

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



Banca Electrónica y Reconversión Monetaria: Un Análisis Coyuntural

Presentado por:

Landaeta Ana

Vásquez Veruska

Trabajo Final de Alternativa de Grado presentado como requisito parcial para optar al
título de Licenciado en Contaduría Pública

Cumaná, abril de 2008

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



*Banca Electrónica y Reconversión Monetaria:
Un Análisis Coyuntural*

AUTORES

Ana Landaeta. C.I. 15.741.132

Veruska Vásquez. C.I. 16.702.847

ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO

Trabajo final aprobado en nombre de la Universidad de Oriente, por el siguiente jurado calificador, en la ciudad de Cumaná, a los dieciséis (16) días del mes de abril de 2008

Facilitador
Prof. Rafael García
Jurado Asesor
C.I.:10.462.247

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
LISTA DE TABLAS	4
LISTA DE FIGURAS	5
RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I.....	13
ASPECTOS GENERALES DEL PROBLEMA.....	13
1.1- Planteamiento del problema.....	13
1.2- Objetivos:.....	23
1.2.1. Objetivo General: -----	23
1.2.2. Objetivos Específicos:-----	23
1.3- Justificación Y Alcance	24
1.4- Marco Metodológico.....	25
1.4.1- Tipo de investigación-----	25
1.4.2- Nivel de Investigación-----	26
1.4.3- Fuente de Información -----	26
1.4.3.1. Primarias -----	26
1.4.3.2. Secundarias -----	27
1.4.4- Técnicas de Recopilación o técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	27
CAPÍTULO II	29
ASPECTOS TEÓRICOS DEL PROBLEMA.....	29
2.1. Banca Electrónica.....	29
2.1.1- Antecedentes de la Investigación. -----	29
2.1.2. Marco legal de la banca electrónica. -----	32

2.1.2.1. Ley Orgánica de Telecomunicaciones -----	32
2.1.2.2- Decreto con Fuerza de Ley Sobre Mensaje De Datos y Firmas Electrónicas. -----	33
2.1.2.3. Ley Especial contra Delitos Informático -----	34
2.1.3. Definición de la banca electrónica -----	35
2.1.3.1- Características de la banca electrónica -----	37
2.1.4. Ventajas y desventajas de la banca electrónica -----	38
2.1.4.1. En los clientes o usuarios -----	38
2.1.4.2- En la banca:-----	39
2.1.5. Riesgos de la banca electrónica. -----	40
2.2. Reconversión Monetaria	42
2.2.1- Reseña Histórica -----	42
2.2.2- Marco legal de la reconversión monetaria-----	43
2.2.3- Definición de Reconversión Monetaria-----	44
2.2.4- Objetivos de la Reconversión. -----	45
2.2.5- Ventajas de la Reconversión Monetaria -----	46
2.2.6- La Nueva Expresión de la Moneda-----	48
2.2.7- Alcance de la Reconversión Monetaria-----	48
2.2.8. Justificación de la Reconversión Monetaria. -----	50
2.2.9- Riesgos e Impactos en las Organizaciones -----	51
2.2.9.1- Respuestas al Riesgo e Impacto de la Reconversión Monetaria ----	52
2.2.10- Factores de éxito para una Reconversión Monetaria -----	53
2.2.11- Principios de la Reconversión -----	54
CAPÍTULO III	55
SITUACIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN VENEZUELA PREVIA A LA RECONVERSIÓN MONETARIA.....	55
3.1-Origen de la Banca Electrónica	55
3.2- Servicios que brinda la Banca Electrónica	57
3.2.1. Cajeros automáticos-----	58

3.2.2. Tarjeta de Débito -----	61
3.2.3. Tarjeta de crédito-----	63
3.2.4. Terminal punto de ventas -----	64
3.2.5. Monedero Electrónico -----	66
3.2.6. Banca telefónica -----	68
3.2.7. Banca por Internet-----	69
3.3. Análisis de la aplicación de los Servicios que prestan las instituciones financieras por medio de banca electrónica.....	71
CAPÍTULO IV	82
PERCEPCIÓN DE LOS AGENTES FINANCIEROS EN CUANTO AL IMPACTO DE L ARECONVERSIÓN MONETARIA SOBRE LA BANCA ELECTRÓNICA	82
4.1- Síntesis del perfil de los servicios que ofrece la banca electrónica.	82
4.2. La reconversión monetaria en Venezuela	84
4.3. Etapas de la reconversión monetaria en Venezuela:	87
4.4- Adecuación Tecnológica.....	91
4.4.1- Recomendaciones para realizar Las Adecuaciones Tecnológicas: -----	92
4.4.2- Sistemas o Mecanismos afectados por la reconversión monetaria: -----	94
4.4.3 Estrategias De Adecuación -----	95
4.4.3.1- Doble expresión monetaria-----	96
4.4.3.2- Única expresión monetaria -----	98
4.4.4- Impacto de la adecuación tecnológica en la banca Nacional: -----	98
4.5- El Redondeo:.....	101
4.6. Percepción de los usuarios de la banca electrónica en cuanto al impacto de la reconversión monetaria.....	105
CAPÍTULO V	112
ANÁLISIS COYUNTURAL DEL IMPACTO DE LA RECONVERSIÓN MONETARIA SOBRE LA BANCA ELECTRÓNICA.....	112

5.1- Análisis coyuntural del Impacto de la reconversión monetaria sobre la banca electrónica.....	112
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES.....	124
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	125
BIBLIOGRAFÍA	132
ANEXOS	138

DEDICATORIA

La vida a veces no resulta ser como la planificamos, pero existe un ser supremo, un padre celestial, que coloca en nuestro camino todas aquellas personas que con su sola presencia te dan siempre una lección de vida y ayudan a superar todas las adversidades que surgen a lo largo de nuestro camino. Es por esto que dedico este logro a todas aquellas personas que han sido claves para lograr esta meta tan anhelada, aquellas que me han enseñado que luchando se pueden alcanzar todos nuestros sueños, y que siempre me han brindado su apoyo incondicional regalándome así, las fuerzas necesarias para seguir adelante. Si fuera por mencionarlas, varias páginas no alcanzarían para dedicar con mucho amor este trabajo, pero cabe a mencionar a mis dos tesoros **Alexander y Mariana**, a la memoria de mis padres, a toda mi familia en especial a mi esposo, mis hermanos y mis suegros, a mi mejor amiga Petra, a mi compañera Veruska, a mis grandes amigos: David Coronado, Mariolvis, Alcides (Noyo), Guillermo, Ricardo, Lino, Rosman, Anita, Caillo, Bubu, Ramón, Palomo, Andru, Nataly, Maribel, Belkis, Luís Rivero, José Miguel, Eleazar, Jorge, Patricia, Carlito, Danielito, milagros, los mosqueteros (Víctor, Francisquito y Eryor), Marielis, Cotufa, Gabriela Pérez, Andy, Pedro “Chicho” Figueroa, y la colonia Tovar...para todos ustedes.

Ana Landaeta

DEDICATORIA

Dedicado:

A mis padres Pedro Vásquez (el Prof.) y Sonia Salazar por haberme inculcado valores y principios que de una u otra manera me ayudaron a crecer personal y profesionalmente, por apoyarme y darme su ayuda incondicional.

A Juan De La Cruz por ser tan especial en mi vida, por soportarme en las buenas y en las malas, por quererme y sobre todo por enseñarme a valorar las cosas, tal y como son.

A toda mi familia, en especial a mis hermanos Vickie, Pedro (el pollo) y José, por ser tan fastidiosos y brindarme momentos agradables. A mi tío Freddy Hernández por sus consejos beneficiosos.

A todos y cada uno de mis amigos en especial, a la popular Petra, a mi compañera y mi pana Ana (Censurado), a Marielis y su puñetazo, a la espectacular de Patricia, a Milagros la larga, a Carlitos tabaco, Cesar Rondón, David C. el del corolla, a Potellan, al combo de bubu y Ramón, a la buenota de Rosman, al riquiquito de Leonardo, a Caillo y su culiandanga, a Alcides el Noyo, bueno a toda la escuela de Administración del núcleo de Sucre-Cumaná.

Veruska Vásquez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradecemos a nuestro padre celestial, por darnos fuerzas, humildad, sabiduría y sobre todo la fe de culminar este sueño que un día comenzamos.

A la Profesora Ana Mariela de la Rosa, por brindarnos sus orientaciones claves para culminar este trabajo de investigación y ante todo siempre ofrecernos su ayuda incondicional en todo momento.

Al Profesor Rafael García, por dedicarnos su valioso tiempo, su conocimiento y orientación para culminar de forma satisfactoria esta investigación.

A la Profesora Beatriz Ramírez, por orientarnos y darnos su apoyo en todo el proceso de investigación.

Al Profesor Leonardo España, por ofrecernos y brindarnos su ayuda, tiempo y dedicación, gracias porque además de nuestro profesor eres un gran amigo.

Al Auxiliar de la Biblioteca de Administración, Rafael Romero, gracias a él, a su paciencia, y su valioso tiempo culminamos hoy esta investigación.

A nuestros compañeros de alternativas, José Miguel Lemus y a Eleazar Galindo, amigos gracias por su ayuda.

Ana y Veruska

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Síntesis del Perfil de los Servicios que ofrece la Banca Electrónica en Venezuela. ----- 83

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 3.1.- Puntos de ventas -----	74
Figura N° 3.2.- Cajeros automáticos-----	76
Figura N° 3.3.- Transacciones mensuales -----	77
Figura N° 3.4.- Transacciones anteriores y después a la banca electrónica-----	80
Figura N°4.1 billetes de mayor denominación-----	84
Figura N° 4.2 Tasa de inflación (%)-----	86
Figura N° 4.3.- Etapas de reconversión venezolana-----	87
Figura N° 4.4.- Sistemas involucrados en la Adecuación Tecnológica-----	95
Figura N° 4.5.- Doble expresión monetaria -----	97
Figura N° 4.6.- Única expresión monetaria -----	98
Figura N° 4.7.- El redondeo -----	102
Figura N° 4.8.- Ejemplo-----	104
Figura N° 4.9.- Percepción de la población -----	107
Figura N° 4.10.- adaptación de la población -----	108
Figura N° 4.11.- Usuarios de los cajeros automáticos -----	110
Figura N° 4.12.- Usuarios del Dinero Plástico-----	111

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



**BANCA ELECTRONICA Y RECONVERSION MONETARIA:
UN ANÁLISIS COYUNTURAL**

Autores:

Landaeta Ana.
Vásquez Veruska.
Fecha: 16/04/2008

RESUMEN

La banca es uno de los sectores más dinámicos del mercado económico, siendo afectada por numerosos cambios entre los que destacan los tecnológicos; provocando así que ésta se adapte, dando paso a lo que hoy conocemos como banca electrónica, es una herramienta que ofrecen las instituciones financieras a sus clientes para que realicen sus operaciones en el momento que ellos lo dispongan sin limitaciones de tiempo ni de espacio, con el solo uso de computadoras conectadas a Internet y otros dispositivos electrónicos. Esta nueva modalidad, no sólo está revolucionando el procesamiento de las transacciones, sino también la atención al cliente, ya que pueden ofrecer cada vez mejores servicios. Con todo este salto cuántico que ha dado el sistema bancario venezolano, surge otro cambio de gran investidura económica como lo es la reconversión monetaria, que no es más que un conjunto de políticas diseñadas para simplificar el uso y manejo del dinero Nacional, con el objeto de reducir las cantidades, eliminándole tres ceros a cualquier operación monetaria que se realice. Hoy día, la banca electrónica, ya adaptó este cambio, es por esto que esta investigación basó en realizar un análisis coyuntural de la reconversión monetaria y su impacto en la banca electrónica en el marco del mercado financiero, para ello se utilizó una investigación documental de campo y un nivel de estudio explicativo, además se realizó un análisis fenomenológico con el que se percibió al objeto de estudio tal y como se manifestó, llegándose a la conclusión que el panorama Nacional esta sintiendo los cambios que ha generado la implementación de la reconversión monetaria, pudiendo percibirse que el sistema bancario fue el sector más afectado sobre todo la banca electrónica, esta ha perjudicado directamente a sus usuarios al momento de que estos realizan sus operaciones por este medio.

INTRODUCCIÓN

El mundo se encuentra en el inicio de una nueva era, basada en la tecnología relacionada con el Internet, en donde los negocios se transforman, los gobiernos se renuevan y los individuos intentan reinventarse a sí mismos, es decir, se está originando una nueva economía, una nueva política y una nueva sociedad.

Cabe destacar que estos cambios descansan fundamentalmente en el rápido desarrollo y aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), así también, ordenadores de software telecomunicaciones, microprocesadores e Internet. El valor de estas tecnologías reside en su capacidad para clasificar, almacenar, analizar e intercambiar información de una forma instantánea, en cualquier parte del mundo y a un bajo costo.

La incorporación de estas nuevas tecnologías en los procesos organizacionales dan origen al nacimiento de una economía, que muchos conocen como Economía Digital, en donde se desarrolla la actividad empresarial y las novedosas estrategias de negocios basado en la globalización económica y financiera con un uso intensivo de las mismas.

Producto de esta transformación la conceptualización de la economía ha cambiado de actores y de escenario. El mercado (lugar donde concurren compradores y vendedores), se transforma en el ciberespacio, las necesidades tradicionales continúan existiendo dentro de este medio, los oferentes y demandantes se convierten en cibernautas, y el desarrollo del comercio y sus transacciones se realizan de forma digital sin papeles, quedando registros de las aprobaciones, comprador, vendedor, mercadería o servicio, fecha y hora, entre otros factores.

Asimismo, uno de los mercados que se ve afectado directamente es el de la banca, en donde se puede apreciar claramente como el sistema financiero se enfrenta cada día a nuevos retos y responsabilidades, producto de los cambios ocasionados por la globalización de los mercados, sobre todo la nueva era digital. De igual manera, para la banca, estas novedosas herramientas que hoy se imponen a lo largo de todo el mundo, resultan muy importantes para estas, ya que pueden captar a muchos clientes que buscan poder realizar sus operaciones bancarias de la forma más rápida y sencilla posible, al mismo tiempo, produce la entrada de nuevos competidores en el mercado financiero por la poca trascendencia de las fronteras, pudiendo aparecer ofertas segmentadas por diversos motivos: culturales, religiosos, ideológicos, entre otros.

Se puede percibir, que con la llegada de la Economía Digital las instituciones financieras han tenido que implementar nuevas estrategias y recursos para hacer frente a los nuevos retos y demandas que surge producto de ésta economía cambiante. En este sentido, las instituciones financieras han tenido que generar productos y servicios que satisfagan las necesidades y exigencias del cliente. Por esta razón surgen, algunos servicios y productos innovadores como los son el dinero electrónico y la banca electrónica que vienen a facilitarle al cliente la manera de realizar sus operaciones bancarias, cabe señalar que los cajeros automáticos, las tarjetas de debito y la banca telefónica fueron los primero asomos de esta novedosa modalidad bancaria.

La banca ha evolucionado de la misma forma que lo han hecho las sociedades, hoy día se puede notar que ésta se ha adaptado a esos cambios, pero sin perder su función principal que es la intermediación entre las personas y los recursos, es decir, siguen manejando dinero, pero es la incorporación de las tecnologías, y no el dinero, la sangre que fluye por esta industria, es por esta razón que uno de los productos que ha revolucionado la banca es el nacimiento de la banca electrónica, que no es más, que todos aquellos servicios que prestan los bancos, a disponibilidad de todos sus

usuarios, sin límite de tiempo ni uso, utilizando sistemas y equipos electrónicos para realizar operaciones bancarias fuera de las instalaciones de la misma, es de fácil acceso para todas aquellas personas que desean hacer sus operaciones financieras, además, que para la institución representa una forma de realizar todas sus rutinas a un bajo costo y sin descuidar el servicio que prestan. Es de esta forma como surge la banca electrónica, que no es otra cosa que el esfuerzo de la banca, apoyándose en tecnología de vanguardia, por ofertar mejores servicios y parecer más atractivas a sus clientes y al gran mercado en potencia que hay frente a ellos.

En Venezuela, este fenómeno no se ha escapado, la mayoría de las Instituciones financieras modernizaron sus procesos o están en vía a hacerlo, pero sin perder su fin principal, debido a que las personas han aprendido a valorar más su tiempo y los bancos buscan disminuir los altos costos de operaciones, es por ello que surge la prestación de servicios aunado a Internet, tratando de brindar mejores servicios, con el fin de conseguir nuevos clientes y tener satisfechos a los que ya existen.

No obstante, con toda la revolución bancaria que hoy se vive, surgió otro fenómeno, el cual marcó el rumbo de las instituciones financieras en Venezuela como lo es la reconversión monetaria entendiéndose esta como un conjunto de políticas públicas que trata de simplificar la comprensión, el uso y el manejo del dinero nacional, mediante su expresión en una nueva y menor escala equivalente.

El Gobierno, dio el tiempo que creyó tiempo prudente para que se establezcan mecanismos que ayuden a los ciudadanos a establecer las equivalencias de las monedas y billetes de la escala monetaria que se reconvierte, con las monedas y billetes a una nueva escala, para que las personas e instituciones, utilicen ambas denominaciones monetarias con el fin de que adquieran confianza durante el tiempo que circulen conjuntamente las dos familias de monedas y billetes.

Este proceso entró en vigencia primero de enero del año 2008, es decir, fue a partir de esa fecha que todas las operaciones fueron reflejadas a la nueva escala monetaria, asimismo todas las empresas comerciales, industriales, alcaldías, ministerios, gobernaciones, universidad, clínicas, empresas de seguros, los bancos, entre otros, tuvieron que prepararse para adaptarse a la escala monetaria naciente, es de esta forma, que todos los sistemas computarizados que registraran operaciones en moneda nacional debieron programarse para trabajar con la nueva escala monetaria.

De acuerdo a esto, el sistema bancario del país no escapó de estos cambios, adaptándose en su gran mayoría a estos, para así responder a principios del año, positivamente a sus clientes y a las especificaciones de la nueva política monetaria, la banca electrónica no fue la excepción porque para trabajar con las transacciones financieras, esta necesitó que los dispositivos electrónicos estuvieran aptos para presentar la información en la nueva escala monetaria.

En el presente trabajo se planteó la realización de un análisis coyuntural entre la reconversión monetaria y la banca electrónica en los agentes financieros, es decir, determinar hasta que punto fue afectada la banca electrónica con respecto a la adquisición de la nueva escala monetaria, pero también, se determinó como influye este cambio en los mecanismos tecnológicos utilizados en la banca y la percepción de los usuarios en las operaciones que realizan a través de la misma.

Para lograr la elaboración de este trabajo se han estructurado cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación:

CAPÍTULO I: Generalidades del problema. en este capítulo se presenta el problema a investigar, el cual contiene el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación y alcance de la investigación, el marco metodológico que explica el tipo y nivel de investigación, así como también

las fuentes de información (primarias y secundarias) y las técnicas utilizadas para la recolección de datos.

CAPÍTULO II: Aspectos teóricos del problema. Aquí se presentan los aspectos más importantes que se relacionan con esta investigación, tales como: los antecedentes, el marco legal, las definiciones, las características, las ventajas y desventajas y los riesgos de la banca electrónica; asimismo la reseña histórica, el marco legal, las definiciones, los objetivos, las ventajas, el alcance y justificación, los riesgos y principios en la implementación de la reconversión monetaria.

CAPÍTULO III: Situación en la banca electrónica en Venezuela previa a la reconversión monetaria. En este capítulo se muestran los aspectos más resaltantes de la banca electrónica antes de la implementación de una política monetaria como lo es la reconversión, donde se muestra cual es el origen de la banca electrónica en Venezuela; las definiciones, las características, el funcionamiento, las ventajas y desventajas de cada uno de los servicios que presta la banca electrónica y un respectivo análisis de los servicios más utilizados en las instituciones financieras por medio de la banca electrónica.

CAPÍTULO IV: Percepción de los agentes financieros en cuanto al impacto de la reconversión monetaria sobre la banca electrónica. Aquí se muestra una síntesis en cuanto a los servicios de banca electrónica que prestan las mejores instituciones financieras venezolanas y como estas se han visto afectadas con la implementación de una reconversión monetaria; cuales han sido los plazos y las normas que han dado el gobierno nacional y el BCV para la adaptación de esta medida para las instituciones financieras y sus usuarios.

CAPÍTULO V: Análisis coyuntural del impacto que traerá la reconversión monetaria sobre la banca electrónica. Aquí se trata de hacer un análisis de tipo

cualitativo de la realidad del fenómeno, como se implementó y que daños fueron los que se ocasionaron en la banca electrónica por la adquisición de la nueva escala monetaria.

Y por último se explicaran las conclusiones que se obtuvieron con esta investigación, así como también se darán varias recomendaciones que serían necesarias seguir al momento de realizar cualquier operación por medio de la banca electrónica.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL PROBLEMA

1.1- Planteamiento del problema.

El desarrollo constante de las nuevas tecnologías de la información y comunicación viene impulsando una nueva forma de hacer negocios, ya no es necesario trasladarse hasta un sitio determinado para hacer cualquier tipo de transacción, ahora por medio de un computador conectado a la red se pueden adquirir un sin fin de bienes y servicios que necesite el comprador.

En tal sentido, surge la llamada Economía Digital, siendo el resultado de la incorporación de estas nuevas tecnologías a la forma tradicional de hacer negocios, originando así novedosos modelos de hacer negocios y formas distintas de aumentar el capital de cualquier empresa. En efecto, el nacimiento de estos nuevos modelos es una respuesta positiva para hacer frente al nuevo mercado global, producto de la Economía Digital y al mismo tiempo atraen a potenciales clientes y posibles competidores que entran en juego en este nuevo campo económico.

Considerando que, la Economía Digital nace de las NTICs Tapscott (1997:5) la define como, “aquella que se desenvuelve a través de escenarios económicos en los que la información (conocimiento) es intrínsecamente necesaria, en cada fase de la actividad desarrollada en los mismos”.

Es necesario señalar, que en este concepto el autor hace referencia a un nuevo escenario económico donde se desarrolla la Economía Digital, en esta era la economía no cambia como tal, sigue siendo exactamente igual, el cambio radica cuando se les une la información y el conocimiento que vienen a ser piezas fundamentales en este nuevo panorama económico. La información ha estado

presente dentro de los procesos económicos, la diferencia es que ahora la información se transmite y procesa por medios electrónicos. La tecnología y el conocimiento vienen a constituir el nuevo recurso a incorporar dentro de los procesos de producción de cualquier organización, surgiendo así un inédito modelo de economía signado por una utilización creciente de la información y el conocimiento, indispensables para salir con éxito en la producción de bienes y servicios, en los nuevos sistemas de distribución y consumo. Aunque resulta un poco difícil decir que fueron solo las nuevas tecnologías que proyectaron a esta nueva economía, para poder lograrlo se fusionaron distintas culturas que trabajaban y se desarrollaban en forma independiente, como por ejemplo, la industria de la computación (computadoras, software y servicios), las comunicaciones (telefonía, cable, satélite) y los contenidos (entretenimientos, editoriales y proveedores de información).

Asimismo, el aparecer de esta naciente economía ha llevado que muchos sectores económicos se hayan modificado y adquiridos otros sistemas para llevar a cabo sus actividades diarias. En la era de los negocios electrónicos el reto de todos es realizar algo nuevo y creativo, por esta y muchas otras razones las organizaciones han incorporado las NTICs., ya que estas le permiten moverse al ritmo que el mundo y la sociedad actual lo demande.

El ritmo imparable de esta nueva economía y de las tecnologías de la información ha motivado que las organizaciones tengan que adaptarse, como es el caso de las instituciones financieras, estas han sido unas de las pioneras en darse cuenta de la magnitud de los cambios producidos por la economía digital, los cuales, vienen presionando a la banca para reducir costos, brindar mejores servicios y hacer más eficientes la actividad bancaria. En este sentido las instituciones financieras han realizado grandes avances en el desarrollo de nuevos canales que le permitan enfrentarse a los cambios que demanda la aparición de nuevas necesidades de la clientela.

La evolución que han tenido los bancos se puede evidenciar en tres etapas. La primera dirigida a la atención del cliente en oficinas o sucursales bancarias, la cual requería de mucho personal para la realización de cada persona. En la segunda etapa se incorporan servicios electrónicos, como el cajero automático y el servicio de ayuda telefónica. La última etapa se define por el uso de las redes, que en principio sólo comprendía la consulta de cuenta de cada usuario y con el tiempo se le fueron agregando más servicios como las transferencias de saldos, pagos de nómina, entre otros, que en principio sólo podían ser pagados por grandes clientes, pues los costos eran muy elevados. Esta etapa se conoció como el principio del Home Banking, que significa banco casero en términos comunes.

La apuesta de las distintas entidades bancarias ha sido muy extensa, ofreciendo a los usuarios un amplio espectro de posibilidades en cuanto a la oferta de producto y servicios financieros que puedan esperarse en un panorama bancario. Las posibilidades que brindan las innovaciones tecnológicas y gestión de la información son ilimitadas: desde la consulta de saldo y movimiento de la cuentas corrientes personal mediante una pantalla interactiva, pasando por la realización de otras operaciones a través de un teléfono celular con la última tecnología o la compra y venta de valores y acciones con la colaboración de agentes financieros a través de Internet a precios muy ventajosos; donde el límite tan solo viene puesto por la imaginación de los proveedores de contenidos y servicios.

El nacimiento de la banca electrónica permite a los bancos operar con sus clientes con flexibilidad, agilidad, comodidad que ayer siguieras soñadas; este fenómeno como tal ha recibido diferentes denominaciones tales como: banca electrónica, banca digital, banca virtual, banca en casa, banca a distancia, tele banca, banca on-line, banca móvil, entre otras.

Según De Rivera (2000) la banca electrónica se define como:

Servicio mediante el cual las personas jurídicas y naturales adscritas a una entidad financiera, manejan íntegramente su tesorería, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, desde cualquier lugar del mundo, con la más alta tecnología en cuanto a seguridad. (p.72) (SIC)

Se puede entender que la banca electrónica es uno de los servicios que ofrece Internet, y está siendo empleado por la mayoría de los bancos en todo el mundo. Este servicio permite a los clientes consultar saldos, realizar traspasos y otro tipo de transacciones, en cualquier momento que el usuario lo disponga.

A través del sistema de banca electrónica, se pueden hacer uso de servicios que abarcan desde los cajeros automáticos, hasta la innovadora banca por Internet. En este sentido, Gómez (2001:17), expresa que “toda transacción que el usuario haga electrónicamente se considera Banca Electrónica”, y también señala que: “bajo este paraguas se cobijan servicios ya tradicionales como EDI (Intercambio Electrónico de Datos), cajeros automáticos y puntos de ventas, o servicios novedosos como callcenter, home-banking e Internet-banking”, los cuales pueden ser accesibles a través de un computador, televisión interactiva o teléfonos celulares, que están a manos del cliente.

Asimismo, el uso de la banca electrónica ha producido grandes cambios positivos dentro del ámbito financiero a nivel mundial, que van desde la eliminación de los horarios, hasta una mayor interactividad con el cliente, por lo cual, un mayor número de usuarios prefieren y aceptan realizar sus operaciones a través de la red.

En torno a esto, Ferreres (2002:2), expresa que:”La comodidad de realizar operaciones bancarias a través de Internet, sin necesidad de desplazarse, está conquistando a millones de internautas de todo el mundo”

En torno a ello, Martínez (2002) destaca que:

A finales del 2001, la banca on-line en España tenía más de un millón de clientes con una cuota de mercado del 2,5%, a finales del 2002 se espera alcanzar la cifra de 4,1 millones de usuarios en España y para el año 2003 se espera que el 30% de los europeos y el 14% de los españoles utilicen Internet para realizar sus transacciones. (p.1)

Sin embargo, a pesar de la gran aceptación que ha tenido la banca electrónica en los países desarrollados, y que un gran número de bancos cuentan con sus respectivas páginas en Internet, estos portales bancarios no sustituyen totalmente a las sucursales de los bancos, por ahora sólo sirven como un complemento a la institución para llegar a sus clientes.

En torno a esto Álvarez (2002), señala que:

Con Internet se han modificado los procesos de trabajo, el concepto de sucursal bancaria y todo ello. Pero, la oficina no ha sido totalmente sustituida, todavía se mantiene el trato personalizado, sólo se ha visto reforzada o complementada con la banca electrónica, vista como soporte y como venta. (p.2).

A pesar de ello, en la página tendencias digitales.com, muchos estiman que “el futuro de la banca tendrá poca presencia en oficinas y estará más apoyada en la red” (24/11/2007). Para conseguir esto, se pretende adaptar todas las facetas del negocio bancario a Internet, para que el usuario pueda realizar desde su casa o lugar de trabajo, todas sus transacciones a través de la red, como si estuviera en las mismas oficinas del banco, sin necesidad de hacer colas o trasladarse a la entidad, proporcionándole agilidad en las operaciones y ahorro de tiempo, acceso al banco las 24 horas del día, lo cual aumenta la relación directa entre la entidad y sus clientes.

Así pues, la banca electrónica, es uno de los servicios que pueden aprovechar los bancos con el uso de las nuevas tecnologías, que les permite obtener ventajas tanto a las instituciones, como a los clientes a quienes prestan el servicio.

