuestos a continuación:

**Tabla N° 6:** Tabla de Frecuencia Retiro de Efectivo

R3				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	65	17,0	17,0
	Casi Nunca	25	6,5	23,5
	A Veces	58	15,1	38,6
	Frecuentemente	53	13,8	52,5
	Muy Frecuentemente	182	47,5	100,0
	Total	383	100,0	100,0

Fuente: Propia

**Gráfico N° 5:** Distribución Retiro de Efectivo por ATM



Fuente: Propia

En segundo lugar, como medio de prestación de servicios está el punto de venta, y como servicio, el pago a través del mismo con tarjetas de crédito o débito, con una mediana de uso intermedio (a veces, valor 3) según la Tabla N° 27:

Estadísticos Descriptivos del Anexo 15, y utilizado por el 47% frecuentemente como mínimo, descompuesto en la tabla N° 7 y gráfico N° 4 como sigue:

**Tabla N° 7:** Tabla de Frecuencia Pago por Punto de Venta

R2				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	94	24,5	24,5
	Casi Nunca	27	7,0	31,6
	A Veces	82	21,4	53,0
	Frecuentemente	74	19,3	72,3
	Muy Frecuentemente	106	27,7	100,0
	Total	383	100,0	100,0

Fuente: Propia

**Gráfico N° 6:** Distribución Pago por Punto de Ventas



Fuente: Propia

En tercer lugar como servicio, se encuentra las consultas a través del cajero automático, que, a pesar de no ser utilizado por una parte considerable de la población, representada por el 39,9% de la muestra tomada, siendo el valor

correspondiente a nunca el mas utilizado, un 38,6% de las personas realiza consultas, cuando menos, con frecuencia, según la tabla N° 8 y gráfico N° 5desagregados a continuación:

**Tabla N° 8:** Tabla de Frecuencias Consultas ATM

**R6.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	133	34,7	34,7	34,7
Casi Nunca	20	5,2	5,2	39,9
A Veces	82	21,4	21,4	61,4
Frecuentemente	40	10,4	10,4	71,8
Muy Frecuentemente	108	28,2	28,2	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

**Gráfico N° 7:** Distribución Consultas por ATM



Fuente: Propia

Cabe destacar, que el resto de los servicios financieros son muy poco usados por las personas pertenecientes a la muestra, como se percibe en las tablas N° 28 a la 42 de los Anexos 16 al 23, aunque los medios Banca Telefónica y e-Banking sean utilizados por alrededor de la mitad de estas personas, son mayoría aquellas que no las utilizan en lo absoluto ante aquellas que utilizan algunos servicios de estos medios, según las Tablas N° 43 y 44 de los Anexos 23 y 24.

Además, también se pudo percibir ciertos patrones de preferencia de ciertos medios para determinados servicios en las tablas mencionadas anteriormente, por ejemplo, en el caso de la banca telefónica, ésta es utilizada, mayormente, en comparación con los otros servicios ofrecidos por este medio, para activar/desactivar tarjetas y reportar reclamos, mientras que en el caso de la e-Banking, el servicio preferido de este medio son las consultas.

Por último, la situación más resaltante y característica de los bancarizados en el Municipio Bermúdez es la baja presencia de cajeros automáticos facultados para recibir depósitos, ya que solamente dos (02) bancos, Banesco con un cajero y Banco Provincial con cuatro (04) cajeros, están facultados para prestar este servicio a la población, lo cual genera sesgo en cuanto al uso de estos servicios, y el índice de uso de banca electrónica (IUBE) en general.

Como resumen, de acuerdo a todo lo anteriormente tratado, se puede decir que los servicios de la banca electrónica utilizados por la mayoría de la población objeto de estudio y en mayor medida, son el retiro de efectivo a través de los cajeros automáticos y el pago por punto de ventas, y esta presenta muy poco uso del resto de los servicios de la banca electrónica, resultando en un uso bajo de la misma, visto desde un punto de vista general.

## **CAPITULO IV**

### **FACTORES QUE INCIDEN EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA**

El estudio buscó determinar los factores que inciden en el uso de la banca electrónica en el municipio Bermúdez del estado Sucre, para lo cual se tomaron en cuenta un conjunto de dieciséis (16) factores probables, medidos a partir de una muestra de 383 bancarizados, tomada de la población, aplicándose a los datos obtenidos, un análisis estadístico de Regresión Múltiple, bajo el método de pasos sucesivos, con la ayuda del software SPSS Statics 20 de la empresa IBM, para el cumplimiento de los objetivos. Los factores o variables tomados en cuenta aparecen en la Tabla N° 45: Descripción de las Variables del Anexo 25.

En líneas generales, la variable dependiente, es el índice de uso de la banca electrónica (IUBE) determinado como resultado de la aplicación de escala aditiva de Likert, con un  $10 \leq IUBE \leq 50$ , y las variables explicativas son los demás factores obtenidos a partir del cuestionario (sin escala de Likert), como edad, situación laboral, número de tarjetas, entre otras, tal como se muestra en la Tabla N° 46: Tipos de Variables del Anexo 26.

Entonces, al ubicarse en los resultados del análisis de Regresión Múltiple, utilizando el IUBE (variable dependiente) de forma lineal con el resultado de las variables independientes (variable dependiente vs variables independientes), se obtuvo un modelo lineal-lineal con un  $R^2$  ajustado de 40.7%, con los siguientes resultados:

**Tabla N° 9:** Resultados de Regresión Lin-Lin.

Variable	Formas Funcionales
	Lineal - Lineal
Constante	16,839 (1,345) (12,516) (0,000)
Numero Tarjetas	2,687 (0,312) (8,606) (0,000)
Profesional	3,249 (1,004) (3,236) (0,001)
Situación Laboral	3,634 (0,929) (3,912) (0,000)
Posee Internet	4,162 (0,929) (4,478) (0,000)
Edad	-0,104 (0,036) (-2,195) (0,004)
R <sup>2</sup>	41,5%
R Ajustado	40,7%
Durbin-Wattson	1,806
Kolmogorov-Smirnov	0,248

Fuente: Propia

De esta información resulta en una ecuación con forma funcional  $IUBE = f(\text{edad, situación laboral, número de tarjetas, posee internet y profesional})$ .

Para mayor comprensión de los resultados, se aclara que el coeficiente de determinación múltiple (CDM) o bondad de ajuste, es un estadístico que explica de manera porcentual, la proporción de variación de la variable dependiente explicada por las variables independientes en conjunto.

A partir de esto, se entiende que por cada año de edad del individuo, su IUBE disminuiría en 0.104 puntos, uno con empleotendría 3.364 puntos mas en su IUBE que uno desempleado, por cada tarjeta que este posea su índice se subiría en 2.687 puntos, un profesional aumentaría su IUBE en 3.249 pintos en relación a un no

profesional y en una persona que posea Internet en casa o trabajo incrementaría el IUBE en 4.162 puntos en comparación con una que no posea.

Cabe aclarar, para mayor entendimiento de lo anterior,  $R^2$  ajustado, se denomina coeficiente de determinación múltiple o bondad de ajuste y es usado para determinar la proporción de la variación de la variable dependiente, explicada por las variables independientes.

Por otra parte, también se generó un segundo modelo de regresión múltiple, utilizando el logaritmo del IUBE como variable dependiente, y el resto de las variables linealmente, al igual que el modelo anterior, y se obtuvo un modelo con un  $R^2$  ajustado de 37.2%, compuesto por:

**Tabla N° 10:** Resultados de Regresión Lgn-Lin.

Variable	Formas Funcionales
	Lgn. – Lineal
Constante	2,815 (0,061) (46,438) (0,000)
Numero Tarjetas	0,110 (0,014) (7,792) (0,000)
Profesional	0,133 (0,045) (2,932) (0,004)
Situación Laboral	0,185 (0,042) (4,415) (0,000)
Posee Internet	0,157 (0,042) (3,739) (0,000)
Edad	-0,005 (0,002) (-3,389) (0,001)
$R^2$	38%
R Ajustado	37,2%
Durbin-Wattson	1,821
Kolmogorov-Smirnov	0,105

Fuente: Propia

Para una ecuación con una forma funcional como sigue:  $LN(IUBE) = f(\text{edad, situación laboral, número de tarjetas, posee internet y profesional})$

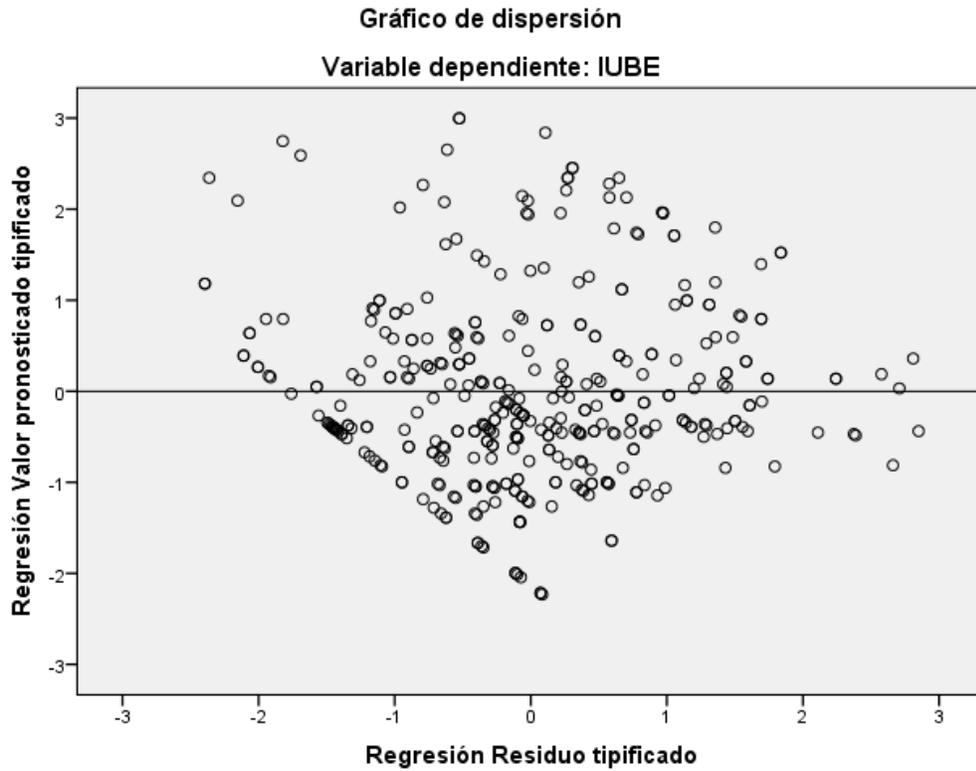
Según el modelo anterior, por cada año de edad del individuo su IUBE disminuiría en 0,5%, se incrementaría si tiene empleo en un 18.5% con respecto a una persona desempleada, por cada tarjeta poseída por éste aumentaría en un 11%, tendría un IUBE mayor en un 15.7% si posee Internet en comparación a quienes no tienen y un 13.3% si es profesional en relación a aquellos que no lo son.

Se resalta en sobre lo anterior, que a pesar de haber conseguido un modelo con menor  $R^2$ , lo importante es que se mantuvieron las mismas variables explicativas probables presentes en el modelo anterior, apoyando la validez de éstas como los posibles factores que inciden en el Uso de la Banca Electrónica, de entre el conjunto de todas las variables propuestas originalmente.

En los resultados de ambos modelos, mostrados anteriormente en las tablas N° 9 y 10, el nivel de significancia de las variables (p-valor) es menor a 0.05, lo cual indica que estas variables explican en parte a la variable dependiente, y permiten determinar que son posibles factores de uso de la e-banca.