Es por ello, que el uso de factores tecnológicos como Internet, se ha incrementado considerablemente, y su incidencia dentro de las instituciones financieras comienza a verse en los bancos de Venezuela, quienes han tratado de adaptar sus sistemas tradicionales, a los novedosos mecanismos que ofrece la banca electrónica, para así afianzar su posición en el mercado financiero, que cada vez es más competitivo, debido a la participación de nuevos factores externos, originando que muchas entidades vean a la banca electrónica, como una posibilidad para no perder su dominio dentro del mercado financiero del país.

En la actualidad, a la mayor parte de las instituciones financieras venezolanas se les hace necesario ir a la par de los grandes cambios que surgen en materia de tecnología, los cuales inciden directamente en el ámbito financiero, cambiando de forma radical los métodos tradicionales de hacer banca.

A tal efecto, Moquillaza (2002), plantea que:

La industria bancaria venezolana viene haciendo uso de las nuevas tecnologías para mejorar sus procesos y servicios. Y aunque, los procesos de innovación e incorporación de tecnología no han sido uniformes, grandes cantidades de dinero se siguen invirtiendo para hacer los sistemas más rápidos, ágiles y eficientes, a la vez que, ganar cuotas de mercado. (p. 1)

Así pues, la banca venezolana ha realizado muchos esfuerzos para tratar de cambiar la forma de ofrecer sus productos y servicios, mediante la incorporación de

las nuevas tecnologías, viendo a Internet como herramienta fundamental para llevar a cabo la banca electrónica. En este sentido, Moreno (2002), expone:

La banca por Internet comprende las herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. Esto representa una revolución no sólo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente, generalmente personal hasta el momento. (p. 1)

En el país, la banca electrónica surge a partir del año 1998, siendo una de las primeras entidades en prestar el servicio el Banco Venezolano de Crédito (BVC) y luego el Banco Unión, conocido actualmente como Banesco.

La mayor parte de los servicios de banca electrónica, empleados por las entidades financieras venezolanas se basan en una interfaz o conexión Web que integra las funcionalidades propias de una agencia bancaria, tal como se muestra en dinero.com:

La página Web es el canal de distribución del servicio de banca por Internet. La interfaz utilizada se encuentra conectada a las mismas aplicaciones empleadas por las sucursales del banco, en el caso de que el banco cuente con oficinas físicas, y a los cajeros automáticos, por lo que se permite al usuario realizar transacciones en línea a través de Internet. (15/11/2007)

En este sentido, Grasso (2001:03), expone: “en general, se apunta a permitir que el cliente realice sus transacciones desde cualquier lugar o cualquier momento, a través de los grandes portales alojados en Internet”

A pesar de que en Venezuela estos servicios están comenzando a implementarse, los grandes bancos del país, tales como el Banco Provincial, el Banco Mercantil y Banesco Banco Universal poseen una amplia infraestructura tecnológica, con portales en la red, y cada día están modernizando mucho más estos servicios. En este sentido, dinero.com, señala: “Mercantil, Banesco, Caracas y Provincial destacan entre los bancos venezolanos que realizan importantes inversiones para consolidar servicios electrónicos, especialmente en materia de home-banking” (15/11/2007)

De igual forma, la mayor parte de los bancos venezolanos utilizan este nuevo medio, para modernizar y mejorar la calidad y distribución de los servicios, que les permita tener un ahorro en los costos de operación.

A tal efecto, dinero.com, plantea que:

Los planes de crecimiento de las principales instituciones bancarias incluyen tanto la actualización de la plataforma tecnológica como varios programas de entrenamiento del personal para mejorar considerablemente los servicios prestados a los clientes. De concretarse estas metas de modernización, la reducción en los costos de la banca venezolana se traducirían en efectos positivos para el desenvolvimiento de o servicio alterno reduciría de 1,5 dólares a 40 centavos de dólar el costo que genera una transacción por persona al banco. (15/11/2007)

En este sentido, se puede notar que hoy en día, la cantidad de instituciones financieras que prestan este servicio en el país ha aumentado, por considerar a la banca electrónica una herramienta capaz de incrementar la capacidad que tienen estas, de prestar servicios al cliente a unos costos más razonables y por permitir ampliar su alcance sin ningún tipo de restricciones, siendo la Internet y las NTIC piezas fundamentales para el buen desarrollo de este innovador servicio.

Asimismo, con todo estos cambios que ha sufrido la banca venezolana existe otro fenómeno que esta marcando el funcionamiento tanto de la banca tradicional y electrónica, como lo es la reconversión monetaria, que no es más que un conjunto de medidas implementadas por el Banco Central y propuestas por el Gobierno para tratar de solventar la devaluación del bolívar, con el propósito de lograr el crecimiento de la economía, el desarrollo socioeconómico del país y el fortalecimiento del bolívar. Esta nueva expresión consiste en eliminar tres ceros a la moneda Nacional.

La reconversión monetaria entro en vigencia el primero de enero de 2008 donde cualquier operación donde se utiliza la moneda nacional debe realizarse en la nueva escala monetaria (bolívar Fuerte). Esto quiere decir que todas las organizaciones incluyendo las instituciones financieras se han debido preparar para realizar cualquier tipo de operación con la nueva escala monetaria y tener así todos sus sistemas computarizados actualizados y adecuados para trabajar con la nueva escala monetaria empleada por el Ejecutivo Nacional.

Debido a la complejidad del proceso y a las exigencias legales, Banco Central de Venezuela es el encargado de evaluar a todas las empresas, por pequeñas que estas sean, para así poder corroborar que sus sistemas hayan sido modificados y que operen bajo una nueva escala monetaria, este ente emisor, ha tenido trabajando a muchos técnicos que están haciendo todas las pruebas que sean necesarias para garantizar su funcionamiento y adecuación.

Es de esta forma, que el Banco Central de Venezuela, como ente rector de este proceso, sugirió una serie de medidas para que las empresas puedan mitigar el impacto que tuvo la reconversión monetaria en sus operaciones, y eso incluye realizar un análisis detallado de los procesos que están siendo afectados por dicho evento, establecer medidas para depurarlos e incluso determinar como se gestionan la conversión de los datos históricos.

Muchas de estas medidas ya han sido asimiladas y transmitidas a sus clientes por los proveedores de soluciones administrativas y de gestión de recursos empresariales, así mismo estas compañías ya poseen las herramientas de conversión que como soporte de ayuda para sus clientes.

Es por esta razón, que las instituciones financieras, adecuaron sus sistemas tecnológicos, con el fin de poder seguir prestando el servicio de la banca electrónica de la misma o mejor forma.

El bcv.org.ve por su parte expresa:

La adecuación tecnológica consiste en ajustar componentes tecnológicos como datos, estructuras de datos, programas y rutinas, pantallas y reportes de entrada y salida de información, envío y recepción de mensajes entre sistemas, entre otros, para que los importes y/o precios estén reexpresados en la nueva unidad monetaria (Bs.F.). (20/11/2007)

Asimismo, todos los sistemas de las instituciones financieras que manejen, registren u operen con bolívares están siendo afectados con la reconversión monetaria. Entre estos se pueden nombrar los sistemas de información; las páginas Web; las estructuras de datos; los cajeros automáticos; algunos instrumentos de medida electrónicos, entre otros los cuales son parte fundamentales para el manejo eficaz de la banca electrónica y así cumplir con las exigencias de la reconversión monetaria.

De esta manera, es que en Venezuela las entidades financieras se están viendo afectadas por los cambios producidos al adquirir una nueva escala monetaria, sobre todo la banca electrónica venezolana que han adecuado sus software y renovado su tecnología para poder seguir prestando sus servicios sin ningún tipo de inconveniente.

De allí la principal interrogante de la investigación es ¿Cuál es el impacto que tiene la reconversión monetaria sobre la banca electrónica en las instituciones financieras venezolanas?

Para dar solución a la problemática planteada, con el presente trabajo de Investigación se busca dar respuesta a una serie de interrogantes, entre las cuales se encuentran:

¿Cuál es la situación de la banca electrónica en el país previa a la reconversión monetaria?

¿Cuál es la percepción de los agentes financieros en cuanto al impacto de la reconversión monetaria sobre la banca electrónica?

¿Cómo se aplicaran los mecanismos de la banca electrónica en el proceso coyuntural de aplicación de la banca electrónica?

1.2- Objetivos:

1.2.1. Objetivo General:

- Analizar la coyuntura de la reconversión monetaria y su impacto en la banca electrónica en el marco del mercado financiero venezolano.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Describir la situación de la banca electrónica en el país previa a la reconversión monetaria.

- Evaluar la percepción de los agentes financieros en cuanto al impacto de la reconversión monetaria sobre la banca electrónica.
- Evaluar el funcionamiento de los mecanismos de la banca electrónica en el proceso coyuntural de aplicación de la reconversión monetaria.

1.3- Justificación Y Alcance

El desarrollo de la ciencia, la tecnología y sus aplicaciones otorga una relevancia cada vez más creciente para la obtención, manejo y utilización de habilidades por parte de las instituciones financieras, ya que, estas evolucionan de forma acelerada y los mercados se vuelven muy competitivos, así como también, los clientes más exigentes. En este sentido, vemos como esta industria ha tenido que adaptarse a los innumerables cambios que se vienen presentando en diferentes aspectos, dando cabida a una nueva forma de banco como lo es la banca electrónica, esta nace con el fin de satisfacer un conjunto de necesidades crecientes de los clientes, como también, de los proveedores que valoran cada día más su tiempo pudiendo operar con el banco las 24 horas del día, y que representa la posibilidad de prestarle a los clientes un buen servicio sin descuidarlos.

Así también, en el país surge otro cambio muy significativo que ha cambiado el ritmo de las entidades bancarias como lo es el proceso de reconversión monetaria, que es un asunto de gran investidura económica y social, que tiene impacto dentro de las empresas en materia tecnológica, en sus operaciones normales, y en la contabilidad, por este motivo, la banca electrónica se esta viendo afectada por estos cambios, teniendo que adaptar su tecnología a la nueva escala monetaria. Es por ello que hoy en día el énfasis por el estudio de las instituciones financieras, en especial por la banca electrónica (que tiene su fuente en la globalización de los mercados, en el boom de la Internet, en las NTIC), ya que ella se vio en la necesidad de adaptar su

tecnología al nuevo marco de esquema monetario, es lo que justifica el estudio de la banca electrónica y la reconversión monetaria ya que, éstas son elementos fundamentales para la economía del país.

En este orden de ideas, el presente trabajo procura hacer un análisis coyuntural de la reconversión monetaria y la banca electrónica y busca orientar el conocimiento de cual es el impacto que tiene la reconversión sobre la banca electrónica, tanto en las instituciones financieras como la percepción de los usuarios.

Del mismo modo, la realización de un trabajo de investigación bajo este tema, podrán servir como base y fuente de referencia para la ejecución de estudios posteriores que giren en torno al mismo; tomando en cuenta los escasos trabajos de investigación que se disponen y lo novedoso de estos temas como lo son la banca electrónica y la reconversión monetaria en nuestro país.

1.4- Marco Metodológico

1.4.1- Tipo de investigación

La investigación realizada fue de tipo documental, ya que para su realización se utilizó material bibliográfico referidos al tema, además involucró la revisión de estudios especializados y autores que ya han escrito con anterioridad sobre este tópico, esto para determinar la relevancia de la tecnología en el desarrollo de la banca electrónica y en el proceso de reconversión monetaria que se vive en Venezuela, así como también los aspectos legales y riesgos que se deben tomar en cuenta para que las instituciones financieras puedan implementar los servicios que ellas prestan.

Igualmente, fue una investigación de campo, porque para realizar este estudio se necesitó la recolección de datos, que se buscó directamente con los sujetos

investigados, con el fin de describir cual es la percepción de los usuarios sobre los mecanismos utilizados en la banca electrónica en el marco de la reconversión monetaria.

1.4.2- Nivel de Investigación

Esta investigación se realizó en un nivel Explicativo, puesto que, se encargó de buscar los porqué de los hechos, mediante el establecimiento de relaciones Causa-Efecto, consiguiendo así un nivel más claro en los resultados y conclusiones de los conocimientos que se obtuvieron, pero también, se caracterizó la banca electrónica con el fin de conocer su comportamiento en cuanto al cambio de la reconversión monetaria, para así poder ubicar un nivel intermedio en cuanto a la claridad de los conocimientos, con el propósito de poder cubrir con las metas esperadas en dicha investigación.

1.4.3- Fuente de Información

1.4.3.1. Primarias

Las fuentes de información que se manejaron para este tipo de investigación fueron las fuentes primarias, ya que se aplicaron entrevistas que consistían en realizar un diálogo entre el entrevistador y el entrevistado acerca del estudio realizado, esto con el fin de indagar de forma amplia los aspectos que sirvieron para comprender como ha influido el proceso de reconversión monetaria en los mecanismos de banca electrónica, cabe destacar que la información recolectada a través de este instrumento de recolección, tiene carácter de confidencialidad. Así mismo, se aplicaron encuestas directamente a los sujetos investigados, con la intención de conocer cual ha sido su percepción en cuanto al uso de los distintos tipos de banca electrónica, así como también, como influyó el cambio de la adquisición de la nueva escala monetaria en

ellos. En este mismo orden de ideas se aplicaron estudios de casos con el propósito de comprender el ciclo vital de los fenómenos estudiados y para conseguir un análisis coyuntural de los mismos.

1.4.3.2. Secundarias

Se utilizaron también fuentes de información secundarias, pues, ésta fueron basada en el análisis documental, así como el análisis de contenido, la cual fue almacenada, analizada e interpretada con la ayuda de algunos instrumentos electrónicos, tales como: computadora, pendrive, cuadro de registro.

Igualmente, se consultaron textos y revistas especializadas sobre el tema objeto de estudio, páginas Web de Internet, folletos, normativas y boletines informativos, publicaciones periódicas en línea, documentos obtenidos a través de correo electrónico, esto con el fin de suministrar datos o información que sirvieron de base para el encontrar nuevos conocimientos que ayudaron a entender como fue el impacto del cambio de la nueva escala monetaria en los procesos que se realizan por medio de la banca electrónica en el país.

1.4.4- Técnicas de Recopilación o técnicas e instrumentos de recolección de datos

La información recolectada fue sometida a un análisis explicativo, utilizando la elaboración de entrevistas y encuestas, presentación de cuadros, figuras y gráficos para facilitar la comprensión de la misma.

Asimismo, parte de la información recolectada fue sometida a un análisis Fenomenológico, según Gutiérrez 1984 lo define como:

La fenomenológica es un método que intenta entender de forma inmediata el mundo del hombre, mediante una visión intelectual basada en la intuición de la cosa misma, es decir, el conocimiento se adquiere validamente a través de la intuición que conduce a los datos inmediatos y originarios. (p.94)

Es decir, se realizó un análisis de tipo cualitativo en el cual se estudió la percepción que tienen los agentes financieros con respecto a la adquisición de una nueva familia de billetes y como han sentido el cambio los usuarios de los servicios que presta la banca por medio de la banca electrónica, permitiendo de esta manera, que los fenómenos se manifestarán tal y como fueron, sentidos o vividos describiendo su esencia, ya que en la conducta humana, lo que las personas dicen y piensan gira en torno a como perciben su mundo.

CAPÍTULO II

ASPECTOS TEÓRICOS DEL PROBLEMA

2.1. Banca Electrónica

2.1.1- Antecedentes de la Investigación.

Con el fin de indagar acerca de investigaciones que se han realizado en el área de la banca electrónica se encontraron dos trabajos, el primero titulado “Análisis del impacto de la implementación de la banca electrónica como una nueva herramienta en la prestación de servicios financieros” presentado por Tachinamo (2004).

A través de la información que presenta el trabajo, se hace mención acerca de la necesidad en la implantación de la banca electrónica en la prestación de servicios financieros. Esta investigación aporta elementos necesarios para analizar cuál ha sido la incidencia de la prestación de servicio bancario a través de Internet con respecto a la banca tradicional y se pudo afirmar que el panorama bancario ahora se perfila hacia la banca electrónica; debido a que la reducción de costos es significativa y que se minimiza el tiempo de los usuarios en el goce del servicio. Además de lo anterior, la autora se plantea las siguientes interrogantes: ¿Ha contribuido realmente la banca electrónica a mejorar la prestación del servicio bancario? ¿Cuáles son las ventajas y posibles desventajas que se derivan del uso de la banca electrónica? ¿Cuál es la incidencia de la banca electrónica en los costos de las entidades financieras? ¿Y por qué ha sido necesaria para el sistema bancario la implementación de la banca electrónica?

Las conclusiones que arrojó esta investigación son:

- La primera idea que se evidencia de una forma clara, es que Internet puede ser y de hecho ya lo está siendo un extraordinario catalizador para el cambio de las entidades bancarias en general, pero en si mismo no lleva a la desaparición de su papel como agente económico.
- La incidencia de Internet en el negocio bancario globalmente es muy importante. Ya que en la medida en que la red siga exigiendo como premisa la ínter-conectividad de los individuos a través de ordenadores y otras terminales, los clientes irán asumiendo los cambios y adaptándose a ellos.
- El impacto de la banca electrónica sobre la forma de prestar servicios ha sido realmente significativo, si bien cierto, que aún queda mucho camino por recorrer en cuanto al posicionamiento de este canal de distribución, no queda duda que la forma de hacer banca ha cambiado de forma permanente, pues la rapidez y dinamismo que caracterizan al mundo actual exige vías alternativas más cómodas y rápidas que no solo representan mejor operatividad para los bancos sino también un servicio integral para el cliente.

El segundo trabajo se titula “Banca electrónica una herramienta para el desarrollo de ventajas competitivas. Caso: banco mi casa E.A.P. C.A, sucursal Cumaná, Calle Mariño, de la ciudad de Cumaná, estado Sucre” presentado por Cordero y Sifontes (2007)

En esta investigación se refleja claramente que la banca es uno de los sectores más dinámicos de la economía y que esta ha sido afectada por numerosos cambios entre los que destacan los tecnológicos; estos cambios han dado paso a lo que hoy conocemos como banca electrónica. Así mismo, hace referencia al banco MI CASA E.A.P. C.A., para reflejar en esta institución la nueva forma de hacer banca y se explica como esta ha dirigido sus esfuerzos a los nuevos cambios y una prueba de ello son los distintos servicios que ofrece a personas naturales y jurídicas. De esta manera

los autores se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cómo contribuye la banca electrónica al desarrollo de ventajas competitivas en el banco MI CASA EAP, C.A. sucursal Cumaná, Calle Mariño, de la ciudad de Cumaná, estado Sucre?, ¿Qué servicios de banca electrónica ofrece el banco MI CASA EAP, C.A. sucursal Cumaná, Calle Mariño, de la ciudad de Cumaná, estado Sucre?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que tienen los servicios de banca electrónica que ofrece el banco MI CASA EAP, C.A. sucursal Cumaná, Calle Mariño, de la ciudad de Cumaná, estado Sucre?

Esta investigación arrojó las siguientes conclusiones:

- Los servicios de banca electrónica prestados por el banco son: cajeros automáticos, tarjetas de débito, tarjetas de créditos, terminales puntos de venta, banca telefónica, banca por Internet y otros dispositivos electrónicos como las actualizadoras de libretas, promotoras virtuales y buzones de depósitos que están a la disposición del público.
- El banco posee alianzas estratégicas con otras instituciones las cuáles le permiten expandir sus mercados, sobre todo en lo concerniente a cajeros automáticos para así poder llegar a muchos lugares dentro de todo el territorio nacional e inclusive la organización reconoce cuales son las bondades y deficiencias que éstas tienen en función de las actividades que realizan.
- Las debilidades presentadas por los servicios de banca electrónica son: falta de información en temas relacionados con las alianzas estratégicas y seguridad de los servicios.

- Finalmente, los servicios de banca electrónica prestados son más competitivos, ya que, ofrece mayor economía, oportunidad, lo que le proporciona a la institución distinguirse de la competencia y así generar ventajas competitivas.

2.1.2. Marco legal de la banca electrónica.

La banca electrónica está regida por disposiciones legales que norman su uso y utilización, a la vez que ratifican su carácter legal. Dentro de éstas se encuentran:

2.1.2.1. Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Publicada en la Gaceta Oficial N° 36.920 de fecha 28 de marzo del año 2000, en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 187, numeral 1 de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela; ésta legislación constituyó el primer paso importante en materia de telecomunicaciones y rige toda actividad que involucre la comunicación a través de medios telemáticos, de manera, que se pueda garantizar que tanto al que emita como al que reciba la información puedan interactuar en un ambiente seguro y dinámico. Si se listan algunos artículos de dicha ley, se pueden observar su relación con la banca electrónica, que en el ámbito bancario es la mayor expresión de la telecomunicación:

Artículo 1: Esta ley tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las Telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas y la realización de las actividades económicas de Telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes.

La comunicación entre las personas, indistintamente del medio que se utilice para lograrlo, debe garantizar transparencia y seguridad. Dentro de este contexto se encuentra la banca electrónica que busca propiciar la conexión entre cliente y banco

con el fin de mejorar la prestación de servicios financieros, de ahí, que tomando en cuenta que la banca digital esta inmersa en el mundo amplio y externo de las comunicaciones, está regida por lo que establece esta ley.

Otro artículo de interés relacionado con la banca electrónica es el siguiente:

Artículo 4: Se entiende por telecomunicaciones toda transacción, emisión o recepción de signos, señales escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros medios electromagnéticos afines, inventados o por inventarse.

Las telecomunicaciones incluyen la transmisión, emisión y recepción de información de cualquier naturaleza a través de cualquier medio propicio para ello. En el caso de la banca digital, ésta se sustenta en un proceso de comunicación entre dos partes que interactúan con el fin de proporcionar una actividad; por lo cual, está incluida en este concepto y estará normada por esta ley, con todos los deberes y derechos que ello implica.

2.1.2.2- Decreto con Fuerza de Ley Sobre Mensaje De Datos y Firmas Electrónicas.

Esta legislación cubre uno de los puntos más significativos que involucra la prestación de servicios financieros de forma electrónica, principalmente los que se dispensan a través de Internet, como lo son los mensajes que se transmiten electrónicamente. Dichos mensajes a pesar de que no se ejecutan de forma tradicional tienen la misma validez:

Artículo 1: El presente Decreto – Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficiencia y valor jurídico a la firma electrónica, al mensaje de datos y a toda información inteligente en formato electrónico, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así

como a regular todo lo relativo a los proveedores de servicios de certificación y los certificados electrónicos

A través de esta ley se puntualiza el carácter legal de la transmisión electrónica de datos y a toda información en formato electrónico, por lo tanto, todos los mensajes que se propicien entre banco y cliente, a través de todas las modalidades de la banca electrónica, están perfectamente tipificadas en la ley y normadas por esta, ya sea que provengan de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

2.1.2.3. Ley Especial contra Delitos Informático

Uno de los tópicos que más preocupa a los usuarios de la banca electrónica es la seguridad y es precisamente ese punto el que impide que la totalidad de personas que acensan a servicios financieros lo hagan de forma electrónica. Esta legislación establece mecanismos que garantizan que cualquier delito que se cometa contra la integridad de los mensajes que se intercambian en formato electrónico será penado; esto trae garantías mucho más concretas a los usuarios que necesitan de protocolos adecuados:

Artículo 1: La presente ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnología de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus componentes tecnológicos, en los términos previstos en esta ley.

A través de la aplicación de esta ley se busca propiciar y garantizar a los usuarios de los servicios electrónicos, la seguridad de que se evitará en lo posible cualquier delito que se cometa contra los sistemas que utilicen los sistemas de información. Por tal razón, los clientes o usuarios, junto a las instituciones financieras que propicien los servicios, podrán contar con un marco legal que busca

establecer niveles de seguridad que tiendan a minimizar el riesgo bajo el esquema de banca electrónica.

Artículo 4: Los Mensajes de datos tendrán la misma eficiencia probatoria que la ley otorga a los documentos escritos, sin perjuicio de lo establecido en la primera parte del artículo 6 de este decreto – ley. Su promoción, control, contradicción y evacuación como medio de prueba, se realizará conforme a lo previsto para las pruebas libres en el código de procedimiento civil. La información contenida en un mensaje de datos, reproducida en formato impreso, tendrá la misma eficiencia probatoria atribuida en la ley a las copias o reproducciones.

Los mensajes de datos que se transmiten electrónicamente serán análogos a los documentos escritos para todos los efectos legales, es decir, que cualquier mensaje o información que se transmita, emita o reciba de un cliente hacia su banco y viceversa tendrá la misma eficiencia probatoria que el mensaje escrito que se deriva de la operación, en el caso de que ésta se hubiera llevado a cabo de forma tradicional.

De esta manera, la banca electrónica se perfila como la nueva faceta a la que se están dirigiendo las instituciones financieras, no solo porque representa un ahorro importante y significativo de costos sino que también supone mayor comodidad y rapidez para el cliente, sin embargo, aún un segmento razonable de los usuarios bancarios prefiere realizar sus operaciones en las sucursales porque temen por la falta de seguridad que todavía sigue caracterizando a un medio masivo como Internet, pero lo que si esta claro es que la oferta de servicios financieros se ha revolucionado desde la implementación de este tipo de banca.

2.1.3. Definición de la banca electrónica

Actualmente el mundo se encuentra viviendo una época en la que se está produciendo una revolución a todo nivel: comercial, financiero, público, privado,

entre otros. Y el factor que ha disparado dicha revolución tiene un nombre: Economía Digital que no es más que la unión de las tecnologías de la información y comunicación con los sistemas organizacionales.

En tal sentido, con el desarrollo de la Economía Digital, el sector financiero se enfrenta a uno de sus mayores retos, que es la aplicación de las nuevas tecnologías en la operación de los millones de transacciones y transferencias que se presentan día a día, y por ende el desplazamiento paulatino de los medios de pago tradicionales.

Ante estos nuevos cambios surge la banca electrónica como una herramienta informática que le permitirá al cliente realizar sus operaciones financieras por medio de sistemas electrónicos. De Rivas (2000) define a la banca electrónica como:

Es un servicio bancario integrado que permite al cliente conectarse al banco y realizar cualquier operación sin necesidad de ir a una sucursal bancaria, ya que se puede efectuar operaciones vía telefónica, por Internet, en cajeros automáticos o pagar productos y servicios en establecimientos afiliados al sistema. (p.15)

Para este autor, la banca electrónica es un servicio eficiente que le facilita la vida tanto a los usuarios de la banca al ahorrarle tiempo en la realización de sus operaciones financieras, como a la misma institución en la reducción de costos.

Sin embargo, el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria establece que:

La Banca Electrónica se refiere al suministro de productos y servicios bancarios para consumidores por medio de canales electrónicos. Estos productos y servicios pueden incluir la recepción de depósitos, préstamos, manejo de cuentas, asesoría financiera, pago electrónico de facturas y el suministro de otros productos y servicios de pago electrónico, entre otros. (15/11/2007)

En este concepto el autor menciona algunos de los servicios que brinda la banca electrónica, pero cabe señalar, que la mayoría de los clientes la utilizan generalmente para el pago de servicios básicos debido a la desconfianza que se tiene en este sistema.

2.1.3.1- Características de la banca electrónica

El desarrollo constante que ha tenido la banca electrónica en estos últimos años permite que las entidades financieras presten servicios novedosos de la más alta calidad; es por ello, que la banca electrónica presenta innumerables características, sin embargo, las más importantes se citan a continuación:

Según Cordero y Sifontes (2007).

- El servicio es prestado por Instituciones Financieras (sucursales) ya sea a través de cajeros automáticos, puntos de ventas, comercio electrónico, etc. Es automatizado y requiere de un computador.
- El proceso se puede realizar desde el sitio donde se encuentre el usuario con su equipo.
- Permite ahorrar tiempo al usuario, debido a que las operaciones (retiro, consultas, pagos) se pueden realizar en menor tiempo y con rapidez electrónica.
- Se necesita una línea telefónica activa y una cuenta de conexión para acceder al sistema
- Reduce los costos de la institución que presta el servicio, porque tiene que asignar personal necesario para el uso de cajeros automáticos o los puntos de ventas, al igual que reduce el uso del papel.

- El servicio prestado es rápido, puesto que permite administrar su tesorería de forma ágil y segura, sin necesidad de desplazarse al banco.
- El servicio es flexible, pues, permite consultar y realizar operaciones las 24 horas del día.

2.1.4. Ventajas y desventajas de la banca electrónica

La banca electrónica proporciona ventajas y desventajas tanto a las Instituciones Financieras que implementan esta tecnología como a los usuarios que la utilizan. Éstas se especifican a continuación:

2.1.4.1. En los clientes o usuarios

Las ventajas y desventajas que la banca electrónica proporciona a los clientes son:

Ventajas:

- El cliente desde su casa con unas horas a la semana puede llevar a cabo casi todas las gestiones bancarias.
- Dispone de un servicio permanente las 24 horas del día.
- Permite ahorrar tiempo y costos.
- Obtiene el servicio con mayor rapidez.
- No se amerita conocimiento alguno de informática, pues estos sistemas están diseñados en función de la intuición del usuario, por lo que la familiaridad con ellos se consiguen en poco tiempo.

- El cliente evita desplazarse a la agencia para realizar las operaciones más cotidianas (consulta da saldo y movimientos de cuentas).

Desventajas:

- La cultura digital; puesto que es un cambio de paradigma de la entrega de servicios a través de canales tradicionales, a la entrega mediante medios electrónicos y por ende, desaparece el testigo físico de la operación.
- La falta de seguridad y privacidad de la información en el sistema; que puede ocasionar temor al usuario por el destino de la información y por la protección de los datos contra usos indebidos y personas no autorizadas.
- Marco Legal; ya que muchas de las normas en las que se basan las entidades financieras, son inaplicables en el terreno de los negocios virtuales.
- La realidad socioeconómica de los países en los que se presenta el servicio; que influyen en las características y tamaño del mercado.

2.1.4.2- En la banca:

Así como la banca electrónica genera ventajas para los clientes, también ofrecen grandes ventajas para la banca. Pero es necesario destacar que el uso de esta tecnología también genera una serie de desventajas o riesgos a las instituciones financieras. A continuación se mencionaran las ventajas y desventajas más relevantes:

Ventajas:

- Aumentos de las vías de comunicación con los clientes.

- Ahorro en los costos de transformación.
- Eliminación de barreras geográficas.
- Ausencia de limitación a horarios y calendarios.

Desventajas:

- Se reduce la relación personal con el cliente por consiguiente, existe menor posibilidad de asesoramiento y de ayuda en las decisiones bancarias.
- La tecnología asociada a Internet puede provocar en la banca ciertos inconvenientes o riesgos; entre los cuales se puede mencionar:

2.1.5. Riesgos de la banca electrónica.

Dado los cambios rápidos en la tecnología de la información es imposible señalar de manera específica cuales son los posibles riesgos que presentan las instituciones financieras que se dedican a la banca electrónica, es por esto que el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria nombra algunos de los riesgos que éstas puedan presentar, entre ellos tenemos:

- Riesgos estratégicos: Internet acelera la velocidad de los cambios en el sector bancario (por ejemplo: la tradicional relación entre el cliente y el banco), por lo tanto, los bancos deben tomar conciencia de los riesgos en general que están asumiendo en cada momento, entre los riesgos a nivel estratégicos se encuentran:
- Inversión excesiva en servicios y productos que luego no son aceptados por los clientes.

- Excesiva competencia en los mismos segmentos de mercado, ya que muchos bancos se pueden concentrar en los mismos clientes.
- Riesgo operativo: la reputación de las instituciones financieras está claramente unida a los riesgos operacionales, por lo tanto, estas pueden perder clientes y tener que afrontar una bajada en los rankings bancarios. De allí la importancia de los bancos estén conscientes de los riesgos operativos, tales como:
 - Riesgo de una mala utilización por parte de los clientes o empleados de productos basados en Internet, debido a, por ejemplo, errores en los manuales de negocio o una carencia o poca calidad de la información y experiencia de los empleados.
 - Riesgo de un nivel inadecuado de seguridad en las infraestructuras de Internet, tal como la utilización común de contraseñas.
- Riesgos de mercado y de crédito: existe una preocupación general por el riesgo crediticio dentro del riesgo estratégico de un banco, al hacerse más flexible la relación con los clientes, esto podría afectar al riesgo crediticio debido a que se realice una mala selección de préstamos. (14/11/2007)

En cuanto a la capacidad para gestionar el riesgo de mercado y el de crediticio, el efecto es claramente positivo, ya que Internet y la tecnología de información facilitan la cuantificación y la gestión de riesgos.

Además de presentar grandes ventajas, la utilización de esta tecnología suele generar ciertos inconvenientes, debido a que la banca corre el riesgo de realizar una inversión excesiva de una página completa que no cubre el nivel adecuado de seguridad, que es lo primero que busca el cliente. Por esto, es que las instituciones financieras enfocan su mayor atención en las medidas de seguridad, para así reducir

el riesgo que se presenta en la Red, de que se intercepte la información que viaja entre el banco y el cliente.

2.2. Reconversión Monetaria

2.2.1- Reseña Histórica

Según dinero.com.ve, en Latinoamérica se han ejecutado reformas monetarias y todas ellas causadas por altos índices de inflación y entre ellos se pueden mencionar:

Argentina:

- En 1985 cuando la inflación alcanzó a 672,2%.
- En 1990 se ubicó en 2.314,0 %, en 1991 se introdujo un nuevo plan, la Caja de Conversión.

Brasil:

- La inflación alcanzó 244,3% en 1985.
- En enero de 1989 se sustituyó el cruzado por el “nuevo cruzado”.
- En marzo de 1990, nuevamente se le llamó a la moneda cruzeiro, cuya equivalencia era de 1 a 1 con el nuevo cruzado.
- En julio de 1994, se aplicó el denominado Plan Real.

Bolivia:

- Adopción del boliviano: hiperinflación: Entre abril de 1984 y septiembre de 1985 la inflación fue de 97.282%.

México:

- Se hizo cuando la inflación había bajado a un dígito.

Ecuador:

- Sustitución del Sucre por el dólar en 2002.

Cabe destacar, que las reformas han abarcado desde el cambio del signo monetario (introduciendo una nueva moneda), la sustitución de la moneda local por otra “dolarización” y hasta el cambio en las reglas de conducción de la política monetaria.

Venezuela no ha sido la excepción, teniendo dos intentos fallidos en el periodo de 1995 y 1996. No obstante, para el año 2001 el gobierno de Chávez planteó nuevamente la ejecución de una Reconversión, quedándose estancada por sucesos políticos que atravesaba el país, sin embargo, para el año 2006 se logra publicar el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reconversión Monetaria.

2.2.2- Marco legal de la reconversión monetaria

- Decreto con rango y valor de fuerza de ley de Reconversión Monetaria. 6 de marzo de 2007
- Resolución N° 07-06-02: Normas que Rigen la Reexpresión Monetaria y el Redondeo, publicado en gaceta oficial N° 38.711. 22 de junio de 2007
- Resolución N° 07-07-04: Normas que rigen las reglas aplicables a cheques durante el proceso de reconversión, publicado en gaceta oficial N° 38.733. 26 de julio de 2007

- Resolución N° 07-08-01: Aspectos Comunicacionales, publicado en gaceta oficial N° 38.756. 28 de agosto de 2007.

Otros documentos

- Lineamientos Tecnológicos para la Adaptación de los Sistemas y Tecnologías de Información basados en la Reconversión Monetaria Banco Central de Venezuela, 25 de junio de 2007
- Pronunciamiento sobre el proceso de Reconversión Monetaria Federación de Contadores Públicos de Venezuela. 26 de julio de 2007

2.2.3- Definición de Reconversión Monetaria

Históricamente en Venezuela los altos niveles de gasto público y la poca generación de ingresos del los Gobierno originaba la muy conocida inflación, la cual se controlaba con un ajuste en el cono monetario mediante la emisión de billetes de mayor denominación, por lo cual, hoy existe una diferencia muy pronunciada en la estructura de dicho cono.

En tal sentido, el actual Gobierno se ha propuesto como meta que a partir del primero de enero de 2008 que todas las cantidades de dinero del país pasen a ser expresados en una nueva y menor escala monetaria, es decir, recuperar el poder adquisitivo de la moneda y fortalecer la estabilidad macroeconómica de la economía mediante la implementación de una reconversión monetaria.

En relación a, la reconversión monetaria Grasso (2007:1) la define como: “La operación mediante la cual se eliminan ceros a la moneda para que todas las cantidades de dinero que circulan en el país, sean expresadas en una nueva escala monetaria”.

Sin embargo, para Olivieri (2007) define:

La reconversión monetaria como una obligación establecida por ley mediante el cual a partir del 1 de enero de 2008 se debe expresar la unidad del sistema monetario de la República Bolivariana de Venezuela, en el equivalente a un mil bolívares actuales. (p. 3)

Este autor establece una definición desde el punto de vista legal y deja a un lado lo que implica en realidad el proceso de reconversión. En este sentido, la página bcv.org.ve establece que:

Es una medida de políticas públicas que simplifica la comprensión, uso y manejo del dinero nacional, mediante su expresión en una nueva y menor escala equivalente. Es decir, la reconversión monetaria consiste en eliminar un número específico de ceros al dinero y llevar a esa nueva escala monetaria todo aquello que se exprese en moneda nacional. (20/11/2007).

Es decir, la reconversión monetaria consiste en eliminar un número específico de ceros al dinero y llevar a esa nueva escala monetaria todo aquello que se exprese en moneda nacional. Abarca todos los importes: precios de los bienes y servicios que se venden en el país, sueldos y salarios, ahorros, pensiones, deudas, alquileres y demás compromisos de pago, tipo de cambio e impuestos, entre otros.

2.2.4- Objetivos de la Reconversión.

De acuerdo con la información suministrada por el Banco Central de Venezuela en su página bcv.org.ve el propósito general de la reconversión monetaria es fortalecer la moneda y reafirmar el objetivo de estabilidad de la economía, en el marco de un conjunto de políticas orientadas a fortalecer el crecimiento económico y el desarrollo

económico-social del país. Cabe señalar, que detrás de este objetivo existen otras razones para llevar a cabo el proceso de reconversión, entre las cuales se destacan:

- Contrarrestar el continuo efecto de la inflación en la economía venezolana, responsable de las distorsiones de precios y la generación de tasas de interés reales negativas.
- Facilitar la comprensión de cantidades muy grandes de dinero. Es más sencillo entender el significado de un millón y medio que de mil quinientos millones de bolívares.
- Simplificar los cálculos aritméticos de importes denominados en moneda nacional. Es más fácil dividir 20 entre 5, que 20000 entre 5000.
- Facilitar las transacciones en dinero. Es más fácil pagar con 50 o 100 bolívares Fuertes que con 50000 o 100000 bolívares.
- Lograr un empleo más eficiente de los sistemas de cómputo y registro contable. Quien utilice exclusivamente bolívares fuertes se ahorrará tres dígitos, o tres ceros.
- Disminuir la distorsión entre las distintas denominaciones del actual cono monetario, donde la amplitud entre la menor y mayor denominación es exageradamente grande. (20/11/2007)

2.2.5- Ventajas de la Reconversión Monetaria

Según la página bcv.org.ve, la implementación de una reconversión monetaria en el país trae beneficios económicos, financieros y políticos, tales como:

El fortalecimiento de la moneda y de la estabilidad de la economía nacional.

- Una mayor eficiencia en el sistema de pagos, porque se manejarán cifras más pequeñas.
- El reforzamiento de la confianza en el signo monetario.
- La simplificación de la comprensión, uso y manejo de la moneda nacional.
- Menores costos de emisión para el BCV.
- Reducir la inflación a un dígito anual al tener un nuevo bolívar (bolívar Fuerte) que mantenga intrínseco su valor.
- Restablecer el valor estable del dinero.
- Reducir el cono monetario (conjunto de monedas y billetes de diferentes denominaciones), por lo que se disminuirá la tenencia per- cápita de papel moneda. Esto se hace para adecuar el sistema monetario a los estándares internacionales, que establecen la tenencia promedio de 12 a 16 billetes por persona.
- Contribuirá a dar mayor eficiencia al sistema de pagos.
- Facilitarán los procedimientos contables y de registro de cifras del sistema financiero.
- Darle racionalidad y agilidad a las transacciones y se logrará un uso más eficiente de los sistemas de cómputos.
- Facilitar la elaboración, el manejo y la ejecución de los presupuestos del Gobierno Nacional, de las demás instancias de poder regional y local, así como de las empresas privadas.
- Eliminar del impacto inflacionario del efecto que produce la escasez actual de sencillo o billetes y monedas fraccionarias. (20/11/2007)

2.2.6- La Nueva Expresión de la Moneda

La información suministrada por el BCV, según página bcv.org.ve, nos refleja que en Venezuela la moneda continuará con el nombre de “bolívar” pero, para distinguirla de la unidad actual, durante un período transitorio a la palabra “bolívar” se le añadirá el adjetivo “Fuerte”, quedando “bolívar Fuerte” como denominación temporal. Este se representará con el símbolo “bs.F.”

Una vez finalizado el período transitorio, las monedas y billetes actuales (bs.), las autoridades informarán por los medios que consideren necesarios, la utilización única del bs.F.

2.2.7- Alcance de la Reconversión Monetaria

En todo proceso de cambio se amerita saber el grado alcance de dicho cambio, para que los afectados se vallan preparando a fin de adaptarse de una manera rápida y eficiente. A tal efecto, el Estado venezolano en conjunto con el Banco Central de Venezuela ha establecido bcv.org.ve que:

- La medida significa que, a partir del primero enero de 2008, todos los precios, salarios, bonos, tributos, pensiones y, en general, cualquier operación o referencia en bolívares actuales o cualquier importe expresado en moneda nacional antes la citada fecha, deberán ser convertidos a “bolívares fuertes” dividiendo sus montos entre 1000.
- La reconversión monetaria no altera el valor relativo de los activos ni de los pasivos, por ejemplo, si una empresa o persona tiene activos por Bs. 100000000, su valor será ahora de 100000 bs. F. Asimismo, si sus pasivos son de Bs. 50000000, ahora equivaldrán a 50000 bs. F. Esto quiere decir que todas

las cantidades deberán dividirse entre mil para adecuarse a la nueva escala monetaria.

- El BCV, mediante resolución No 07-07-04 del 26-07-2007, dispuso que no será necesaria la sustitución o emisión de las nuevas chequeras, ni obligatorio el uso de expresión “bolívares fuerte” o el símbolo “bs. F.” en los cheques que se emitan a partir del primero de enero de 2008.
- El papel sellado, los timbres fiscales, estampillas y sellos postales, valorados en bolívares actuales, podrán ser utilizados hasta su agotamiento, entendiéndose su valor a partir del primero de enero de 2008, conforme a su equivalencia en bs. F.
- Los cheques y demás títulos de crédito emitidos hasta el 31 de diciembre de 2007 y presentados al cobro a partir del primero de enero de 2008, serán pagados por los bancos y demás instituciones financieras de acuerdo con la equivalencia establecida.
- Para el primero de enero de 2008, todas las empresas, bancos y, en general, cualquier establecimiento comercial, industrias, cooperativas, organismos públicos y privados, universidades, clínicas, transporte público, etc., deberán tener adaptados, para trabajar con el bolívar fuerte, sus sistemas contables, informáticos, nóminas, inventarios, así como cualquier otro sistema que utilice valores monetarios.
- Los bancos y otras instituciones financieras deberán ajustar sus sistemas para el primero de enero de 2008 estén convertidos en su totalidad, de acuerdo a la reconversión monetaria, los saldos de las cuentas de sus clientes tanto por operaciones activas como pasivas.
- Las actividades del sector financiero y los órganos y entes de la administración pública deberán dedicar en sus planes publicitarios, cualquier sea el medio

aplicable a sus operaciones o actividades con el público, un espacio a la difusión de la nueva equivalencia del bolívar. (20/11/2007).

2.2.8. Justificación de la Reconversión Monetaria.

El Gobierno venezolano y el Banco Central de Venezuela, se vieron en la necesidad de tomar medidas que pudieran controlar la situación económica y financiera del país; alegando diferentes motivos para implementar una reconversión monetaria que ayudara a disminuir un progresivo nivel inflacionario. Según la página del BCV bcv.org.ve los motivos son los siguientes:

- En los últimos 30 años la inflación acumulada alcanza niveles de 129.364%, lo que equivale a un nivel de precios de 1294 veces mayor al que se tenía en 1975.
- Este proceso inflacionario ha atentado contra la eficiencia del sistema de pagos.
- En comparación, Colombia aún conserva las mismas denominaciones monetarias.
- Dado el proceso de inflación, el ajuste se ha producido vía billetes de mayor denominación y hoy existe una diferencia muy pronunciada en la estructura del cono monetario.
- Ante la necesidad de realizar nuevos ajustes en el actual cono monetario (introducción de nuevos billetes de mayor denominación), es el momento de anticipar el ajuste, y hacerlo a través de un nuevo y más ordenado cono monetario
- Fortalecimiento de la moneda

- Reafirmar el objetivo de estabilidad de la economía, en el marco de un conjunto de políticas orientadas a favorecer el crecimiento económico y el desarrollo económico-social del país.
- Favorecer la disminución del nivel general de precios, al permitir a los agentes económicos
- Interactuar en transacciones económicas con bajas denominaciones monetarias.
- Fortalecimiento de la moneda
- Reafirmar el objetivo de estabilidad de la economía, en el marco de un conjunto de políticas orientadas a favorecer el crecimiento económico y el desarrollo económico-social del país.
- Favorecer la disminución del nivel general de precios, al permitir a los agentes económicos interactuar en transacciones económicas con bajas denominaciones monetarias.

2.2.9- Riesgos e Impactos en las Organizaciones

La reconversión monetaria tiene gran impacto dentro de las empresas, especialmente en materia de tecnología, operaciones y contabilidad y en el caso de la banca se extiende a las agencias y sucursales. En la práctica no presenta tanta complejidad, pero se requiere prepararse para ello. A tal efecto, Olivieri (2007) los principales riesgos e impactos son:

- Actualización de datos históricos: conversión de campos existentes y creación de otros, tanto para información interna como externa. Cabe señalar que en toda reconversión genera diferencias y eso es necesario adecuarlas.

- Estrategias de adecuación están muy ajustadas a los plazos o tiempos que se dispone.
- Dualidad de la información entre los dos tipos de monedas.
- Aplicación de nuevos criterios: números decimales, reglas de redondeo, entre otras.
- Impacto en las facturas. (15/11/2007)

2.2.9.1- Respuestas al Riesgo e Impacto de la Reconversión Monetaria

La reconversión monetaria representa un reto para las empresas y debe tenerse en cuenta, que con una adecuada metodología y un buen enfoque, se puede realizar el cambio con eficiencia al menor costo. Una planificación ajustada permite hacer los cambios en forma oportuna y correcta lo que ocasiona menores costos. Por lo tanto, Olivieri (2007) señala algunas acciones o respuestas que pueden ser dadas ante el riesgo e impacto de la reconversión como lo son:

- Análisis estructurado de todos los procesos de la compañía y sus sistemas de información.
- Definir bien las estrategias con base a sus objetivos.
- Planificación adecuada antes, durante y después del proceso de transición.
- Definición de procedimientos de comprobación de datos.
- Documentación detallada de los cambios y actualización de políticas y procedimientos.
- Diseñar planes de contingencia. (15/11/2007)

Cabe mencionar que cada una de estas estrategias debe ir acompañada de una buena comunicación (interna y externa) y entrenamiento a todo el personal, en especial, aquellos que manejan dinero o atienden al público y de esta manera, alcanzar el éxito.

2.2.10- Factores de éxito para una Reconversión Monetaria

Para que se produzca el proceso de reconversión monetaria de una manera satisfactoria dentro de cualquier tipo de organización es necesario tener en cuenta algunos factores fundamentales para este proceso. En torno a esto Duran (2007), gerente técnico del BCV señala algunos factores que son vitales para lograr el éxito de una reconversión monetaria dentro de los cuales:

- Una dirección altamente comprometida: poner en marcha el proyecto a un alto nivel y manejar el cambio como un gran proyecto transversal.
- Un equipo dedicado: implicando a todas las áreas de la compañía, haciendo seguimiento y formalizando regularmente el estado de avance.
- Un dominio de los costos y de los plazos: segmentando el proyecto para tantear el tamaño y los riesgos; manejando la incertidumbre y asegurando un cumplimiento de los plazos.
- Una integración con los proyectos existentes: analizando los enlaces con otras migraciones y que estos proyectos vayan en función de los negocios.(20/11/2007)

2.2.11- Principios de la Reconversión

Según Olivieri (2007), señala que se han creado cuatro principios fundamentales los cuales se deben regir de manera obligatoria para el buen funcionamiento en la implementación de una primera reconversión monetaria en el país, estos principios son:

- **Igualdad de Valor:** la reconversión monetaria es neutra en el sentido de que no produce alteración del valor de los bienes, servicios, créditos y deudas, cualquiera que sea su naturaleza.
- **Equivalencia nominal:** todo importe expresado antes del primero de enero de 2008, será equivalente al importe monetario expresado en bolívares luego de aplicar la conversión prevista en la ley, es decir al dividir su valor entre 1000.
- **Fungibilidad:** las expresiones contenidas en cualquier medio o instrumento, tendrán la misma validez y eficacia, cuando se hayan convertido con arreglo a la equivalencia, es decir al dividir su valor antes del primero de enero de 2008 entre 1000.
- **Gratuidad:** la conversión del bolívar, así como la realización de las operaciones previstas en este decreto ley o de cualesquiera otras que fueren necesarias para su aplicación, será gratuita para los consumidores y usuarios, sin que pueda suponer el cobro de gastos, comisiones, honorarios, precios o conceptos análogos. Se considerará nulo de pleno derecho cualquier cláusula, pacto o convenio que contravenga lo dispuesto en este literal. (15/11/2007)

CAPÍTULO III

SITUACIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN VENEZUELA PREVIA A LA RECONVERSIÓN MONETARIA

3.1-Origen de la Banca Electrónica

Existen una serie de eventos que definen el nacimiento de la banca electrónica, como son: la constante evolución de los cambios culturales y de comportamiento, la mayor capacidad de ahorro y de acceso a la propiedad de la vivienda, la mayor movilidad, obligada por un mayor distanciamiento entre la casa y el trabajo de las personas, pero sobre todo, la constante evolución en el comportamiento de los clientes en los últimos años, han dado cabida a que las instituciones financieras se vieran en la necesidad de crear los muy conocidos servicios interactivos, como una nueva forma de relación con sus clientes, que puede ser considerada también como una nueva oportunidad de negocio. Pero, la evolución de estos servicios no fue posible sin la presencia de otro factor importante: las nuevas tecnologías.

El nacimiento de la banca electrónica surgió como consecuencia de las transformaciones que estaba sufriendo el sistema bancario, en el que dejó de ser importante el hecho de ir a una oficina bancaria a realizar operaciones, ya que las personas comenzaron a valorar su tiempo y teniendo como requisitos indispensables la rapidez, comodidad y versatilidad en los servicios que ofrecían las entidades financieras.

De esta forma, la banca electrónica se inició como una forma de valorar más el tiempo de sus clientes, brindando un buen servicio, y que paulatinamente ha sido bien aceptada y ha permitido resolver un gran número de necesidades de servicio que los usuarios necesitan:

- A cualquier hora y en tiempo real.
- En cualquier lugar.
- De forma sencilla.
- El éxito de estos servicios ha estado basado en su:
 - Accesibilidad.
 - Flexibilidad.
 - Disponibilidad.
- Y sobre todo en haber conseguido que el cliente se de cuenta que el costo del aprendizaje es menor que los beneficios que le reportan el uso del nuevo sistema.

En el caso venezolano las razones que dieron origen a la implementación de la banca electrónica son básicamente las mismas que provocaron el nacimiento de este tipo de negocio a nivel mundial, sin embargo el impacto que produjo fue de muy bajo nivel, debido a que existían muchos temores por parte de los usuarios de la misma acerca de la seguridad que brindaban estos canales alternativos. A pesar de esto, esta situación fue cambiando al transcurrir el tiempo, debido a que las instituciones financieras se hicieron cada vez más conscientes de la necesidad de ofrecer servicios de forma digital para así poder adaptarse a los cambiantes hábitos del mercado.

Las entidades bancarias que dieron el primer paso importante en ese sentido el Banco Venezolano de Crédito (BVC), el Banco Mercantil y luego el Banco Unión, conocido actualmente como Banesco, existen otros bancos que también hay que sacar a colación ya que han contribuido de manera importante en el nacimiento de la banca electrónica en el país son el Banco Venezuela y el Banco Bolívar, quienes muestran niveles de penetración del servicio de banca on-line, según muestran las

últimas estadísticas de SUDEBAN, en el orden de 30% para el Banco Venezuela, mientras que el 90% de las consultas de saldo del Bolívar Banco se realizan por la red.

De acuerdo a lo que menciona la revista Tendencias Digitales.com reporta un aproximado del 21% de transacciones por Internet, a través del cual pueden realizarse operaciones que van desde consultas de saldos y movimientos de las cuentas (de los últimos 180 días), depósitos a plazo, consulta de pagos de servicios y líneas de crédito rotativas, transferencia de fondos entre cuentas del banco, y hacia o desde cuentas de distintas entidades con las cuales el banco tenga acuerdos (como transferencias, pagos de nómina, pago a proveedores), solicitud de estados de cuenta a domicilio y solicitud de chequeras a domicilio.

Además de inversiones, contratación de pólizas de seguro, solicitudes de créditos, entre otras operaciones.

En síntesis, se puede decir que en Venezuela, la banca electrónica surge a partir del año 1998 y en la actualidad, la cantidad de instituciones financieras que prestan este servicio ha aumentado, por considerar a la Internet una herramienta capaz de incrementar la capacidad de estas instituciones de prestar servicios al cliente a unos costos más razonables y por permitir ampliar su alcance sin ningún tipo de restricciones. Por estas y muchas otras razones, la banca electrónica ha evolucionado con cifras de crecimiento muy superiores a las de la actividad financiera en general, lo que claramente la coloca como la nueva forma de gestión bancaria.

3.2- Servicios que brinda la Banca Electrónica

Los servicios que presta la banca electrónica según Herrera, Lastra y Malavé (2004), son diversos y entre ellos se mencionan los cajeros automáticos, tarjetas de

débito, tarjeta de crédito, terminales de puntos de ventas, monederos electrónicos, banca telefónica y banca por Internet.

3.2.1. Cajeros automáticos

Definición:

Se trata de terminales electrónicos que permiten obtener efectivo, transferir fondos entre cuentas, consultar saldos y movimientos, utilizando para ello una tarjeta electrónica y un código de identificación. Los cajeros tienen disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año y lo pueden utilizar tanto las personas como las empresas.

Los servicios que ofrece varían de acuerdo a las políticas de cada banco y al tipo de cuenta que cada usuario tenga. Sin embargo, los que más comúnmente se utilizan son:

- Retiro de efectivo.
- Consulta de saldos.
- Consulta de últimos movimientos.
- Pago de tarjeta de crédito.
- Transferencia de fondos.

Características

Los cajeros automáticos son sistemas desarrollados con tecnología de punta, que utilizan componentes de la más alta calidad para ofrecer, tanto al usuario como a

la institución bancaria, la mayor seguridad, eficiencia y rapidez en el manejo de las diferentes operaciones que se llevan a cabo.

Un cajero automático se compone de:

- Un dispositivo para el reconocimiento y validación de billetes.
- Una computadora personal.
- Una pantalla (que también puede ser un monitor sensible al tacto, llamado touchscreen).
- Un scanner para reconocer las tarjetas de débito o crédito con las que se entra al sistema con el que opera el cajero.
- Una impresora de comprobantes.

Su estructura la compone un gabinete exterior de lámina de acero con características y terminado “de uso rudo” (es decir, para ser utilizado por una gran diversidad de personas un gran número de veces), para su instalación en el interior de un edificio o cubículo destinado para este fin. Cuenta con una caja fuerte para el resguardo del dinero en efectivo que reciben y que entregan, a la vez que está protegido con cerraduras de alta seguridad y llaves únicas.

Para los bancos, un cajero automático representa un excelente intermediario, ya que además de brindarle atención a sus clientes, quienes no necesitan acudir a una sucursal, ofrecen una gran seguridad en el manejo “a distancia” de muchos de sus servicios.

Funcionamiento

El cliente para realizar las operaciones en los cajeros automáticos sólo necesita insertar su tarjeta de crédito o débito, marcar su clave de identificación personal (NIP) y seguir las instrucciones que aparecerán en la pantalla y que paso a paso, lo llevarán a realizar las operaciones requeridas.

El NIP (Número de Identificación Personal) lo proporciona el banco al dueño de la tarjeta de manera confidencial, de tal manera que ni el mismo banco la conoce. En algunos otros casos es el propietario de la cuenta quien elige su número confidencial y lo activa personalmente, ya sea en la sucursal bancaria donde abrió su cuenta, o por la vía telefónica.

Existe una red de cajeros automáticos a nivel nacional, que le facilitan el uso de cualquiera de ellos independientemente del banco que le haya otorgado la tarjeta. En la actualidad casi todos los bancos están afiliados a este sistema, pero para estar seguro, antes de hacer alguna operación, verifique que el cajero que pretende utilizar tenga en la puerta de entrada o en algún otro lugar visible el letrero “red”.

Ventajas

Entre las principales ventajas que ofrece el cajero automático es que permite a los clientes realizar sus operaciones a un menor costo, de forma fácil, rápida, con la máxima seguridad y sobretodo le permite tener un manejo eficiente de su tiempo y recursos.

Desventajas

Entre las posibles desventajas que tienen los cajeros automáticos se tienen:

- Existe la posibilidad que el cajero se quede sin efectivo a la hora de que un cliente pueda estar realizando un retiro y se lo carguen a su cuenta bancaria, sin que el mismo reciba el dinero.
- Su sistema de seguridad es muy vulnerable, por personas que conocen este tipo de tecnología.
- Las personas que utilizan los cajeros automáticos están propensas a ser despojados del efectivo, puesto que son observados cuando retiran su dinero.

3.2.2. Tarjeta de Débito

Definición

Cualquier tarjeta u otro documento que identifica al titular de una cuenta corriente o de una cuenta de ahorro a la vista, contratada con el banco y que sea utilizada como instrumento de pago en la red de establecimientos afiliados al sistema, que cuenten con dispositivos electrónicos que operen con captura en línea de las transacciones y en que los montos correspondientes sean debitados inmediatamente en la cuenta del titular y acreditados en la cuenta del beneficiario, sólo si dichas transacciones son autorizadas y existen fondos suficientes.

Características

Entre sus características más resaltantes se encuentran las siguientes:

- En la tarjeta aparece impreso el nombre del dueño de la tarjeta.
- Generalmente son emitidas en plásticos.
- Poseen una cinta magnética la cual es leída por el cajero u otro sistema donde sea utilizada.

- Tienen el símbolo del banco que la emite.