Por otra parte, el resultado del estadístico de Durbin-Watson para autocorrelación, es cercano a dos (02) en ambos modelos, según las tablas N° 9 y 10 mostradas previamente, lo cual indica que no existe correlación entre los residuos en ambos casos, proporcionándole cierto grado de confianza a los resultados de los modelos, ya que esto implica un comportamiento aleatorio en los residuos, tal como se muestra en el gráfico siguiente:

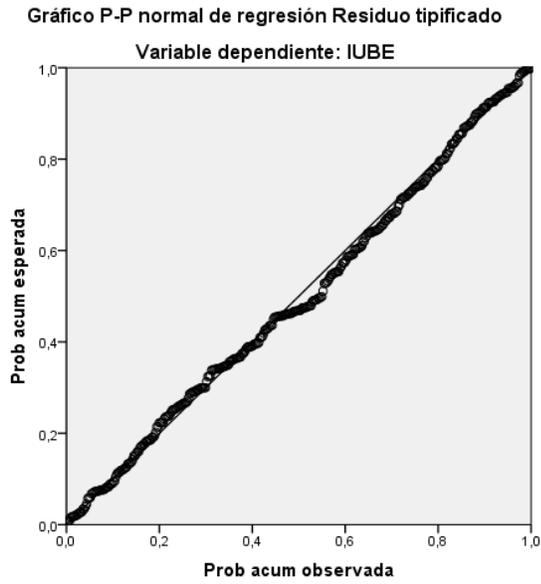
**Gráfico N° 8:** Dispersión de los Residuos



Fuente: Propia

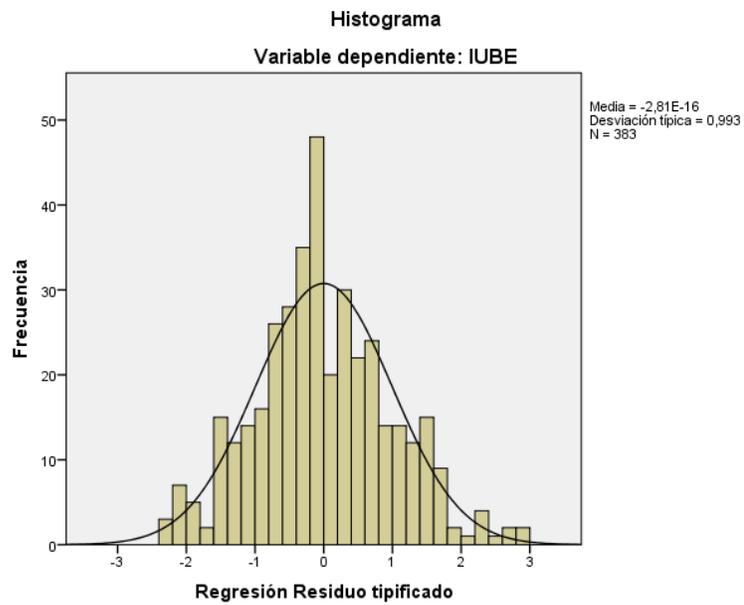
Además, se cumple el supuesto de normalidad de los residuos, según se muestra en los gráficos siguientes, esto proporciona mayor confiabilidad del modelo lineal:

**Grafico N° 9:** Normalidad de Residuos Grafico



Fuente: Propia

**Grafico N° 10:** Histograma Normalidad de Residuos



Fuente: Propia

Otra prueba, sobre la distribución normal de los residuos, es la de Kolmogorov-Smirnov, la cual parte de dos (02) hipótesis mostradas a continuación:

Ho: Existe una distribución normal de los residuos.

Ha: No existe una distribución normal de los residuos.

Aceptándose la hipótesis nula, si  $p\text{-valor} > 0.05$

Mientras, si  $p\text{-valor} < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alterna.

**Tabla N° 11:** Prueba de Kolmogorov-Smirnov Lin-Lin.

		Standardized Residual Lgn-Lin	Standardized Residual Lin-Lin
N		383	383
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	0E-7	0E-7
	Desviación típica	,99343394	,99343394
	Absoluta	,062	,052
Diferencias más extremas	Positiva	,048	,052
	Negativa	-,062	-,026
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,214	1,021
Sig. asintót. (bilateral) o p valor		,105	,248

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Propia

En la tabla mostrada anteriormente, se muestra claramente un p valor de Kolmogorov-Smirnov (0.248 y 0.105)  $> 0.05$  en los residuos tipificados, por lo cual se acepta la hipótesis nula, concluyendo en que existe una distribución normal de los residuos.

Por último, para ambos modelos, no existe correlación significativamente alta entre las variables independientes obtenidas mediante los modelos de regresión, esto

indica que no existemulticolinealidad que comprometa el resultado del modelo, lo cual afirma que estos son los factores que inciden en el uso de la banca electrónica, de entre todas las variables propuestas, como se demuestra en la tabla mostrada a continuación:

**Tabla N° 12:** Correlación de las Variables

Correlaciones de los coeficientes <sup>a</sup>					
	PROFESIONAL	POSEE_INTERNET	EDAD	SIT_LABORAL	NUM_TARJETAS
PROFESIONAL	1,000	-,057	-,175	-,289	-,347
POSEE_INTERNET	-,057	1,000	,129	-,081	-,231
EDAD	-,175	,129	1,000	-,154	-,031
SIT_LABORAL	-,289	-,081	-,154	1,000	-,125
NUM_TARJETAS	-,347	-,231	-,031	-,125	1,000

a. Variable dependiente: IUBE

Fuente: Propia

En síntesis, este estudio permite afirmar, de acuerdo a los resultados, incluso de ambos modelos, que son cinco (05) los factores incidentes en el Uso de la Banca Electrónica en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, estado Sucre. Estos factores son, la edad, la situación laboral, el número de tarjetas, poseer internet y ser profesional.

Finalmente, se puede deducir que algunos otro factores importantes como el nivel de ingresos, el número de cuentas bancarias y el número de relaciones bancarias, que a pesar de haber tenido una relación significativa con respecto al IUBE, quedaron excluidas, quizás se deba al hecho de su alta correlación con otras variables.

Como ejemplo de lo anterior, en la correlación entre situación laboral y profesional con el nivel de ingresos personales, tanto, la situación laboral y el ser profesional explicaría el nivel de ingresos, mientras por su parte, la cantidad de tarjetas explica el número de cuentas y de relaciones bancarias.

## CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación en el Municipio Bermúdez y obtenido los resultados, se pudieron alcanzar las siguientes conclusiones generales:

Para comenzar, el aspecto conceptual se encuentra bien definido, además la realidad se adecua a las bases conceptuales tratadas, por otra parte, se cuenta con un marco legal bastante completo, orientado a la protección del patrimonio de los clientes, y una expansión pronunciada durante los últimos años, lo cual es beneficioso para los usuarios de estos servicios.

Con respecto al estado de la banca electrónica en Venezuela, según organismos internacionales, esta se encuentra en tercer lugar dentro de los países latinoamericanos (después de México y Brasil), con una inversión notable en este medio por parte de los bancos integrantes del sistema bancario, en pro a mejorar el servicio prestado.

Referente a los principales servicios y medios utilizados en el Municipio objeto de estudio, se pudo observar en los resultados obtenidos, un uso predominante del cajero automático como medio, y del retiro de efectivo a través del mismo como servicio, y en segundo lugar, como medio y servicio a la vez, el pago por punto de ventas, mientras el resto de los servicios financieros de la banca electrónica son muy poco utilizados por las personas bancarizadas de la población en cuestión.

Finalmente, los factores que inciden en el uso de la Banca Electrónica en el Municipio Bermúdez son la edad, la situación laboral, el poseer internet, el ser profesional y el número de tarjetas poseídas, potencialmente entre otros no tomados en cuenta dentro de esta investigación. Siendo los factores que influyen con mayor fuerza, el número de tarjetas y la condición del cliente de ser profesional.

## RECOMENDACIONES

Una vez realizado el estudio y logrado los objetivos, se proponen las siguientes recomendaciones generales a las entidades bancarias, presentes en el Municipio Bermúdez.

Se recomienda, implementar estrategias para dar a conocer el marco regulatorio de la banca electrónica dentro de la población venezolana para que las personas entiendan el alcance y la limitación de la protección de su patrimonio, así como los deberes y derechos del banco para con sus clientes, en la prestación de estos servicios.

Además, el Sistema Financiero Venezolano, debería mejorar la inversión a favor de incrementar los medios de prestación de servicios, para mayor comodidad a los clientes, y subir una posición o al menos mantenerse en su lugar como uno de los países más avanzado con mayor penetración de la Banca Electrónica en Latinoamérica, después de México y Brasil.

Es recomendable, aumentar el número de cajeros automáticos y de comercios afiliados a puntos de venta en el Municipio, desarrollar estrategias para incrementar el número de tarjetas de débito y crédito circulando en el municipio y dar a conocer el resto de servicios financieros integrantes de la banca electrónica, con la intención de cubrir la demanda de cajeros automáticos, uso de puntos de venta y demás servicios financieros de la banca electrónica.

Se sugiere, adaptar los servicios de la banca electrónica a personas jóvenes que manejen pocas cantidades de dinero, y mayores, sin acceso a internet, para que estas a pesar de sus limitaciones utilicen los servicios de la banca electrónica. También, se recomienda, el aprovechamiento de los resultados de esta investigación, desarrollando estrategias de Marketing considerando los factores que inciden en el uso de la Banca Electrónica, en el Municipio Bermúdez, tales como: edad, si es profesional, número de tarjetas que posee, poseer internet y la situación laboral.

## REFERENCIAS

Arias, F. (2004) Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. Caracas. Editorial Episteme.

Berenson, M. Levine, D. Krehbiel, T. (2001). Estadística Para Administración. México. Segunda Edición. Pearson Education.

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (1998) Metodología de la Investigación. México. Segunda Edición. Mc Graw-Hill.

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2007) Metodología de la Investigación. México. Cuarta Edición. Mc Graw-Hill.

Ramírez, T. (2007). Cómo Hacer Un Proyecto de Investigación. Caracas. Primera Edición. Editorial Panapo.

Shao, S. (1967). Estadística Para Economistas y Administradores de Empresas. México. Primera Edición. Herrero Hermanos SUCS, S.A.

Tamayo, M. (2007) Metodología Formal de la Investigación Científica. México. Segunda Edición, Limusa.

### **Textos y Publicaciones**

Álvarez, R. (1995). Estadística Multivariante y no paramétrica con SPSS, Aplicación a las Ciencias de Salud.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=GxhpROT-HB0C&pg=PA239&dq= analisis+factorial&hl=es&cd=1#v=onepage&q= analisis%20 factorial&f=false>

Amparo, M. (2000). Banca Pública y Mercado, Implicaciones Jurídico-Públicas de la Paridad de Trato.

[Versión de Google Libros] Recuperado de [http://books.google.co.ve/books?id=h9M0xUqoo\\_kC&pg=PA364&dq=Banca+p%C3%BAblica+y+mercado:+implicaciones+jur%C3%ADdico-p%C3%BAblicas+de+la+paridad+de+trato++Escrito+por+Mar%C3%ADa+Amparo+Salvador+Armend%C3%A1riz,Instituto+Nacional+de+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica&hl=es&sa=X&ei=40RiT6SgEOnf0QGoqbDCCA&ved=0CDEQ6AEwAA#v=onepage&q=Banca%20p%C3%BAblica%20y%20mercado%3A%20implicaciones%20jur%C3%ADdico-p%C3%BAblicas%20de%20la%20paridad%20de%20trato%20%20Escrito%20por%20Mar%C3%ADa%20Amparo%20Salvador%20Armend%C3%A1riz%20Instituto%20Nacional%20de%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=h9M0xUqoo_kC&pg=PA364&dq=Banca+p%C3%BAblica+y+mercado:+implicaciones+jur%C3%ADdico-p%C3%BAblicas+de+la+paridad+de+trato++Escrito+por+Mar%C3%ADa+Amparo+Salvador+Armend%C3%A1riz,Instituto+Nacional+de+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica&hl=es&sa=X&ei=40RiT6SgEOnf0QGoqbDCCA&ved=0CDEQ6AEwAA#v=onepage&q=Banca%20p%C3%BAblica%20y%20mercado%3A%20implicaciones%20jur%C3%ADdico-p%C3%BAblicas%20de%20la%20paridad%20de%20trato%20%20Escrito%20por%20Mar%C3%ADa%20Amparo%20Salvador%20Armend%C3%A1riz%20Instituto%20Nacional%20de%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica&f=false)

Ávila, A. Iniciación a la Red Internet (2007)

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=LqOrFcXk0QAC&printsec=frontcover&dq=Iniciaci%C3%B3n+a+la+red+Internet.++Escrito+por+Rodr%C3%ADguez+%C3%81vila,+Abel+Antonio&hl=es&sa=X&ei=-D9iT9eGN-O80AG-z5DjBw&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false>

Bahillo, M. Galas, M. y Pérez, M. (2010). Productos y Servicios Financieros y de Seguros.

[Versión de Google Libros] Recuperado de [http://books.google.co.ve/books?id=-VOahE9xUx4C&pg=PA221&dq=PRODUCTOS+Y+SERVICIOS+FINANCIEROS+Y+DE+SEGUROS++Escrito+por+Mar%C3%ADa+Eugenia+Bahillo+Marcos,Mar%C3%ADa+Consolaci%C3%B3n+Galas+Puparelli,Mar%C3%ADa+Carmen+P%C3%A9rez+Bravo&hl=es&sa=X&ei=\\_i9WT6KDGvS10QHbpZD6CQ&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=PRODUCTOS%20Y%20SERVICIOS%20FINANCIEROS%20Y%20DE%20SEGUROS%20%20Escrito%20por%20Mar%C3%ADa%20Eugen](http://books.google.co.ve/books?id=-VOahE9xUx4C&pg=PA221&dq=PRODUCTOS+Y+SERVICIOS+FINANCIEROS+Y+DE+SEGUROS++Escrito+por+Mar%C3%ADa+Eugenia+Bahillo+Marcos,Mar%C3%ADa+Consolaci%C3%B3n+Galas+Puparelli,Mar%C3%ADa+Carmen+P%C3%A9rez+Bravo&hl=es&sa=X&ei=_i9WT6KDGvS10QHbpZD6CQ&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=PRODUCTOS%20Y%20SERVICIOS%20FINANCIEROS%20Y%20DE%20SEGUROS%20%20Escrito%20por%20Mar%C3%ADa%20Eugen)

ia%20Bahillo%20Marcos%2CMar%C3%ADa%20Consolaci%C3%B3n%20Galas%  
20Puparelli%2CMar%C3%ADa%20Carmen%20P%C3%A9rez%20Bravo&f=false

Barragán, R. Salman, T. Ayllón, V. Sanjinés, J. Langer, E. Córdova, J. y Rojas, R.  
(2003). Guía para la Formulación y ejecución de Proyectos de Investigación.

[Versión de Google Libros] Recuperado de  
<http://books.google.co.ve/books?id=dRE6idSYljAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Calero, M. Martínez, M. Ortega, J y Román M. (2005). Impacto de las Nuevas  
Tecnologías en los canales de Distribución Financieros.

[Versión de Google Libros] Recuperado de  
<http://books.google.co.ve/books?id=pkIQHNSt54EC&pg=PA1&dq=Impacto+de+las+nuevas+tecnolog%C3%ADas+en+los+canales+de+distribuci%C3%B3n+financieros++Escrito+por+Mar%C3%ADa+Roc%C3%ADo+Calero+de+la+Paz&hl=es&sa=X&ei=9BhWT7f0AuXL0QG32rWsCg&ved=0CDIQ6AEwAA#v=onepage&q=Impacto%20de%20las%20nuevas%20tecnolog%C3%ADas%20en%20los%20canales%20de%20distribuci%C3%B3n%20financieros%20%20Escrito%20por%20Mar%C3%ADa%20Roc%C3%ADo%20Calero%20de%20la%20Paz&f=false>

Crespo, T. Nieto, A. López, J. Madrid, F. y Peña, J. (2004). Administración de  
Empresas Volumen III.

[Versión de Google Libros] Recuperado de  
<http://books.google.co.ve/books?id=igWjGpIxxQqEC&printsec=frontcover&dq=Administracion+de+Empresas.+Profesores+de+Ense%C3%91anza+Secundaria.+Volumen+Iii&hl=es&sa=X&ei=4yIWT7Tdl-Tu0gHfqcyecg&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=Administracion%20de%20Empresas.%20Profesores%20de%20Ense%C3%91anza%20Secundaria.%20Volumen%20Iii&f=false>

Del Peso, E (2001). Peritajes Informáticos.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=IUe2bRI8gxUC&printsec=frontcover&dq=Peritajes+inform%C3%A1ticos++Escrito+por+Emilio+del+Peso+Navarro,Carlos+Manuel+Fern%C3%A1ndez+S%C3%A1nchez&hl=es&sa=X&ei=7T5iT6TVHPGC0QHix7WtCA&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=Peritajes%20inform%C3%A1ticos%20%20Escrito%20por%20Emilio%20del%20Peso%20Navarro%2CCarlos%20Manuel%20Fern%C3%A1ndez%20S%C3%A1nchez&f=false>

Escoto, R. (2007). Banca Comercial.

[Versión de Google Libros] Recuperado de [http://books.google.co.ve/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA65&dq=Banca+comercial++Escrito+por+Roxana+Escoto+Leiva&hl=es&sa=X&ei=Sy1WT4\\_oJu7J0AGbvKDBCg&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=Banca%20comercial%20%20Escrito%20por%20Roxana%20Escoto%20Leiva&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA65&dq=Banca+comercial++Escrito+por+Roxana+Escoto+Leiva&hl=es&sa=X&ei=Sy1WT4_oJu7J0AGbvKDBCg&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=Banca%20comercial%20%20Escrito%20por%20Roxana%20Escoto%20Leiva&f=false)

García, M. (2008). Manual de Marketing.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=nPppUeF2gOMC&printsec=frontcover&dq=Manual+de+marketing++Escrito+por+Mar%C3%ADa+Dolores+Garc%C3%ADa+S%C3%A1nchez&hl=es&sa=X&ei=wFNiT679A-fj0QGH08y4CA&ved=0CDYQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false>

García, M. López, J. Velandrino, A. y Sánchez, Julio. (1990). Estadística Avanzada con el Paquete SYSTAT.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=exAbDPl4ThQC&pg=PA157&dq=definicion+analisis+factorial&hl=es#v=onepage&q=definicion%20analisis%20factorial&f=false>

Guterman, T. (1998). Informática y Deporte.

[Versión de Google Libros] Recuperado de [http://books.google.co.ve/books?id=e\\_9ndWg6l7IC&pg=PA156&dq=Inform%C3%A1tica+y+deporte++Escrito+por+Tulio+Guterman&hl=es&sa=X&ei=E0RiT434IKX00gGTPLykCA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Inform%C3%A1tica%20y%20deporte%20%20Escrito%20por%20Tulio%20Guterman&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=e_9ndWg6l7IC&pg=PA156&dq=Inform%C3%A1tica+y+deporte++Escrito+por+Tulio+Guterman&hl=es&sa=X&ei=E0RiT434IKX00gGTPLykCA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Inform%C3%A1tica%20y%20deporte%20%20Escrito%20por%20Tulio%20Guterman&f=false)

Hurtado, I. y Toro, J. (2007). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=pTHLXXMa90sC&printsec=frontcover&dq=Paradigmas+Y+Metodos+de+Investigacion+en+Tiempos+de+Cambios&hl=es&sa=X&ei=qVViT-OMG-bI0AHp48DrDg&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Paradigmas%20Y%20Metodos%20de%20Investigacion%20en%20Tiempos%20de%20Cambios&f=false>

Nettleton, D. (2003). Análisis de Datos Comerciales.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=G5doCJOaYNUC&pg=PA76&dq=analisis+factorial&hl=es&cd=6#>

Sábado, J. (2009). Fundamentos de Bioestadística y Análisis de Datos para Enfermería

[Versión de Google Libros] Recuperado de [http://books.google.co.ve/books?id=MHgap8IN124C&pg=PA23&dq=muestreo+aleatorio+sistemico&hl=es&sa=X&ei=Uu\\_5TsqWNKrm0QHM-Y3SAg&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=muestreo%20aleatorio%20sistemico&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=MHgap8IN124C&pg=PA23&dq=muestreo+aleatorio+sistemico&hl=es&sa=X&ei=Uu_5TsqWNKrm0QHM-Y3SAg&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=muestreo%20aleatorio%20sistemico&f=false)

Santomá, J. (2000). Gestión de Tesorería.

[Versión de Google Libros] Recuperado de [http://books.google.co.ve/books?id=eGnOuuQXw7YC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+Tesorer%C3%ADa++Escrito+por+Javier+Santom%C3%A1&hl=es&sa=X&ei=qUViT\\_OpKLTr0QHCqYWHCA&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20Tesorer%C3%ADa%20%20Escrito%20por%20Javier%20Santom%C3%A1&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=eGnOuuQXw7YC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+Tesorer%C3%ADa++Escrito+por+Javier+Santom%C3%A1&hl=es&sa=X&ei=qUViT_OpKLTr0QHCqYWHCA&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20Tesorer%C3%ADa%20%20Escrito%20por%20Javier%20Santom%C3%A1&f=false)

Schneider, G. (2004). Comercio Electrónico.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=t8BSB-kzSScC&pg=PT294&dq=COMERCIO+ELECTRONICO++Escrito+por+Gary+P+Schneider&hl=es&sa=X&ei=dy5WT6z2OKjA0AGL27nCCg&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=COMERCIO%20ELECTRONICO%20%20Escrito%20por%20Gary%20P%20Schneider&f=false>

Silva, L. (2000). Diseño Razonado de Muestras y Capacitación de Datos para la Investigación Sanitaria.

[Versión de Google Libros] Recuperado de [http://books.google.co.ve/books?id=eXU\\_T2KASUsC&pg=PR17&dq=Dise%C3%B1o+razonado+de+muestras+y+captaci%C3%B3n+de+datos+para+la+investigaci%C3%B3n+sanitaria++Escrito+por+Luis+Carlos+Silva+Ay%C3%A7aguer&hl=es&sa=X&ei=tFdiT9GuKsfA0AGzm5mFCA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=eXU_T2KASUsC&pg=PR17&dq=Dise%C3%B1o+razonado+de+muestras+y+captaci%C3%B3n+de+datos+para+la+investigaci%C3%B3n+sanitaria++Escrito+por+Luis+Carlos+Silva+Ay%C3%A7aguer&hl=es&sa=X&ei=tFdiT9GuKsfA0AGzm5mFCA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false)

Silva, S. (2003). Internet y Correo Electrónico, Información y Comunicación.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=jvOJsMa07YAC&pg=PA9&dq=Internet+y+correo+electronico/+Internet+and+Email++Escrito+por+Sonia+Silva+Salinas&hl=es&sa>

=X&ei=IUNiT6-

BM6W00QG8wrm3CA&ved=0CEEQ6AEwAA#v=onepage&q=Internet%20y%20c  
orreos%20electronicos%2F%20Internet%20and%20Email%20%20Escrito%20por%20  
Sonia%20Silva%20Salinas&f=false

Soley, J. (2000). El Sistema Financiero y su Encuentro con la Empresa.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=ck5-g5uQkIsC&pg=PA268&dq=Sistema+Financiero++Escrito+por+Jorge+Soley+Sans&hl=es&sa=X&ei=SDFWT8G9F1fb0QHkxswQcG&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Sistema%20Financiero%20%20Escrito%20por%20Jorge%20Soley%20Sans&f=false>

Tamayo, M. (2004). El Proceso de la Investigación Científica.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=El+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica:+incluye+evaluaci%C3%B3n+y&hl=es&sa=X&ei=CpX0ToGrMqPz0gGZ-vCOAg&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%3A%20incluye%20evaluaci%C3%B3n%20y&f=false>

Tena, A. y Rivas, R. (1995). Manual de Investigación Documental.