Funcionamiento

Su funcionamiento es muy sencillo sólo se necesita introducir la tarjeta en el cajero automático y luego esperar las instrucciones que éste indique. Estas tarjetas generalmente están conectadas con una cuenta corriente o de ahorros que al cliente utilizarla, automáticamente se hace un débito del saldo de su cuenta.

Ventajas

Las ventajas más frecuentes de este tipo de tarjeta son:

- Son de fácil manejo, pues no se requiere tener conocimientos muy técnicos de informática.
- A través de ella se puede obtener dinero en efectivo a cualquier hora, siempre y cuando el cliente posea saldo positivo en su respectiva cuenta bancaria.
- Son aceptadas como forma de pago en los negocios que posean terminales puntos de ventas.
- Se evita el tener que cargar dinero en efectivo.

Desventaja

Su desventaja principal, es que su uso está limitado a lo que el cliente tenga en su cuenta bancaria.

3.2.3. Tarjeta de crédito

Definición

Cualquier tarjeta u otro documento que permita a su titular disponer de un crédito otorgado por su banco, y es utilizado por su titular o usuario en la adquisición de bienes o en pagos de servicios, vendidos o prestados por establecimientos afiliados al sistema; sin perjuicio de prestaciones adicionales.

Características

Entre sus características más resaltantes se encuentran las siguientes:

- En la tarjeta aparece impreso el nombre del dueño de la tarjeta.
- Generalmente son emitidas en plásticos, lo cual evita el rápido deterioro.
- Poseen una cinta magnética la cual es leída por el cajero u otro sistema donde ella es utilizada.
- Tienen el símbolo del banco que otorga el financiamiento y de la firma representativa.

Funcionamiento

Su funcionamiento es muy parecido al de la tarjeta de débito, con la única diferencia que al utilizarlas no se produce un débito a la cuenta del cliente, sino que le genera al cliente una deuda con el banco emisor de la tarjeta, puesto quien cancela de forma inmediata el pago es el banco.

Ventajas

- Con la tarjeta de crédito se pueden realizar compras y cancelar después.
- La tarjeta de crédito se puede usar para hacer reservaciones de hotel, alquilar un auto y hacer otros tipos de reservaciones.
- Son aceptadas como forma de pago en los negocios que posean terminales puntos de ventas.
- Se evita el tener que cargar dinero en efectivo.
- La limitación quien la otorga es el banco, y no el monto que el tarjeta habiente tenga en su cuenta bancaria.

Desventajas

Su uso acarrea una deuda y además el cliente corre el riesgo de que si no cancela en el tiempo reglamentario estaría incurriendo en gastos adicionales como los intereses moratorios, generalmente no se tiene un control de los gastos. Y el cliente puede ser embargado por el banco a la hora de no poder cumplir con el compromiso de pago de la tarjeta.

3.2.4. Terminal punto de ventas

Definición

Es un dispositivo que se encuentra ubicado en comercios afiliados al banco y permite el pago de compras de productos o servicios mediante una tarjeta de débito o de crédito.

Características

Entre sus características principales se encuentran:

- Posee un lector por donde es introducida la tarjeta para ser analizada la información de la tarjeta habiente.
- Posee un teclado que contiene los números del 1 al 10 para que el usuario de la tarjeta introduzca su clave personal.
- Este tipo de instrumento tiene conexión directa con el banco, mediante el cual se hace la operación.

Funcionamiento

Su funcionamiento es relativamente sencillo sólo el cliente debe pasar la tarjeta por una ranura que posee la maquina y luego el operador o dueño del establecimiento le indica al cliente que introduzca su clave personal para así de esta manera completar la operación.

Ventajas

- Tiene la facilidad que el establecimiento que lo posea se evita tener gran cantidad de efectivo en sus instalaciones, evitando ser asaltado y perder gran cantidad de dinero.
- Actualmente muchas personas poseen tarjetas de débito y crédito y realizan sus compras cancelando con este tipo de dinero, el cual le permite los negocios tener una ventaja en comparación con otros locales que no posean este tipo de tecnología.

Desventajas

Su desventaja principal es el alto costo de adquisición, por tal motivo muchos establecimientos pequeños no puede obtener este tipo de instrumento que les ayudaría a aumentar significativamente sus ventas.

3.2.5. Monedero Electrónico

Definición

Es una versión de la tarjeta inteligente (tarjetas dotadas con un microprocesador), cuya misión es sustituir el uso de monedas y billetes de baja denominación.

Características

Este tipo de tarjetas presentan las siguientes características; son recargables a través de los puntos seguros con fondos de las cuentas personales o con efectivo en las agencias bancarias. Igualmente, el dinero puede transferirse entre dos personas, entre una persona y un comercio o entre una persona y su banco en cualquier parte del mundo donde exista la tecnología.

Funcionamiento

Su funcionamiento es muy parecido al de las tarjetas de crédito y débito, pero con la particularidad que este medio de pago electrónico es recargable, es decir, no se necesita ser cliente del banco para poder utilizarla. Se carga dinero en el monedero electrónico mediante cajeros automáticos.

Ventajas

- Diversidad de funciones en una sola tarjeta, ya que se puede hacer transferencias de fondos entre personas, pagar en distintos comercios y se puede utilizar en el exterior.
- Facilidad en el pago de servicios, por cuanto se puede hacer pagos de baja denominación, en establecimientos de comida rápida, estaciones de gasolina, servicios públicos, entre otros.
- Comodidad al no tener que portar efectivo, puesto que el usuario de este tipo de tarjeta se evita el estar llevando dinero en efectivo para hacer cualquier tipo de compra o pagos de algún servicio en específico.
- Control en los gastos, al hacer uso de esta tarjeta se emite un comprobante en donde el usuario verifica su saldo disponible.
- Velocidad y seguridad, el uso de esta tarjeta es muy rápido por el hecho de ser prepagada, por lo tanto la transacción es inmediata y en cuanto a la seguridad, las tarjetas poseen un código de acceso para realizar la operación es internacional, ya que se puede utilizar dentro y fuera del país.

Desventajas

- Para su desarrollo, se necesita fuertes inversiones para poder adaptar los cajeros existentes a fin que se puedan efectuar transacciones con los monederos electrónicos, así como dotar los comercios de terminales puntos de venta adaptados a este nuevo sistema.
- Este medio de pago resulta de gran comodidad, tanto para clientes como para comerciantes, pero presenta el inconveniente de que perder la tarjeta es como perder dinero en efectivo.

3.2.6. Banca telefónica

Definición

Es un servicio que se ofrece para personas naturales y jurídicas, el cual está disponible las 24 horas, los 365 días del año. Con una simple llamada se pueden realizar todo tipo de operaciones bancarias ya sea por medio de una operadora o un sistema de Audio-Respuesta que consiste en una contestadora por medio de la cual se pueden realizar diversas operaciones bancarias como son:

- Consulta de saldos (cuentas de cheques, tarjetas de crédito y débito, inversiones, entre otros.)
- Consulta de movimientos (cargos y abonos).
- Traspasos entre cuentas propias (cheques, tarjetas de crédito, etc.)
- Pagos de tarjetas de crédito.
- Pagos de servicios (teléfono, luz, servicio de cable, etc.)
- Información financiera.

Características

Su característica principal es que para poder realizar una consulta u operación se necesita obligatoriamente la utilización de un teléfono.

Funcionamiento

Su funcionamiento consiste en hacer una llamada a los teléfonos de atención al cliente del banco, el cual le atenderá una operadora que le indicará que tipo de

transacción quiera realizar el cliente.

Ventajas

- Fácil de operar, porque tan solo con una llamada se pueden realizar las operaciones bancarias.
- Ahorro de tiempo. Las transacciones por este servicio son más rápidas porque no es necesario dirigirse a la entidad bancaria y hacer largas colas para hacer atendido.
- Acceso directo a líneas rotativas, las 24 horas., los 365 días del año y desde cualquier lugar.
- Sin cargo, ya que las operaciones realizadas por esta vía no tienen costo.

Desventajas

- Su establecimiento tanto como negocio autónomo o como parte del conjunto de canales de la entidad, exige un gran esfuerzo de inversión sin una clara rentabilidad a corto plazo.
- Se pierde la privacidad, al solicitar información confidencial, pues la conversación es gravada por la seguridad del banco.

3.2.7. Banca por Internet

Definición

Es un conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias a través de la computadora

utilizándose conexión a Internet.

Características

- Utiliza una interfaz o conexión Web que integra las funcionalidades propias de una agencia bancaria.
- Requiere el uso de computadoras conectadas en red
- Es realizada directamente por los usuarios.

Funcionamiento

En los servicios de banca por Internet se pueden realizar casi todas las operaciones que pueden hacerse en una oficina real, excepto ingresar o retirar dinero en metálico. Es realizado por el usuario a través de una computadora.

Ventajas

- El realizar transacciones bancarias desde el hogar.
- Apertura de cuentas nuevas, consulta de saldo, transferencias
- Asesores y simuladores virtuales (cálculo de mensualidades de préstamos, cálculo de rendimiento de inversiones)

Desventajas

- Es necesario la inversión de material humano y tecnológico para su implementación.
- Corre el riesgo de ser violado el sistema.

3.3. Análisis de la aplicación de los Servicios que prestan las instituciones financieras por medio de banca electrónica

Las instituciones financieras venezolanas han tenido que generar nuevos productos y servicios que satisfagan las nuevas necesidades y exigencias de sus clientes. Por esta razón surgen, algunos servicios y productos innovadores como lo es la banca electrónica que viene a facilitarle al cliente la manera de realizar sus operaciones bancarias. No obstante, por medio de la banca electrónica los clientes pueden contar con una gran gama de puntos de acceso, sin importar donde éste ubicado, ya que a los usuarios no les afectará el hecho de no tener el banco cerca porque a pesar esto, podrán utilizar los servicios que éste ofrece.

De igual manera para la banca, representa una herramienta importante de captación de nuevos clientes que buscan poder realizar sus operaciones bancarias de la forma más rápida y sencilla posible, y al mismo tiempo produce la entrada de nuevos competidores en el mercado financiero por la poca importancia de las fronteras, pudiendo aparecer ofertas segmentadas por diversos motivos: culturales, religiosos, ideológicos, entre otros.

Es por esto, que hoy en día los clientes pueden acceder a una gran gama de servicios que presta la banca electrónica como ver en línea su saldo en cuentas bancarias así como las transacciones realizadas casi en tiempo real, de igual manera, realizar transferencias entre diferentes números de cuentas.

Es de notarse que en nuestro país el panorama se ve muy optimista en cuanto al uso de estos servicios. La cultura de uso de los medios electrónicos en la población que usa estos servicios comienza a consolidarse.

En torno a esto Gasparri (2005) comenta

Ocurre que se están creando las condiciones desde el punto de vista de usuarios, de esfuerzos de impulsar la bancarización, las redes están creciendo: hay más puntos de ventas, más cajeros automáticos, más puntos de acceso a Internet, hay nuevas funcionalidades de Internet donde el usuario puede programar sus diferentes pagos (colegio, cuota del seguro, cuota del carro, remesas para sus hijos, entre otros) que son agendados y realizados por Internet y esto genera una cultura de lealtad con el medio electrónico. (15/11/2007)

El principal medio de uso para banca electrónica es la tarjeta de débito, y en Venezuela hay aproximadamente 10 millones de usuarios, lo que equivale a 380 tarjetas por cada 1000 habitantes; luego están las tarjetas de crédito de las cuales hay unos cinco millones, es decir, unas 190 tarjetas de crédito por cada 1000 habitantes. Mientras la proporción de usuarios de Internet, redondeado a cuatro millones, lo que da 153 usuarios por cada 1000 habitantes. Eso son los tres medios consolidados y en proceso crecimiento en manos de los usuarios.

A estos medios se le suman las tecnologías emergentes que están empezando a madurar como las tarjetas de pago sin contacto con terceros, que se aproximan al punto de venta y se paga. Esta tarjeta está empezando a utilizarse en proyectos pilotos ya con muchísima aceptación, el costo de la tarjeta es más económico que una tarjeta inteligente y da un buen nivel de seguridad para los usuarios. Estos proyectos están siendo llevados a cabo por Visa y MasterCard en Europa y Estados Unidos.

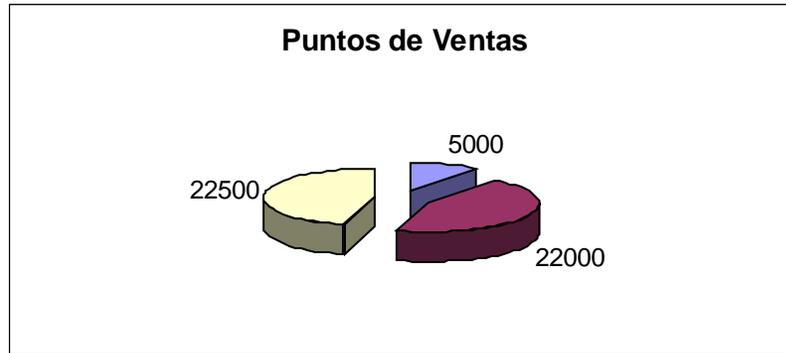
Entre los medios emergentes está la llamada banca móvil que permite realizar transacciones a través de dispositivos móviles como el celular.

Gasparri, considera que todos estos medios, a los que se suma hoy las tarjetas prepago, tienden a generalizar la banca electrónica y a aumentar las tasas de bancarización, que es uno de los retos de la banca en el país.

Del lado de la red de pago que tienen los usuarios para realizar las transacciones, están los puntos de ventas, los cajeros automáticos e Internet.

En Venezuela hay aproximadamente 130 mil puntos de ventas y unos 22 mil establecimientos aproximadamente esto significa que existen 5000 puntos de ventas por cada millón de habitantes; y si se compara con mercado Español, allí hay 22 mil puntos de ventas por cada millón de habitantes. Entonces se puede percibir que existe un nivel de oportunidad de crecimiento similar a los que existe en el mercado Europeo que es altamente automatizado (donde hay 22500 puntos de ventas por cada millón de habitantes).

Figura N° 3.1.- Puntos de ventas



Fuente: Realización propia

- Puntos de ventas por cada millón de habitantes (Venezuela)
- Puntos de ventas por cada millón de habitantes (España)
- Puntos de ventas por cada millón de habitantes (Continentes Europeo)

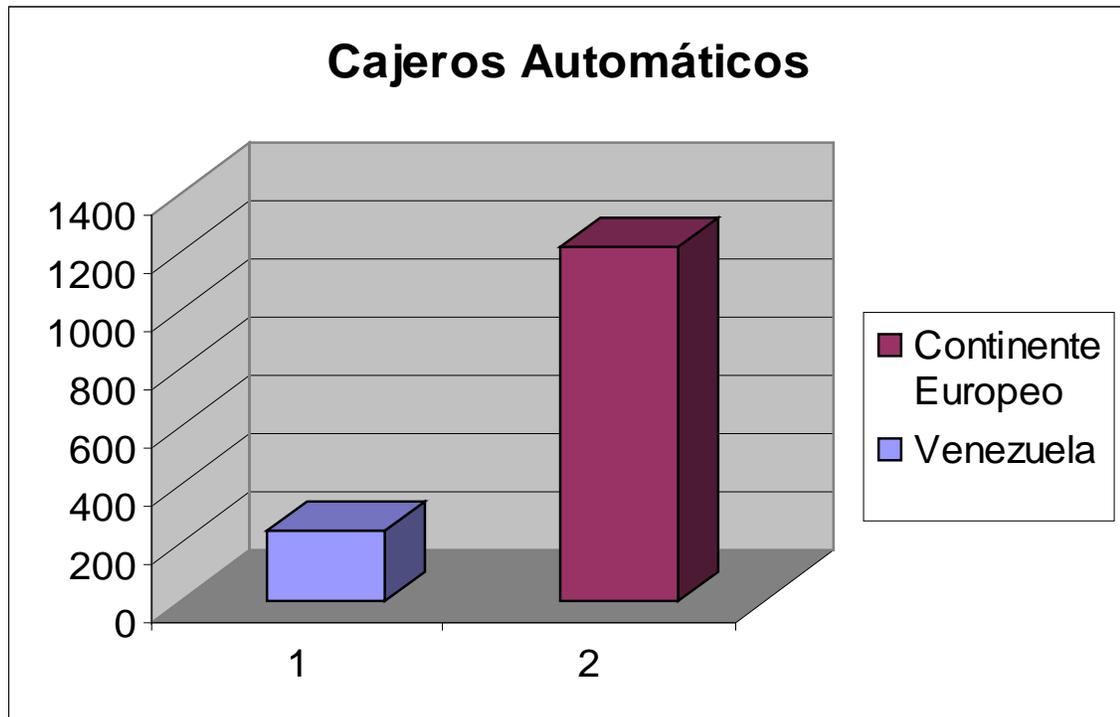
Así mismo, se ha visto un alto margen de crecimiento los últimos años, debido que han aumentado el número de establecimientos con puntos de ventas o algún medio de pago con acceso telefónico y que van aumentando el número de clientes con tarjetas de débito.

Es de notarse que hace cinco años los cajeros automáticos habían sido utilizados por las instituciones financieras en Venezuela para brindarles a sus clientes la posibilidad de retirar efectivo. Muchos cajeros llegaron a incorporar también un dispositivo para hacer depósitos de billetes o cheques en sobres, pero esas transacciones nunca sobrepasaron el 3% del volumen total, señala Gómez, el bajo uso de este servicio obedeció a la gran desconfianza en los usuarios hacia esta modalidad de transacción, donde debían realizar un depósito y luego esperar por un proceso de back office en el cual el banco autentica el monto depositado y posteriormente se

procedía a acreditarlo en la cuenta del cliente. Hoy, la evolución tecnológica permite que se hable de “Depósitos Inteligentes”, que forman parte de una tendencia mundial que empieza a ser tomada en cuenta en el país. En este caso se trata de cajeros automáticos donde el usuario hace un depósito en billetes y el equipo está en capacidad de contar esos billetes y acreditar inmediatamente el monto depositado en la cuenta del cliente, sin pasar por procesos de back office.

Actualmente, los cajeros electrónicos, que es otra forma de banca electrónica, oscilan en nuestro país entre 6000 y 6200 cajeros automáticos, lo cual da aproximadamente 240 cajeros automáticos por cada millón de habitantes. Esa misma referencia en el mercado Español da 1220 cajeros automáticos por cada millón de habitantes.

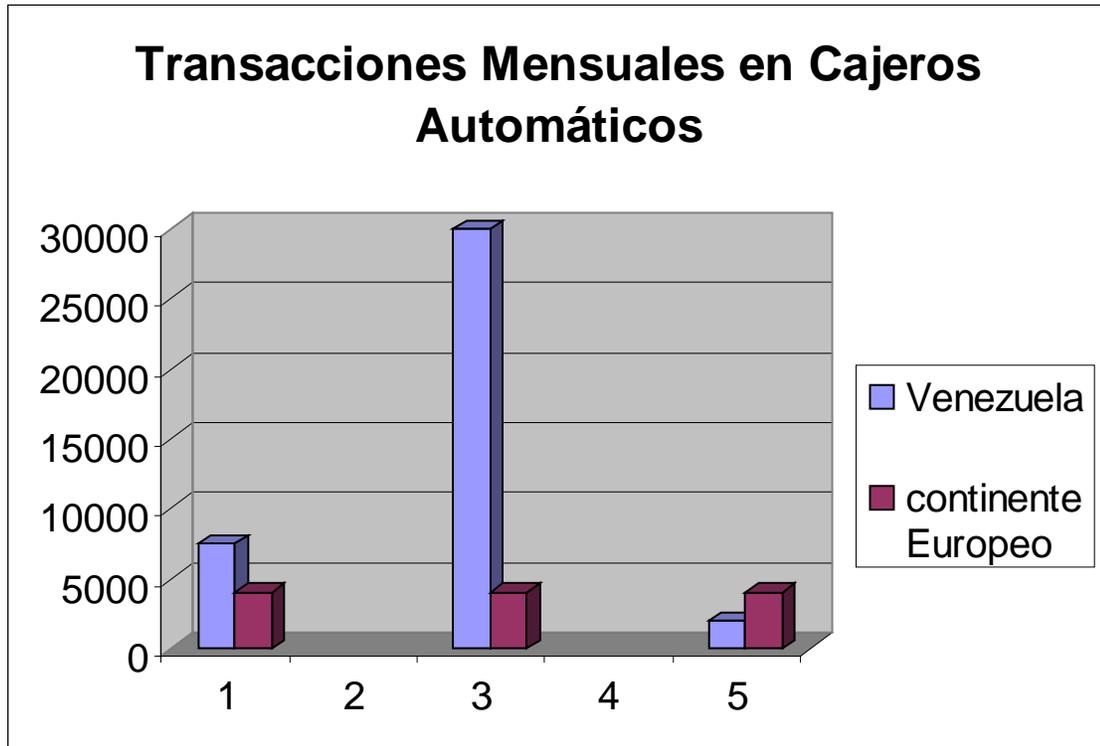
Figura N° 3.2.- Cajeros automáticos



Fuente: Realización Propia.

En promedio, un cajero en el país realiza entre 7000 y 8000 transacciones mensuales, aunque esta cifra puede llegar hasta 30000 en algunos casos o también bajar hasta 2000 o menos, como por ejemplo en los dispositivos instalados dentro de algunas empresas. Por otro lado, en economías más desarrolladas como las del continente Europeo, se manejan cifras promedio de 4000 transacciones mensuales por cajero.

Figura N° 3.3.- Transacciones mensuales



Fuente: Realización Propia

Otros parámetros como la cantidad de cajeros por cada millón de habitantes, permiten también apreciar las capacidades geográficas de expansión de las redes de cajeros, las cuales en la actualidad no se limitan sólo a las agencias bancarias, sino también a otros puntos de consumo como supermercados, cadenas de farmacias, centros comerciales, empresas, entre otros.

Según estadísticas del año 2005, en Venezuela hubo 209 cajeros automáticos por cada millón de habitantes, mientras el promedio de la región se ubicó en 310 dispositivos. En otros países como Brasil hubo 599, en México hubo 213 y Chile alcanzó los 298 cajeros por millón de habitantes.

Actualmente, se percibe la expansión de redes de cajeros automáticos para aliviar el servicio y que los bancos puedan explotar nuevas oportunidades de negocio. Concluyendo que el uso de cajeros automáticos es bastante aceptable. En nuestro país la banca tiene dos tipos de redes en cuanto a cajeros automáticos: Conexus y Suiche 7B. Ambas, lo que significan es simplemente la reunión de varios bancos para poder ofrecer al cliente una amplia y mayor disponibilidad de dispositivos de autoservicio, sin tener que depender de horarios ni de la institución en la cual él tiene depositado su dinero.

La red Conexus está integrada por: Banco Mercantil, Banco Unión, Corp Banca, Interbank y Citibank. La red Suiche 7B está conformada por los bancos: Venezuela, Caracas, Venezolano de Crédito, Provincial, Caribe, Exterior, República, Orinoco, Federal, Industrial, Del Sur EAP, Banesco, Popular, Sofitasa, Occidental de Descuento, Caroní, Canarias, Confederado, Fivenez, La Vivienda, Lara y Occidente. La red Conexus cuenta con 932 cajeros automáticos asociados y la red Suiche 7B cuenta con 1882, todos ellos distribuidos en el ámbito Nacional. Esto da una gran ventaja al cliente, ya que éste puede tener acceso a un gran número de cajeros dependiendo de la red a la que esté afiliada la institución financiera en la cual mantiene sus depósitos, con la que realiza sus transacciones financieras. Hay quienes estiman, que en corto plazo, existe la posibilidad de que ambas redes queden integradas, pudiendo así expandirse mucho más y ofrecer cada vez mejores y nuevos productos.

El desarrollo de la tecnología de los cajeros automáticos permitió el diseño de estrategias de mercadeo dirigidas a la utilización de las agencias bancarias más como centros de promoción y venta de los distintos instrumentos financieros ofrecidos por la banca, que como simples oferentes de servicios. Esto, al final, lo que tendría como fin último es que se reduciría el uso tradicional de la agencia bancaria como centro para realizar operaciones de taquilla. Las taquillas realizan pagos a terceros y hacen

entrega de mayores cantidades de efectivo. Esperando así que en un futuro la banca electrónica pueda eliminar o reducir este tipo de taquillas.

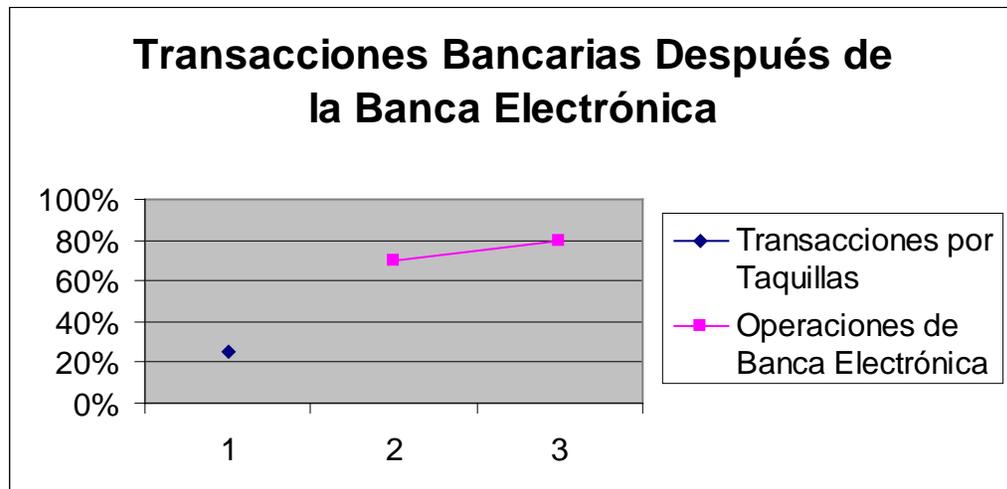
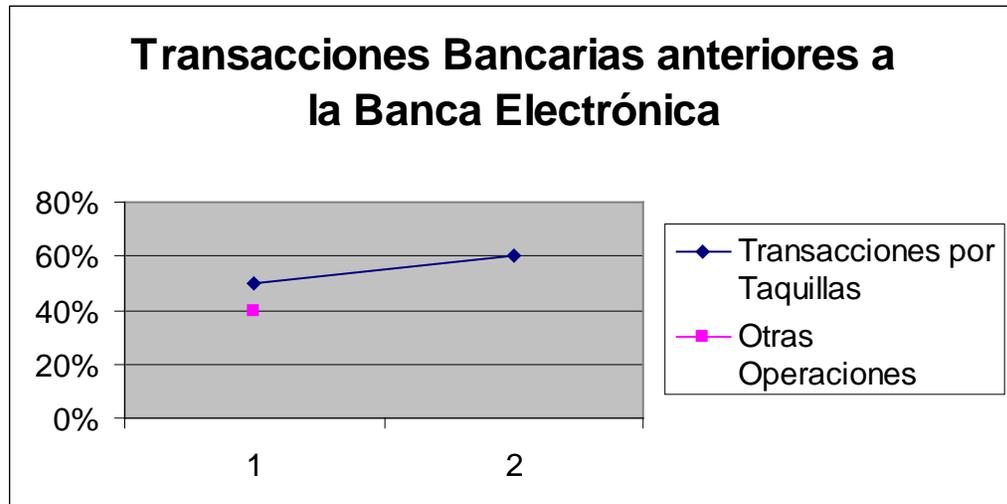
Aparte de los suscriptores de Internet, hay aproximadamente 2300 centros de acceso a Internet (contando cybercafés, infocentros, centros de comunicaciones); a lo cual se suma el concepto del móvil-pago a través de la telefonía celular, cuya penetración es muy alta.

Un elemento importante en el crecimiento de la banca electrónica ha sido la Cámara de Compensación Electrónica que arrancó aproximadamente hace un año y ha facilitado mucho que los bancos se interconecten entre si y eso ha permitido que los medios de pago a través de canales electrónicos como Internet faciliten hacer pagos de un banco a otro banco.

Es pues un back-bone bancario que ofrece ésta Cámara. Esa infraestructura incrementa el concepto de pagos y transferencias, lo que significa que el número de transacciones financieras a través de Internet (sin incluir las consultas de saldos y movimientos) se está incrementando mucho, ahora la tendencia es realizar transferencias, pagos de todos los servicios (de teléfonos, de electricidad, entre otros), se realizan cada vez más por esta vía.

Una muestra evidente se obtiene al comparar con las transacciones vía taquilla versus las transacciones de banca electrónica, hoy en día se manejan cifras que indican que entre el 70 y el 80 % de las transacciones que realiza un usuario las hace a través de la banca electrónica. Es decir, que para la taquilla queda un porcentaje de transacciones que está alrededor del 25%, cuando antes la taquilla manejaba entre 50 y 60% de las transacciones.

Figura N° 3.4.- Transacciones anteriores y después a la banca electrónica



Fuente: Realización Propia

Por último, es conveniente decir, que por primera vez en muchos años, la naturaleza de la banca ha cambiado, se sigue manejando dinero, pero es la información y no el dinero el torrente que mueve a ésta industria. Desde lo que era una transacción con base de negocios, en donde el cliente se dirigía a las instalaciones del banco, la banca ha dado el salto a lo que en esencia es otra cultura de ventas y

marketing. En esta nueva cultura las instituciones financieras están definidas únicamente para agregarle valor a la relación con el cliente, que se divide en adquirir, analizar, integrar y apalancar información sobre y para el beneficio de cada cliente y por ende tratan de volverse más atractiva ofreciendo un sin fin de productos y servicios para estrechar la relación con sus clientes, ya que estos son cada día son más exigentes y comienzan a valorar su tiempo.