[Versión de Google Libros] Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=j18UIVp1xJIC&pg=PA51&dq=Manual+de+investigaci%C3%B3n+documental:+elaboraci%C3%B3n+de+tesinas++Escrito+por+Antonio+Tena+Suck,Rodolfo+Rivas-Torres&hl=es&sa=X&ei=p1RiT6mpO4W60QH0rKiNCA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Manual%20de%20investigaci%C3%B3n%20documental%3A%20elaboraci%C3%B3n%20de%20tesinas%20%20Escrito%20por%20Antonio%20Tena%20Suck%2CRodolfo%20Rivas-Torres&f=false>

## Portales Web

<http://books.google.co.ve/books?id=gmkOAAIAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

<http://books.google.co.ve/books?id=qc0vF5RusWwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

<http://books.google.co.ve/books?id=e5QgAQAIAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

[http://books.google.co.ve/books?id=h9M0xUqoo\\_kC&pg=PA86&dq=concepto+de+banco&hl=es&ei=n4DLTtrQGcLg0QHU8p0P&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=1&sqi=2&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=concepto%20de%20banco&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=h9M0xUqoo_kC&pg=PA86&dq=concepto+de+banco&hl=es&ei=n4DLTtrQGcLg0QHU8p0P&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&sqi=2&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=concepto%20de%20banco&f=false)

<http://books.google.co.ve/books?id=cnWIF6H89PQC&printsec=frontcover&dq=Investigaci%C3%B3n+de+Mercados++Escrito+por+William+Zikmund&hl=es&sa=X&ei=TFliT->

[vvMqL00gGum9mdCA&ved=0CDUQ6AEwAA#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20de%20Mercados%20%20Escrito%20por%20William%20Zikmund&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=cnWIF6H89PQC&printsec=frontcover&dq=Investigaci%C3%B3n+de+Mercados++Escrito+por+William+Zikmund&hl=es&sa=X&ei=TFliT-vvMqL00gGum9mdCA&ved=0CDUQ6AEwAA#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20de%20Mercados%20%20Escrito%20por%20William%20Zikmund&f=false)

[http://books.google.co.ve/books?id=qEeK5IZR6IsC&printsec=frontcover&dq=Estadística+Elemental:+Lo+Esencial++Escrito+por+Robert+Johnson,Patricia+Kuby&hl=es&sa=X&ei=z1hiT\\_whpPTSA3IqYcI&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Estadística%20Elemental%3A%20Lo%20Esencial%20%20Escrito%20por%20Robert%20Johnson%2CPatricia%20Kuby&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=qEeK5IZR6IsC&printsec=frontcover&dq=Estadística+Elemental:+Lo+Esencial++Escrito+por+Robert+Johnson,Patricia+Kuby&hl=es&sa=X&ei=z1hiT_whpPTSA3IqYcI&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Estadística%20Elemental%3A%20Lo%20Esencial%20%20Escrito%20por%20Robert%20Johnson%2CPatricia%20Kuby&f=false)

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_9026.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_9026.pdf)

[http://books.google.co.ve/books?id=9eARu\\_jwbgUC&pg=PA41&dq=metodologia+de+la+investigacion+documental+de+campo&hl=es&sa=X&ei=CMf0TtbiLofl0QGV\\_OSxDA&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=9eARu_jwbgUC&pg=PA41&dq=metodologia+de+la+investigacion+documental+de+campo&hl=es&sa=X&ei=CMf0TtbiLofl0QGV_OSxDA&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false)

[http://books.google.co.ve/books?id=BFwPfTXOHo0C&pg=PA162&dq=Dimensi%C3%B3n+de+la+congesti%C3%B3n+en+la+jurisdicci%C3%B3n+administrativa:+an%C3%A1lisis+y+...+Escrito+por+Manuel+Alberto+Restrepo+Medina&hl=es&sa=X&ei=M1diT7D1AqLv0gG9\\_62\\_CA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Dimensi%C3%B3n%20de%20la%20congesti%C3%B3n%20en%20la%20jurisdicci%C3%B3n%20administrativa%3A%20an%C3%A1lisis%20y%20...%20%20Escrito%20por%20Manuel%20Alberto%20Restrepo%20Medina&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=BFwPfTXOHo0C&pg=PA162&dq=Dimensi%C3%B3n+de+la+congesti%C3%B3n+en+la+jurisdicci%C3%B3n+administrativa:+an%C3%A1lisis+y+...+Escrito+por+Manuel+Alberto+Restrepo+Medina&hl=es&sa=X&ei=M1diT7D1AqLv0gG9_62_CA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=Dimensi%C3%B3n%20de%20la%20congesti%C3%B3n%20en%20la%20jurisdicci%C3%B3n%20administrativa%3A%20an%C3%A1lisis%20y%20...%20%20Escrito%20por%20Manuel%20Alberto%20Restrepo%20Medina&f=false)

<http://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

<http://www.bcv.org.ve/c3/leybancos.pdf>

[www.bioestadistica.uma.es/baron/apuntes/ficheros/cap06.pdf](http://www.bioestadistica.uma.es/baron/apuntes/ficheros/cap06.pdf)

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lemg/lemaitre\\_w\\_n/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lemg/lemaitre_w_n/capitulo3.pdf)

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/pinera\\_e\\_rd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf)

<http://www.cesdonbosco.com/cii/documentos/IT%20METODOLOG%C3%80CDA%20DE%20MUESTREO.pdf>

[http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/descargas/documentos\\_zip/investigaciones/encuesta/encuesta2005/MUESTRAL.HTM](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/descargas/documentos_zip/investigaciones/encuesta/encuesta2005/MUESTRAL.HTM)

<http://www.chospab.es/calidad/archivos/Metodos/Muestreo.pdf>

<http://www.datanalisis.com/457/el-consumidor-en-internet>

<http://www.datanalisis.com/333/bancanalisis>

<http://www.datanalisis.com/374/bancarizacion-en-venezuela-alcanza-45-de-la-poblacion>

[http://www.dolceta.eu/espana/Mod7/sites/espana\\_Mod7/IMG/pdf/banca.pdf](http://www.dolceta.eu/espana/Mod7/sites/espana_Mod7/IMG/pdf/banca.pdf)

[http://www.dolceta.eu/espana/Mod7/sites/espana\\_Mod7/IMG/pdf/banca.pdf](http://www.dolceta.eu/espana/Mod7/sites/espana_Mod7/IMG/pdf/banca.pdf)

<http://dinero.univision.com/finanzas-personales/ahorro/tus-cuentas/article/2007-06-27/conoce-el-origen-del-atm>

<http://www.euskomedia.org/PDF/Anltcongresos1414187195.pdf>

<http://es.scribd.com/doc/54896755/16/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Recoleccion-de-Datos>

<http://es.scribd.com/doc/47169196/2/Marco-muestral>

<http://es.scribd.com/doc/54896755/16/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Recoleccion-de-Datos>

<http://www.efdeportes.com/efd157/investigacion-en-deporte-enfoque-cuantitativo.htm>

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/egp-cajeros.pdf>

<http://www.exitosexportador.com/stats2.htm>

<http://www.eumed.net/tesis/2008/mrl/Analisis%20de%20regresion%20multiple.htm>

<http://fundabit.me.gob.ve/descargas/pdf/LECDI.pdf>

<http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=origen%20de%20la%20banca%20electronica&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CBkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwebdelprofesor.ula.ve%2Feconomia%2Fzayda%2Finstituciones%2520financieras%2FTEMA%25207.%2520LA%2520BANCA%2520ELECTRONICA.ppt&ei=cLPCTrHzNunk0QGmwKSYDw&usq=AFQjCNEz3wu97AwaJfNeGvdO-f90AXE0og&cad=rja>

<http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0330/ANEX-02.HTM>

<http://www.informaticaforense.com/criminalistica/derecho-informatico/leyes/normas-que-regulan-el-uso-de-los-servicios-de-la-banca-electronica-313.html>

<http://www.itu.int/net/pressoffice/stats/2011/03/index-es.aspx>

[http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios\\_4/ConceptosBasicos.pdf](http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf)

<http://minnie.uab.es/~veteri/21216/TiposMuestreo1.pdf>

[http://m.df.cl/usuarios-de-internet-en-latinoamerica-superan-los-112-millones/prontus\\_df/2011-03-23/142142.html](http://m.df.cl/usuarios-de-internet-en-latinoamerica-superan-los-112-millones/prontus_df/2011-03-23/142142.html)

<http://www.mcti.gob.ve/Noticias/7758>

<http://newsletter.usmediaconsulting.com/2011/11/publicidad-movil-a-punto-de-dispararse-en-latinoamerica/?lang=es>

[http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_ven\\_anexo19.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo19.pdf)

<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/19144/2/articulo6.pdf>

<http://sudeban.gob.ve/webgui/>

<http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema3.html>

[http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/122/1/TESIS-332.17\\_J53.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/122/1/TESIS-332.17_J53.pdf)

<http://www.redalyc.org/redalyc/pdf/1813/181317867003.pdf>

<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/399/39903102.pdf>

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=181317867003>

<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=77214304>

<http://www.revistaindice.com/numero13/p16.pdf>

<http://www.revistamercado.do/2011/03/existen-112-millones-de-usuarios-de-internet-en-america-latina/>

<http://www.tendenciasdigitales.com/794/9-millones-de-personas-usan-internet-en-venezuela/>

<http://www.telesemana.com/blog/2011/11/11/venezuela-bajo-tres-puntos-su-penetracion-de-telefonía-movil/>

<http://www.tynmagazine.com/359193-Mas-de-5-mil-millones-de-usuarios-de-telefonía-movil-.note.aspx>

[http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodol\\_gico.pdf?sequence=7](http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodol_gico.pdf?sequence=7)

<http://www.uv.es/cim/im-itm/descarga/IM%20Tema08.pdf>

<http://www.urbe.edu/publicaciones/telematica/indice/pdf-vol6-3/3-la-proteccion-de-los-consumidores.pdf>

## **ANEXOS**

Anexo 1.

Tabla N° 13: Tabla de Contingencia IUBE vs Nivel Educativo.