El desarrollo de estas nuevas culturas de hacer el negocio bancario, debido a la incursión de Internet en el campo de la tecnología, está acabando al fin a la imagen del cajero de una taquilla que amablemente nos dispensa efectivo, cambia cheques, y realiza depósitos en un horario limitado. La creciente demanda por más y mejores productos y servicios financieros, ha hecho que la banca tenga que aumentar su oferta de atención al cliente las 24 horas del día durante todo el año de forma que tenga que concentrar sus esfuerzos en lograr lo que su cliente solicita y tener mayores niveles de competitividad, ya que, para las finanzas la red de redes supone no sólo un acceso más eficiente y global a la información que precisan los clientes para hacer sus transacciones sino la existencia de un mayor número de competidores.

CAPÍTULO IV

PERCEPCIÓN DE LOS AGENTES FINANCIEROS EN CUANTO AL IMPACTO DE LA RECONVERSIÓN MONETARIA SOBRE LA BANCA ELECTRÓNICA

4.1- Síntesis del perfil de los servicios que ofrece la banca electrónica.

El desarrollo tecnológico que experimenta el país produce grandes cambios en la banca venezolana y por ende en los servicios que ofrece la banca electrónica, con el pasar del tiempo las instituciones financieras han ido adaptándose al crecimiento imparable de una tecnología que afecta a los sistemas electrónicos, provocando que los servicios implementados sean cada día más novedosos y atractivos para sus clientes satisfaciendo así el mayor número de necesidades que estos demanden a estas entidades.

Todo este acontecimiento trae como consecuencia la competitividad en las instituciones financieras venezolanas, las cuales están enfocadas en reducir costos y mejorar sus niveles de servicios y la única manera de lograr este propósito es con la implementación de servicios electrónicos o banca electrónica con la ayuda de Internet, prestando así un alto nivel de calidad en los servicios a un bajo costo.

La banca electrónica hoy día brinda una cartera de productos y servicios muy avanzados y atractivos complaciendo así las exigencias de sus clientes que cada día valoran más su tiempo y demandan cada vez más y mejores servicios, sin embargo, depende de la política que maneje cada banco y de su disponibilidad presupuestaria innovar estos servicios, por consiguiente, se presenta de una forma resumida algunos de los servicios que ofrece la banca electrónica en las primeras instituciones financieras del país:

Tabla N° 1: Síntesis del Perfil de los Servicios que ofrece la Banca Electrónica en Venezuela.

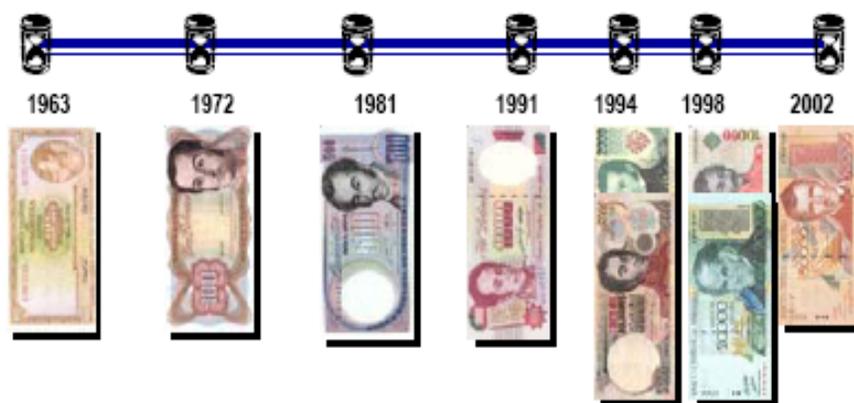
BANCOS	SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRÓNICA								
	Cajero Automático	Tarjeta de débito	Tarjeta de Crédito	Terminal puntos de venta	Call Center (Banca Telefónica)	Comercio electrónico	Internet banking	Monedero electrónico	Pago de productos y servicios
Banesco	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Banco Mercantil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Banco Venezuela	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Banco Provincial	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Banfoandes	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
Banco Industrial de Venezuela	✓	✓	✓				✓	✓	✓
Banco Federal	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓

Fuente: Realización Propia

4.2. La reconversión monetaria en Venezuela

Con el paso del tiempo, debido a la pérdida del valor de compra de las monedas y billetes entraron en circulación nuevas especies monetarias de mayor denominación y fueron desapareciendo las de menor denominación, experimentándose sucesivos cambios en el cono monetario. Este hecho fue complicando la comprensión, uso, y manejo del dinero Nacional. De allí en algún momento había que enfrentar esta situación a través de una reconversión monetaria.

Figura N°4.1 billetes de mayor denominación
Billetes de mayor denominación entre 1960 y 2007



Nota: Según año de emisión.

Fuente: BCV

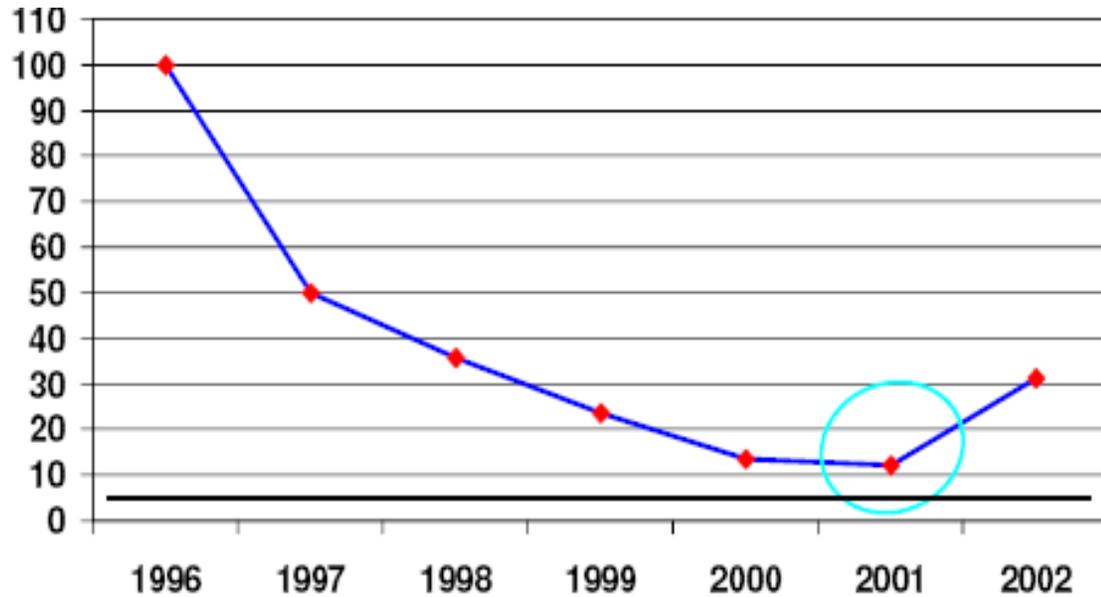
El antecedente más cercano de una reconversión monetaria en Venezuela fue el intento realizado entre 1995 y 1996, cuando el Gobierno de Rafael Caldera procuró establecer una caja de conversión mediante la cual se instauraría a una tasa de cambio fija e inmodificable para que existiera simetría entre el bolívar y el dólar. Pero se hicieron varios debates sobre el tema desde el BCV y la oposición fue contundente y la idea no pasó de ser algo pasajero que a alguien alguna vez se le ocurrió.

Posteriormente, en 2001 desde el Gobierno del presidente Hugo Chávez se planteó la realización de una reforma monetaria para disminuir la inflación. No solamente estaba dedicado a mercadear la caja de conversión sino también la dolarización de la economía venezolana.

Quienes en ese tiempo ocupaban cargos técnicos en el BCV confrontaron tales pretensiones por absurdas, ya que todas las veces que se evaluaba la disminución que experimentaba la inflación entre 1998 y 2000 se percibió que se debía exclusivamente al anclaje del tipo de cambio, por cuanto la política fiscal conspiraba contra la estabilidad de los precios.

Afortunadamente para Venezuela, con la devaluación del bolívar de febrero de 2002 y el rebrote inflacionario de ese año, que hizo saltar la tasa de inflación de 12% en 2001 a 32% en 2002, los hechos dieron la razón a aquellos técnicos del BCV y con ello se le ahorró a Venezuela la aplicación de una reforma monetaria que hubiese terminado en un fracaso monumental, porque ella se hubiese inaugurado en medio de una creciente inflación.

Figura N° 4.2 Tasa de inflación (%)



Si se analiza el contexto macroeconómico en el cual se hubiese aplicado la reforma monetaria y las condiciones políticas y sociales que para ese año atravesaba el país hubiesen sido totalmente desfavorables. Lo más equilibrado era posponer la medida por varios años, de manera tal que en ese tiempo se diseñara un verdadero programa para abatir la escalada de precios y el bolívar naciente pudiese tener credibilidad.

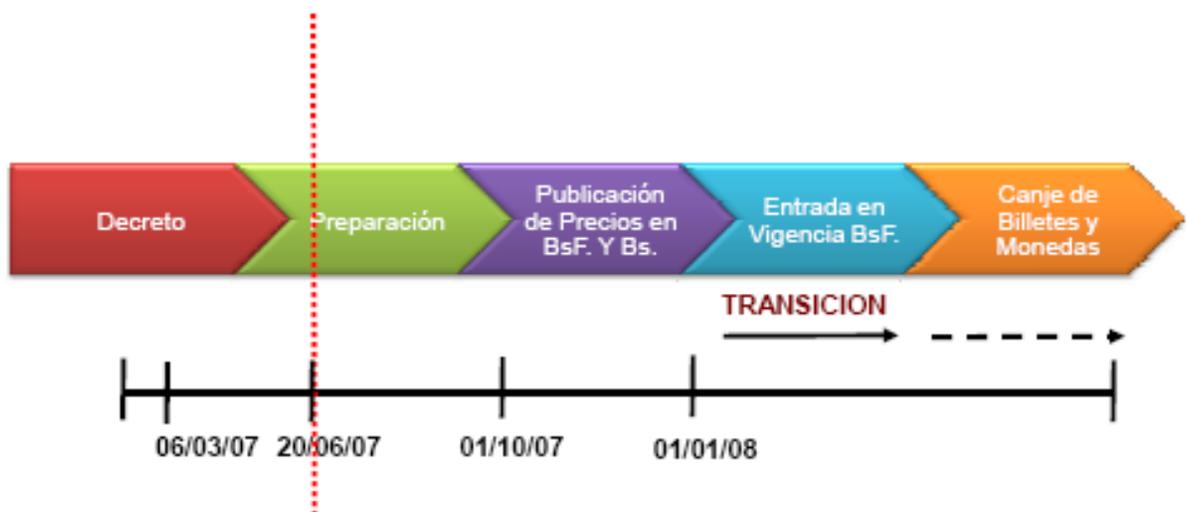
Hoy en día, Venezuela vive el proceso de reconversión monetaria que es solo simplificar la moneda, dividiendo entre 1000 todas las cantidades que sean expresadas en dinero Nacional, pero, mirando el escenario en que se esta implementando esta reconversión monetaria, nace la pregunta para muchas personas que si con la reconversión monetaria se resolvería el problema de la inflación, sencillamente la respuesta sería negativa, porque para que la nueva familia de billetes que esta estrenando el país tenga credibilidad y que la medida sea perdurable en el

tiempo, no solo debía realizarse una reconversión monetaria sino una reforma monetaria como tal en donde se tomaran medidas tanto de política monetaria como fiscales para atacar el grave problema de la desmonetización de la moneda.

4.3. Etapas de la reconversión monetaria en Venezuela:

Para que en el país se diera el proceso de reconversión monetaria se debieron seguir una serie de pasos o etapas para que este proceso se llevara a cabo lo más rápido, cómodo y satisfactoriamente posible. En este proceso estuvieron muchos entes involucrados y se necesitó además la unión y la sincronización de muchas organizaciones como lo fueron: El Banco Central de Venezuela, la Comisión Nacional de Valores, la Superintendencia de Bancos, la Bolsa de Valores, la Caja Venezolana de Valores, el Colegio Nacional de Contadores Públicos y la alianza de la banca privada Nacional.

Figura N° 4.3.- Etapas de reconversión venezolana



Fuente: Manuel Olivieri (2007)

En el gráfico se puede observar, que el proceso de reconversión monetaria en el país se dividió en etapas o fases, y lo que predomina entre paso y paso es el poco tiempo con que contaban todas las organizaciones y las personas para ajustarse a la nueva escala monetaria Nacional. En torno a ello en la página bcv.org.ve explica cada una de las fases para llevar a cabo el desarrollo de dicha política.

FASE I

El 06 de marzo de 2007, se publicó el decreto de reconversión monetaria por el actual presidente de la República Hugo Chávez Frías en donde se proponía la simplificación de todas aquellas transacciones que se realizaran dentro del territorio Nacional con el fin de estabilizar la economía del país y bajar los niveles de inflación. El presidente del BCV no dio ese día ningún tipo de declaraciones y fue solo dos días después es que afirma que el país vivirá una serie de cambios del tipo monetario y que nacería en el país una nueva familia monetaria. En esos días no se conocía más detalles ni como iban a hacer los nuevos billetes, ni quien los diseñaría, ni siquiera se estimaban cuanto iba a costarle al país la acuñación e impresión del nuevo cono monetario, en fin existía una gran incertidumbre al respecto. El plazo en que comenzó a aplicarse la reconversión monetaria en realidad fue muy breve, ya que duro solo cuatro meses, pero es el 20 de junio cuando sale a luz pública lineamientos y especificaciones para que todas las empresas tanto públicas como privadas conocieran todas las medidas que fueran necesarias para que el primero de enero ya estuvieran trabajando con la nueva escala, así como también se publicó la normativa para las instituciones financieras donde se explicaba como se trabajaría con los cheques.

Es a partir del primero de octubre 2007, que nace la etapa de adaptación de sistemas y la planificación de la reconversión monetaria, es decir que todos los instrumentos por los cuáles se ofertaban los precios de bienes y servicios, deberían

estar expresados en su referencia en bolívares actuales y en el bolívar Fuerte. Por lo tanto, todo el comercio en general, la banca y los seguros se prepararon y publicaron los precios de bienes y servicios, así como las tarifas y comisiones en ambas expresiones monetarias. En esta etapa se percibió una confusión tanto de las organizaciones como del público en general, ya que se prestó para la especulación de precio y desconfianza al momento de hacer el redondeo de los precios de los bienes y los servicios.

FASE II

En cada empresa debió de constituirse un comité para llevar adelante la reconversión monetaria, éste comité se comprometió a involucrar personas de las áreas de tecnología, operaciones y contabilidad para que velaran entre otras cosas, que la reconversión monetaria se implementara sin mayores trastornos en áreas como: manejo de efectivo, ventas, contabilidad, caja, aspectos fiscales y recursos humanos.

La segunda fase se inició el primero de enero de 2008 momento en el cual el Decreto-Ley exige que se exprese la unidad del sistema monetario en el equivalente a un mil bolívares (bs. 1000) actuales. Por lo tanto, todos los formularios, formatos de pantalla, cuadro contable, servicios de taquilla, impresión de comprobantes entre otro, debían prepararse para el despliegue de información dual, lo que implica cuadros de cajeros y manejo simultaneo de ambas expresiones mientras se mantenga la transitoriedad (período en el coexisten las dos familias monetarias. La transición requería de una adecuada planificación, adiestramiento de personal, manejo de las contingencias, interfases con sistemas externos, revisión del cálculo de precios, tarifas y comisiones, manejo con los proveedores, entidades del Gobierno y organismos supervisores, revisión y ajuste de los manuales de procedimientos. Lo ideal, era conservar los datos históricos en bolívares actuales (hasta el 31 de diciembre de 2007), convertir la data a bs. Fuerte a partir del primero de enero de 2008 y

prepararse para el despliegue de información dual de la data histórica, cuando se requiera para fines comparativos especialmente durante la transición, para quedar a futuro únicamente con el bolívar Fuerte. Con la salvedad, que luego de concluida la transitoriedad la unidad monetaria seguiría siendo el bolívar. La transición debe ser lo más breve posible para evitar el riesgo de confusión y mantener credibilidad en el proceso para poder darle confianza al público en el cambio y permitirle familiarizarse con la nueva moneda.

FASE III

Y finalmente esta el canje material que ha debido de prepararse meticulosamente; (esto no es más que cambiar los bolívares en bolívares Fuertes). En ciertos casos (reprogramación de las cajas registradoras, cajeros automáticos y de las máquinas expendedoras), esta operación debió comenzar con bastante antelación, con la difusión de información sobre las especificaciones técnicas de los billetes y monedas, a fin de poder realizar las adaptaciones oportunas en los programas de computación y las máquinas.

Era muy importante que la banca recibiera el efectivo mucho antes del primero de enero de 2008 para que se dispusiera de un inventario. En todas las agencias y sucursales se prepararon operaciones de canje a partir de enero 2008. Se estimó que se incrementaría la demanda de efectivo en los primeros meses de 2008, y que el público podría realizar el canje de los bolívares actuales tanto en los centros de canje de los que dispondría el Banco Central como en todas las agencias y sucursales de los bancos a nivel Nacional de forma sencilla y sin complicaciones.

4.4- Adecuación Tecnológica

La reconversión monetaria estuvo asociada inicialmente en muchas empresas a un problema técnico vinculado con sistemas tecnológicos, pero los mayores inconvenientes están en los procesos de negocio y en la gente, además de la adecuación de los proveedores y clientes.

El Banco Central de Venezuela (BCV), como ente rector de este proceso, ha sugerido una serie de medidas para que las empresas puedan mitigar el impacto que tendrá la reconversión en sus operaciones, y eso incluye hacer análisis detallado de los procesos que se podrían ver afectados por la reconversión, estableciendo las medidas para depurarlos e incluso determinar cómo se iban a gestionar la conversión de datos históricos.

Actualmente, las instituciones financieras ya han adaptados todos sus sistemas tecnológicos debido al proceso de reconversión monetaria que se esta implementando en el país.

Esta adecuación tecnológica consistía en adaptar los componentes tecnológicos de las empresas e instituciones bancarias para que toda su plataforma tecnológica opere bajo las normas que se han implementado en todo el territorio nacional. Sobre esto, en la página bcv.org.ve dice:

La Adecuación tecnológica consiste ajustar datos, estructuras de datos, programas y rutinas, pantallas y reportes de entrada y salida de información, envío y recepción de mensajes entre sistemas, entre otros, para que los importes y/o precios estén reexpresados en la nueva unidad monetaria (bs.F.). (22/11/2007)

Todas las instituciones que operen con la moneda Nacional deberían de haber adecuado todos sus sistemas antes del primero de enero del año en curso y correspondía a las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas efectuar las adecuaciones en sus sistemas de cómputo, para que a partir de esta fecha sus operaciones sean efectuadas bajo la nueva expresión monetaria.

La fecha límite que dio el BCV para adecuar los sistemas de cómputo fue el 31 de diciembre de 2007, y estimaban que ya todas las organizaciones estuvieran adecuadas de la manera correcta y no presentaran errores cuando la reconversión monetaria se hiciera efectiva el primero de enero de 2008. Para ello el ente rector el primero de noviembre de 2007 procedió a realizar pruebas que comprobaran la fiabilidad de los sistemas, certificando así todos los sistemas tecnológicos de las pequeñas, medianas y grandes empresas, y así dar garantía de que este sector estaba preparado para cumplir con el Decreto con rango de ley que estipula la reconversión monetaria.

Específicamente, la prueba radicó en simular la entrada en vigencia de la nueva escala monetaria, a los fines de garantizar que sus sistemas hubieran sido adaptados para el cambio, esto con el fin de que el procedimiento no se solape.

4.4.1- Recomendaciones para realizar Las Adecuaciones Tecnológicas:

Antes de realizar las adecuaciones tecnológicas algunas empresas que oferta Software para adaptación de sistemas tecnológicos para organizaciones e instituciones financieras han realizado una serie de recomendaciones al momento de realizar la adecuación, para Vicente Tinoco, uno de los tres directores gerente de Gálac Software estas pueden ser algunas de las recomendaciones aunque agregó que la naturaleza de cada negocio, marcaría las pautas que debían ser evaluadas y

posteriormente modificadas, es decir, cada área operativa debía definir sus procesos, para así poder adaptar la plataforma informática, estas recomendaciones son:

- Realizar una preparación Tecnológica, para lo cual se requiere revisar si su Software maneja el cambio de moneda o por el contrario, es necesario actualizarlo, así como el estado de sus computadores o hardware, considerando el año de producción de los mismos, para que de esta forma tengan la capacidad de ejecutar las nuevas versiones de software que se están desarrollando en el mercado
- Un inventario de aquellas aplicaciones, sistemas o componentes de cómputo que manejen importes monetarios.
- Un análisis de impacto de cómo se verán afectadas sus operaciones de negocio internas o externas a su empresa.
- Priorizar las adecuaciones de sus sistemas de cómputo sobre su uso y criticidad.
- Determinar las interrelaciones de las aplicaciones de tal forma que se identifique la ruta crítica del proceso de adecuación tecnológica.
- Se sugiere que las adecuaciones sean probadas y certificadas por lo menos con un mes de antelación al 1° de enero de 2008.
- Realizar un análisis detallado de todos sus procesos y estudiar cuál sería la opción más apropiada para una correcta adecuación de los mismos.
- Preparar a la gente de la empresa, sobre los cambios que se requerirán en los procesos, sobre todo al extremar los cuidados en lo referente a los primeros meses del año 2008, en el cual se estarán manejando cifras y dinero con las dos denominaciones. Si es posible, recomendamos tener un plan de verificación y prevención de errores y hasta un plan de contingencia, como por ejemplo qué hacer si pagamos o cobramos un monto con la denominación equivocada.

4.4.2- Sistemas o Mecanismos afectados por la reconversión monetaria:

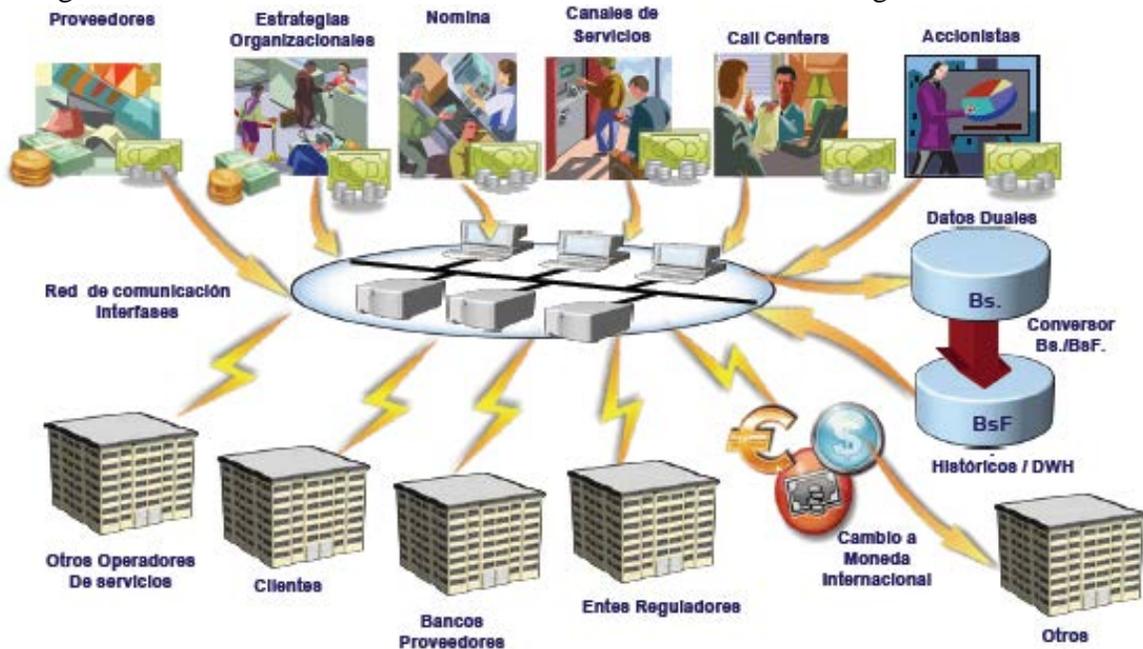
Todos los sistemas que manejen, registren u operen con bolívares se verán afectados con la reconversión monetaria. Algunos ejemplos se mencionan a continuación:

- • Los sistemas de información
- • Las páginas Web
- • Las estructuras de datos
- • Los cajeros automáticos
- • Algunos instrumentos de medida electrónicos:
- • Balanzas
- • Relojes de estacionamientos
- • Contadores de impulsos telefónicos
- • Máquinas dispensadoras:
 - • De bebidas y/o alimentos
 - • De tickets o fichas
 - • De gasolina
- • Sistemas que generan habladores y etiquetas
- • Sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)

Es decir, a partir del primero de enero de 2008 todas las soluciones tecnológicas que prestan servicios a clientes o usuarios y que recibieran pagos en efectivo debían adecuarse para poder recibir y entregar ambas familias de monedas. Cabe a destacar

que no era obligatorio convertir todos los datos históricos a bs.F. Si la operatividad de un negocio necesitaba la conversión parcial o total de los datos históricos, se recomienda resguardar los datos originales en bs. antes de convertirlos, pudiendo mantener los importes en su expresión original y si se requiere consultar información anterior al 31 de diciembre de 2007, expresada en bolívares, se pueden utilizar rutinas de conversión y redondeo para convertir esos importes de bs. a bs.F.

Figura N° 4.4.- Sistemas involucrados en la Adecuación Tecnológica



Fuente: Manuel Olivieri (2007)

4.4.3 Estrategias De Adecuación

Las opciones en la adaptación de los sistemas de información a la reconversión monetaria están condicionadas por la instrumentación del uso de la nueva expresión monetaria para las transacciones electrónicas y el hecho de que durante el período transitorio exista doble circulación de las especies monetarias (familia actual y la

nueva), cuando se podrán realizar intercambios de efectivo en ambas expresiones monetarias, así como efectuar el canje a partir del primero de enero de 2008, y hasta que el Banco Central de Venezuela lo determine.

Los sistemas y tecnologías de la información, que durante el referido período transitorio presten servicios a los clientes y además manejen efectivo, deberán estar preparados para ofrecer la doble expresión monetaria y considerar que a partir del primero de enero de 2008, las transacciones electrónicas deberán ser procesadas en bolívares fuertes.

A continuación se detallan algunas de las alternativas de adecuación de los sistemas de cómputos:

4.4.3.1- Doble expresión monetaria

El sistema permite procesar transacciones tanto en bs. como en bs.F.

Multibase:

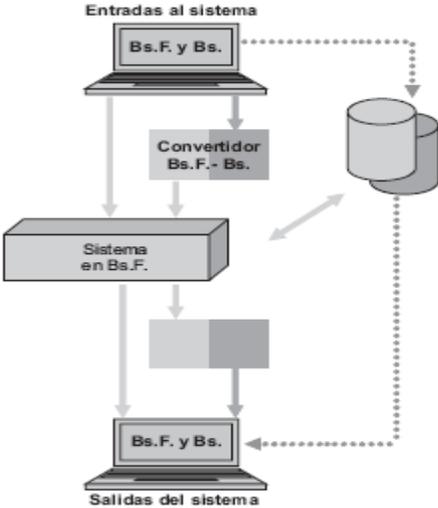
Este sistema puede recibir todos los datos de ingreso en ambas monedas (bs. y bs.F), mantener el registro de los datos en ambas monedas, procesar los cálculos en cada una de las monedas y arrojar los resultados expresados en cualquiera de las dos monedas, es decir, el sistema está capacitado para realizar la entrada, salida y almacenamiento de información tanto en bs. como en bs.F.

Base Bs.F.

El sistema está dotado para recibir información en bs. y en bs.F. y presentarla en ambas. Su procesamiento se realiza exclusivamente en bs.F. La forma de realizar

la conversión entre pantallas, informes y programas en bs. han de hacerse mediante el empleo de rutinas conversoras situadas entre los elementos de entrada/salida y las bases de datos, su salida es exclusivamente en bs. F.

Figura N° 4.5.- Doble expresión monetaria

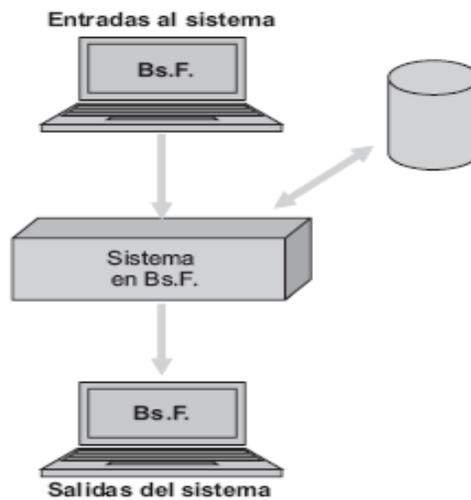


Fuente: Lineamientos Tecnológicos BCV

4.4.3.2- Única expresión monetaria

Este sistema trabaja internamente con una única expresión monetaria y acepta entradas y salidas sólo en esa expresión, por lo tanto, no ofrece doble funcionalidad.

Figura N° 4.6.- Única expresión monetaria



Fuente: Lineamientos Tecnológicos BCV

Según sea la estrategia de cambio que adopte la organización, tendrá un mayor esfuerzo computacional y de comunicaciones, que puede ir desde llevar un campo adicional en la programación de su sistema que indique en que unidad monetaria se originó la operación hasta tener que adaptar completamente todo el sistema, teniendo que cambiarse todos los elementos de procesamiento, de entrada y salida de datos.

4.4.4- Impacto de la adecuación tecnológica en la banca Nacional:

A pesar de que el cambio de moneda impactó a todos los que se encontraban dentro de las fronteras venezolanas, se destaca a la banca como uno de los sectores

más impactados por la reconversión monetaria, debido a que es la tecnología la herramienta fundamental de las instituciones financieras, por su naturaleza, pues es un tipo de negocio en donde los segundos cuentan; y todo debe ser manejado de manera eficiente y rápida.

Gracias a ella, es que la banca Nacional ha acelerado sus procesos, el pago de un cheque de otros bancos en menos de 36 horas, hacer transferencias en línea en segundos son algunos de los logros que la banca le debe a las tecnologías de la información que se han ido implementando.

Ahora bien, actualmente todos los bancos del país han tenido que adecuar sus sistemas tecnológicos a las medidas del Gobierno Nacional, puesto que, es un tema macro, en el cual, la única manera de que se cumplan con todos los objetivos trazados, es que exista un proceso claro, de coordinación entre los bancos, es decir, trabajar en un solo bloque con el apoyo del BCV y de la SUDEBAN.

El impacto informático de la reconversión monetaria sobre la banca electrónica Nacional radicó en el tamaño del bolsillo de cada uno de los bancos, ya que, en el mercado se pusieron a la disposición diferentes alternativas tecnológicas para implementar la reconversión, además fue una manera de intervenir en el sistema, y estos aprovecharon la oportunidad de actualizar la plataforma tecnológica, corriendo el riesgo de que el tiempo no alcanzará, pero era decisión de cada una de las instituciones financieras como serian esos cambios .

De esta manera, el sector de la banca ha tenido que adaptarse en tiempo récord a las exigencias de introducir una nueva moneda al mercado con costos que sumaron millones de dólares. De acuerdo con diversos voceros del sector, la banca se preparó muy bien ante la reconversión monetaria, dentro de lo que cabe, le ha costado mucho tiempo, dinero y, por supuesto, esfuerzo humano, pero se notó que al llegar el

primero de enero del año en curso mucho de las casas bancarias aun no estaban lista para operar en el periodo de transición, ya que aunque los mecanismos tecnológicos se presentaban adecuados faltaba el cambio de inventarios, es decir aun seguían suministrando la antigua familia de billetes. Así también, los dispensadores de dinero electronicos, como por ejemplo los cajeros automáticos, no tenían aun la nueva escala monetaria, y se produjo una gran confusión para los usuarios de la misma.

Finalmente, el impacto tecnológico que se produjo dentro de la banca electrónica fue positivo, ya que la reconversión monetaria sirvió para que la banca Nacional se pusiera al día en materia tecnológica y aprovecharan la oportunidad para actualizar sus sistemas. Cabe decir, que a las empresas de tecnologías también les tocó trabajar de forma coordinada con sus competidores, ya que fue necesario alinear todos los sistemas.

Se plantea entonces, que el sistema bancario es muy complejo e involucra una gran cantidad de factores y detalles que debieron haberse tomados en cuenta como por ejemplo, los cajeros debían contar con la nueva familia de monedas y cantidades extra de papel, porque el volumen de consultas de saldo se multiplicó por el cambio de moneda, se debió identificar todas las aplicaciones que almacenan, procesan, calculan, informan o funcionan en relación a dinero en efectivo o electrónico. Se debió tener claro a cuales sectores esta afectando el cambio (clientes, empresas, proveedores, organismos oficiales) o cualquier otro tercero con el que banco tenga intercambio dinerario. En lo que afecta a sistemas de información, todas las aplicaciones se prepararon para trabajar con el bs. F. todos los programas ya distinguen entre bs. y bs. F. Hoy día se esta atravesando por el período de transición y se puede decir que es el más complejo dentro de las fases de implementación de la reconversión monetaria, ya que se deben mantener los soporte, asientos, cuadro dual entre otros. En el caso de sistemas externos se deben identificar esas aplicaciones, conocer si existen o no los código fuente, dónde están, debido a que pueden tener

dificultades para contactar a la empresa o persona creadora del Software. La reconversión monetaria vista desde el punto de vista de los bancos fue una buena oportunidad para revisar todo el patrimonio informático, desprenderse de tecnología obsoleta, modernizar su plataforma, realizar reingeniería selectiva y modernizar ciertos sistemas.

4.5- El Redondeo:

Venezuela experimenta actualmente un proceso de cambio de adaptación esto producto de la reconversión monetaria, trayendo consigo algunos aspectos que son un poco difícil de entender como es el caso del tema del redondeo, sin embargo, el Banco Central de Venezuela (BCV) haciendo énfasis en este problema, aprueba las “Normas que regirán la reexpresión y el redondeo”, en las cuales se despliegan algunos aspectos del Decreto-Ley de reconversión monetaria para que este cambio inédito en el país fluya de forma sencilla.

La normativa contempla que la regla del redondeo empleada para la reexpresión monetaria se aplica con el objeto de que el precio o valor individual de los bienes y servicios, así como otros importes monetarios se lleven a dos decimales; es por esto que el BCV define el redondeo mediante bcv.org.ve. “como un proceso que consiste en llevar los decimales de las nuevas expresiones monetarias, en los casos que sea necesario, a dos dígitos”.

Figura N° 4.7.- El redondeo

<i>Bs.</i>	<i>Bs. F</i>	<i>Redondeo</i>	<i>Efecto</i>
10980	10,980	10,98	Sin efecto
7587	7,587	7,59	Hacia arriba(superior)
20322	20,322	20,32	Hacia abajo(inferior)

Fuente: Realización Propia

Ejemplos:

Esto se explica de la siguiente manera:

- Si el precio actual de un producto X es bs. 10980 al dividir esta cantidad entre 1000 para expresarla en bolívares fuertes, queda en 10,980. Como el tercer decimal es 0, sencillamente se elimina y el segundo decimal no varía. Así, el precio redondeado del producto X es bs.F. 10,98.
- Si el precio actual de un producto Y es bs. 7587, la división entre 1000 da como resultado 7,587. Como el tercer decimal es mayor que 5, al desaparecer hay que agregarle 1 al segundo decimal. Entonces, el precio redondeado del producto Y es bs.F 7,59.
- Si el precio actual de un producto Z es bs. 20322 al dividir esta cantidad entre 1000 para expresarla en bolívares fuertes, queda en 20,322. Como el tercer decimal es menor que 5, sencillamente se elimina y el segundo decimal no varía. Así, el precio redondeado del producto X es bs.F. 20,32.

La gravedad de aplicar el redondeo en las cifras en el momento de realizar las transacciones de compra y venta y la discrecionalidad representa el factor de mayor preocupación al expresar con dos decimales los importes en bolívares, es decir, según la interpretación del artículo primero del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de reconversión monetaria establece que si el tercer dígito decimal es inferior a 0.5 céntimos será igual al céntimo inferior, de ser el tercer dígito mayor a 0.5 céntimos será igual al céntimo superior, como se explica en el cuadro anterior; por lo tanto, este proceso debe aplicarse con la mayor cautela posible para un mayor manejo en realizar operaciones de compra y venta de bienes y servicios o cualquiera otra operación donde exista uso y cambio de dinero.

El impacto del redondeo en los precios fue insignificante, pues según la base de datos de los bienes y servicios que se consultan para el índice de precios al consumidor del Banco Central de Venezuela, más del 90% de estos productos son mayores a bs. 1000 y terminan en cero, lo cual hace muy fácil la reconversión al dividir entre 1000. A continuación presentamos algunos ejemplos de bienes y servicios que no son afectados por el redondeo:

- A un billete de bs. 1000,00 se le restan 3 ceros y queda en bs. F 1,00.
- El precio de un refresco de bs. 1400 se expresa ahora en bs. F 1,40.
- El salario de un obrero de bs. 700000 se expresa ahora en bs. F. 700,00.
- Una cuenta de ahorros con un monto de bs. 10000000,00 se expresa en bs. F 10.000,00
- Una deuda contraída por 20500000,00 se expresa en bs. F 20.500,00.
- Un carro de bs. 20000000,00 se expresa en bs. F 20.000,00.

Igualmente, para garantizar que sea mínimo el efecto del redondeo en los precios, el BCV estableció unas pocas excepciones: el precio unitario de combustibles de uso automotor; gas licuado del petróleo que se comercializa a granel; servicios de agua, electricidad, gas metano, telefonía, Internet y el precio de las acciones. En todos estos casos, los precios serán reconvertidos dividiéndolos entre 1000 y reflejándolos como mínimo con 3 cifras decimales, sin perjuicio de que pueda emplearse un número mayor de decimales, en atención a las normas, prácticas y convenciones existentes en la materia. Otras excepciones son las referidas a la tasa de cambio y al valor de la unidad tributaria.

Ejemplo:

Un litro de gasolina de 95 octanos cuesta bs. 97. Si se compran 30 litros de gasolina, el monto total a pagar es de bs. F 2.910.

Figura N° 4.8.- Ejemplo

Bs. p/u	Litros	Bs. F	Redondeo
0,097	30	2,910	2,91

Fuente: Realización propia.

Otro ejemplo sobre el caso de la gasolina, el precio de 30 litros a 0,10 son bs. F. 3,00 (diferencia 9 centavos de bs. F o bs. 90). La reconversión no implica la devaluación del bolívar respecto al valor de nuestro signo monetario en términos de divisas, se aplicará el mismo criterio.

Ejemplo: 1 \$ equivale a 2,15 Bs.F. En tal sentido, el proceso será neutro frente a las monedas del resto del mundo, aplicándose el mismo sistema.

Sin embargo, otros servicios como el que presta una empresa de electricidad, utiliza actualmente 5 decimales en la tarifa de un kilovatio hora (kwh). Una vez que dicha tarifa sea reexpresada a bs.F., la empresa podría utilizar la misma cantidad de decimales que emplea actualmente, pero al momento de pagar su factura un cliente de la compañía redondeará a dos decimales sólo el monto total por servicio de electricidad consumido en el mes.

4.6. Percepción de los usuarios de la banca electrónica en cuanto al impacto de la reconversión monetaria

Eliminar tres ceros al bolívar va más allá del simple proceso que a primera vista se lee, pues las grandes y pequeñas empresas, públicas y privadas, industrias y comercios debieron adecuar su plataforma tecnológica, de manera que, las operaciones que estas están realizando estén representadas bajo el bolívar Fuerte. Esto es todo lo que a gran medida ha sucedido desde el punto de vista económico, hasta allí llega el aliento reconversor. Sin embargo, ha sido tal la confusión de las autoridades nacionales, fiscales y monetarias de Venezuela, que algunas de ellas han tenido la osadía de exponer que con la reconversión monetaria bajará la inflación y por esa razón lanzaron irresponsablemente la consigna “Una economía Fuerte, un bolívar Fuerte, un país Fuerte”.

Parece absurdo, pero por el desconocimiento de los términos en algunos sectores de la sociedad, y por las creencias que tienen sobre algunos discursos emitidos en cadena nacional, además del poder de convencimiento que tienen ciertos líderes de la nación, la población ha llegado a pensar que ahora tienen más poder de compra y que su dinero hoy día tiene más valor, vale mucho más a lo que la otra

escala monetaria podía valer. Esto es grave porque lo que en realidad esta sucediendo es una desmonetización, los artículos de primera necesidad cada vez son más costosos, puede que sea por efecto del redondeo, por las medidas de control de cambio o simplemente especulación de algunos comercios y en cada ocasión se reflejan más “Fuertes”, lo que en realidad esta pasando es que cada día la cesta básica se pone más inalcanzable para la mayoría de las personas en el país. Es triste, pero es una realidad cada día hay más pobres y si las autoridades no aplican una conjunto de políticas fiscales y monetarias, esta reconversión será nada más una linda esperanza que reflejaron en la ilusión de los que creen que si es posible un cambio en el país. No se niega que la reconversión es un ingrediente importante para aplacar la inflación, pero hay que estar concientes que con solo eso no es posible darle valor al bolívar, que en cada tanto, amenaza en que solo sea un recuerdo para todos.

Es por eso que, en el contexto macroeconómico en el cual se esta aplicando la reconversión monetaria es absolutamente desfavorable. En primer lugar la economía venezolana presenta una tasa de inflación elevada, cifrada en 20% anual, con lo cual las nuevas especies monetarias van entrar en circulación, tales como el céntimo, la puya (cinco céntimos) y la locha (doce céntimos y medios), muy pronto se convertirán en especies numismáticas sin ningún poder de compra en efectivo debido a la inflación.

En segundo término, la existencia de un pronunciado déficit fiscal reflejado en un gasto público cuyo ritmo de crecimiento no lo puede soportar esta economía, exigirá tarde o temprano una devaluación del bolívar para cuadrar las cuentas del Gobierno.

El tercer aspecto es el relativo a las expectativas de devaluación en virtud del amplio diferencial de casi 100% entre el tipo de cambio oficial y el paralelo, situación

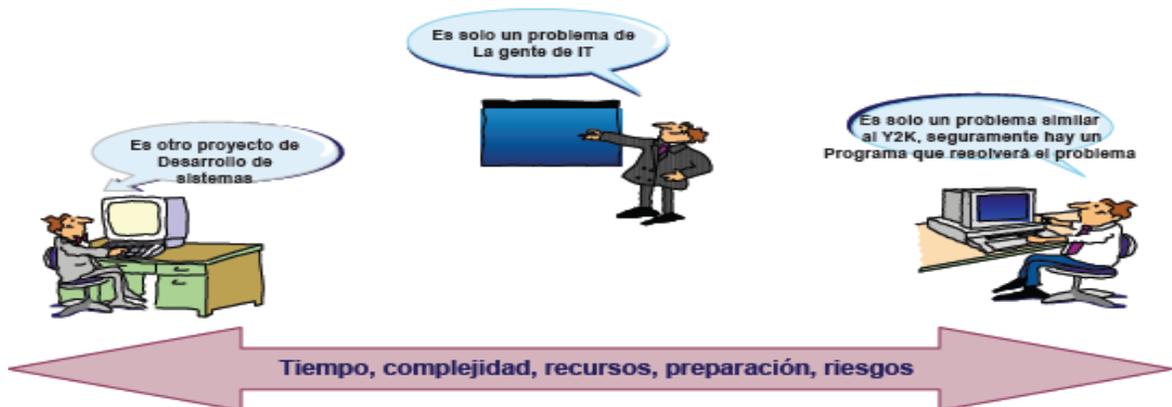
que está perforando la credibilidad de la cotización oficial del bolívar con respecto al dólar.

Aunado a ello pueden mencionarse las dificultades operativas relativas a la acuñación, emisión y distribución de las nuevas unidades monetarias, la adaptación de las máquinas registradoras y los sistemas computacionales a un esquema con tres ceros menos, la precisión del grosor y dimensiones de los billetes para que puedan ser dispensados por los cajeros automáticos y lo que implica el uso de los decimales.

Aunque el tema del redondeo ya cuenta con una normativa clara, su aplicación no deja de ser compleja, en particular para los comercios pequeños.

Asimismo, por el poco tiempo que ha tenido la población para ilustrarse en torno a la reconversión, se percibe un gran desconocimiento, al principio no todas las personas estaban claras en el proceso, otras simplemente pensaban que era solo otro proyecto más que estaban inventando, y otras solo decían eso no es nada es solo quitarle tres ceros a la moneda.

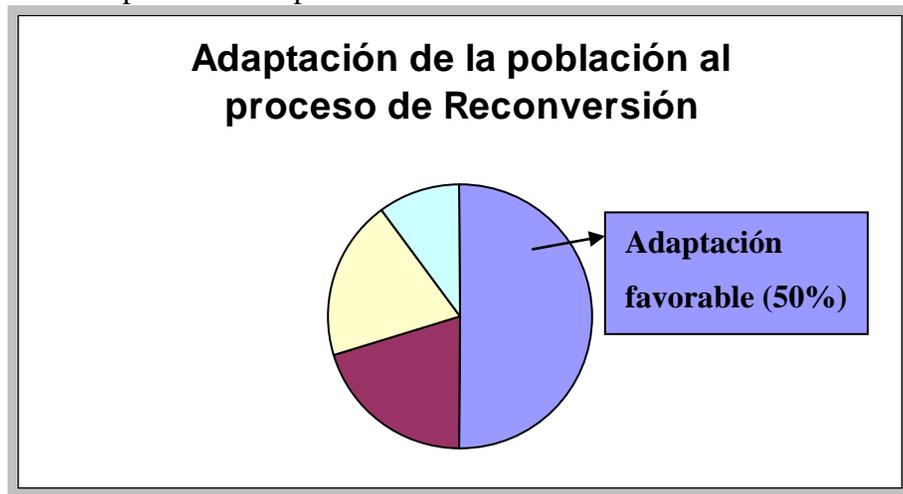
Figura N° 4.9.- Percepción de la población



Fuente: Manuel Olivieri (2007)

Son numerosas las razones por las cuales muchos de los sectores de la sociedad se les dificulta el uso y manejo de la nueva familia de billetes, el principal aspecto que ha influido, es el poco tiempo en que se ha desarrollado el proceso, provocando un desconocimiento en los usuarios, es decir, el 20% de los usuarios desconocen el proceso; otro 20% de la población define complejidad en las operaciones y un 10% de ellos demuestra poco interés de aprendizaje, a tal efecto podemos percibir que este proceso de reconversión ha traído dificultades para realizar transacciones habituales de compra, venta (cualquier otra operación) de bienes y servicios a la población en un 50% y el otro 50% restante de la población sea adaptado fácilmente al cambio de moneda.

Figura N° 4.10.- adaptación de la población



- Desconocimiento del proceso (20%).
- Complejidad en las operaciones (20%)
- Poco interés (10%).

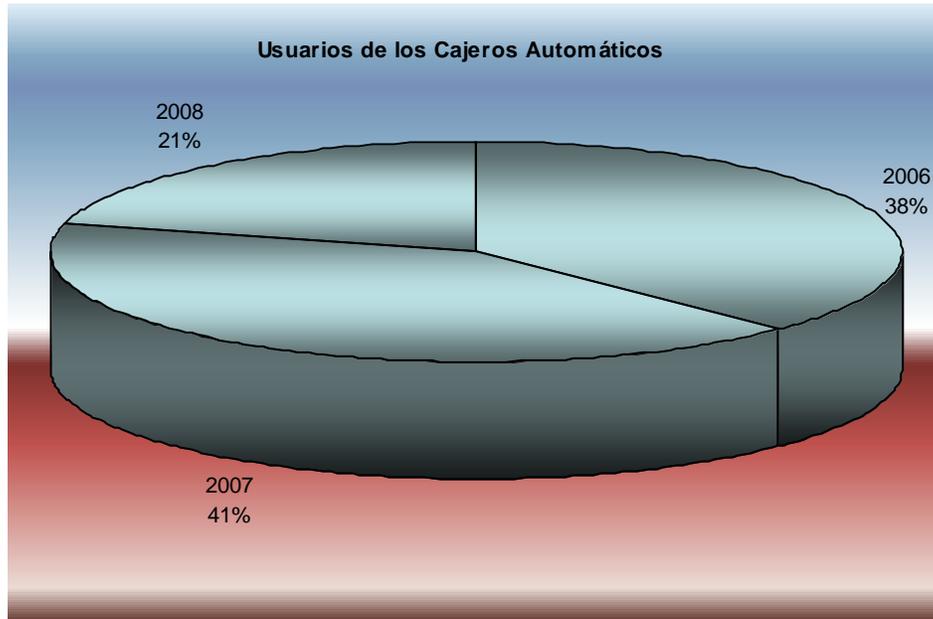
Fuente: Realización Propia.

Dentro de este orden de ideas, es sensato señalar la percepción de los usuarios de la banca electrónica, de aquellas personas que día a día realizan sus operaciones

bancarias utilizando las tecnologías, el impacto ha sido muy drástico, por que si bien es cierto que antes de la reconversión monetaria ya existía cierto temor en realizar las operaciones por este medio, debido a que se experimentaba el temor de ser robados por piratas informáticos y que de una u otra manera pudieran robarse la clave de su tarjeta, pudiesen acceder a sus cuentas, o simplemente les quitaran su dinero ha aquellas personas que hacían transferencias de un banco a otro, por aquello del periodo flotante, ahora la cosa se complica un poco más, ya que por el desconocimiento que tienen de la nueva escala monetaria, por el redondeo, y de cómo operan los sistemas, hay más temor a que los Software de los bancos no estén bien adecuados y que estos cometan errores al realizar sus transacciones

Además si hablamos del uso de los cajeros automáticos, al principio tuvo muchas complicaciones por parte de los usuarios, pasaban mucho más tiempo de lo normal para poder realizar sus operaciones, su uso disminuyo en un 40%, debido a que existía el desconocimiento del uso de este medio, hubieron personas que se les dificultó su uso y otras simplemente sintieron temor a que como el sistema no estaba probado perdieran su dinero al realizar sus transacciones. En la gráfica se muestra como mermo los dos primeros meses de este año el uso de este servicio.

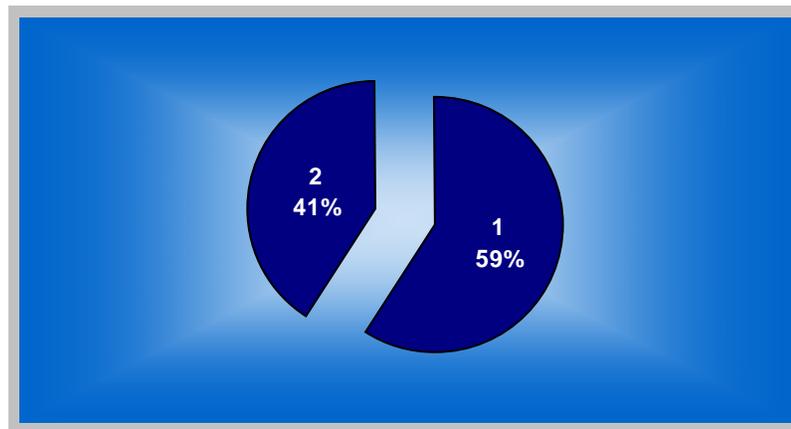
Figura N° 4.11.- Usuarios de los cajeros automáticos



Fuente: Realización Propia.

También es de notarse que al menos el 70% de las personas que utilizan tarjetas de plástico para el pago de bienes y servicios, sienten temor a los redondeos que hacen las cajeras o bien por miedo al punto de venta, ya que suelen pensar, que el instrumento tal vez no este bien adecuado y cometa errores al descontar su cuenta, así mismo, al menos 20% de ellas se han quejado por lo lento del sistema, dos de cada tres operaciones que realizan no es permitida por el banco o simplemente la transacción presenta errores y no puede seguir operando. Exponiéndose claramente en la siguiente gráfica:

Figura N° 4.12.- Usuarios del Dinero Plástico



Serie 1: temor en uso de las tarjetas en un (70%)

Serie 2: es un sistema lento (20% del 70%).

Fuente: Realización Propia.

Cabe destacar, que toda esta serie de acontecimientos presentados en el país, por parte de los agentes financieros (como el miedo a realizar operaciones bancarias, el desconocimiento del proceso, entre otros), no son más que los resultados recogidos por el Gobierno Nacional y el Banco Central de Venezuela (BCV), por el poco tiempo que utilizaron en la implementación de una política que supuestamente acabaría con los problemas económicos y financieros del país, con la disminución del nivel inflacionario. Sin embargo, no todo este proceso ha influido de manera negativa, debido a que una parte de la población ya se adaptó y otras se están adaptando a los cambios producidos por la reconversión monetaria, pues, es una política que tiene carácter obligatorio en toda Venezuela; por consiguiente, si cada persona natural o jurídica cumplen su función en este proceso y se cumplen los estándares planteados por el Ejecutivo Nacional y el BCV, se podrán lograr los objetivos requeridos para el desarrollo del país con la implementación de esta política monetaria.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS COYUNTURAL DEL IMPACTO DE LA RECONVERSIÓN MONETARIA SOBRE LA BANCA ELECTRÓNICA

5.1- Análisis coyuntural del Impacto de la reconversión monetaria sobre la banca electrónica.

Desde el primer día del mes de enero se ha percibido en todo el territorio Nacional, que la medida de reconversión monetaria entro en vigencia de manera oficial, según lo estipuló el Gobierno, por medio del ente encargado de coordinar todo el proceso de cambio de cono monetario, que en este caso no es más que el Banco Central de Venezuela (BCV), es decir, en Venezuela se estrenó una nueva moneda que presenta tres ceros menos que la anterior. El bolívar Fuerte, que trajo consigo una serie de cambios que van más allá de manejar cifras de menor denominación, nuevos billetes y monedas. Rompiendo así, con un esquema económico para irrumpir en la mente de los venezolanos como algo normal, cotidiano y de fácil manejo.

No obstante, con toda la bella publicidad que se le dio al nuevo cambio de escala monetaria, no se pudieron escapar algunas fallas y dudas de los clientes que utilizan los servicios de las instituciones financieras y sobre todo los de la banca electrónica, ya que, al momento de realizar el cambio de moneda, aún no tenían claro la manera cómo realizar algunas transacciones financieras, o en muchos casos si debían expresar los montos en bolívares actuales o en bolívares Fuertes en las planillas tanto de depósitos como de retiro o lo que es aún peor, sentían temor de que su dinero no estuviese a salvo al momento en que se adecuaban los sistemas tecnológicos de las misma.

Al respecto, y en sentido netamente teórico, todos los bancos Nacionales tanto públicos como de los privados tomaron las precauciones correspondientes, para evitar el congestionamiento y confusión, colocando un cartel en sus puertas explicando a sus usuarios como debían elaborar sus transacciones, además informaban como iban expresar los montos en las planillas (si era en bolívares o en bolívares Fuertes).

Asimismo, al nacer el bolívar Fuerte, muchos de los usuarios de la banca comentaban su inconformidad o la dificultad que presentaban ante el cambio, lo que para otros fue algo muy sencillo, de esta forma, algunos usuarios que culminaban de realizar sus transacciones bancarias, por medio de un cajero automático del banco Venezuela expresaron que en la pantalla aparecía el montó en bolívares Fuertes, pero que la máquina está emitiendo aún el bolívar actual. Se escuchaban frases como “la operación es fácil, no genera confusión, a pesar que trabaja con las dos monedas”, y otras como, “no entiendo nada de este cambio”.

Igualmente, algunos clientes del banco Caroní comentaban que el ente había empezado a emitir los nuevos billetes, pero tardó un poco en abrir sus puertas, terminando que afinar los detalles para brindarle una mejor atención al público, aunque se percibió que algunas personas que desconocían el proceso de reconversión retrasaban el trabajo, haciendo preguntas y pidiendo orientación a los trabajadores del banco.

Además, se pudo observar que algunas agencias bancarias continuaron los primeros 15 días del mes de enero trabajando con el antiguo cono monetario, aunque estaban realizando las operaciones de canje de la moneda actual, pero otras como Banesco está dispensando la nueva familia de billetes, incluso en varios de sus cajeros automáticos, a diferencia de la mayoría de los entes bancarios que seguían trabajando a través de sus cajeros con la antigua familia, incluso parte de este servicio

en algunas agencias se encuentra inactivo aún, aunque los sistemas tecnológicos están adecuados.

Cabe considerar, que en el proceso de preparación ante la adquisición de la nueva moneda se determinó que los días 31 de diciembre y primero de enero del 2008 la Asociación Bancaria de Venezuela, procedió a suspender todos los servicios bancarios para culminar de adaptar las plataformas tecnológicas de los bancos a la reforma monetaria, por lo que los últimos días del año 2007 se notó que muchas personas tomaron las precauciones correspondientes y realizaron sus transacciones bancarias con mucha desesperación. El análisis procede a que la realidad fue otra, esta medida se extendió hasta el día en que las instituciones bancarias abrieran sus puertas para prestar servicios al público, es decir aun en esos días se probaban los sistemas, y se desconocían cual fue en realidad los problemas que causó la reconversión monetaria en los bancos. Más sin embargo, en gran parte del territorio Nacional, la mayoría de los entes bancarios prestaron el acostumbrado servicio a sus clientes, aunque muchas de estas presentaban complicaciones en los sistemas y otras culminaban todo lo referente al proceso de adaptación a la reconversión monetaria.

El escenario, calles más desiertas que de costumbre fue el panorama general del primer día de la reconversión monetaria. Ni siquiera los locales nocturnos, las areperas o las panaderías que tradicionalmente abren sus puertas para darles la bienvenida a los clientes en el año nuevo, se atrevieron a atender al público, otros sin embargo, sí lo hicieron y mostraron pocos problemas con la eliminación de los tres céntimos. Sin embargo, alzaron su voz para expresar su mayor queja: los puntos de venta de los bancos marcharon con más lentitud de lo normal o, sencillamente, no funcionaron porque amanecieron sin línea, aunque las instituciones bancarias habían anunciado con antelación que sus servicios de cajeros electrónicos, puntos de venta y banca online quedarían suspendidos por al menos seis horas el 31 de diciembre de 2007 a partir de las 12 de la noche, a fin de ajustar los sistemas para poner en marcha

la reconversión monetaria, este sistema estuvo así por casi una semana, además cabe considerar, que los clientes no indicaron problemas o confusiones con la recepción de los vueltos, pues la mayoría de los locales contaba con más bolívares viejos que Fuertes, así que la entrega del vuelto fue prácticamente igual a la que rigió hasta el último día de 2007.