		NIVEL_EDUC						Total	
		PRIMARIA	BÁSICO	DIVERSIFICADO	TÉCNICO MEDIO	TSU	PREGRADO		POSTGRADO
IUBE	10	5	6	26	2	3	4	0	46
	11	0	0	3	0	0	0	0	3
	12	0	0	6	3	2	2	0	13
	13	0	3	0	0	0	2	0	5
	14	0	2	9	0	2	1	0	14
	15	0	3	5	0	0	1	0	9
	16	0	0	8	0	2	0	0	10
	17	0	2	6	0	1	0	0	9
	18	2	0	6	2	1	0	0	11
	19	0	0	8	2	2	0	0	12
	20	0	2	10	0	3	3	0	18
	21	0	0	10	2	5	2	0	19
	22	0	2	13	0	11	5	1	32
	23	0	0	8	1	2	1	1	13
	24	0	1	6	0	3	1	1	12
	25	0	0	3	0	1	3	0	7
	26	0	0	9	0	2	0	1	12
	27	0	2	4	0	1	0	0	7
	28	2	0	0	3	0	0	3	8
	29	0	0	3	2	0	4	0	9
	30	0	0	3	0	0	4	0	7
	31	0	0	6	2	0	0	2	10
	32	0	0	6	0	1	4	2	13
	33	0	0	2	0	1	0	2	5
	34	0	0	2	0	2	4	0	8
	35	0	0	1	0	0	2	0	3
	36	0	0	0	0	0	5	0	5
	37	0	0	3	0	0	1	4	8
	38	0	1	0	1	0	0	2	4
	39	0	0	2	0	4	1	0	7
	40	1	0	2	0	5	0	0	8
	41	0	0	0	0	0	5	0	5
	42	0	0	2	0	0	2	2	6
	43	0	0	2	0	1	5	0	8
	44	0	0	1	0	1	2	2	6
	45	0	0	1	0	1	0	2	4
	46	0	0	0	0	0	0	2	2
	47	0	0	0	0	0	0	2	2
	49	0	0	0	0	0	2	1	3
Total		10	24	176	20	57	66	30	383
%		3%	6%	46%	5%	15%	17%	8%	100%

Fuente: Propia

Anexo 2.

Tabla N° 14: Tabla de Contingencia IUBE vs Situación Laboral.

Tabla de contingencia IUBE * SIT_LABORAL				
	SIT_LABORAL			Total
	DESEMPLEADO	JUBILADO/PENSIONADO	EMPLEADO	
10	23	7	16	46
11	3	0	0	3
12	8	2	3	13
13	3	0	2	5
14	12	0	2	14
15	6	0	3	9
16	9	0	1	10
17	5	0	4	9
18	5	0	6	11
19	9	0	3	12
20	2	2	14	18
21	5	0	14	19
22	10	0	22	32
23	5	0	8	13
24	2	2	8	12
25	3	0	4	7
26	9	0	3	12
27	1	0	6	7
28	2	0	6	8
29	5	0	4	9
30	1	2	4	7
31	4	0	6	10
32	3	0	10	13
33	2	0	3	5
34	3	0	5	8
35	1	0	2	3
36	1	0	4	5
37	0	0	8	8
38	1	0	3	4
39	0	0	7	7
40	3	0	5	8
41	0	0	5	5
42	0	0	6	6
43	0	0	8	8
44	2	0	4	6
45	0	0	4	4
46	0	0	2	2
47	2	0	0	2
49	0	0	3	3
Total	150	15	218	383
%	39%	4%	57%	100%

Fuente: Propia

Anexo 3.

Tabla N° 15: Tabla de Contingencia IUBE vs Nivel de Ingresos.

Tabla de contingencia IUBE * NIVEL_INGRESO					
	NIVEL_INGRESO				Total
	MENOR 1 SM	1 -1,99 SM	2-2,99 SM	MAYOR 3 SM	
10	27	14	4	1	46
11	3	0	0	0	3
12	4	5	2	2	13
13	0	3	2	0	5
14	11	2	0	1	14
15	5	1	2	1	9
16	4	6	0	0	10
17	6	3	0	0	9
18	5	6	0	0	11
19	9	3	0	0	12
20	9	6	1	2	18
21	8	9	0	2	19
22	10	19	2	1	32
23	3	9	0	1	13
24	4	6	1	1	12
25	1	6	0	0	7
26	7	2	3	0	12
27	4	3	0	0	7
IUBE 28	4	1	1	2	8
29	3	6	0	0	9
30	1	2	2	2	7
31	6	2	0	2	10
32	3	8	0	2	13
33	2	1	0	2	5
34	2	2	3	1	8
35	0	1	2	0	3
36	0	4	0	1	5
37	0	3	1	4	8
38	1	1	2	0	4
39	0	4	3	0	7
40	2	4	2	0	8
41	0	2	1	2	5
42	2	0	2	2	6
43	0	5	3	0	8
44	1	1	2	2	6
45	0	0	3	1	4
46	0	0	2	0	2
47	0	0	0	2	2
49	0	0	3	0	3
Total	147	150	49	37	383
%	38%	39%	13%	10%	100%

Fuente: Propia

Anexo 4.

Tabla N° 16: Tabla de Contingencia IUBE vs Ocupación.

Tabla de contingencia IUBE * OCUPACION					
	OCUPACIÓN				Total
	ESTUDIANTE	AMA DE CASA	TRABAJO DEP	TRABAJO IND	
10	18	10	13	5	46
11	3	0	0	0	3
12	4	0	2	7	13
13	0	0	2	3	5
14	8	0	1	5	14
15	3	0	2	4	9
16	2	2	2	4	10
17	4	0	3	2	9
18	2	0	6	3	11
19	6	0	3	3	12
20	2	2	14	0	18
21	4	0	12	3	19
22	6	0	21	5	32
23	3	0	8	2	13
24	2	2	8	0	12
25	1	0	4	2	7
26	7	0	3	2	12
27	0	0	5	2	7
IUBE 28	2	0	6	0	8
29	1	0	4	4	9
30	1	2	4	0	7
31	4	0	5	1	10
32	3	0	7	3	13
33	2	0	3	0	5
34	3	0	5	0	8
35	0	0	2	1	3
36	0	0	4	1	5
37	0	0	6	2	8
38	0	0	3	1	4
39	0	0	6	1	7
40	2	0	5	1	8
41	0	0	3	2	5
42	0	0	6	0	6
43	0	0	8	0	8
44	1	0	5	0	6
45	0	0	4	0	4
46	0	0	2	0	2
47	0	0	0	2	2
49	0	0	3	0	3
Total	94	18	200	71	383
%	25%	5%	52%	18%	100%

Fuente: Propia

Anexo 5.

Tabla N° 17: Tabla de Contingencia IUBE vs Tamaño Familiar.

		TAMAÑO_FAM									Total	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
IUBE	10	0	5	9	10	8	5	4	3	2	0	46
	11	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
	12	0	2	1	7	0	1	2	0	0	0	13
	13	0	2	0	0	2	1	0	0	0	0	5
	14	0	2	7	2	1	0	0	1	1	0	14
	15	0	1	0	1	6	1	0	0	0	0	9
	16	0	1	4	2	1	1	0	0	1	0	10
	17	0	2	0	2	1	4	0	0	0	0	9
	18	0	0	1	2	1	3	1	0	3	0	11
	19	0	0	3	2	3	4	0	0	0	0	12
	20	0	0	9	4	2	1	0	1	1	0	18
	21	2	0	1	4	5	4	0	3	0	0	19
	22	0	2	8	6	9	1	5	0	0	1	32
	23	1	1	3	4	1	3	0	0	0	0	13
	24	0	2	0	3	1	4	1	1	0	0	12
	25	0	0	4	2	1	0	0	0	0	0	7
	26	0	0	7	3	2	0	0	0	0	0	12
	27	0	0	1	4	0	2	0	0	0	0	7
	28	1	0	5	1	0	0	1	0	0	0	8
	29	0	2	3	3	1	0	0	0	0	0	9
	30	1	0	3	0	1	0	0	2	0	0	7
	31	0	0	1	5	1	0	0	2	1	0	10
	32	0	0	6	2	3	0	1	1	0	0	13
	33	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	5
	34	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	8
	35	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3
	36	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	5
	37	0	0	3	3	2	0	0	0	0	0	8
	38	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
	39	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	7
	40	0	2	4	0	1	0	0	1	0	0	8
	41	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	5
	42	0	1	3	1	1	0	0	0	0	0	6
	43	0	3	2	3	0	0	0	0	0	0	8
	44	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0	6
	45	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4
	46	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	47	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	49	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Total		7	31	104	93	67	40	16	15	9	1	383
%		1,83%	8,09%	27,15%	24,28%	17,49%	10,44%	4,18%	3,92%	2,35%	0,26%	100%

Fuente: Propia

Anexo 6.

Tabla N° 18: Tabla de Contingencia IUBE vs Relaciones Bancarias.

Tabla de contingencia IUBE * REL_BANCARIAS						
	REL_BANCARIAS					Total
	1	2	3	4	5	
10	43	3	0	0	0	46
11	3	0	0	0	0	3
12	11	1	1	0	0	13
13	3	0	2	0	0	5
14	12	1	0	1	0	14
15	7	1	0	1	0	9
16	10	0	0	0	0	10
17	9	0	0	0	0	9
18	10	1	0	0	0	11
19	10	2	0	0	0	12
20	12	4	2	0	0	18
21	13	4	2	0	0	19
22	26	3	3	0	0	32
23	11	2	0	0	0	13
24	7	5	0	0	0	12
25	7	0	0	0	0	7
26	5	7	0	0	0	12
27	7	0	0	0	0	7
IUBE 28	5	1	0	2	0	8
29	5	2	2	0	0	9
30	0	2	4	0	1	7
31	4	2	4	0	0	10
32	9	4	0	0	0	13
33	1	4	0	0	0	5
34	6	2	0	0	0	8
35	0	3	0	0	0	3
36	4	1	0	0	0	5
37	1	4	2	1	0	8
38	2	0	0	2	0	4
39	4	2	0	1	0	7
40	5	1	2	0	0	8
41	0	4	1	0	0	5
42	0	4	2	0	0	6
43	2	3	1	2	0	8
44	1	0	3	2	0	6
45	0	3	1	0	0	4
46	0	2	0	0	0	2
47	0	0	2	0	0	2
49	1	2	0	0	0	3
Total	256	80	34	12	1	383
%	66,84%	20,89%	8,88%	3,13%	0,26%	100%

Fuente: Propia

Anexo 7.

Tabla N° 19: Tabla de Contingencia IUBE vs Antigüedad de Relaciones Bancarias.

		Tabla de contingencia IUBE * ANT_REL_BANC																									Total	
		ANT_REL_BANC																										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	18	19	20	21	22	26	27	28	30	36	
IUBE	10	17	9	2	3	6	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	46
	11	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	12	3	6	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	13	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	14	5	1	0	2	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	14
	15	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9
	16	4	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	17	2	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	18	3	0	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11
	19	7	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12
	20	5	4	0	2	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	18
	21	3	4	0	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	19
	22	5	1	4	5	4	3	0	2	2	3	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	32
	23	5	1	0	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	13
	24	1	3	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	12
	25	0	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	26	0	2	4	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	12
	27	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	28	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	29	0	1	4	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	30	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	31	3	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	32	4	2	0	2	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	33	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	5
	34	2	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	35	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	36	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
	37	0	2	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8
	38	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	39	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7
	40	2	0	2	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	41	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	42	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	43	2	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	44	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	45	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4
	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Total		82	58	29	35	34	10	15	12	6	32	1	15	2	2	11	6	4	3	14	2	5	1	1	1	1	1	383
%		21%	15%	8%	9%	9%	3%	4%	3%	1,5%	8%	0,3%	4%	0,6%	0,6%	3%	1,6%	1,2%	0,9%	4%	0,6%	1,4%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	100%	

Fuente: Propia

Anexo 8.

Tabla N° 20: Tabla de Contingencia IUBE vs Número de Cuentas Bancarias.

Tabla de contingencia IUBE * NUM_CUENTAS					
	NUM_CUENTAS				Total
	1	2	3	4	
10	43	3	0	0	46
11	3	0	0	0	3
12	11	1	1	0	13
13	3	0	2	0	5
14	12	1	0	1	14
15	7	1	0	1	9
16	10	0	0	0	10
17	9	0	0	0	9
18	11	0	0	0	11
19	10	2	0	0	12
20	13	3	2	0	18
21	13	4	2	0	19
22	25	5	2	0	32
23	11	2	0	0	13
24	7	5	0	0	12
25	7	0	0	0	7
26	7	5	0	0	12
27	7	0	0	0	7
IUBE 28	6	2	0	0	8
29	5	2	2	0	9
30	1	2	4	0	7
31	4	0	6	0	10
32	9	2	2	0	13
33	0	5	0	0	5
34	7	1	0	0	8
35	0	3	0	0	3
36	4	1	0	0	5
37	3	3	0	2	8
38	2	0	0	2	4
39	4	3	0	0	7
40	6	0	2	0	8
41	0	2	3	0	5
42	0	4	2	0	6
43	4	1	0	3	8
44	1	0	2	3	6
45	0	2	0	2	4
46	0	2	0	0	2
47	0	0	2	0	2
49	1	2	0	0	3
Total	266	69	34	14	383
%	69%	18%	9%	4%	100%

Fuente:

Propia

Anexo 9.

Tabla N° 21:Tabla de Contingencia IUBE vs Número de Tarjetas.

		NUM_TARJETAS								Total
		0	1	2	3	4	5	6	7	
IUBE	10	23	23	0	0	0	0	0	0	46
	11	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	12	2	9	2	0	0	0	0	0	13
	13	0	3	0	2	0	0	0	0	5
	14	3	10	1	0	0	0	0	0	14
	15	0	8	1	0	0	0	0	0	9
	16	0	10	0	0	0	0	0	0	10
	17	0	9	0	0	0	0	0	0	9
	18	0	11	0	0	0	0	0	0	11
	19	0	10	2	0	0	0	0	0	12
	20	0	13	3	0	0	2	0	0	18
	21	0	15	0	0	2	0	2	0	19
	22	0	23	9	0	0	0	0	0	32
	23	0	10	3	0	0	0	0	0	13
	24	0	10	2	0	0	0	0	0	12
	25	0	6	1	0	0	0	0	0	7
	26	2	4	4	2	0	0	0	0	12
	27	0	6	0	1	0	0	0	0	7
	28	0	5	1	0	0	0	0	2	8
	29	0	5	2	2	0	0	0	0	9
	30	1	0	2	2	1	1	0	0	7
	31	0	4	2	0	3	1	0	0	10
	32	0	9	4	0	0	0	0	0	13
	33	1	1	0	1	0	0	2	0	5
	34	0	7	0	1	0	0	0	0	8
	35	0	1	1	1	0	0	0	0	3
	36	0	4	0	0	1	0	0	0	5
	37	0	3	0	2	0	2	0	1	8
	38	0	1	1	0	0	1	1	0	4
	39	0	4	2	0	0	1	0	0	7
	40	0	4	2	0	0	0	0	2	8
	41	0	0	2	1	1	1	0	0	5
	42	0	0	0	2	2	0	2	0	6
	43	0	2	2	1	0	1	2	0	8
	44	0	1	0	0	2	1	0	2	6
	45	0	0	0	0	0	2	2	0	4
	46	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	47	0	0	0	0	0	1	1	0	2
	49	0	1	0	0	2	0	0	0	3
Total		32	237	49	18	14	14	12	7	383
%		8%	62%	13%	5%	3,5%	3,5%	3%	2%	100%

Fuente: Propia

Anexo 10.

Tabla N° 22: Tabla de Contingencia IUBE vs Acceso a Internet.

**Tabla de contingencia IUBE \* ACCESO\_INTERNET**

	ACCESO_INTERNET		Total
	NO POSEE ACCESO	SI POSEE ACCESO	
10	7	39	46
11	0	3	3
12	2	11	13
13	1	4	5
14	4	10	14
15	0	9	9
16	4	6	10
17	2	7	9
18	2	9	11
19	1	11	12
20	8	10	18
21	2	17	19
22	5	27	32
23	3	10	13
24	2	10	12
25	0	7	7
26	0	12	12
27	0	7	7
IUBE 28	0	8	8
29	2	7	9
30	0	7	7
31	0	10	10
32	0	13	13
33	0	5	5
34	2	6	8
35	0	3	3
36	0	5	5
37	0	8	8
38	0	4	4
39	0	7	7
40	0	8	8
41	0	5	5
42	0	6	6
43	0	8	8
44	0	6	6
45	0	4	4
46	0	2	2
47	0	2	2
49	0	3	3
Total	47	336	383
%	12%	88%	100%

Fuente: Propia

Anexo 11.

Tabla N° 23: Tabla de Contingencia IUBE vs Posee Internet.

Tabla de contingencia IUBE * POSEE_INTERNET			
	POSEE_INTERNET		Total
	NO POSEE INTERNET	POSEE EN CASA O TRABAJO	
10	20	26	46
11	0	3	3
12	4	9	13
13	1	4	5
14	11	3	14
15	3	6	9
16	10	0	10
17	4	5	9
18	6	5	11
19	5	7	12
20	13	5	18
21	6	13	19
22	15	17	32
23	3	10	13
24	6	6	12
25	2	5	7
26	0	12	12
27	0	7	7
IUBE 28	0	8	8
29	2	7	9
30	0	7	7
31	2	8	10
32	2	11	13
33	0	5	5
34	2	6	8
35	0	3	3
36	2	3	5
37	0	8	8
38	0	4	4
39	1	6	7
40	0	8	8
41	0	5	5
42	0	6	6
43	0	8	8
44	0	6	6
45	0	4	4
46	0	2	2
47	0	2	2
49	0	3	3
Total	120	263	383
%	31%	69%	100%

Fuente:

Propia

Anexo 12.

Tabla N° 24: Tabla de Contingencia IUBE vs Manejo de PC.

**Tabla de contingencia IUBE \* MANEJO\_PC**

	MANEJO_PC		Total
	NO MANEJA PC	SI MANEJA PC	
10	13	33	46
11	0	3	3
12	0	13	13
13	3	2	5
14	2	12	14
15	1	8	9
16	0	10	10
17	0	9	9
18	2	9	11
19	2	10	12
20	2	16	18
21	6	13	19
22	4	28	32
23	1	12	13
24	1	11	12
25	0	7	7
26	2	10	12
27	2	5	7
IUBE 28	2	6	8
29	0	9	9
30	2	5	7
31	0	10	10
32	0	13	13
33	0	5	5
34	0	8	8
35	0	3	3
36	0	5	5
37	0	8	8
38	0	4	4
39	1	6	7
40	1	7	8
41	0	5	5
42	0	6	6
43	0	8	8
44	0	6	6
45	0	4	4
46	0	2	2
47	0	2	2
49	0	3	3
Total	47	336	383
%	13%	87%	100%

FUENTE: Propia

Anexo 13.

Tabla N° 25: Tabla de Contingencia IUBE vs Posee Teléfono.

Tabla de contingencia IUBE * POSEE TELEFONO			
	POSEE TELEFONO		Total
	NO POSEE TELÉFONO	SI POSEE TELÉFONO MOV-FIJO	
10	2	44	46
11	0	3	3
12	0	13	13
13	0	5	5
14	0	14	14
15	0	9	9
16	0	10	10
17	0	9	9
18	0	11	11
19	0	12	12
20	0	18	18
21	0	19	19
22	0	32	32
23	0	13	13
24	0	12	12
25	0	7	7
26	0	12	12
27	0	7	7
IUBE 28	0	8	8
29	0	9	9
30	0	7	7
31	0	10	10
32	0	13	13
33	0	5	5
34	0	8	8
35	0	3	3
36	0	5	5
37	0	8	8
38	0	4	4
39	0	7	7
40	0	8	8
41	0	5	5
42	0	6	6
43	0	8	8
44	0	6	6
45	0	4	4
46	0	2	2
47	0	2	2
49	0	3	3
Total	2	381	383
%	0,5%	99,5%	100%

Fuente: Propia

Anexo 14.

Tabla N° 26: Tabla de Contingencia IUBE vs Preocupación por la Seguridad.

**Tabla de contingencia IUBE \* PREOCUPA\_SEG**

	PREOCUPA_SEG			Total
	PREOCUPACIÓN BAJA	PREOCUPACIÓN MEDIA	PREOCUPACIÓN ALTA	
10	9	10	27	46
11	0	0	3	3
12	3	2	8	13
13	0	0	5	5
14	0	3	11	14
15	0	1	8	9
16	0	0	10	10
17	0	2	7	9
18	0	0	11	11
19	0	3	9	12
20	0	1	17	18
21	2	4	13	19
22	3	5	24	32
23	0	2	11	13
24	0	1	11	12
25	0	0	7	7
26	1	0	11	12
27	2	0	5	7
IUBE 28	0	1	7	8
29	2	1	6	9
30	0	0	7	7
31	2	1	7	10
32	1	3	9	13
33	0	0	5	5
34	0	0	8	8
35	1	0	2	3
36	0	0	5	5
37	1	0	7	8
38	1	2	1	4
39	3	1	3	7
40	0	0	8	8
41	2	0	3	5
42	4	0	2	6
43	0	2	6	8
44	2	0	4	6
45	0	1	3	4
46	0	0	2	2
47	0	2	0	2
49	0	0	3	3
Total	39	48	296	383
%	10%	13%	77%	100%

Fuente: Propia

Anexo 15.

Tabla N° 27: Estadísticos Descriptivos.

		Estadísticos																	
		R1	R2	R3	R4.1	R4.2	R4.3	R5.1	R5.2	R6.1	R6.2	R6.3	R7.1	R7.2	R8.1	R8.2	R9	R10.1	R10.2
N	Válidos	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383	383
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		1,66	3,19	3,68	1,53	1,19	1,70	1,60	1,26	2,92	1,34	2,33	2,34	1,15	2,28	1,15	1,53	1,30	1,89
Mediana		1,00	3,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Moda		1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Desv. típ.		1,280	1,525	1,524	1,210	,687	1,353	1,280	,863	1,635	,865	1,738	1,768	,635	1,753	,669	1,030	,924	1,544
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: Propia

Anexo 16.

Tabla N° 28: Tabla de Frecuencia Pago de Servicios por e-Banking.

**R1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	288	75,2	75,2	75,2
Casi Nunca	17	4,4	4,4	79,6
A Veces	27	7,0	7,0	86,7
Frecuentemente	21	5,5	5,5	92,2
Muy Frecuentemente	30	7,8	7,8	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Tabla N° 29: Tabla de Frecuencia Transferencia por ATM.

**R4.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	311	81,2	81,2	81,2
Casi Nunca	13	3,4	3,4	84,6
A Veces	19	5,0	5,0	89,6
Frecuentemente	9	2,3	2,3	91,9
Muy Frecuentemente	31	8,1	8,1	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 17.

Tabla N° 30: Tabla de Frecuencia Transferencia por Banca Telefónica.

**R4.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	348	90,9	90,9	90,9
Casi Nunca	16	4,2	4,2	95,0
A Veces	7	1,8	1,8	96,9
Frecuentemente	6	1,6	1,6	98,4
Muy Frecuentemente	6	1,6	1,6	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Tabla N° 31: Tabla de Frecuencia Transferencia por e-Banking.

**R4.3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	293	76,5	76,5	76,5
Casi Nunca	6	1,6	1,6	78,1
A Veces	22	5,7	5,7	83,8
Frecuentemente	28	7,3	7,3	91,1
Muy Frecuentemente	34	8,9	8,9	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 18.

Tabla N° 32: Tabla de Frecuencia Solicitud Bancaria por Banca Telefónica.

**R5.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	307	80,2	80,2	80,2
Casi Nunca	3	,8	,8	80,9
A Veces	27	7,0	7,0	88,0
Frecuentemente	12	3,1	3,1	91,1
Muy Frecuentemente	34	8,9	8,9	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Tabla N° 33: Tabla de Frecuencia Solicitud Bancaria por e-Banking.

**R5.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	341	89,0	89,0	89,0
Casi Nunca	15	3,9	3,9	93,0
A Veces	9	2,3	2,3	95,3
Frecuentemente	4	1,0	1,0	96,3
Muy Frecuentemente	14	3,7	3,7	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 19.

Tabla N° 34: Tabla de Frecuencia Consultas por Banca Telefónica.

**R6.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	321	83,8	83,8	83,8
Casi Nunca	20	5,2	5,2	89,0
A Veces	25	6,5	6,5	95,6
Frecuentemente	9	2,3	2,3	97,9
Muy Frecuentemente	8	2,1	2,1	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Tabla N° 35: Tabla de Frecuencia Consultas por e-Banking.

**R6.3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	231	60,3	60,3	60,3
Casi Nunca	8	2,1	2,1	62,4
A Veces	22	5,7	5,7	68,1
Frecuentemente	31	8,1	8,1	76,2
Muy Frecuentemente	91	23,8	23,8	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 20.

Tabla N° 36: Tabla de Frecuencia Activar/Desactivar Tarjetas por Banca Telefónica.

**R7.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	232	60,6	60,6	60,6
Casi Nunca	10	2,6	2,6	63,2
A Veces	21	5,5	5,5	68,7
Frecuentemente	19	5,0	5,0	73,6
Muy Frecuentemente	101	26,4	26,4	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Tabla N° 37: Tabla de Frecuencia Activar/Desactivar Tarjetas por e-Banking.

**R7.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	354	92,4	92,4	92,4
Casi Nunca	15	3,9	3,9	96,3
A Veces	4	1,0	1,0	97,4
Frecuentemente	4	1,0	1,0	98,4
Muy Frecuentemente	6	1,6	1,6	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 21.

Tabla N° 38: Tabla de Frecuencia Reclamos por Banca Telefónica.

**R8.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	238	62,1	62,1	62,1
Casi Nunca	9	2,3	2,3	64,5
A Veces	24	6,3	6,3	70,8
Frecuentemente	13	3,4	3,4	74,2
Muy Frecuentemente	99	25,8	25,8	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Tabla N° 39: Tabla de Frecuencia Reclamos por e-Banking.

**R8.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	360	94,0	94,0	94,0
Casi Nunca	6	1,6	1,6	95,6
A Veces	7	1,8	1,8	97,4
Frecuentemente	2	,5	,5	97,9
Muy Frecuentemente	8	2,1	2,1	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 22.

Tabla N° 40: Tabla de Frecuencia Depósitos por ATM.

**R9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	287	74,9	74,9	74,9
Casi Nunca	28	7,3	7,3	82,2
A Veces	41	10,7	10,7	93,0
Frecuentemente	16	4,2	4,2	97,1
Muy Frecuentemente	11	2,9	2,9	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Tabla N° 41: Tabla de Frecuencia Actualización de Datos Personales por Banca Telefónica.

**R10.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	342	89,3	89,3	89,3
Casi Nunca	3	,8	,8	90,1
A Veces	18	4,7	4,7	94,8
Frecuentemente	5	1,3	1,3	96,1
Muy Frecuentemente	15	3,9	3,9	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 23.

Tabla N° 42: Tabla de Frecuencia Actualización de Datos Personales por e-Banking.

**R10.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	280	73,1	73,1	73,1
Casi Nunca	4	1,0	1,0	74,2
A Veces	22	5,7	5,7	79,9
Frecuentemente	16	4,2	4,2	84,1
Muy Frecuentemente	61	15,9	15,9	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Tabla N° 43: Tabla de Frecuencia Uso de Banca Telefónica.

**Banca\_Tel**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	183	47,8	47,8	47,8
Casi Nunca	10	2,6	2,6	50,4
A Veces	27	7,0	7,0	57,4
Frecuentemente	22	5,7	5,7	63,2
Muy Frecuentemente	141	36,8	36,8	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 24.

Tabla N° 44: Tabla de Frecuencia Uso e-Banking.

<b>e_Bank</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	207	54,0	54,0
	Casi Nunca	9	2,3	56,4
	A Veces	30	7,8	64,2
	Frecuentemente	21	5,5	69,7
	Muy Frecuentemente	116	30,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0

Fuente: Propia

Anexo 25.

Tabla N° 45: Descripción de las Variables

Nombre	Descripción.
Índice de Uso de Banca Electrónica (IUBE)	Variable numérica, medida en una escala del diez (10) al cincuenta (50).
Género	Variable Categórica, valor asignado para masculino cero (0) y para femenino uno (1)
Edad	Variable numérica, representada por el mismo número que la mide en años
Profesional	Variable Categórica, con valor asignado para no profesional (entre primaria y técnico medio) cero (0) y uno (1) para profesional (de TSU en adelante)
Ocupación	Variable Categórica, en donde uno (1) denota estudiante, dos (2) ama/o de casa, tres (3) trabajador dependiente y cuatro (4) trabajador independiente
Nivel de Ingresos	Variable numérica, donde uno (1) indica menos de un salario mínimo, dos (2) indica entre 1 y 1,99, tres (3) indica entre 2 y 2,99, y cuatro (4) para más de tres salarios mínimos.
Situación Laboral	Variable categórica, con valor asignado para empleado uno (1), para desempleado dos (2) y para jubilado/pensionado tres (3).
N° de Relaciones Bancarias	Variable Numérica medida por el mismo valor que la representa.
Antigüedad de Relaciones Bancarias	Variable Numérica medida por el mismo valor que la representa.
N° de Cuentas Bancarias.	Variable Numérica medida por el mismo valor que la representa.
N° de Tarjetas de Crédito y Debito	Variable Numérica medida por el mismo valor que la representa.
Acceso a Internet	Variable Categórica, donde cero (0) indica no posee acceso a internet y uno (1) indica si posee acceso a internet.
Posee Internet	Variable categórica, para la cual cero (0) indica no posee internet en casa o trabajo y uno (1) indica si posee internet en casa o trabajo.
Manejo de PC	Variable categórica, en la cual cero (0) señala no sabe manejar una PC para ingresar a internet y uno (1) si sabe manejar una PC para ingresar en internet.
Posee Teléfono	Variable categórica, representada por cero (0) para indicar no pese teléfono móvil o fijo, y uno (1) para si posee teléfono móvil o fijo.

Fuente: Propia

Anexo 26.

Tabla N° 46: Tipos de Variables

Tipos de Variables	
Nombre	Tipo
Índice de Uso de la Banca Electrónica (IUBE)	Variable Dependiente: la variación o el comportamiento de esta variable esta sujeto y es explicado por la variación en los factores que inciden en la misma.
Edad	Variable Independiente: la variación de esta incide negativamente sobre la variable dependiente, es decir, a mayor edad, menor IUBE y viceversa.
Posee Internet	Variable Independiente: el poseer internet tiene una relación positiva con la variable dependiente, ya que el hecho de poseer internet en casa o en el trabajo incrementa el IUBE.
Profesional	Variable Independiente: el ser profesional, o tener un nivel académico igual o mayor a TSU, contribuye positivamente con el IUBE
Numero de Tarjetas de Crédito y Debito	Variable Independiente: esta variable tiene una relación positiva con el IUBE, lo cual resulta en mayor IUBE mientras más tarjetas de crédito y/o debito se posea.
Situación Laboral	Variable Independiente: influye positivamente en el IUBE, el hecho de estar empleado incrementa el mismo.

Fuente: Propia

Anexo 27.

Tabla N° 47: Tabla de Frecuencia IUBE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
10	46	12,0	12,0
11	3	,8	12,8
12	13	3,4	16,2
13	5	1,3	17,5
14	14	3,7	21,1
15	9	2,3	23,5
16	10	2,6	26,1
17	9	2,3	28,5
18	11	2,9	31,3
19	12	3,1	34,5
20	18	4,7	39,2
21	19	5,0	44,1
22	32	8,4	52,5
23	13	3,4	55,9
24	12	3,1	59,0
25	7	1,8	60,8
26	12	3,1	64,0
27	7	1,8	65,8
28	8	2,1	67,9
29	9	2,3	70,2
30	7	1,8	72,1
31	10	2,6	74,7
32	13	3,4	78,1
33	5	1,3	79,4
34	8	2,1	81,5
35	3	,8	82,2
36	5	1,3	83,6
37	8	2,1	85,6
38	4	1,0	86,7
39	7	1,8	88,5
40	8	2,1	90,6
41	5	1,3	91,9
42	6	1,6	93,5
43	8	2,1	95,6
44	6	1,6	97,1
45	4	1,0	98,2
46	2	,5	98,7
47	2	,5	99,2
49	3	,8	100,0
Total	383	100,0	

Fuente: Propia

Anexo 28.

Tabla N° 48: Estadísticos Básicos IUBE Variables 1.

		Estadísticos																	
		Mujeres	Hombres	Menores_25	Entre_25_Y_35	Entre_36_Y_40	Mayodes_40	Empleado	Desempleado	Menos_1_Sal	Sal_1_A_2	Sal_2_A_3	Mas_3_Sal	TamFam_1Y2	TamFam_3	TamFam_4	TamFam_5	TamFam_6	TamFam_7Ymas
N	Válidos	193	190	153	94	59	77	218	165	147	150	49	37	38	104	93	67	40	41
	Perdidos	175	178	215	274	309	291	150	203	221	218	319	331	330	264	275	301	328	327
Media		24,38	24,04	22,45	26,55	26,81	22,84	27,48	19,89	20,04	24,14	32,08	30,62	24,79	26,57	25,22	23,79	19,73	20,46
Mediana		23,00	22,00	22,00	23,00	24,00	22,00	25,00	18,00	19,00	22,00	35,00	32,00	22,50	26,00	24,00	22,00	19,00	21,00

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: Propia

Anexo 29.

Tabla N° 49: Estadísticos Básicos IUBE Variables 2.

		Estadísticos																	
		RelBanc_1	RelBanc_2	RelBanc_3	RelBanc_4_Y_5	Ant_RB_Men_10	Ant_RB_11_20	Ant_RB_21_Mas	NumCtas_1	NumCtas_2	NumCtas_3	NumCtas_4	NumTarj_0	NumTarj_1	NumTarj_2	NumTarj_3	NumTarj_4_Mas	NoAccesoInt	SiAccesoInt
N	Válidos	256	80	34	13	313	58	12	266	69	34	14	32	237	49	18	47	47	336
	Perdidos	112	288	334	355	55	310	356	102	299	334	354	336	131	319	350	321	321	32
Media		20,77	30,43	31,79	33,92	23,41	28,21	25,67	21,21	29,54	31,21	37,86	12,84	22,03	27,14	31,50	37,09	18,53	25,00
Mediana		20,00	31,00	31,00	38,00	22,00	28,00	22,00	21,00	29,00	31,00	43,00	10,00	21,00	26,00	31,50	40,00	20,00	23,00

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: Propia

Anexo 30.

Tabla N° 50: Estadísticos Básicos IUBE Variables 3.

		Estadísticos														
		NoManejo	SiManejo	NoPoseeInt	SiPoseeInt	PreocupacionBaj	PreocupacionMed	PreocupacionAlt	NoPensionado	SiPensionado	NoEstudia	SiEstudia	NoProfesional	SiProfesional	NoTieneRelLab	SiTieneRelLab
		PC	PC													
N	Válidos	47	336	120	263	39	48	296	368	15	281	102	230	153	182	201
	Perdidos	321	32	248	105	329	320	72	0	353	87	266	138	215	186	167
Media		18,89	24,95	18,61	26,76	26,44	22,50	24,19	24,54	16,13	25,57	20,45	20,76	29,40	20,34	27,72
Mediana		20,00	23,00	19,00	26,00	27,00	21,00	22,00	22,00	12,00	23,00	19,00	20,00	29,00	19,00	25,00
Moda		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	22	10	22

Fuente: Propia

Anexo 31.

Tabla N° 51: Modelo de Regresión Lineal.

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,644 <sup>a</sup>	,415	,407	7,970	,415	53,462	5	377	,000	1,806

a. Variables predictoras: (Constante), PROFESIONAL, POSEE\_INTERNET, EDAD, SIT\_LABORAL, NUM\_TARJETAS

b. Variable dependiente: IUBE

Fuente: Propia

Tabla N° 52: Modelo de Regresión Logarítmico.

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
2	,616 <sup>a</sup>	,380	,372	,35912	,380	46,221	5	377	,000	1,821

a. Variables predictoras: (Constante), PROFESIONAL, POSEE\_INTERNET, EDAD, SIT\_LABORAL, NUM\_TARJETAS

b. Variable dependiente: LN\_IUBE

Fuente:

Propia

## Anexo 32.

El siguiente instrumento, tiene como objetivo general “Determinar los factores que inciden en el uso de la Banca Electrónica,” en la Ciudad de Carúpano, Estado Sucre.

- **¿Está usted Bancarizado?:** Sí \_\_\_ No \_\_\_ (Solamente si la respuesta es SI, entonces, aplique el cuestionario)

### FACTORES QUE INCIDEN EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

#### **Dimensión 1: Aspectos personales.**

- **Género:** F \_\_\_ M \_\_\_ **Edad:** \_\_\_ **Discapacidad Manifiesta:** SI \_\_\_ NO \_\_\_

#### **Dimensión 2: Aspectos académicos**

- **Nivel Educativo:** 1° a 6° \_\_\_ 7° a 9° \_\_\_ Br. \_\_\_ TM \_\_\_ TSU \_\_\_ Lic. \_\_\_ Post. \_\_\_ **Alfabetizado:** Sí \_\_\_ No \_\_\_

#### **Dimensión 3: Aspectos socio-económicos**

- **Situación Laboral:** Empleado \_\_\_ Desempleado \_\_\_ Jubilado/Pensionado \_\_\_
- **Nivel de Ingreso personal:**
  - Menos de 1 Salario Mínimo \_\_\_
  - Entre 1 y 1,99 Salarios Mínimos \_\_\_
  - Entre 2 y 2,99 Salarios Mínimos \_\_\_
  - Mas de 3 Salarios Mínimos \_\_\_
- **Ocupación:** Estudiante \_\_\_ Ama de Casa \_\_\_ Trabajo dep \_\_\_ Trabajador Ind \_\_\_ **Tamaño del Grupo Familiar:** \_\_\_\_\_

#### **Dimensión 4: Aspectos bancarios**

- **N° de Relaciones Bancarias:** \_\_\_ **Antigüedad promedio de las Relaciones Bancarias:** \_\_\_ Años
- **N° de Cuentas Bancarias activas:** \_\_\_ **N° de Tarjetas de Crédito y/o de Debito activas que posee:** \_\_\_\_\_

#### **Dimensión 5: Aspectos tecnológicos**

- **¿Tiene Acceso actualmente a la Internet?:** Sí \_\_\_ No \_\_\_ **¿Sabe manejar una computadora para ingresar a Internet?:** Sí \_\_\_ No \_\_\_
- **Posee Internet en:** casa \_\_\_ trabajo \_\_\_ **¿Posee teléfono residencial?:** Sí \_\_\_ No \_\_\_ **¿Posee teléfono móvil?:** Sí \_\_\_ No \_\_\_

**Preocupación por la Seguridad y Privacidad:** Alta \_\_\_ Media \_\_\_ Baja \_\_\_

### USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

1. Cada vez que realizas pagos de servicios como Cantv, Directv, tarjetas de crédito, entre otros, los efectúas a través de la Internet.

Muy Frecuente \_\_\_ Frecuentemente \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

2. Cada vez que realizas compras de bienes y/o servicios, el pago lo efectúas a través de un punto de ventas.

Muy Frecuente \_\_\_ Frecuentemente \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

3. Cada vez que requieres efectivo, lo obtienes a través de un cajero automático.

Muy Frecuente \_\_\_ Frecuentemente \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

4. Moviliza su cuenta mediante transferencias a través de:

	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
• Cajeros Automáticos					
• Banca Telefónica					
• Banca OnLine (Internet)					

5. Cada vez que realiza alguna solicitud bancaria como: chequeras, tarjetas, créditos, otros, utilizas:

	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
• Banca Telefónica					
• Banca OnLine (Internet)					

6. Cada vez que requiere información, tal como estados de cuentas, saldos, montos, entre otras consultas, usted lo realiza a través de:

	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
• Cajeros Automáticos					
• Banca Telefónica					
• Banca OnLine (Internet)					

7. Cuando requiere activar o desactivar una tarjeta electrónica (tarjeta de débito y tarjeta de crédito) lo realiza a través de:

	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
• Banca Telefónica					
• Banca OnLine (Internet)					

8. Cada vez que realiza un reclamo, usted lo efectúa a través de:

	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
• Banca Telefónica					
• Banca OnLine (Internet)					

9. Cada vez que realiza un depósito lo efectúa a través de un cajero automático:

Muy Frecuente \_\_\_ Frecuentemente \_\_\_ A veces \_\_\_ Casi nunca \_\_\_ Nunca \_\_\_

10. Cada vez que actualiza sus datos personales (dirección residencial, dirección de correo electrónico, número telefónico, entre otros), usted lo realiza a través de:

	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Casi nunca	Nunca
• Banca Telefónica					
• Banca OnLine (Internet)					



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

**Validación del Constructo por Juicio de Expertos**

Por medio de la presente, yo, Prof. José Tali, Ingeniero y Maestrante en Finanzas, valido el constructo recogido en el instrumento de recolección de datos, para determinar los factores que inciden en el uso de la banca electrónica, tal como están allí planteados, ya que considero que representa de manera fiel los elementos teóricos del constructo en estudio (factores de uso de la banca electrónica).

Sin más a que hacer referencia.

---

Prof. José Tali  
C.I. 9.909.774



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

**Validación del Constructo por Juicio de Expertos**

Por medio de la presente, yo, Prof. Zaida Agreda, Licenciada en Contaduría Pública y Maestrante en Finanzas, valido el constructo recogido en el instrumento de recolección de datos, para determinar los factores que inciden en el uso de la banca electrónica, tal como están allí planteados, ya que considero que representa de manera fiel los elementos teóricos del constructo en estudio (factores de uso de la banca electrónica).

Sin más a que hacer referencia.

---

Prof. Zaida Agreda  
C.I. 11.435.387



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

**Validación del Constructo por Juicio de Expertos**

Por medio de la presente, yo, Prof. Oliver Márquez, Licenciado en Contaduría Pública, valido el constructo recogido en el instrumento de recolección de datos, para determinar los factores que inciden en el uso de la banca electrónica, tal como están allí planteados, ya que considero que representa de manera fiel los elementos teóricos del constructo en estudio (factores de uso de la banca electrónica).

Sin más a que hacer referencia.

---

Prof. Oliver Márquez

C.I. 13.294.261

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

Título	<b>Factores Que Inciden En El Uso De La Banca Electrónica, Por Parte De Los Clientes De Los Bancos Públicos Y Privados De La Ciudad De Carúpano, Estado Sucre.</b>
Subtítulo	

**Autor(es)**

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. MariannyJavialysBoadaGamboa	<b>CVLAC</b>	19.331.439
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:Ynnairam_02@hotmail.com">Ynnairam_02@hotmail.com</a>
	<b>e-mail</b>	
Br. Luis Jesús García Agreda	<b>CVLAC</b>	19.330.243
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:Ljga_128@hotmail.com">Ljga_128@hotmail.com</a>
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

**Palabras o frases claves:**

<b>Banca Electrónica Factores</b>
<b>e-Banking</b>
<b>Regresión Multiple</b>

**Líneas y sublíneas de investigación:**

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

**Resumen**

Hoy día las TICs, han revolucionado la forma de relacionarse de las personas, muestra de esto es la Banca Electrónica, con avances nunca vistos, logrando implementar medios y mejorando servicios, facilitando la vida a los clientes, a pesar de esto su uso depende de una serie de factores personales, tecnológicos y socioeconómicos a considerar. Por esto, el siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los factores que inciden en el uso de la banca electrónica por parte de los clientes de los bancos públicos y privados en la ciudad de Carúpano, municipio Bermúdez del estado Sucre. Para esto, se realizó una encuesta, valiéndose de la aplicación de un cuestionario con reactivos Likert a una muestra de 383 personas bancarizadas, extrayéndose los datos, a los que posteriormente se les aplicó un análisis de regresión múltiple, con ayuda del software SPSS, esta investigación fue correlacional, de campo, y no experimental, obteniendo los datos de fuentes primarias. Se determinó que los factores que inciden en el uso de la banca electrónica son: la edad, situación laboral, número de tarjetas, nivel educativo y el poseer internet. Se concluyó que, la Banca Electrónica en Venezuela, se encuentra en tercer lugar dentro de los países latinoamericanos. Los principales servicios y medios utilizados en el Municipio objeto de estudio son el retiro de efectivo por cajero y pago por punto de venta. Se recomendó, implementar estrategias para dar a conocer el marco regulatorio de la banca electrónica, aumentar el número de cajeros automáticos y de comercios afiliados a puntos de venta en el Municipio, desarrollar estrategias para incrementar el número de tarjetas en circulación en el municipio, dar a conocer el resto de servicios financieros integrantes de la banca electrónica, y adaptar los servicios de la banca electrónica a personas mayores y sin acceso a internet.

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

**Contribuidores:**

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Prof.Oliver Márquez	<b>ROL</b>	C A		AS		TU		J U			
	<b>CVLAC</b>	13.294.261									
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:olivermmn@hotmail.com">olivermmn@hotmail.com</a>									
	<b>e-mail</b>										
	<b>ROL</b>	C A		AS		TU		J U			
	<b>CVLAC</b>										
	<b>e-mail</b>										
	<b>e-mail</b>										
	<b>ROL</b>	C A		AS		TU		J U			
	<b>CVLAC</b>										
	<b>e-mail</b>										
	<b>e-mail</b>										

**Fecha de discusión y aprobación:**

**Año      Mes      Día**

2012	03	24
------	----	----

**Lenguaje:** Spa

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

**Archivo(s):**

<b>Nombre de archivo</b>	<b>Tipo MIME</b>
Tesis-BoadaMyGarciaL.doc	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 Contaduría Pública

\_\_\_\_\_

**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.

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.

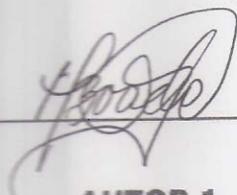
JABC/YGC/maruja

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

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

**Derechos:**

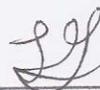
Nosotros los autores de esta investigación cedemos los derechos de publicación del contenido completo del presente trabajo a la Universidad de Oriente reservándose los derechos de Autoría del mismo.



**AUTOR 1**

**Marianny Boada**

**C.I. N° 19.331.439**

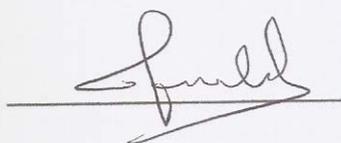


**AUTOR 2**

**Luis García**

**C.I. N° 19.330.243**

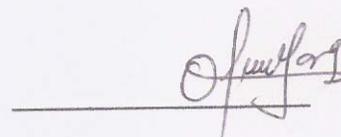
**AUTOR 3**



**TUTOR/JURADO**

**MSc. Nélide Cortez**

**C.I. N° 10.221.227**



**TUTOR/JURADO**

**Lcdo. Oliver Márquez**

**C.I. N° 13.294.261**