Por otro lado, había poco auge de clientes en las instituciones financieras, así como también el ambiente era de total normalidad, dejando atrás esa posible situación de confusión que preocupaba tanto a la población en general, así también se percibió que en los entes financieros, sólo pocos comenzaron a emitir el nuevo cono monetario, por el contrario el común denominador fueron las transacciones bancarias con la moneda vieja, principalmente el dinero que dispensaba el banco a los clientes que realizaban un retiro por medio de cajeros automáticos, aunque el Ministro del Poder Popular para las Finanzas, Rodrigo Cabezas, daba declaraciones en La Noticia, de Venezolana de Televisión (VTV), que el 75% de los cajeros automáticos dispensaba con el bs.F y reveló que progresivamente van a estar a 100% a finales del mes de julio del 2008.

De esta misma forma, Armando León, director del Banco Central de Venezuela (BCV), afirmó el tres de enero que en todo el país estaba circulando el bolívar fuerte en todas sus denominaciones, tanto los billetes como las monedas, así mismo, el presidente del Banco Central de Venezuela (BCV), Gastón Parra Luzardo, expresó su satisfacción por los primeros resultados observados con la llegada del bolívar fuerte e informó que los ejemplares de los nuevos billetes comenzaron a ser dispensados por un importante porcentaje de cajeros automáticos de la red bancaria del país, sabiendo la colectividad en general que es mentira, ya que, la moneda en su totalidad no llegó a muchos Estados de Venezuela y las monedas hoy día aun brillan por su ausencia.

Se notó que el ajuste en el sistema bancario aún no estaba listo. Por eso, los cajeros del Mercantil no expresaban en sus pantallas los bs.F. si no que el usuario tenía que elegir la opción “otro monto” y escribir el dinero que deseaban con la actual denominación, esto confundió a más de uno, y habían personas que necesitaban tres intentos para obtener sus billetes ocasionando que tardaran mucho más de lo normal. Otros de los bancos estudiados fue Banesco, institución líder del sistema financiero Nacional, reportó que sus canales de atención (agencias, cajeros automáticos, puntos de venta, banca por Internet y banca telefónica) se adecuaron en tiempo récord a la reconversión monetaria, asimismo, en el Banco Industrial de Venezuela, Provincial, Mercantil, Banfoandes, Federal, Venezuela entre otros, se pudo conversar un poco con los gerentes de dichas instituciones y estos indicaban que se habían realizado muchas pruebas y todas habían culminado exitosamente.

Esos son algunos de los casos que se produjeron producto de la iniciación de la reconversión monetaria en el país, pero no se puede escapar el efecto psicológico que este ocasiona en las personas, por ejemplo una persona que ganaba un millón de bolívares y ahora gana mil. La gente se siente empobrecida, en general se suscita una sensación de pérdida y en ocasiones hasta de susto, porque cuando piden un saldo le dicen: no tienes un millón de bolívares sino mil, entonces se preguntan ¿qué pasó con mi dinero? Hay personas de poco nivel educacional que hasta sienten que las han robado. Unos de los comentarios que surgieron de las personas encuestadas fue el de una señora humilde que representa el extremo de ese efecto psicológico, y desde un cajero de la ciudad de Cumaná dice que al tener menos ceros, “el bolívar fuerte seguro hará que los precios sean más baratos”, otro por ejemplo fue de un señor que trabajaba en el área de servicios y le preocupaba lo complicado que sería dar el cambio por lo complicado lo de los céntimos.

El Gobierno asegura que la nueva moneda, que tiene tres ceros menos y que ya circula por el territorio Nacional no alterará el valor de bienes y servicios, pero para los ciudadanos y con todo lo que ha sucedido esta demostrando lo contrario.

Lo que en realidad se vivió en Venezuela los primeros días del mes de enero se fue una gran incertidumbre en la gente, ya que un gran porcentaje sintió que no participó en la toma de decisiones, que no fue consultada respecto al cambio, que es algo impuesto, en consecuencia, se siente excluida e ignorada y por tanto carece de elementos para justificarlo y comprenderlo. Por otra parte, se trató de una promesa extremadamente cara y vacía porque lo que se ofertó en los medios de comunicación no se cumplió, bueno por ahora. Es un bolívar Fuerte que no muestra fortaleza alguna, primero, la medida fue tomada dentro de un entorno amenazante y restrictivo (control de cambio) y no estuvo acompañada de otras políticas públicas que la compensaran, segundo, en lugar de disminuir la inflación ha aumentado y por último, el país no está nada fuerte, pues tiene una absoluta dependencia de la industria petrolera. Por tanto el cambio se asume como falso, engañoso y por ende, generador de frustración.

Lo cierto es que las personas se sienten excluidas de todo este proceso y solo deben seguir los lineamientos de adaptación porque no les queda de otra, pero también se percibió, en casi todas las instituciones bancarias visitadas, que existía un común denominador, en cuanto a las respuestas de los gerentes, los sistemas funcionan bien, no hay problemas con el personal y mucho menos con los clientes, que la banca electrónica nunca dejó de funcionar aun cuando la Asociación Bancaria de Venezuela circulo días antes de la iniciación del proceso un comunicado en donde expresaba que se iba a producir un cierre por unas horas en los servicios on line, y que sus cajeros y todos mecanismos electrónicos estaban bien adecuados y además probados, es decir no se iba a producir ningún tipo de problemas.

Lo que encontramos en este estudio fue, que esa no era la realidad que se vivía, que por temor a represarías o simplemente por incumplimiento de las leyes de reconversión monetaria, existía el temor de divulgar que era lo que en realidad sucedía.

Una fuente confiable, conocedor e involucrado en este proceso nos hizo muchos comentarios, aunque pidió un voto de confidencialidad, es necesario sacar a la luz pública muchas irregularidades que suceden después de la reconversión monetaria.

Una de estas irregularidades es, que existe una cuenta en los bancos, que se mueve por medio de tarjeta de crédito que permite el sobregiro bancario hasta un límite determinado, por ejemplo la cuenta de 1000000 bs. y que se podía sobregirar a 3000000, al momento en que se adaptan los sistemas se reconvierte el monto de la cuenta más no el monto del sobregiro bancario, es decir que ese cliente podía sobregirarse por 3000000,00 bs.F, y existen muchos casos como estos en los bancos creando un problema tanto para el usuario como para la institución.

Otro caso particular es, la confirmación de pagos de los cheques, para su cancelación por medio de un cajero personal, de un cheque con un monto superior al autorizado, el procedimiento sería realizar una llamada a otro cajero que está detrás de la parte visible de la oficina y este confirma el cheque y luego procede a desbloquear el sistema para autorizar el pago de dicho cheque, con la reconversión los sistemas se reconvirtieron, pero no se bloquearon el pago de cheques con montos superiores a los autorizados, permitiendo el pago de cantidades sin reconvertir, como por ejemplo si se cobraba un cheque con 3000000 bs. pagaban 3000000,00 bs.F.

Otro problema que se presentó fue en cuanto al uso de la banca electrónica, al realizar cualquier operación por medio de este canal se corría el riesgo de perder su operación, por ejemplo cuando realiza el pago de las tarjetas de crédito por este canal,

puede que el pago nunca se realice y lo que es aun peor es que no se podrá recuperar el dinero perdido porque no existiría ninguna evidencia de que fue ejecutada.

Asimismo, al realizar una transferencia bancaria por este medio electrónico, de un banco a otro, puede que en ese tiempo en que el dinero no se encuentra en ninguna parte (esta gravitando en la red) puede que nunca llegue de una institución a otra, perdiendo el dinero de dicha operación.

Los pagos por medio de puntos de ventas, en muchos casos se efectuaron por montos no reconvertidos ocasionando errores en las cuentas de los usuarios.

Al momento de realizar la reconversión monetaria, se reconvirtieron los montos de las cuentas, pero no se reconvirtieron los montos que se descuentan los bancos a su favor como por ejemplo las comisiones bancarias, interés por préstamos, entre otros. Surgieron problemas de forma, una de ellos es cuando se pagan las cuotas por ejemplo de un vehículo que se adquirió a crédito, el procedimiento es que se llena una planilla especial, el problema surge cuando el cliente va a realizar su pago con las dos familias de billetes, se sabe que en un deposito normal y bajo esta condiciones el usuario debe llenar dos planillas, pero en este caso no puede porque se procesaría dos veces la misma información, es cuando el cajero en vez de un operación debe realizar dos una de canje de la moneda y una de pago de servicios, y basta solo con ver la pérdida de tiempo que se genera en las colas de los bancos cuando un ciudadano llega a la caja a depositar o pagar algún impuesto o servicio, sucede algo gracioso el cajero toma el deposito y mira al usuario del banco, para decirle; "Tiene que llenar una planilla con los bolívares Fuertes y otra con los bolívares viejos". Aun no se entiende para muchos porque esta medida que se les ocurrió a los genios del BCV.

Viendo lo que sucede en la realidad: Una persona va al mercado y compra bs.F 82,00 en víveres, entrega al cajero un billete de bs. 50000,00, un billete de bs. F

20,00, tres billetes de bs. F 2,00 y 3 billetes de bs. 2000,00. El cajero cuenta cincuenta, setenta, setenta y dos, setenta y cuatro, setenta y seis, setenta y ocho, ochenta y ochenta y dos, deposita el dinero en la caja de la siguiente forma: el billete de bs. 50000,00 en la gaveta de los de 50, el de bs.F 20,00 en la de los de 20 y los de bs. 2000,00 en la de los de 2, junto con los de bs.F 2,00, sin tener que hacer nada especial. Cobró, entrego la mercancía y el usuario se fue feliz.

Ahora bien, en el banco donde los cajeros son profesionales y están entrenados para recibir billetes y monedas de diferentes denominaciones hay que llenar dos depósitos, pagar los impuestos en moneda nueva o llenar una planilla de canje, para que le cambien de bs. a bs. F, supuestamente es para llevar el control, pero sería más fácil que el control lo llevaran los cajeros del banco, separando al final de su guardia los dos tipos de billetes y llenando un reporte para que el BCV haga los ajustes.

Se desconoce en realidad, porque la mayoría de los gerentes entrevistados ocultaron estos acontecimientos que son de mucha importancia para los usuarios en general, se especula que pudo ser por miedo a que pudieran conocer esto las leyes o simplemente por que hay un ente superior que los obliga a ocultar la verdad de los hechos.

Lo que si es cierto es que en todo el proceso de reconversión monetaria, se incurrieron en muchos costos, que a la banca les tomará varios años amortizar el gasto que ellos realizaron, pero lo que en realidad va a suceder es que el 90% de la ciudadanía siempre son la parte más afectada aunque las instituciones financieras siempre digan lo contrario.

En todo el territorio Nacional, se vislumbro el mismo panorama que presentaron algunas entidades del país como por ejemplo, en Cumaná, Estado Sucre, se apreció que las entidades bancarias laboraron hasta las 12:00 del día del 31 de

diciembre, y desde temprano se formaron largas colas a sus puertas. Muchos usuarios recorrieron sin éxito algunos telecajeros, en Caracas, también se divisó que las instituciones financieras ya mostraban en un 99% la eliminación de tres ceros al bolívar, aunque sucedido lo mismo que en los otros Estados del país.

Así mismo, en el Tigre y Anaco, no se registraron movimiento en los cajeros automáticos de las principales instituciones bancarias, los cuales lucieron desolados y por ello la reconversión no se sintió, y en Puerto la Cruz se notó que los usuarios iban en masa a los cajeros automáticos para retirar efectivo. También los primeros días del mes de enero se noto en todo el Estado Anzoátegui que los bancos comenzaron a suspender todas sus operaciones electrónicas (puntos de venta, Internet y cajeros), para terminar de prepararse para el cambio del régimen monetario.

Lo antes descrito, forma parte representativa de todo el espectáculo Nacional, los resultados de la implementación de la reconversión monetaria en el país fue algo traumática, se puede decir, que por el poco tiempo que hubo para la concientizar y adoptar la nueva medida, lo que si es cierto, es que las instituciones financieras trabajan cada día para prestar más y mejores servicios y todos estos inconvenientes que surgieron a raíz de la adquisición de la nueva moneda, a un corto o mediano plano serán superadas sin ningún contra tiempo, dando así a sus clientes servicios de calidad sin descuidar los aspectos legales que regulan a estas instituciones.

CONCLUSIONES

En base al estudio realizado es posible concluir:

- La Internet es el factor importante y fundamental para la implementación de la banca electrónica, en la gran mayoría de la gama de los servicios electrónicos que se prestan por este medio, requiere de una conexión a la red ampliando de esta manera el mercado financiero, para facilitar las operaciones bancarias que se realiza en las sedes bancarias.
- La Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC`s) son las responsables de que las instituciones financieras se hayan adaptado a los cambios de la sociedad y hayan evolucionado, prestando así, servicios financieros por los medios electrónicos, provocando de esta forma, el nacimiento de la banca electrónica, la cual genera reducción en los costos, brinda mejores servicios y hace más eficiente la actividad bancaria.
- La banca electrónica es un servicio prestado por las instituciones financieras, el cual puede ser utilizado las 24 horas del día, ya sea a través de cajeros automáticos, puntos de ventas, comercio electrónico, tarjetas de débito y crédito, portales de navegación, entre otros; es automatizado y permite que el cliente realice sus operaciones bancarias con mayor rapidez en el menor tiempo y comodidad posible, y con recibiendo un servicio de mucha calidad.
- El uso de la banca electrónica tiene sus riesgos, es por eso que existe organismos reguladores que crean medidas de seguridad cada vez más eficaces para tratar de prevenir los delitos que se cometen por vía electrónica, minimizando así los riesgos, de modo tal que los usuarios se sientan seguros cuando vayan a realizar cualquier transacción por este medio.

- La implementación y adaptación que ha sufrido Venezuela por la adquisición de una nueva escala monetaria, a provocado grandes cambios en todos los sectores del territorio Nacional, pero sobre todo a las instituciones financieras, viéndose estas en la necesidad adaptar sus software para cumplir con las exigencias creadas por el Gobierno Nacional y el BCV, para así, poder seguir prestando sus servicios normales y electronicos a su distinguida cartera de clientes.
- La reconversión monetaria es implementada para fortalecer la moneda y reafirmar el objetivo de estabilidad de la economía, en el marco de un conjunto de políticas orientadas a fortalecer el crecimiento económico y el desarrollo económico-social del país, sin embargo, esta medida hasta ahora no ha cumplido con su objetivo, ya que, los artículos de primera necesidad cada vez son más costosos por una inflación creciente y lo que en realidad va a suceder con esta implementación es una pronta desmonetización.
- Se han presentado muchos problemas en cuanto a la adquisición de una nueva escala monetaria dentro de las instituciones financieras sobre todo en torno a la banca electrónica, ya que luego de las adecuaciones que se realizaron en los sistemas se notaron debilidades al realizar ciertas operaciones por medio de los mecanismos electrónicos que se prestan a través de la banca electrónica, debido a que los sistemas no se encontraban completamente preparados para operar con una nueva moneda, manifestándose en los constantes reglamos bancarios. Cabe destacar que las instituciones financieras necesitaron de mucho capital para la adecuación de sus sistemas.

RECOMENDACIONES

En base al estudio realizado y de acuerdo a las debilidades encontradas, se plantean las siguientes recomendaciones tanto para las instituciones financieras como para los clientes que utilizan los servicios bancarios por medio de la banca electrónica:

- Incrementar la confianza en las personas que utilizan los medios electrónicos, a través del diseño de nuevas políticas y medidas de seguridad necesarias, que les permitan mantener la integridad de los datos procesados durante cada transacción, para que los usuarios puedan realizar sus operaciones bancarias a través de Internet con toda tranquilidad.
- Al emplear el uso de tarjetas de Crédito y Débito se recomienda revisar la factura para verificar si el monto es correcto, esto con el fin de verificar si el monto indicado esta expresado en bs. F., al igual que el monto cobrado. Esta operación se debe realizar cada vez que se realicen transacciones por cualquier mecanismo de banca electrónica.
- Al realizar traspasos de saldos de cuentas de un banco a otro, se debe tener sumo cuidado, ya que, los sistemas informáticos de las entidades bancarias no son completamente confiables, debido a que aun existen fallas en los sistemas producto a la nueva adquisición monetaria y estos no se han adaptado completamente, lo que se recomienda es que no se use este medio para realizar esta clase de operaciones financieras, aunque sea por el lapso de tiempo que dure la transición de la moneda.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adaptación es el mecanismo por el cual un individuo acepta las condiciones y normas de un determinado grupo y se integra para formar parte del mismo. <http://www.monografias.com/trabajos16/diccionario-comunicacion/diccionario-comunicacion.shtml>.

Agentes financieros en el modelo cliente/servidor, es la parte del sistema que facilita el intercambio de la información entre el cliente y el servidor. <http://es.wikipedia.org>.

Back-bone se refiere a las principales conexiones troncales de Internet. Línea de transmisión de información de alta velocidad o una serie de conexiones las cuales conjuntamente forman una vía con gran ancho de banda. http://es.wikipedia.org/wiki/Back_bone.

Back Office (trastienda de oficina) es la parte de la empresa donde tienen lugar las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo. http://es.wikipedia.org/wiki/Back_office

Banca o el Sistema Bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. <http://www.totalbank.com>

Banco es una institución que se encarga de administrar y prestar dinero. <http://www.totalbank.com>

Bolívar el bolívar (bs.) es la moneda de curso legal de Venezuela. Su código ISO 4217 es VEB. Establecida en 1879 como unidad monetaria, lleva el nombre en

honor a Simón Bolívar, héroe de la independencia Latinoamericana.
<http://es.wikipedia.org/wiki/bolívar>.

Call Center Es una unidad funcional dentro de la empresa (o bien una empresa en si misma) diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas.
<http://www.inconcertcc.com/glosario/default.aspx>

Canje Era la manera en que las antiguas civilizaciones empezaron a comerciar. Se trata de intercambiar. <http://es.wikipedia.org/wiki/canje>.

Competitividad Es la característica de una organización cualquiera de lograr su misión, en forma más exitosa que otras organizaciones competidoras. Se basa en la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o ciudadanos a los cuales sirve, en su mercado objetivo, de acuerdo a su misión específica para la cual fue creada. <http://es.wikipedia.org/comp>.

Conexión Circuito virtual de transporte que se establece entre dos programas de aplicación con fines comunicativos, es decir, unión que se establece entre un ordenador e Internet, normalmente a través de la línea telefónica.
<https://belenus.unirioja.es/~diberned/diccionario.htm>

Cono monetario La nueva familia de monedas y billetes como resultado de la reconversión monetaria que adelanta el Banco Central de Venezuela en coordinación con el Ejecutivo nacional. <http://es.wikipedia.org/conomonetario>.

Costos Son los gastos incurridos en la producción, administración y venta de los productos o servicios vendidos en el período.
www.asimet.cl/Finanzas_Empresariales/conceptos.htm.

Dato Es una representación simbólica (numérica, alfabética, etc.), atributo o característica de una entidad. No tiene valor semántico (sentido) en sí mismo, pero

convenientemente tratado (procesado) se puede utilizar en la realización de cálculos o toma de decisiones. <http://es.wikipedia.org/wiki/datos>

Desmonetización Se utiliza para nombrar, tanto la acción como el efecto de abolir el empleo de un metal para la acuñación de moneda. Por otra parte también puede significar quitar a un papel moneda, o a la moneda misma, su valor legal. Por último, la palabra desmonetización también se usa cuando se convierte, por fundición, la moneda en pasta, destinándola a otros usos. "<http://www.insertcdr.com/articulos/Diccionario>"

Economía Es aquella que abarca todos los problemas relacionados con la determinación del precio de las cosas, con el análisis de actividades que implican costes y que producen beneficios medibles en dinero, en suma, con la producción y distribución de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades humanas. <http://es.wikipedia.org/wiki/econom>.

Inflación Es el aumento sostenido y generalizado del nivel de precio de bienes y servicios, medido frente a un poder adquisitivo estable. Se define también como la caída en el valor de mercado o del poder adquisitivo de una moneda en una economía en particular, lo que se diferencia de la devaluación, dado que esta última se refiere a la caída en el valor de la moneda de un país en relación con otra moneda cotizada en los mercados internacionales, como el dólar. <http://es.wikipedia.org/wiki/inflaci3n>.

Información Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. <http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci3n>

Innovación Es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad. <http://es.wikipedia.org/wiki/innov>.

Interfaz Dispositivo electrónico entre dos soportes que permite intercambiar información entre diferentes elementos lógicos de un sistema informático y presentar al usuario los resultados de la acción. <http://es.wikipedia.org/wiki/Interfaz> (electrónica).

Internet Es una red mundial de computadoras con un conjunto de protocolos, el más destacado. Es la red de redes. Sistema mundial de redes de computadoras interconectadas. <http://es.wikipedia.org/wiki/Inter>

Macroeconomía Es el estudio global de la economía en términos del monto total de bienes y servicios producidos, el total de los ingresos, el nivel de empleo, de recursos productivos, y el comportamiento general de los precios. La macroeconomía puede ser utilizada para analizar cuál es la mejor manera de influir en objetivos políticos. <http://es.wikipedia.org/wiki/macroEconom>.

Mercado Es cualquier conjunto de transacciones, acuerdos o intercambios de bienes y servicios entre compradores y vendedores. En contraposición con una simple venta, el mercado implica el comercio regular y regulado, donde existe cierta competencia entre los participantes. "<http://es.wikipedia.org/wiki/Mercado>

Moneda Dinero metálico acuñado por la autoridad monetaria. Sinónimo de dinero. En esta acepción el término se refiere a la unidad monetaria que se usa en un país, tal como el franco suizo, el mercado alemán o el dólar estadounidense. <http://www.insertcdr.com/articulos/Diccionario>

NTICs Son sistemas y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática. Son las siglas de: Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. <http://www.google.co.ve>.

Operaciones Es el método, acto, proceso, o efecto de utilizar un dispositivo o sistema. <http://es.wikipedia.org/wiki/operac>.

Política Fiscal Es una política económica que usa el gasto público y los impuestos como variables de control para asegurar y mantener la estabilidad económica, en esta política el Estado participa activamente a diferencias de otras como la monetaria. <http://es.wikipedia.org/wiki/finanzas>.

Política Monetaria Es una política económica que usa la cantidad de dinero como variable de control para asegurar y mantener la estabilidad económica. Cuando se aplica para aumentar la cantidad de dinero, se le llama política monetaria expansiva, y cuando se aplica para reducirla, política monetaria restrictiva. <http://es.wikipedia.org/wiki/pol>.

Portales Desde el punto de vista tecnológico, un portal es una aplicación Web que permite algún grado de personalización para el usuario final e integra información de múltiples orígenes, independientemente de su fabricante o plataforma y utiliza alguna tecnología de componentes. <http://es.wikipedia.org/wiki/.portales>.

Redes Es el conjunto de recursos, tales como las líneas de transmisión, enlaces y nodos de conmutación, que permiten la comunicación entre usuarios de los terminales (teléfonos, estaciones de datos, etc.) conectados a ellas. "<http://www.insertcdr.com/articulos/Diccionario>"

Retos Asunto que resulta difícil realizar o llevar a cabo. Desafío. <http://es.wikipedia.org/wiki/retos>

Riesgo Es el potencial que puede surgir por un proceso presente o un suceso futuro. <http://es.wikipedia.org/wiki/riesgos>.

Seguridad Es una preocupación cuando se compra a través de Internet. Cada operación que el usuario realice por intermedio de portales estará protegida con la mejor tecnología disponible, es decir, la seguridad de la información que se transmite entre el usuario y el Portal. <https://www.pagouniversal.com.ar/TermsConditions.aspx>.

Servicio Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente, es decir, es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. www.definicion.org/diccionario/268

Sistema Es un conjunto ordenado de elementos que se interrelacionan entre si. <http://es.wikipedia.org/wiki/sistema>.

Software También conocido como soporte lógico, compendia todo tipo de programas, utilidades, aplicaciones, sistemas operativos, drivers que hacen posible que el usuario pueda trabajar con la máquina. La parte "que no se puede tocar" de un ordenador: los programas y los datos. <http://www.insertcdr.com/articulos/Diccionario>

Sucursal Establecimiento dependiente de una sociedad y que actúa bajo las directrices de la sede central. es.wikipedia.org/wiki/sucursal.

Tecnología Es un concepto amplio que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas. <http://es.wikipedia.org/wiki/tec>.

Telecomunicación Es una técnica consistente en transmitir un mensaje desde un punto a otro, es decir, es toda transmisión, emisión o recepción, de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos. <http://www.insertcdr.com/articulos/Diccionario>.

Transacciones Son todas aquellas operaciones que involucra el traslado de algo de valor entre dos o más entidades, las transacciones se registran en un entorno de información de negocios (compra-venta). <http://es.wikipedia.org/wiki/transsación>.

Usuario Es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o más bien, es aquella persona que usa un bien o servicio público o privado, empresarial o profesional. www.definicion.org/diccionario/268.

Web Servidor de información WWW. Se utiliza también para definir el universo WWW en su conjunto. La World Wide Web (del inglés, Telaraña Mundial), la Web o WWW, es un sistema de hipertexto que funciona sobre Internet. <http://es.wikipedia.org/wiki/.web>

BIBLIOGRAFÍA

Texto

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Briz, J. y Laso, I. (2000). *Internet y Comercio Electrónico*. Ediciones Mundi-Prensa. España: Esic Editorial.

Claret, A. (2007). *Cómo Hacer y Defender una Tesis*. (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Texto.

Gómez, A. (2003). *Las Claves de la Economía Digital*. México: Alfaomega.
Paccannis, F. (1986). *Evolución de la Banca en Venezuela*. (8ª ed.). Caracas: Biblioteca del BCV.

Tapscott, D.; Lowy, A. y Ticoll, D. (1999) *La Era de los Negocios Electrónicos*. Santafé de Bogota: Mc Graw –Hill.

Trabajos de Grado

Tachinamo, P. (2004). *Análisis del impacto de la implementación de la Banca Electrónica como nueva herramienta en la prestación de servicios*. Universidad de Oriente.

Cordero, V. y Sifontes. (2007). *Banca electrónica una herramienta para el desarrollo de ventajas competitivas*. Universidad de Oriente.

Documentos Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de La República Bolivariana de Venezuela* N° 36.860, diciembre de 1999.

Ley del Banco Central de Venezuela. (2001). *Gaceta Oficial* N° 37.296, Octubre de 2001.

Ley Especial Contra Delitos Informáticos. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 37.313, octubre de 2001.

Ley Especial Sobre Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas. (2001). *Gaceta Oficial* N° 1.204, febrero de 2001

Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 1.526, noviembre de 2001.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones. *Gaceta Oficial* N° 36.970, junio de 2000.

Ley de Reconversión Monetaria. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 36.638, marzo de 2007.

Normas que Rigen la Expresión Monetaria y el Redondeo. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 38.711, junio de 2007.

Revistas

De Rivera. (2000). *Comercio Electrónico Venezolano. Negocios On Line. Revista PC Magazine en Español. Volumen 10.* En: Internet World Venezuela. Caracas: noviembre (2000).

Gómez, J. (2001). *Sin taquillas, sin agencias.* Revista PC World Venezuela N° 58. Grupo Editorial Producto. Caracas, Venezuela.

Grasso, J. (1996). *La banca del siglo XXI.* Revista Dinero; p. 32-34.

Grasso, J. (2001). *Retos de la banca del tercer milenio.* Revista Dinero N° 155. Grupo Editorial Producto. Caracas, Venezuela.

Rengifo, E. (1999). *Por Favor me da un combo.* En: Internet World Venezuela. Caracas: Septiembre (1999); p. 33-36.

Artículos en Páginas Web:

Álvarez, C. (2002). *La banca electrónica, ¿confiamos en ella?*. Disponible en: www.yahoo.com. (2002).

Duran, R. (2007). *Reconversión monetaria.* Disponible en: www.Venezuelareal.com. (2007).

E-banking. (2001). La banca se conecta al usuario. Disponible en: www.pcworld.com.ve.

Ferreres, M. (2000). *Uso y usabilidad de la banca online.* Disponible en: www.baquia.com.

Gasparri, E. (2005). *La banca electrónica.* Disponible en: www.pcworldVenezuela.com

González, E. (2000) *La banca electrónica.* Disponible en: www.google.com.

Lara, L. (2000). *La banca sin billete.* Disponible en: www.dinero.com.ve.

Martínez, A. (2002). *La banca electrónica, un nuevo motor de innovación tecnológica.* Disponible en: www.google.com.

Moquillaza, M. (2002). *Los bancos y las nuevas tecnologías.* Disponible en: www.monografías.com.

Moreno, D. (2002). *Banca por Internet: las nuevas tendencias de atención al cliente bancario.* Disponible en: www.google.com.

Ríos, P. (2000). *Las ventajas y desventajas de la banca electrónica.* Disponible en: <http://www.yahoo.com>.

Páginas Web:

<http://bcv.org.ve>

<http://reconversionbcv.com.ve/noticias/bcv-pide-evitar-que-el-macro-Redondeo-afecte-la-inflación/#more-172t>

<http://www.dinero.com.ve>.

<http://www.noticias24.com/actualidad/p=8869>

<http://monografías.com/trabajos11/bancalec/bancalec.shtml>

http://noticieroventevision.net/Index_not_

<http://www.reconversiónbcv.org.ve/files/pdf/aspectosnov07.pdf>

<http://www.banesco.com/>

<http://www.banesconline.com/>

<http://www.baquia.com/>

<http://www.gatelink.net/>

<http://www.sudeban.gov.ve/>

<http://www.mf.gov.ve/>

<http://www.pcworld.com.ve/>

<http://www.unibanca.com.ve/>

<http://reconversiónbcv.org.ve>

<http://www.geocite.com>

<http://tendenciasdigitales.com>

<http://www.baquia.com/>

http://www.venamcham.org/eventos/reconversión_monetaria.htma

Informes Técnicos

Banco Central de Venezuela. (2007). *Lineamientos para la adaptación de los Sistemas y Tecnologías de Información Basados en la Reconversión Monetaria*. Caracas: BCV.

Documentos Obtenidos Por Correo Electrónicos (E-Mail)

Benavente, N. (2007) ¿Cómo afecta a las personas naturales y jurídicas la Reconversión Monetaria? Documento en línea. Disponible en: INFO@TUESTADOFINANCIERO.COM

Guerra, J. (2007). *La Reconversión Monetaria en Venezuela* Documento en Línea. Disponible en: info.penv@gmail.com

Olivieri, M. (2007). *La Reconversión Monetaria*. Documento en línea. disponible en: mparis@opencrom.com.

Paris, M. (2007). Retos de la Reconversión Monetaria Documento en línea. Disponible en: mparis@opencrom.com

ANEXOS

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



Tema: banca electrónica y reconversión monetaria

Curso Especial de Grado “Economía Digital”

Facilitador: Rafael García.

Encuestas

¿Realiza usted operaciones bancarias por medio de la banca electrónica?

Si _____

No _____

¿Cuál le ofrece más seguridad?

Cajeros automáticos _____.

Puntos de venta _____.

Banca telefónica _____.

Otros _____.

¿Qué nivel de seguridad le proporciona el uso de la banca electrónica?

Bajo _____	Medio _____	Alto _____
<p>¿Es más seguro el uso de la banca electrónica con la implementación de la reconversión monetaria?</p>		
<p>Si _____ No _____</p>		
<p>¿Por qué? _____</p>		
<p>_____</p>		
<p>_____</p>		
<p>¿Cómo ha influido en usted la implementación de la reconversión monetaria en cuanto el uso de la banca electrónica?</p>		
<p>Desconocimiento de proceso _____.</p>		
<p>Complejidad en las operaciones _____.</p>		
<p>Poco interés en el proceso _____.</p>		

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



Tema: banca electrónica y reconversión monetaria

Curso Especial de Grado “Economía Digital”

Facilitador: Rafael García.

Entrevistas a las instituciones financieras

¿Cómo ha sido la implementación de la reconversión monetaria en los sistemas bancarios?

¿Todos los Software`s han sido adaptados a la fecha establecida por el BCV?

¿Estos cambios trajeron consecuencias?

¿Los trabajadores se han adaptado al cambio de moneda?

¿Cómo llevan actualmente la contabilidad del banco?

¿Cómo afectan estos cambios a la banca electrónica?

¿Después de la implementación de esta política la banca electrónica es más utilizada?

¿Qué nivel de costo se utilizó en la implementación de esta medida?

¿El nivel de reglamos por operaciones bancarias se ha mantenido igual?

¿Cree que este cambio cubrió las expectativas planteadas por el Gobierno Nacional y el BCV?

Presentación de los Nuevos Billetes

ANVERSO:



País emisor

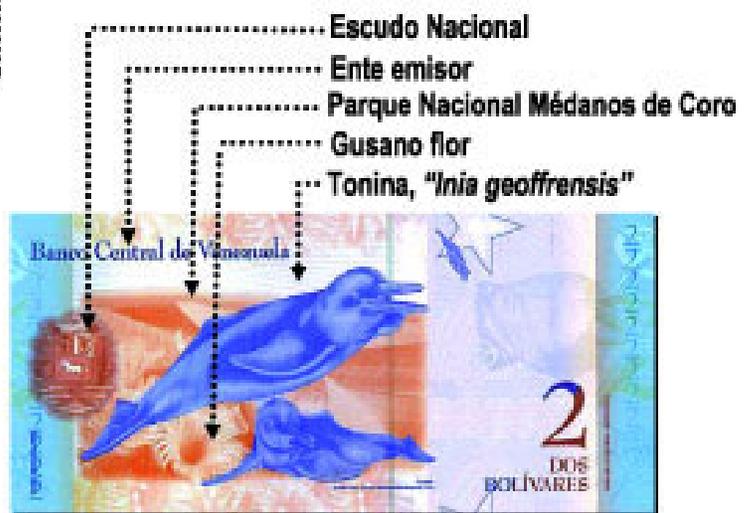
Seriales

Denominación en números y letras

Firmas de las autoridades del BCV

Francisco de Miranda "Generalísimo"

REVERSO:



Escudo Nacional

Ente emisor

Parque Nacional Médanos de Coro

Gusano flor

Tonina, "*Inia geoffrensis*"

Presentación de los Nuevos Billetes

ANVERSO:



País emisor

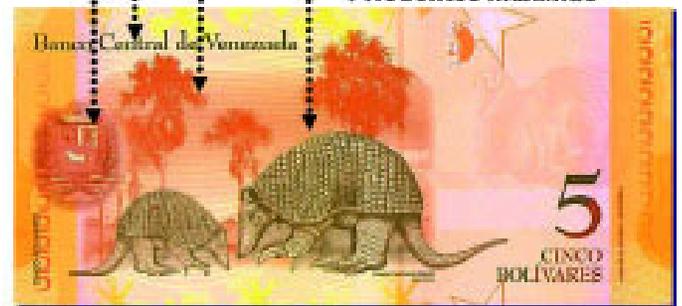
Seriales

Denominación en números y letras

Firmas de las autoridades del BCV

Pedro Camejo (Negro Primero)

REVERSO:



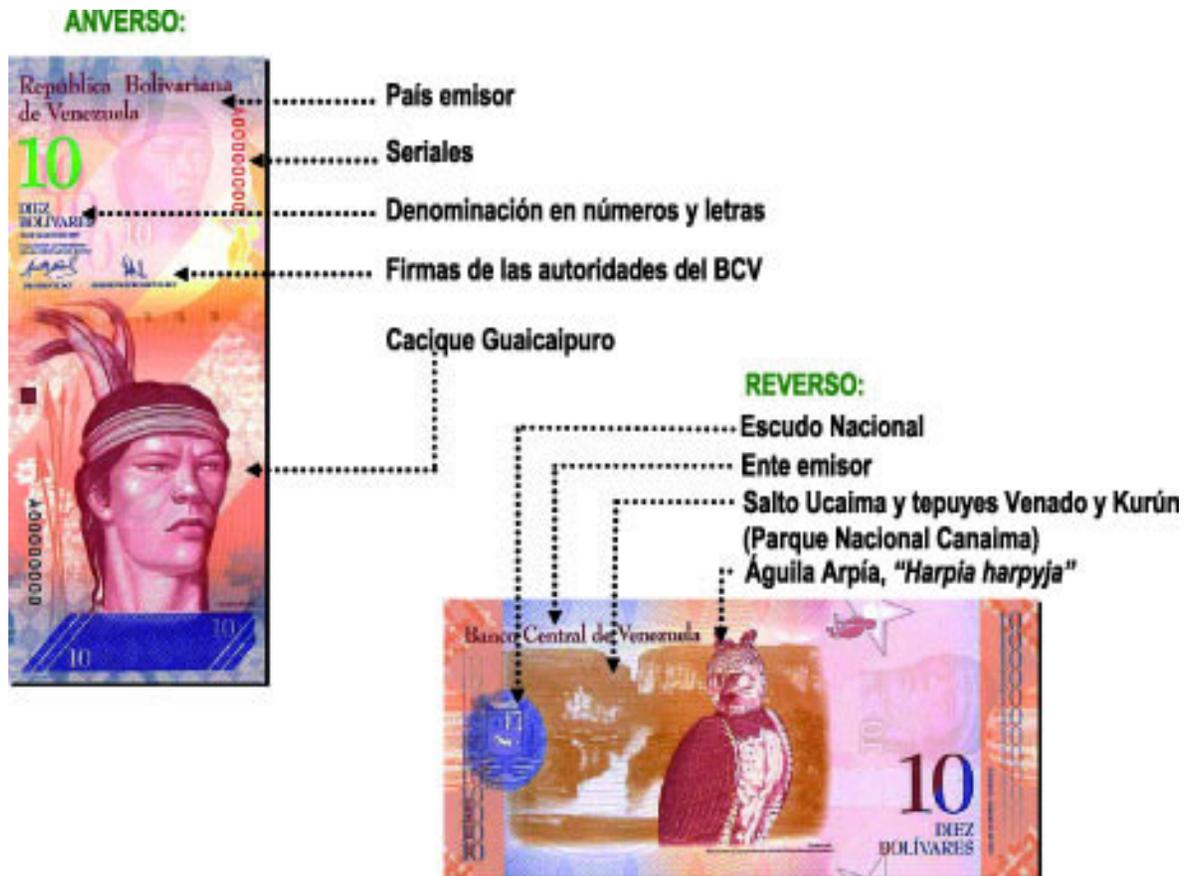
Escudo Nacional

Ente emisor

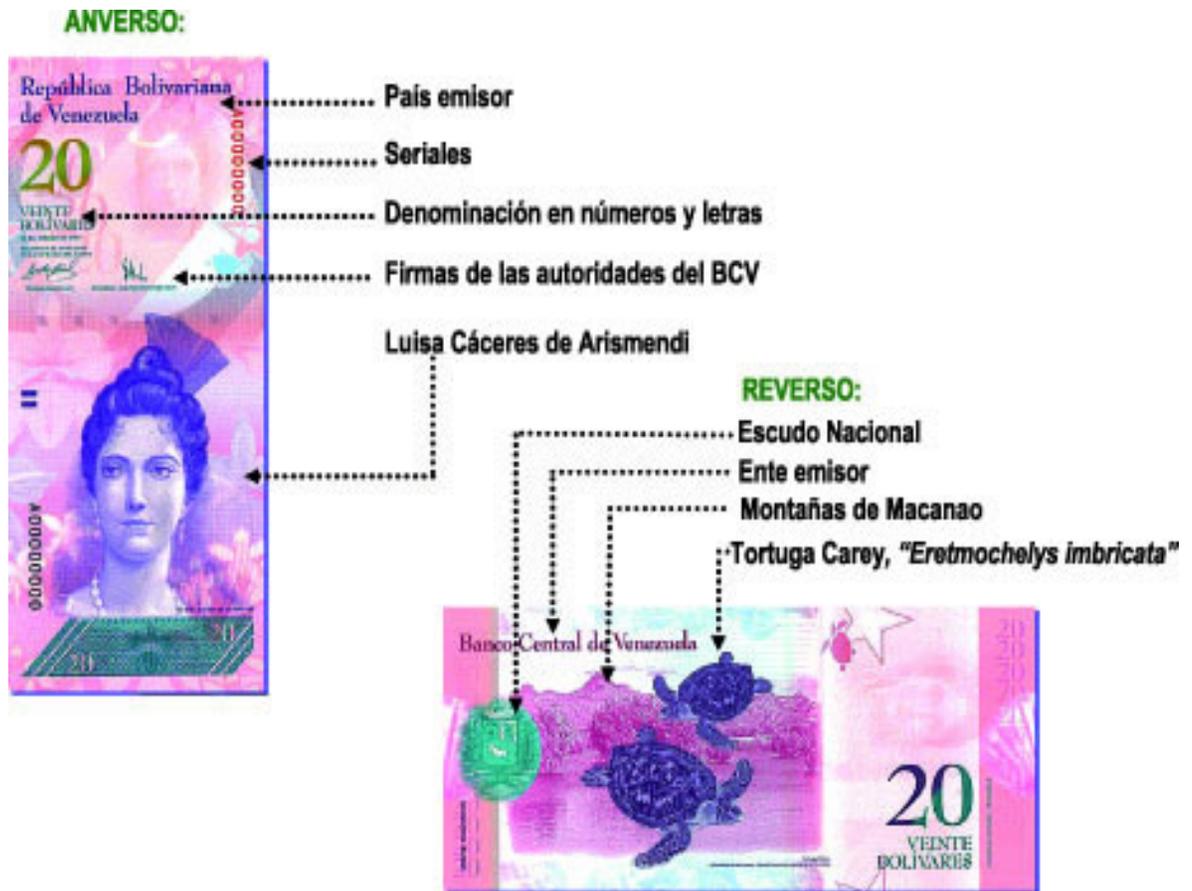
Los Llanos

Cuspón o Cachicamo Gigante,
"Priodontes maximus"

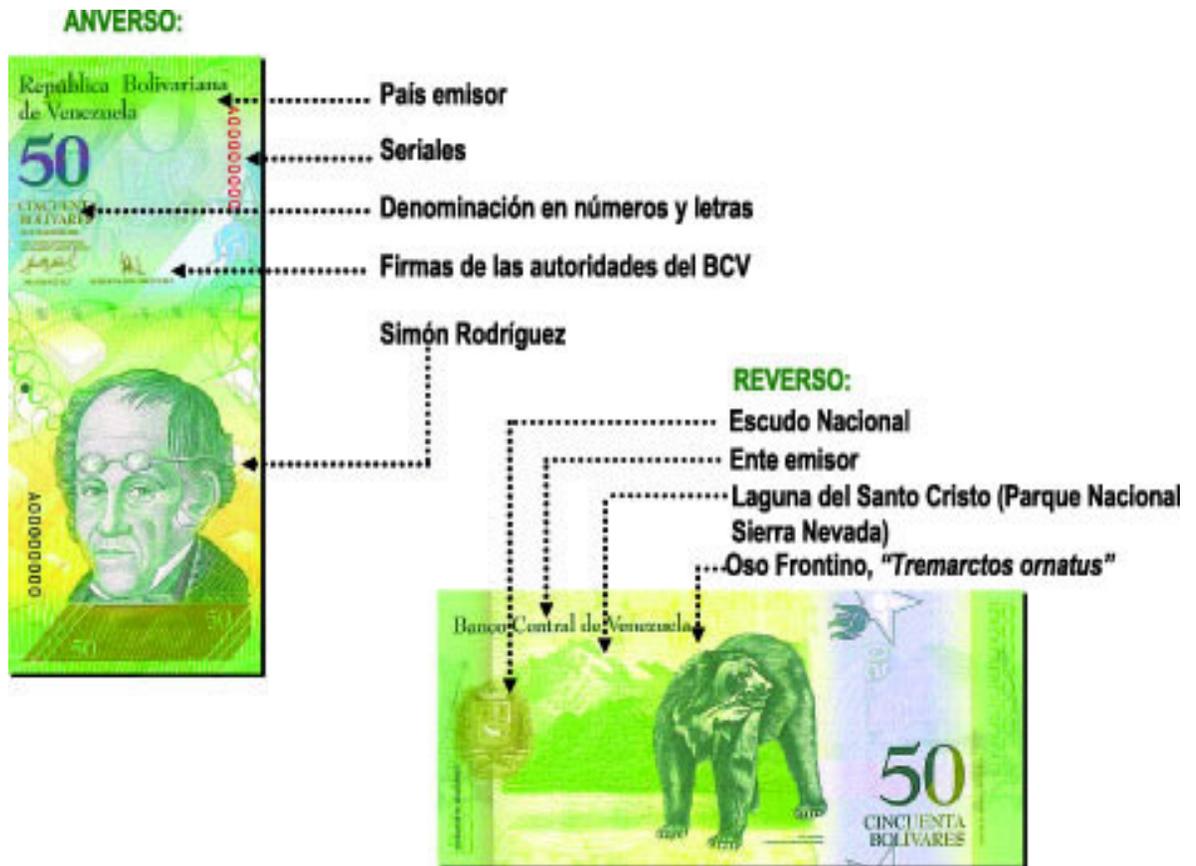
Presentación de los Nuevos Billetes



Presentación de los Nuevos Billetes



Presentación de los Nuevos Billetes



Presentación de los Nuevos Billetes

ANVERSO:



País emisor

Seriales

Denominación en números y letras

Firmas de las autoridades del BCV

Simón Bolívar "Libertador"

REVERSO:

Escudo Nacional

Ente emisor

Guaraira Repano (Parque Nacional El Ávila)

Cardenalito, "*Carduelis cucullata*"



Presentación de las Nuevas Monedas



Presentación de las Nuevas Monedas

ANVERSO



REVERSO



ANVERSO



REVERSO



ANVERSO



REVERSO



El Nuevo Cono Monetario

Bolívares fuertes			Bolívares
		Bs.F. 100	Bs. 100.000
		Bs.F. 50	Bs. 50.000
		Bs.F. 20	Bs. 20.000
		Bs.F. 10	Bs. 10.000
		Bs.F. 5	Bs. 5.000
		Bs.F. 2	Bs. 2.000
		Bs.F. 1 (un bolívar fuerte)	Bs. 1.000
		Bs.F. 0,50 (cincuenta céntimos)	Bs. 500
		Bs.F. 0,25 (veinticinco céntimos)	Bs. 250
		Bs.F. 0,125 (doce céntimos y medio)	Bs. 125
		Bs.F. 0,10 (diez céntimos)	Bs. 100
		Bs.F. 0,05 (cinco céntimos)	Bs. 50
		Bs.F. 0,01 (un céntimo)	Bs. 10

TRÍPTICO SOBRE EL REDONDEO EMITIDO POR EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA



Bolívar Fuerte
Una economía fuerte
Un bolívar fuerte
Un país fuerte

EL REDONDEO EN LA RECONVERSIÓN MONETARIA

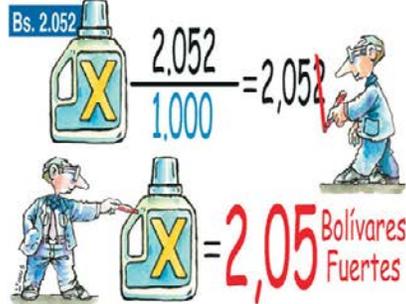
El 21 de junio de 2007, el Directorio del Banco Central de Venezuela aprobó las Normas que regirán la reexpresión y el redondeo, en la cual se desarrollan algunos aspectos del Decreto-Ley de Reconversión Monetaria para que este cambio inédito en el país fluya de forma sencilla.

Sólo 2 decimales

La regla del redondeo empleada para la reexpresión monetaria se aplicará con el objeto de que el precio o valor individual de los bienes y servicios, así como otros importes monetarios, se lleven a dos decimales.

Ejemplos

Si el precio actual de un producto X es Bs. 2.052, al dividir esta cantidad entre 1.000 para expresarla en bolívares fuertes, queda en 2,052. Como el tercer decimal es menor que 5, sencillamente se elimina y el segundo decimal no varía. Así, el precio redondeado del producto X es Bs.F. 2,05.



Bs. 2.052

$$\frac{2.052}{1.000} = 2,052$$

2,05 Bolívares Fuertes

Si el precio actual de un producto Y es Bs. 3.438, la división entre mil da como resultado 3,438. Como el tercer decimal es mayor que 5, al desaparecer hay que agregarle 1 al segundo decimal. Entonces, el precio redondeado del producto Y es Bs.F. 3,44.

Excepciones

Para garantizar que el efecto del redondeo en los precios sea mínimo, el BCV estableció unas pocas excepciones:

- Combustibles de uso automotor
- Gas Licuado del Petróleo (GLP) que se comercializa a granel
- Servicios de agua, electricidad, gas metano
- Servicios de telefonía e Internet

En todos estos casos, los precios serán reconvertidos dividiéndolos entre 1.000 y reflejándolos como mínimo con tres (3) cifras decimales, sin perjuicio de que pueda emplearse un número mayor de decimales, en atención a las normas, prácticas y convenciones existentes en la materia.

Ejemplos

Un litro de gasolina de 95 octanos cuesta Bs. 97. Si se compran 30 litros de gasolina, el monto total a pagar es de Bs. 2.910. A partir del 1° de enero de 2008, con la reconversión, el precio del litro de gasolina se reexpresará con sus tres decimales; es decir, Bs.F. 0,097 y el monto total a pagar por los mismos 30 litros de gasolina será Bs.F. 2,91.

Exhibición de precios

La norma establece que a partir del 1° de octubre de 2007, y hasta que el Banco Central de Venezuela disponga lo contrario, deberán mostrarse, ofertarse, exhibirse o exponerse a la vista del público, los precios de los bienes y servicios, tanto en bolívares actuales como en bolívares fuertes, usando las expresiones y los símbolos "Bolívares/Bs." y "Bolívares Fuertes/Bs.F.", a través de habladores, tarifarios, material publicitario o informativo, y otros instrumentos o mecanismos que cumplan la misma función que éstos, ello independientemente de los medios físicos o electrónicos empleados para su difusión.

No será necesario indicar en las facturas ni en el cuerpo del producto los precios y montos de la transacción en bolívares actuales y bolívares fuertes.



BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

Haz click en: www.reconversionbcv.org.ve

Portales de las instituciones financieras que prestan servicios de Banca Electrónica

The screenshot shows the Banesco website homepage. At the top, there is a navigation menu with links: Banco 24 Horas, Productos y Servicios, Novedades, Agencias, Tasas y Tarifas, Solicitudes Online, Datos Económicos, and Somos Banesco. Below the menu is a large orange banner with the text "¡Últimos día".

The main content area is divided into several sections:

- Su Banco Online:** A list of services including BanescoOnline, BanescoOnline Fideicomiso, Pago Electrónico, and CrediCarro por Internet.
- PRODUCTOS Y SERVICIOS:** A section with tabs for "Personas" and "Empresas". Below it, a "¿QUÉ HAY DE NUEVO?" section lists updates: "Acciones Preferidas Banesco. Últimos días! Sólo hasta el 10 de abril", "Su compra le puede salir gratis, iserán 2.000 ganadores mensuales!", "Vea aquí el Prospecto de Oferta Pública de Obligaciones Quirografarias", and "Recaudos a consignar para la 4ta. Convocatoria de CADIVI".
- ¡ENTRE AQUÍ para saber más!**: A promotional banner for preferred shares.
- ¡Protéjase contra el fraude AQUÍ!**: A security banner featuring a padlock icon.
- SECCIONES ESPECIALES:** A list of special sections: Calculadora, Reconversión Monetaria, Agenda, Calculadora de Retorno.
- AQUÍ ENTRE NOS...:** A section with news items: "Más de 11.600 Microcréditos otorgó Banca Comunitaria Banesco" and "El porcentaje incrementó entre socios de...".
- Sus datos bancarios son confidenciales ¡NO LOS REVELE! Conozca más aquí**: A security warning banner.
- Bolívar Fuerte**: A banner for the Bolívar Fuerte program, with the text "Vea aquí lo nuevo en Reconversión Monetaria".

The browser's address bar shows "http://www.banesco.com/" and the system tray at the bottom indicates the date and time as "20:46".

Portales de las instituciones financieras que prestan servicios de Banca Electrónica

Internet Explorer browser window showing the website for Banco Industrial de Venezuela (BIV). The address bar displays <http://www.biv.com.ve/>.

The website header includes the logo for Banco Industrial de Venezuela and navigation links: [Nosotros](#), [Personas](#), [Empresas](#), and [Ubianos](#). The date is **Miércoles, 09 de Abril de 2008, 09:21**.

The main content area features several sections:

- BIVNET en línea:** Links for [Personas Naturales](#) and [Personas Jurídicas](#).
- Ubianos:** Contact information: **Llámanos** (0-500-BIVREAL (2487325)) and **Visítanos** (Sera. Av. Las Delicias, Torre Financiera, Banco Industrial de Venezuela, Caracas, Venezuela).
- Activas TASAS Pasivas** and **TARIFAS Y COMISIONES**.
- Gobierno en línea**.
- CUENTA AHORRO:** Promotional banner with the text "CONOZCA SUS BENEFICIOS" and "Queremos ofrecerte lo mejor para hacer tu futuro".
- Noticias del Día:**
 - Bs. 71 millardos entregó el BIV a Organizaciones Comunitarias de Viviendas:** "Con el propósito de respaldar la puesta en marcha de los proyectos sociales y comunitarios se liquidó siete contratos de créditos a corto plazo."
 - Al servicio de los más necesitados:** "En el marco de la realización de los X Juegos Nacionales se hizo entrega de varias donaciones en el estado Yaracuy." (Accompanied by a flag graphic and "Llanos 2007" text).
 - Para fortalecer la integración entre los pueblos:** "Por tercer año consecutivo, el Banco Industrial de Venezuela (BIV), participó en la XXV Feria Internacional de La Habana." (Accompanied by the Cuban flag).
- ALERTA:** "Ejete el fraude electrónico" and "Tips de Seguridad".
- Bolívar Fuerte:** "Infórmese aquí de todo este proceso".
- ¿Aún no las tienes?:** Promotional for credit cards with a "Click Aquí" button.
- MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LAS FINANZAS:** Logo and text.
- Atención al Ciudad@no:** Customer service icon.
- Habitat:** Logo with the tagline "porque un mundo mejor".

The bottom of the browser window shows the taskbar with open applications: "Banco Industrial de...", "Documento1 - Micros...", and system tray icons including "Internet" and "100%". The system clock shows 20:51.

BBVA Banco Provincial - Windows Internet Explorer proporcionado por Windows uE

http://www.provincial.com/1vz/index.jsp

online banking - Búsqueda G... BBVA Banco Provincial

Mapa | BBVA.com | Oficinas y Cajeros | Contacto | Seguridad

Búsqueda Powered by Google

BBVA Banco Provincial

PARA TI | PARA TU EMPRESA | PARA TU COMERCIO | CORPORATIVA | INFORMACIÓN | VIP BBVA | JÓVENES

Ingresar a tu banca on-line

- BBVA Provinet Personas
- BBVA Provinet Empresas
- BBVA Provinet VIP
- BBVA Cash
- Depósitos Masivos

Inicio

¿París? ¿New York? ¿Río?

Exposición: "El Ávila, morada de miradas"

Bolivar fuerte

Fundación Banco Provincial

- Recursos Humanos
- Únete a nuestro equipo
- Convocatoria CADIVI
- Consulta el listado de clientes

Promociones y Novedades

Mira todo lo nuevo que tenemos para ti.

Tu comercio es un pasaporte para el viaje de tus sueños
Consulta los cupones de la promoción

Tus Tarjetas te llevan al viaje de tus sueños
Consulta los cupones de la promoción

Tu eliges la tienda...
¡Nosotros te lo entregamos en tu casa!

¡HP Pavilion al mejor precio!
Laptop y Tablet PC! Con descuento adicional a Clientes Provincial, entrega inmediata y garantía en Venezuela

Internet 100%

BBVA Banco Provincia... Documento1 - Micros... 20:47

Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	Banca Electrónica y Reconversión Monetaria: Un Análisis coyuntural
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Landaeta Mendoza, Ana J.	CVLAC	15741132
	e-mail	Ana_15@hotmail.com
	e-mail	Stefanialandaeta@yahoo.es
Vásquez Salazar, Veruska del V.	CVLAC	16702847
	e-mail	Veruskavasquez@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Banca Electrónica
Reconversión Monetaria
Economía digital
NTIC (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación)
Tecnología
Adecuación Tecnológica

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Administrativas	Contaduría

Resumen (abstract):

La banca es uno de los sectores más dinámicos del mercado económico, siendo afectada por numerosos cambios entre los que destacan los tecnológicos; provocando así que ésta se adapte, dando paso a lo que hoy conocemos como banca electrónica, es una herramienta que ofrecen las instituciones financieras a sus clientes para que realicen sus operaciones en el momento que ellos lo dispongan sin limitaciones de tiempo ni de espacio, con el solo uso de computadoras conectadas a Internet y otros dispositivos electrónicos. Esta nueva modalidad, no sólo está revolucionando el procesamiento de las transacciones, sino también la atención al cliente, ya que pueden ofrecer cada vez mejores servicios. Con todo este salto cuántico que ha dado el sistema bancario venezolano, surge otro cambio de gran investidura económica como lo es la reconversión monetaria, que no es más que un conjunto de políticas diseñadas para simplificar el uso y manejo del dinero Nacional, con el objeto de reducir las cantidades, eliminándole tres ceros a cualquier operación monetaria que se realice. Hoy día, la banca electrónica, ya adaptó este cambio, es por esto que esta investigación basó en realizar un análisis coyuntural de la reconversión monetaria y su impacto en la banca electrónica en el marco del mercado financiero, para ello se utilizó una investigación documental de campo y un nivel de estudio explicativo, además se realizó un análisis fenomenológico con el que se percibió al objeto de estudio tal y como se manifestó, llegándose a la conclusión que el panorama Nacional esta sintiendo los cambios que ha generado la implementación de la reconversión monetaria, pudiendo percibirse que el sistema bancario fue el sector más afectado sobre todo la banca electrónica, esta ha perjudicado directamente a sus usuarios al momento de que estos realizan sus operaciones por este medio.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
García M., Rafael J.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	10462247
	e-mail	rafael@rjgm.net
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2008	04	16
------	----	----

Lenguaje: Spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-LandaetayVasquez	Application/Word

Alcance:

Espacial: Sucre UDO Cumaná

Temporal: 5 años

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública.

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio:

Contaduría

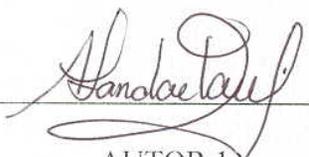
Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo de Sucre

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

Derechos:

Los autores nos reservamos los derechos de propiedad intelectual así como todos los derechos que puedan derivarse de patentes industriales o comerciales. Solo le damos el derecho de publicar el resumen de dicho trabajo.



AUTOR 1

Ana J. Landaeta M.

C.I: 15.741.132.



AUTOR 2

Veruska del V. Vásquez S.

C.I: 16.702.847.



JURADO 1

Prof. Rafael García.

C.I: 10.462.247

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:



