



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

“Aplicación de las Nuevas Tecnologías de  
Información y Comunicación (NTIC) y  
las diferencias de su concepción  
en la Banca Pública y Privada, en Venezuela.”

Realizado por:  
Gil Z., Alfredo R.  
López V., Elvis L.

Trabajo Final de Grado modalidad Curso Especial presentado como requisito parcial  
para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Cumaná, abril de 2.008

## INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTO .....	IX
AGRADECIMIENTO .....	X
LISTA DE ILUSTRACIONES.....	XI
RESUMEN.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.2 OBJETIVOS .....	9
1.2.1 General.....	9
1.2.2 Específicos .....	9
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	9
1.4 METODOLOGÍA .....	10
1.4.1 Nivel de investigación .....	11
1.4.2 Diseño de investigación.....	11
1.4.3 Fuentes de información.....	11
1.4.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos .....	12
1.4.5 Población .....	12
1.4.6 Presentación De Los Datos.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL .....	14
2.1 ANTECEDENTES .....	14
2.2 BASES TEÓRICAS .....	15

2.2.1 Definiciones de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC). .....	15
2.2.2 Objetivos de las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC). .....	16
2.2.3 Características de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC). .....	17
2.2.4 Clasificación de la Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC). .....	19
2.2.5 Importancia de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC). .....	21
2.2.6 Ventajas y desventajas de las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC). .....	22
2.2.7 Definición de la Banca e Instituciones Financieras .....	24
2.2.8 Clasificación de la Banca e Instituciones Financieras .....	25
2.2.9 Objetivos de la Banca e Instituciones Financieras .....	28
2.2.10 Características de la Banca e Instituciones Financieras .....	28
2.2.11 Funciones de la Banca e Instituciones Financieras.....	30
2.2.12 Organización de la Banca e Instituciones Financieras. ....	31
2.2.13 Productos y servicios ofrecidos por la Banca Pública en Venezuela. .....	32
2.2.15 Productos y servicios ofrecidos por la Banca Privada en Venezuela. .....	33
2.2.16 Operaciones que realizan los bancos en Venezuela. ....	34
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	35
<b>CAPÍTULO III: DESCRIBIR LA EVOLUCIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NTIC) EN EL SECTOR BANCARIO PÚBLICO Y PRIVADO, EN VENEZUELA.....</b>	<b>39</b>
3.1 EL SECTOR BANCARIO EN VENEZUELA.....	39
3.1.1 La banca y su doble rol. ....	40

3.1.2 Realidad venezolana .....	40
3.1.3 Desafíos de la banca .....	41
3.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EVOLUCIÓN DE LAS NTIC EN LA BANCA .....	43
3.2.1 Bancos Venezolanos en Internet.....	46
3.2.2 Banca electrónica y su primera década en el país.....	47
3.3 ADOPCIÓN DE LAS NTIC EN LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA EN VENEZUELA. ....	48
3.3.1 Redes interbancarias (Suiche 7B, Conexus).....	50
3.3.2 Aplicación de redes abiertas (Cirrus, Plus, Maestro) .....	50
3.4 IMPORTANCIA DE LAS NTIC EN LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA EN VENEZUELA. ....	53
3.4.1 La Banca electrónica, la disminución de costos y el mejoramiento en la calidad del servicio.....	54
3.5 RIESGOS DE LAS NTIC EN LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA EN VENEZUELA. .....	58
3.5.1 La seguridad: un reto. ....	62
3.5.2 Limitaciones argumentadas por la banca.....	62
3.6 HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA LA DISMINUCIÓN DE RIESGOS .....	63
<b>CAPITULO IV: IDENTIFICAR LOS ASPECTOS LEGALES Y LAS INSTITUCIONES QUE PROMUEVEN Y FOMENTAN LA TECNOLOGÍA Y LA BANCA, EN VENEZUELA.....</b>	<b>67</b>
4.1 REGULACIÓN DE LAS NTIC. ....	67
4.1.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	67
4.1.2 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.....	68
4.1.3 Ley Orgánica de Telecomunicaciones.....	69
4.1.4 Ley de Mensajes de Datos y Firma Electrónica. ....	71
4.1.5 Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información. .....	72
4.2 FOMENTO DE LAS NTIC .....	72

4.2.1 Misión Ciencia.....	73
4.3 LEYES QUE REGULAN A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. ....	73
4.3.1 Ley del Banco Central de Venezuela.....	74
4.3.2 Decreto con Fuerza de Ley General de Bancos Y Otras Instituciones Financieras .....	75
4.4 ENTES REGULADORES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....	76
4.4.1 Superintendencia de Bancos Y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN). ....	77
4.4.2 Banco Central de Venezuela (BCV).....	78
4.4.3 Consejo Bancario Nacional (CBN) .....	79
4.4.4 Fondo de Garantía de Depósitos Y Protección Bancaria (FOGADE) .....	80
4.4.5 Ministerio del Poder Popular para las Finanzas .....	82
4.5 EL NEGOCIO BANCARIO Y LAS TELECOMUNICACIONES.....	82
4.5.1 Fundamentos legales en el ámbito bancario .....	83
4.5.2 Fundamentos legales en el ámbito de las telecomunicaciones .....	84
<b>CAPITULO V: DETERMINAR LAS DIFERENCIAS DE LA VISIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR BANCARIO CON RESPECTO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NTIC), EN VENEZUELA. ....</b>	<b>86</b>
5.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LOS BANCOS PÚBLICOS. ....	86
5.1.1 Banco Industrial de Venezuela .....	86
5.1.2 Banfoandes .....	88
5.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LOS BANCOS PRIVADOS. ....	89
5.2.1 Banco de Venezuela .....	89
5.2.2 Banco Mercantil.....	91
5.3 MISIÓN Y VISIÓN DE LOS BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.....	93
5.3.1 Banfoandes .....	93
5.3.2 Banco industrial de Venezuela .....	94

5.3.3 Banco Mercantil.....	94
5.3.4 Banco de Venezuela .....	95
5.4 BENEFICIOS DE LA TECNOLOGÍA PARA LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA EN VENEZUELA. ....	95
5.5 USO DE TECNOLOGÍA EN LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA. ....	96
5.5.1 El dinero y la banca electrónica.....	101
5.5.2 La banca telefónica.....	101
5.5.3 El dinero electrónico.....	104
5.5.4 Los medios de pagos o tarjetas .....	104
5.6 IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA EN VENEZUELA .....	105
5.6.1 Banca Electrónica Vs. Banca Tradicional .....	106
5.7 DIFICULTADES PARA APROVECHAMIENTO DE LAS NTIC EN LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA EN VENEZUELA .....	107
5.8 RETOS DE LA TECNOLOGÍA EN LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA EN VENEZUELA .....	108
5.9 DIFERENCIAS EN LA APLICACIÓN DE LAS NTIC EN LA BANCA PÚBLICA Y PRIVADA EN VENEZUELA .....	109
CONCLUSIONES .....	116
BIBLIOGRAFÍA .....	118

## DEDICATORIA

A mi padre celestial **Dios**, por darme salud y otorgarme la vida eterna.

A mi padre terrenal **Alfredo Gil**, por darme su sabiduría y llenarme de su paciencia.

A mi madre **Inocente Zabala**, por otorgarme sus bendiciones y por su incansable constancia en la obtención de este triunfo.

A mis hermanos, **Lisette, Erika, Karla, Joselin y Gustavo**, por ser tan importantes en mi vida.

A todos les doy gracias por nunca abandonarme en esta lucha. Los quiero mucho y **thanks you for be my big Family**.

**ALFREDO R. GIL Z.**

## DEDICATORIA

Un sueño, no es aquel donde tu cuerpo descansa para recargar las energías que fueron agotadas por la actividades del día; sino que puede definirse como las metas u objetivos que se desea alcanzar en la vida.

Hoy en día les dedico mi sueño con todo mi corazón a mis padres: **Laura Velásquez y Leonel López**; porque ellos han sido los seres que me han impulsado para alcanzar este triunfo y de hacer realidad este grandioso sueño, ofreciéndome su apoyo, comprensión y cariño de manera incondicional, porque a través de ellos recibo la educación en la mejor escuela del mundo, donde son los grandes maestros que me guiarán siempre por el buen camino, y a ellos les debo este gran éxito, que he alcanzado como persona.

A mis hermanos: **Adalberto y Laurisnel**; se la dedico para que le sirva de apoyo, ejemplo e inspiración para el mañana y lleguen alcanzar este sueño que yo logré.

A mis sobrinitos querido **Hollyfield y Adalgelys**, para que me vean como ejemplo y se moldeen en el ciclo de la vida y que pueda mañana lograr los éxitos que todos hemos logrado.

De manera muy especial a mi **Maita INES y PACAYO**, que con su cariño, amor, apoyo y con la fortaleza necesaria que brindas para seguir adelante y vencer todos los obstáculos que se presenten en la vida.

A mis amigos: **Jesús Surga, Marilú Marcano, Reynaldo Campos, Iraima Witer, Yamilet Figuera, Paola Cova**; le dedico este triunfo a ustedes porque siempre tienen un aliento de palabra que me demuestran su compañía, emociones, alegrías en su apoyo incondicional y le doy gracias a Dios por darme el apoyo y el regalo más grande que la vida me ha dado y de cumplir ese gran papel, **La Amistad**.

A **Reyna Venales, Marisol Castillo y Mireya Rojas Isidoro Gil**; pos sus apoyos moral, espiritual y en todos momentos me brindan ese gesto de gratitud y

preocupación y de estar siempre a mi lado dándome ese impulso para seguir en la lucha de ser alguien en la vida.

A mi compañero de tesis **Alfredo Gil**, que con su virtud, honestidad, compañía y humildad me demostró su apoyo, confianza y sobre todo una ayuda espiritual.

*¡Que Dios lo Bendiga a todos! Gracias por Existir.*

**ELVIS LÓPEZ.**

## AGRADECIMIENTO

Por encima de todo agradezco a **DIOS**, por ser mi guía, iluminarme y darme entendimiento en todo momento.

A mis padres **Alfredo e Inocente**, por estar siempre a mi lado y darme la oportunidad de estudiar.

A **mis hermanos** por sus granitos de arena.

A mi tío **José Miguel Zabala**, por cada uno de sus grandes aportes los cuales fueron de manera oportuna, en el momento necesario.

A mi mejor amigo y hermano espiritual, **José Rafael González**, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento y la gran colaboración en la realización de esta investigación.

A la Sra. **María Concepción de Vásquez**, por haberme brindado su hogar durante mi estadía en la ciudad de Cumaná.

A mis pastores **Neptalí Mago y Marisela Ortiz**, por su gran orientación espiritual.

A mi chiquita **Criseidi Trujillo y a su familia**, por darme tanta felicidad en momentos de tanta tensión.

A mi compañero de tesis **Elvis López**, por su apoyo y por ser parte de esta batalla.

A todos mis amigos y hermanos espirituales que de una u otra forma me ayudaron en la consecución de este fin.

**ALFREDO R. GIL Z.**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar le agradezco de manera muy especial a **DIOS**, por darme la vida y a través de ella me da la fuerza, salud y la sabiduría para el logro de este triunfo.

A mis padres por estar siempre a mi lado y dándome su apoyo incansable de seguir luchando para tener este triunfo.

A mi tío **Juan Carlos López**; por su apoyo incondicional tanto en lo moral, espiritual y en lo económico y siempre dándome ese mensaje de lucha.

A mis familiares y amigos que de una u otra forma me apoyaron con sus consejos, palabras de gratitud para seguir en esta lucha que hoy en día recojo este fruto.

Deseo de todo corazón a un amigo y hermano espiritual **José Rafael González**, por su ayuda incansable en la elaboración de esta investigación.

También aprovecho la ocasión para agradecerles a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron en todos los momentos de mi vida.

**ELVIS LÓPEZ.**

## LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Fig. 1.: Las NTIC como la suma de tres elementos. ....	21
Cuadro N° 1: Productos y servicios ofrecidos a personas y empresas por la banca pública, en Internet. ....	32
Cuadro N° 2: Productos y servicios ofrecidos a personas y empresas por la banca privada. ....	33
Gráfico 1.1.- Adopción del servicio de internet por parte de la banca pública y privada en Venezuela. ....	55
Gráfico 1.2.- Costo medio de una transacción bancaria, según el canal utilizado (Valores en Bs. F.) ....	99



# “Aplicación de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) y las diferencias de su concepción en la Banca Pública y Privada, en Venezuela.”

**Realizado Por:**

Gil Z., Alfredo R.

López V., Elvis L.

## **RESUMEN**

Todo organización empresarial, sea cual fuere su naturaleza, tiene dentro de sus principales objetivos lograr el mejor funcionamiento al menor costo posible. Dentro de este fundamento universal se inscribe el hecho de que en la realización de las transacciones tradicionales del sistema bancario hay una lógica incidencia de costos. Al igual que otros sectores empresariales, las entidades financieras se han dedicado a la búsqueda de plataformas tecnológicas que le den posibilidad de expandir sus fronteras de servicios y negocios, con costos comparativamente accesibles y rentables, a la vez beneficiando a sus clientes o usuarios. En este orden de ideas, los bancos, mediante las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), tratan de incentivar novedosas modalidades de utilizar los servicios que éstos ofrecen, esa mayor utilización de recursos tecnológicos se puede apreciar tanto en los bancos públicos como en los bancos privados. En tal sentido, el principal objetivo de este trabajo fue observar y comparar cuales son las diferencias en cuanto a la aplicación de las NTIC entre la banca pública y la banca privada, en relación a los intereses y propósitos que cada tipo de organización manifiesta, en concordancia con su visión y misión de hacer banca, utilizando como marco inductivo el estado Venezolano. Para tal fin, se realizó una investigación de enfoque documental en la que se acudió a dos instituciones bancarias privadas y a dos organizaciones bancarias públicas, en las cuales se recabó la información necesaria. El trabajo aportó datos importantes para evaluar las diferencias en cuanto al uso, adopción, beneficios, expectativas de las NTIC en cada tipo de banca, además de los aspectos legales de éstas; y de que forma son beneficiados los usuarios-clientes.

## INTRODUCCIÓN

Los bancos son instituciones básicas y vitales en toda economía, estos posibilitan el ahorro, permiten la expansión de negocios, benefician con créditos a las personas, y promueven una variada gama de servicios que acrecientan las oportunidades mejorando la calidad de vida, es decir, se constituyen como pilares de toda economía. Por otro lado, se conoce la relevancia de la tecnología para el sostenimiento y ampliación de la producción económica, la cual es muy aplicada por las organizaciones bancarias, pudiéndose decir que la banca es la mejor exponente de lo tecnológico al servicio de lo económico.

El crecimiento económico de las naciones desarrolladas se atribuye mayormente al uso de mejor tecnología, y más recientemente a la ampliación de las Tecnologías de Información. Pero, en países como Venezuela y otros de Suramérica, muchas personas y empresas no han podido acceder a esas tecnologías o no han sabido utilizarlas correctamente. En relación a las empresas, el auge de la información y la tecnología permitió cambiar radicalmente los procesos gerenciales, poniendo a la vanguardia a las organizaciones provistas de lo tecnológico. De igual forma ha nacido un mercado global más competitivo sin fronteras y en el que las organizaciones o empresas deben cambiar frecuentemente para su supervivencia y éxito. En tal sentido los ejecutivos y administradores tienen que aprender a utilizar la tecnología, a manejar los sistemas de información y a aprovechar lo que éstas le ofrecen, para que sus empresas sean beneficiadas.

En estos tiempos de rápidos cambios globales, donde toda la actividad humana se está modificando, y especialmente la economía, la actividad bancaria está siendo movida por esos cambios, estando entonces obligada a adaptarse a esas transformaciones, por lo que ella misma (actividad bancaria) debe transformarse. Esa

metamorfosis institucional y operativa se ha tenido que dar en el sector bancario a nivel general, y a lo interno de cada una de las empresas bancarias, que buscan separadamente cumplir con sus metas y posicionarse en los mercados. Dentro de las modificaciones que han aparecido está el que las exigencias de los usuarios van cambiando, tal es así que se piden servicios durante las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año; ya que en la actualidad no es obligatorio acudir a un local a efectuar transacciones.

González y Seijas (2005), indican que:

“Así mismo en un mundo globalizado donde la tecnología ha transformado la manera de hacer negocios, el sistema financiero no podía quedarse atrás. Este sector ha incorporado nuevas tecnologías de información en los servicios bancarios, que están alterando las definiciones tradicionales de producto, mercado y cliente, y que han cambiado la banca global, desarrollándose la banca por Internet, como un medio de comunicación entre los bancos y sus clientes, ya sean personas naturales o jurídicas, para realizar transacciones en línea a un menor tiempo y costo para sus usuarios, optimizando mejor sus recursos”. (p. v)

En Venezuela, a pesar de todos los problemas económicos existentes, hay una buena cantidad de organizaciones bancarias privadas y públicas (pertenecientes al Estado), todas estas instituciones forman el sistema bancario nacional, además en todos los bancos de Venezuela, sean públicos o privados, la tecnología cumple un importante papel, en este sentido estas organizaciones buscan estar a la vanguardia en la disponibilidad y utilización de recursos tecnológicos como las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), para tener lugar de preeminencia dentro de la competencia por ofrecer servicios bancarios.

Tal es así que los servicios bancarios en líneas por Internet en Venezuela, se basan en una serie de productos que sus cliente o usuarios puedan acceder a través de la Web sin salir del hogar, e incluso estando en el extranjero.

Para algunos bancos en el país, los servicios de Internet son un canal complementario a las vías que tienen disponibles para atención al público (agencias, cajeros automáticos, taquillas externas, puntos de ventas para tarjetas de débitos y créditos, etc.). Es de suponer que los ejecutivos de las organizaciones financieras tienen mucha fe para el futuro en estas modalidades.

Por esta razón para realizar la siguiente investigación sobre la tecnología, más específicamente las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC) en los bancos, se utilizó como marco de estudio inductivo, el observar como es el uso de las NTIC en cuatro entidades bancarias públicas y privadas presentes en Venezuela.

La importancia de esta investigación radica en lo vital que es el sistema bancario para la economía y el desarrollo nacional, ya que no es imaginable una economía venezolana del siglo XXI sin la presencia relevante del sector financiero como un protagónico agente económico y como un útil prestador de servicios indispensables.

Además es de suponer que cada organización bancaria y financiera necesita de calidad tecnológica para sobrevivir y cumplir con su misión. Al incrementarse la competencia, los bancos deben ser capaces de operar más velozmente en el mercado que sus rivales. Las instituciones financieras tienen que llegar al mayor número de clientes, sin importar donde éstos estén (en sus casas enfermos, o en hoteles vacacionando, etc.). Y deben posibilitar las más variadas vías de acceso como: sucursales, teléfono fijo y móvil, computadoras, y otros. Hoy en día las organizaciones bancarias están utilizando nuevos canales tales como el Internet, mediante los correos electrónicos, entre otras cosas que se adaptan a esos requerimientos, beneficiándose en buena medida de la infraestructura de negocios del presente, convirtiéndolos en una novedosa manera de realizar transacciones,

aprovechando el Internet, que ha colaborado en que se halla podido incorporar al nuevo entorno financiero virtual, el tradicional sistema bancario que existía antes.

La actualidad del tema radica en lo relacionado con las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC) que son la vanguardia en sistemas tecnológicos operativos para organizar, almacenar, transmitir y difundir información, en función de acelerar las transacciones para abrir y cerrar negocios en menos tiempo de manera eficiente. Y también por la controversia existente como debate de hoy en día acerca de la eficiencia (y hasta competencia) entre el sector público y el sector privado en estos tiempos de agitados cambios institucionales y sociales que vive Venezuela, en donde existe una disputa sobre como debe ser el modelo socioeconómico que la sociedad nacional debe adoptar.

La finalidad de la investigación es conocer y describir como es el uso de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) por parte de las organizaciones bancarias nacionales públicas y privadas, en función de hacer un análisis de la utilidad que estas NTIC tienen para los bancos. Así como también se esboza una comparación acerca de la disponibilidad y eficiencia de las NTIC entre las instituciones bancarias públicas y privadas.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento Del Problema

En los últimos años, distintas organizaciones, instituciones y empresas a nivel mundial han incrementado el uso de las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC). Sobre todo el Internet es uno de los medios al que se recurre más hoy en día y que es aprovechado por las organizaciones para su funcionamiento, ya que este medio permite difundir información más rápido, llegar a más personas y agilizar trámites. Es decir, algo que empezó como una herramienta exclusiva de la comunidad científica, hoy es aprovechada por buena parte de la población mundial, y las organizaciones se benefician de ello. En este mismo orden de ideas, los bancos son las entidades para las cuales las NTIC son de mayor utilidad e importancia en la agitada vida y economía actual.

En torno a esto, Moros (2.007) en el portal [www.blogs.creamoselfuturo .com.](http://www.blogs.creamoselfuturo.com), señala:

“Como hemos comentados en ocasiones anteriores, el proceso de globalización que vivimos hace que el Sector Bancario a nivel mundial esté en constante búsqueda de nuevas alternativas lideradas por la tecnología que le permitan ser competitivo. Pero esta situación, tiene diferentes matices según el entorno geográfico donde se desarrolle”. (18-11-2.007)

No se puede negar que las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC) están cambiando la forma en que se realizan los negocios, con el tiempo se convertirán en el elemento más importante de la economía. La banca es muestra de ese fenómeno, antes estas organizaciones, ideaban sus políticas según la orientación de sus directivos, y sus opiniones de acuerdo a los mejores negocios. Pero ahora han cambiado en función de atender más a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Hay organizaciones bancarias, que en Latinoamérica ya han modificado toda su plataforma tecnológica y de servicios, implementado recurrentemente formas de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) para adaptarse a los requerimientos de los usuarios o clientes, mediante la puesta en marcha de novedosas formas de servicios que hoy en día se han hechos indispensables.

Para González Y Seijas (2005):

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

Por su parte en Venezuela, también en las organizaciones bancarias se empezaron a utilizar formas de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), a tal punto que hoy en día la mayoría de los bancos han alcanzado a plenitud la presencia dentro de sistemas informativos de avanzada como la Internet, con lo cual pueden ofrecer servicios que antes eran imposibles de concebir para la utilidad y el disfrute de sus respectivos clientes otorgándoles mejor calidad de vida.

González Y Seijas (2005), indican en relación a esto que:

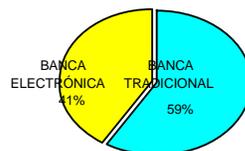
“Las entidades bancarias pioneras en adoptar las TIC fueron el Banco Venezolano de Crédito (BVC) y el Banco Unión, conocido como Unibanca, actualmente Banesco, la mayoría de las Instituciones Financieras tienen dominio en el ciberespacio venezolano, es decir, en el mundo en línea de las computadoras, entre ellas se pueden mencionar excluyendo a las aseguradoras: Banco Mercantil, Banco de Venezuela, Banco Provincial, Banco del Caribe, entre otros”. (p. xii)

Para los bancos, el ciberespacio es el vehículo idóneo para realizar sus transacciones, con la gran demanda que el Internet tiene, su uso puede aumentar la eficacia de las operaciones bancarias, bajar costos y mejorar como ofertantes de servicios, mediante la expansión de oportunidades. Hay que decir también que el propósito de los bancos es la rentabilidad para lo cual hay que adaptarse a los nuevos procesos y a la más vanguardista tecnología.

El aumento en la competitividad de la banca y las mejoras proveniente de la tecnología han llevado a los distintos bancos a mejorar su presencia en la Internet, en vista de que los avances se suceden de forma vertiginosa, poniendo a disposición día tras día más y mejores herramientas que posibilitan, sin ningún aumento en los precios, la trasmisión y distribución de información con mejor eficiencia, beneficiando a sus usuarios que piden una variedad más extensa y moderna de servicios según sus requerimientos particulares.

Para los bancos hoy en día, su escenario está influenciado por factores como: el aumento en la competencia, el desarrollo de adelantos tecnológicos, y la mayor presión en cuanto a satisfacción de necesidades por parte de los clientes o usuarios, en vista de ello, las organizaciones bancarias ofertan servicios más sofisticados, para que los usuarios realicen más transacciones sin ir a las agencias. Sin embargo, se pueden apreciar aún situaciones como la citada a continuación:

“Para el periodo 2006, se verifica del Banco Mercantil y Provincial de la ciudad de Cumaná, coincidieron de que los clientes que utilizan el servicios de la banca tradicional (operaciones por taquillas, las personalizadas dirigiéndose a la institución), representan un 59% Y los servicios de la banca electrónica (operaciones realizadas digitalmente a través de los cajeros automáticos) para ahorrar tiempo ocupan 41%”.



*Fuente: Banco Mercantil y Provincial sucursal Cumaná. (Tomado del Mismo trabajo) (Pereda, Claritza y Pérez, Mary. 2007) (SIC).*

Si los bancos no incorporan en su infraestructura tecnológica las NTIC, los servicios que ofrecen y por lo tanto sus negocios, desmejorarían, ya que la rapidez, productividad, calidad, eficiencia y rentabilidad, no serían las mismas, comprometiendo el futuro de la organización.

En pro de obtener logros sostenibles en el tiempo, los bancos tienen que estar informados de que las NTIC han modificado el propio sentido de ser de las finanzas, a la vez que el mejoramiento en cuanto a tipos y calidad de servicios, ha traído consigo mayores exigencias por parte de los clientes.

Por otra parte, dadas las circunstancias en Venezuela, con la actual dicotomía entre lo público y lo privado, venida de la orientación político-socialista que plantea el ejecutivo nacional, en la que se enmarca un repunte de organizaciones bancarias estatales, es propicio entonces plantear la siguiente hipótesis: en los bancos públicos, utilizan la aplicación de las NTIC para beneficiar mayormente a sus clientes-usuarios, dado su compromiso con el estado que es representante directo de los ciudadanos; lo que puede ser diferente de los bancos privados donde la aplicación de NTIC tiene por objetivo principal beneficiar a la institución.

La investigación propuesta tiene como fin el analizar cómo es la aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC), tanto en bancos públicos como privados, para explorar como son las diferentes concepciones que tienen, en cuanto al uso y propósito de estas tecnologías, estas organizaciones. Esta evaluación se hará a partir de los bancos: De Venezuela, Mercantil, Industrial de Venezuela, Banfoandes, en Venezuela y para estos fines se darán respuestas a las siguientes interrogantes:

*¿Cómo ha sido la evolución de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) en el sector bancario público y privado en Venezuela?*

*¿Cuáles son los aspectos legales y las instituciones que promueven y fomentan las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) y la banca, en Venezuela?*

*¿Cuáles son las diferencias entre la visión de las Instituciones Públicas y Privadas del Sector Bancario con respecto a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), en Venezuela?*

## **1.2 Objetivos**

### 1.2.1 General

Analizar la aplicación de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) y las diferencias de su concepción en la banca pública y privada, en Venezuela.

### 1.2.2 Específicos

- Describir la evolución de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) en el sector bancario público y privado, en Venezuela.
- Identificar los aspectos legales y las instituciones que promueven y fomentan la tecnología y la Banca, en Venezuela.
- Determinar las diferencias de la visión entre las instituciones públicas y privadas del sector bancario con respecto a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), en Venezuela.

## **1.3 Justificación**

Con el reciente desarrollo de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), las instituciones financieras o bancarias han podido ampliar

radicalmente su radio de acción, pudiendo llegar de forma eficiente y segura a muchos más usuarios o clientes que en años anteriores, sin importar la ubicación (casas, hoteles, hospitales, etc.) o momento (día de la semana u hora de día o noche) en la que se encuentre el usuario.

Esta aceleración del desarrollo en las NTIC y su aplicación en los bancos, ha permitido que se establezca una simbiosis beneficiosa para las instituciones y sus clientes, a la vez que también benefician indirectamente a los proveedores de plataforma tecnológica. Pero otro indiscutido beneficiario es el crecimiento económico del país, que no solo ve mejoría en el sector de servicios financieros; sino que se extienden a otros sectores productivos que ven mejorar sus expectativas de negocios, gracias a la mayor posibilidad que le ofrecen los bancos.

Por ello la investigación está justificada en la importancia que tiene el sistema bancario para la economía nacional, en virtud de la relevancia que posee la tecnología para este sector económico, que hoy en día necesita de la combinación de la rapidez y la exactitud en los procesos, como nunca antes la había solicitado. Por lo que es altamente útil y necesario el evaluar como se está utilizando las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) en los sistemas bancarios publico y privado venezolano, para indagar sobre sus virtudes y defectos así como su proyección hacia el futuro, diferenciando los objetivos y propósitos en cada uno de los dos sectores (públicos y privados); siendo entonces relevante también, porque permite hacer cierta comparación en la eficiencia entre lo estatal y lo privado.

#### **1.4 Metodología**

Para llevar a cabo la investigación se utilizó la siguiente metodología:

#### 1.4.1 Nivel de investigación

La investigación es de tipo descriptiva ya que señala los aspectos importantes y los por menores que se relacionan con la aplicación de las NTIC en el sistema bancario público y privado nacional. Además se identifican las NTIC disponibles y aplicadas actualmente en cuatros instituciones bancarias públicas y privadas que prestan servicios en Venezuela y que hacen uso de las mismas (NTIC), las cuales posibilitaron tener una mejor perspectiva para el análisis de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación como elemento estratégico para el sector de la Banca.

Sabino, Carlos (1992), señala que la investigación descriptiva:

“Su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. (pág. 43).

#### 1.4.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es documental ya que para lograr los objetivos se realizaron consultas en textos, páginas de Internet, revistas y folletos que enfocan aspectos del trabajo de investigación.

#### 1.4.3 Fuentes de información

Para la recolección de la información y de acuerdo al tipo de estudio, se utilizaron las siguientes fuentes de investigación: fuentes secundarias.

- Fuentes Secundarias

Entre las fuentes secundarias se consiguen: Documentos, prensa, textos, revistas, y otros.

La información se obtuvo mediante la revisión de algunos textos, revistas, folletos, páginas de Internet y otros que sirvieron como base al tema de estudio.

#### 1.4.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Las técnicas de recolección de datos que se usaron fueron: la observación documental, el resumen analítico y el análisis crítico.

En cuanto a la recolección de datos, Arias (1999), define a *“las técnicas como las distintas formas o maneras de obtener la información y, los instrumentos como los medios que se emplean para recoger la información”* (Pág.53).

#### 1.4.5 Población

La población estuvo conformada por cuatro Instituciones Bancarias de Venezuela, estudiando específicamente dos públicas (Banco Industrial de Venezuela y Banfoandes) y dos privadas (Banco de Venezuela, Banco Mercantil).

#### 1.4.6 Presentación De Los Datos

Los datos de la información analizada se incluyeron en la presentación de la investigación en forma de: figuras, gráficos, y cuadros. Luego se realizó la síntesis

final en cada objetivo en particular. Hay que hacer constar que cada objetivo no se trata de la misma manera.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

### 2.1 Antecedentes

Paulino Núñez, (2004) en su informe: **Banca y servicios al usuario**, indica:

“Que la tecnología en la banca es una herramienta estratégica que permite tomar decisiones oportunas y mejorar la calidad del servicio”

Arenas, S. (2005), en su texto **Desigualdades digitales o división digital en el medio rural**, señala que:

“Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) abarcan un espectro muy amplio que combina y re-combina conjuntos de tecnologías como radio, teléfono, video, fax, tele-datos, incluyendo a aquellos que requieren el uso de una computadora personal y una conexión. Los beneficios potenciales que surgen de la adopción prometen un rápido y fácil acceso a un conjunto de facilidades donde se encuentran los que hoy en día se denominan los servicios-e o servicios electrónicos, entre ellos la banca.”

Según, González A, Yanira y Seijas F, Annayellys (2005), en su tesis **Análisis de la aplicación de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) como elemento estratégico para las Instituciones Bancarias de la ciudad de Cumaná-Edo. Sucre, durante el año 2003:**

“Los bancos deben tomar en cuenta la importancia de la Tecnología de Información y Comunicación, no sólo como una estrategia para mejorar las relaciones con sus clientes, sino como un elemento fundamental para permanecer en un mercado tan competitivo como el financiero.”

Por otro lado, Pereda, Claritza y Pérez Mary (2007) concluyeron en su trabajo: **Incidencias del Internet como una herramienta para agilizar los servicios de atención al cliente en las Instituciones Financieras: Banco Provincial y Mercantil de la ciudad de Cumaná, Estado Sucre, periodo 2006**, que:

*“Las instituciones Financieras Venezolanas ubicadas en la Ciudad de Cumaná han proyectados sus esfuerzos para mejorar cada día más la calidad de los servicios bancarios ofrecidos a través de Internet, por ser este una vía que le permita al cliente sentirse complacido al realizar sus operaciones y lograr una mayor aceptación tanto de la entidad financiera como de los servicios que ellas ofrecen.*”

*Para las Instituciones financieras Venezolanas. El uso del Internet o la aplicación de la Banca Electrónica, representa la manera más rápida y efectiva de que los clientes realicen sus transacciones bancarias en un menor tiempo desde cualquier parte del mundo o desde su casa o trabajo.*

*En definitiva lo que buscan los bancos es desahogar sus sucursales mediante la utilización de la banca on line, lo cual le permite significativamente los costos que se producen utilizando los métodos tradicionales del banco, realizando estas transacciones a través del Internet.”*

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Definiciones de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC).**

La UNESCO en 1982, definió a las NTIC como “un conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información: sus aplicaciones, las computadoras y su interacción con los hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultural.”

Según, Gerstein (citado por Reboloso 2000) las TIC`S:

“Se refiere a los medios colectivos para reunir y luego almacenar, transmitir, procesar y recuperar electrónicamente palabras, números, imágenes, y sonidos, así como los medios electrónicos para controlar máquinas de toda especie, desde los equipos de uso cotidiano hasta las vastas fábricas automatizadas”. (p.78)

Luis Padrón, (2005), Define a las NTIC como: “*Un conjunto de aparatos, redes y servicios que se integran o se integraran a la larga, en un sistema de información interconectado y complementario.*” (p.01)

Por otro lado, Marieta en su portal <http://maripeppins.blogspot.com>, (2007), conceptualiza a las TIC “*como el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de*

*comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información.”*

También se pueden definir como un sistema y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática.

### 2.2.2 Objetivos de las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC).

De manera general las NTIC presentan como objetivo fundamental ayudar de gran manera a las organizaciones al control y la toma de decisiones.

En torno a esto, Rubinstein, (2002), señala: *“El objetivo de la NTIC es reducir la incertidumbre y mejorar las oportunidades de éxito en el control de la empresa y la toma de decisiones”*. (p.14).

Por otra parte, existe una gran diversidad en cuanto a los objetivos de las NTIC. Estos objetivos van a estar delimitados y enmarcados según sea la aplicación de éstas (NTIC). Entre los objetivos más importantes o relevantes de las NTIC aplicadas al sector bancario tenemos:

- Producir beneficios de eficacia: reducir el costo unitario de la información, aumentando la velocidad con la cual puede ser recogida, mantenida, y diseminada.
- Vincular a la banca a la economía global: permitir a operaciones aún en escala muy pequeña vincularse a mercados globales, grupos y organizaciones

- Acortar “huecos de la información”: la rápida disminución del costo de la tecnología hace el acceso más extendido.
- Fortalecer relación Banca-Usuario: porque estas hacen la información libremente disponible a todos.

### 2.2.3 Características de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC).

Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación tienen como características principales las siguientes:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y benefician en mayor proporción al área bancaria ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas, como la sociología, las teorías de las organizaciones o la gestión, y en gran parte utilizadas para la toma de decisiones.

- Resultan un gran alivio económico a largo plazo. Aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.
- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios.
- Un vertiginoso desarrollo del conocimiento.
- Revolución mundial de la tecnología.
- Una gran explosión de información.
- La mundialización de la economía.
- Las señales simbólicas (tarjetas de crédito, cheques, monedas, etc.)
- Y por otro lado el usuario tiene el poder en sus manos.

Por otra parte, existen unos rasgos característicos más definidos de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), a los cuales hace alusión Cabero (1996), y que se presentan a continuación:

- Inmaterialidad
- Interactividad
- Instantaneidad

- Interconexión.
- Innovación.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.
- Digitalización.
- Influencia sobre los procesos.
- Tendencia a la automatización.
- Presentación en todos los sectores de una sociedad

#### 2.2.4 Clasificación de la Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC).

Las principales Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación son:

- Teléfono móvil.
- Internet.
- La videoconferencia.
- Charlas electrónicas o chats.
- Paginas web.

- Tutorías multimedia.
- Telecomunicaciones.
- Informática.
- Tecnología audiovisual.

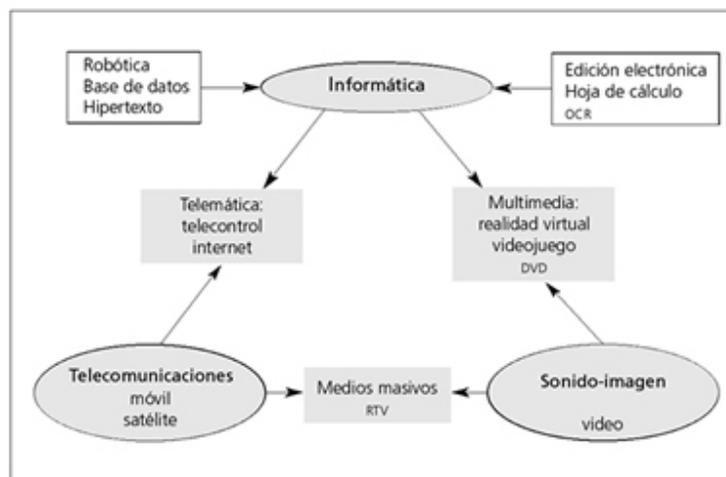
Por otra parte, se tiene una clasificación más específica las NTIC aplicadas a la Banca, las cuales indica Cervilla (2002) y se señalan a continuación:

- Intercambio Electrónico de Datos (EDI)
- Planificación de los Recursos de la Empresa (ERP) o Sistemas Integrados
- Intranet
- Sistema de Gerencia de la Cadena de Suministros (SGCS)
- Internet
- Sistemas de Negocios Electrónicos
- Sistemas de Gerencia de Relación con el Cliente
- Sistema de Información Gerencial (SIG), entre otras.

## 2.2.5 Importancia de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC).

Las NTIC son concebidas con la suma de tres elementos importantes como son: la informática, las telecomunicaciones y el sonido-imagen. Tal como lo muestra la Fig. 1, cada uno de estos elementos contiene potencialidad por si solo y están presentes en la sociedad a grandes rasgos.

Fig. 1.: Las NTIC como la suma de tres elementos.



Fuente: [www.correodelmaestro.com](http://www.correodelmaestro.com)

En tal sentido, las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación toman cada día mayor auge e importancia en su aplicación dentro de la sociedad.

Están creando una forma de vida totalmente diferente a la que se estaba acostumbrada, y la cual habría sido impensable hace unos cuantos años atrás, propiciando que las costumbres, formas de pensar, de actuar y de vivir, disten mucho de las futuras generaciones. Por esta razón se hace imprescindible la actualización de

los conocimientos en cuanto a lo que a NTIC se refiere, para poder hacer frente a todo este nuevo mundo que ya se tiene en frente. Hay que pensar que es algo necesario para ser competente y lograr desenvolverse en esta nueva sociedad invadida por las NTIC.

La Banca no obvia ni escapa de esta realidad, y en tal sentido busca de algún modo mantenerse a la vanguardia con las actualizaciones, en cuanto a NTIC se refiere, para así gozar o disfrutar de los beneficios que la implementación correcta y actualizada de éstas acarrea. En torno a esto, González y Seijas, (2005), señalan:

“En definitiva, resulta fundamental contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado. En esta situación las nuevas tecnologías de la información son muy relevantes. Permiten obtener y procesar mucha más información que los medios manuales. Es por ello que las empresas, instituciones u otros sectores invierten en ellas”. (p.49)

Cabe destacar que la importancia fundamental de las NTIC radica en que son el futuro, y para lograr un máximo y mejor desempeño en las actividades de cualquier sector, especialmente el financiero, es necesario tenerlas presente, es decir, estar a la par con éstas.

#### 2.2.6 Ventajas y desventajas de las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC).

Las ventajas de las NTIC dependerán, en gran medida, de cómo las use una determinada entidad bancaria y cuánta importancia les otorgue en su desarrollo. De todos modos, parece claro que se vive en tiempos en los que la máxima creatividad del hombre puede marcar la diferencia, porque la nueva economía ya no está tan centrada en los recursos naturales ni en las materias primas, sino en los flujos electrónicos de información. En esos términos, las ventajas de las NTIC son las siguientes:

- Facilitan las comunicaciones.
  - Eliminan las barreras de tiempo y espacio.
  - Favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades.
  - Aumentan la producción de bienes y servicios de valor agregado.
  - Potencialmente, elevan la calidad de vida de los individuos.
  - Provocan el surgimiento de nuevas profesiones y mercados.
  - Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro.
  - Dar acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas.
- 
- Facilidades.
  - Exactitud.
  - Menores riesgos.
  - Menores costos.

El internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso igualitario a la información y al conocimiento.

Sin embargo, se debe insistir una y otra vez en el hecho de que las NTIC deben ser vistas sólo como herramientas que deben estar al servicio de las organizaciones (incluida las financieras) y, por tanto, son un medio y no un fin en sí mismas.

Es por esto que, aunque en menor número que las ventajas, se presentan las siguientes desventajas:

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

#### 2.2.7 Definición de la Banca e Instituciones Financieras

Las Instituciones Financieras son un grupo formado por entidades de crédito cuya actividad principal consiste en la captación de depósitos y en la concesión de créditos. Son entidades que intervienen y median en el mercado de recursos financieros, encargadas de prestar asesoría técnica en los proyectos y apoyar a sectores específico de la actividad productiva mediante operaciones crediticias o de inversión.

En tal sentido, Moral, (2006) indica que las Instituciones Financieras:

“Comprende el conjunto de instituciones residentes que se dedican principalmente a la intermediación financiera (intermediarios financieros) y/o a actividades auxiliares de la intermediación financiera (auxiliares financieros). Se incluyen las instituciones sin fines de lucro, dotadas de personalidad jurídica, al servicio de las instituciones financieras.” (p. 08).

Por otro parte, tenemos que un banco es una institución que se encarga de administrar y prestar dinero. En relación a esto, Hernández, (2002), señala que: *“Los bancos son instituciones públicas o privadas que realizan actos de intermediación profesional entre los dueños de dinero y capital y los usuarios de dicho dinero y capital. Es decir, los bancos actúan en el mercado de dinero y capitales.”* (p. 06)

La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco.

En torno a esto, Hernández, (2002), sostiene que *“La banca o sistema bancario es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.”* (p. 06)

#### 2.2.8 Clasificación de la Banca e Instituciones Financieras

Dentro de un sistema bancario se encuentran inmersos distintas clases de bancos, los cuales buscan la satisfacción y la cobertura total de los requerimientos o necesidades que en materia financiera pueda presentarse en la economía de un país.

De manera general, los bancos se clasifican en:

- Según el origen del capital:
  - Bancos públicos: El capital es aportado por el estado.
  - Bancos privados: El capital es aportado por accionistas particulares.

- Bancos mixtos: Su capital se forma con aportes privados y oficiales.
  
- Según el tipo de operación:
  - Bancos corrientes.
  
  - Bancos especializados.
  
  - Bancos de emisión.
  
  - Bancos centrales.
  
  - Bancos de segundo piso.

Por su parte, el Sistema Bancario en Venezuela esta conformado, según el Decreto con fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Artículo 2), por:

- Bancos universales
  
- Bancos comerciales
  
- Bancos hipotecarios
  
- Bancos de inversión
  
- Bancos de desarrollo
  
- Bancos de segundo piso

- Arrendadoras financieras
- Fondos del mercado monetario
- Entidades de ahorro y préstamo
- Casas de cambio
- Grupos financieros
- Operadores cambiarios fronterizos

Y por otro lado, se tiene que, según la Asociación Bancaria de Venezuela, se clasifican en:

- Banca comercial y universal
- Banca con leyes especiales
- Banca hipotecaria
- Banca de inversión
- Banca de desarrollo
- Empresas de arrendamiento financiero
- Entidades de ahorro y préstamo
- Fondos del mercado monetario

### 2.2.9 Objetivos de la Banca e Instituciones Financieras

Los bancos, en su manera de hacer negocios, han alcanzado el término de mediador de las actividades de los distintos sectores de la economía. Para llevar acabo esta mediación, éstos deben trazarse objetivos, los cuales deben estar en relación directa con las Nuevas Tecnologías, dentro de los cuales están:

- Controlar las tasas de interés bancarias.
- Emisión y control de dinero, bonos, divisas y otros títulos de valor.
- Prestarse como fondo de apoyo a la economía de un país.
- Poner en circulación los signos monetarios.
- Poner fijas las tasas de interés de las instituciones bancarias de acuerdo a sus necesidades.

En este orden de ideas, Caguana (2002), señala: *“El objetivo de las Instituciones Financieras es hacer de la banca un negocio rentable, adaptándolo a los cambios tecnológicos y al mundo globalizado actual”* (p.60).

### 2.2.10 Características de la Banca e Instituciones Financieras

El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, así como el de proporcionar cajas de seguridad, operaciones denominadas de pasivo.

Por la salvaguarda de estos fondos, los bancos cobran una serie de comisiones, que también se aplican a los distintos servicios que los bancos modernos ofrecen a sus clientes en un marco cada vez más competitivo: tarjetas de crédito, posibilidad de descubierto, banco telefónico, entre otros. Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés. Se pueden distinguir varios tipos de depósitos.

- Los depósitos pueden materializarse en las denominadas cuentas corrientes.
- Los bancos ofrecen cuentas de ahorro, que también son depósitos a la vista, es decir, que se puede disponer de ellos en cualquier momento.
- Hay que mencionar las denominadas cuentas a plazo fijo, en las que no existe una libre disposición de fondos.
- Existen los denominados certificados de depósito, instrumentos financieros muy parecidos a los depósitos o cuentas a plazo fijo; la principal diferencia viene dada por cómo se documentan.

Los bancos, con estos fondos depositados, conceden préstamos y créditos a otros clientes, cobrando a cambio de estas operaciones (denominadas de activo) otros tipos de interés. Estos préstamos pueden ser personales, hipotecarios o comerciales. La diferencia entre los intereses cobrados y los intereses pagados constituye la principal fuente de ingresos de los bancos.

### 2.2.11 Funciones de la Banca e Instituciones Financieras

En la actualidad los bancos modernos realizan múltiples funciones, en contraste con las que hacían en la antigüedad y posteriormente en el medioevo, épocas en que tenían como funciones principales la custodia del dinero y el cambio.

Estas funciones primarias perfeccionaron rápidamente, debido a que los bancos comenzaron a emitir letras de cambios giradas sobre una institución corresponsal, encargada del pago, cuando se depositaban ciertas sumas de dinero.

Se puede señalar que la Banca tiene seis grandes funciones que son:

- La intermediación del crédito
- La intermediación de los pagos
- La administración de los capitales.
- La administración del ahorro
- La transformación del ahorro en créditos para apoyar los proyectos productivos
- La administración del sistema de pagos que permite la liquidación de las operaciones comerciales.

En tal sentido, Hernández, (2002), indica que “algunas de las funciones de los bancos son:

- *“Recibir depósitos en dinero del público en general.*

- *Otorgar créditos a corto y largo plazo.*
- *Manejar cuentas de cheques, de ahorro, de tarjetas de crédito (y lo relacionado con ellas) etc.*
- *Recibir depósitos de los siguientes documentos: certificados financieros, certificados de depósito bancario, etc.” (p. 09)*

#### 2.2.12 Organización de la Banca e Instituciones Financieras.

Los bancos de acuerdo a su clasificación, funciones u objetivos, presentarán un organigrama que se adapte a sus necesidades tomando como base los requerimientos de éstos. Cada banco a manera individual e independiente establecerá su organización, en la cual podrá incluir tantos departamentos como considere necesario para el más óptimo desenvolvimiento de sus actividades y logro de sus metas.

Sin embargo, y sin romper ese orden de independencia, Acedo en González y Seijas (2005), propone (de manera estándar) que la estructura organizacional de un banco está conformada principalmente por los siguientes departamentos:

- **Departamento de Servicios Administrativos Internos**, que se encargan principalmente de la administración y dirección del banco, tales como: Dirección, Gerencia Administrativa, Secretaría, Coordinación y Relaciones, Oficina de Personal, de Consultoría Jurídica, de Contraloría Interna, entre otros.
- **Departamento de Contabilidad**, con sus funciones específicas de registro y control de todas las operaciones que realiza el banco.
- **Departamento de Crédito**, que tiene bajo su cargo la atención de todas las solicitudes de crédito, la fijación de los montos de crédito, el establecimiento de plazos, entre otros.

- **Otros departamentos operativos**, que ocupan cada uno el área que les corresponda (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cambio, otros).

### 2.2.13 Productos y servicios ofrecidos por la Banca Pública en Venezuela.

La banca pública, donde el capital es aportado por el Estado, presenta diversos productos y servicios, que van a estar definidos por la clasificación de los bancos (Comercial, Universal, de Leyes Especiales, etc.). Aunque se trate de capital proveniente de la misma fuente, la diversidad de ofrecimiento será distinta. Tomando como base comparativa los bancos: Banfoandes y el Banco Industrial de Venezuela, se pueden apreciar las diferencias. (Cuadro N° 1)

*Cuadro n° 1: Productos y servicios ofrecidos a personas y empresas por la banca pública, en Internet.*

PRODUCTOS Y SERVICIOS	BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	BANFOANDES
Créditos	x	x
Fideicomisos		x
Banca electrónica		x
Ahorro		x
Instrumento de Movilidad		x
Tarjetas	x	x
Operaciones Internacionales	x	x
Taquilla Externa	x	x
Cheque de Gerencia	x	x
Cuentas	x	x
Certificado de Depósitos	x	x
Cuentas (Internacional)	x	
Colocación (Internacional)	x	
Microcréditos	x	x
Cheques	x	
Préstamos	x	
Pagaré	x	
Cupos Automáticos Rotatorio	x	

Factoring	x	
Operaciones Nacionales	x	
Operaciones Financieras	x	
Líneas Automatizadas	x	
Servicios Especiales	x	
Servicios Electrónicos	x	

Fuente: <http://www.biv.com.ve>, <http://www.banfoandes.com.ve> y elaboración propia.

Cabe destacar, que los productos están destinados a personas jurídicas y naturales. El BIV, por ser de tipo comercial, basa su actividad principal en la captación de fondos del público, exigibles a la vista o a corto plazo. Lo que lo diferencia de Banfoandes es que éste, por ser de tipo Universal, puede realizar cualquier tipo de actividad, incluidas las del banco comercial.

#### 2.2.15 Productos y servicios ofrecidos por la Banca Privada en Venezuela.

La Banca Privada, donde el capital es proveniente de accionistas particulares, se puede encontrar una gran diversidad de productos y servicios, que de igual forma van a estar definidos por el tipo de banco. Particularmente, en el caso de los Bancos: De Venezuela y Mercantil, la gama de productos y servicios ofrecidos no varían ni difieren mucho, el uno del otro, por tratarse de 2 bancos privados y de tipo Universal. A continuación se presentan los productos y servicios (Cuadro N° 2) ofrecidos por estas Instituciones financieras.

Cuadro n° 2: *Productos y servicios ofrecidos a personas y empresas por la banca privada.*

PRODUCTOS Y SERVICIOS	BANCO DE VENEZUELA	BANCO MERCANTIL
Cuentas	X	X
Inversiones	X	X
Tarjetas	X	X
Financiamientos	X	X
Fideicomisos	X	X

Seguros	X	X
Servicios Clave	X	
Servicios	X	
Supernómina	X	
Instrumentos de Movilidad		X
Producto Laboral		X
Fondo de Pensiones		X
Ahorro Obligatorio de Viviendas		X
Créditos	X	X
Banca electrónica	X	X
Servicios Internacionales		X
Pago de Cobranza		X
Instrumento de Créditos		X
Tarjeta de Crédito Empresarial		X
Punto de ventas	X	X
Comercio Exterior		X
Club de Compras		X
Otros servicios	X	X

Fuente: <http://www.bancodevenezuela.com>, <http://www.bancomercantil.com> y elaboración propia.

## 2.2.16 Operaciones que realizan los bancos en Venezuela.

- Operaciones bancarias

Se denominan operaciones bancarias a aquellas operaciones de crédito practicadas por un banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operaciones activas y pasivas similares.

La banca pública y privada en Venezuela para el logro de sus objetivos y funciones, entre las cuales la más importante es la intermediación financiera, se basa en la realización de las operaciones que se nombran a continuación:

- Activas: cuando el banco otorga el crédito (préstamos, descuentos, anticipo, apertura de créditos, etc.), el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones (con garantías o sin ellas).

- Pasivas: Son aquellos fondos depositados directamente por la clientela, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones de activo. Están registrados en el lado derecho del Balance de Situación; siendo el caso inverso de las cuentas de activo, ya que los saldos de estas cuentas, aumentan con transacciones de crédito y disminuyen con las de débito. La captación de Pasivo, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución Bancaria para allegarse dinero, esencialmente del público en general. Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósitos, pues sin estos es imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.

- Neutras o accesorias: cuando el banco no recibe ni otorga crédito (operaciones de mediación donde sirve de intermediario) entre las que pueden mencionarse los giros enviados al cobro como agente recaudador del Estado, como custodia de valores, valores para negociar, etc.

### **2.3 Definición de Términos Básicos.**

- Tecnología

Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Esta acepción asimila la tecnología a ciencia aplicada o

tecnociencia, lo que sólo es válido para algunas tecnologías, las basadas en saberes científicos. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Tecnología](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Tecnología))

- Información

En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Información](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Información))

- Internet

Internet es un método de interconexión descentralizada de redes de computadoras implementado en un conjunto de protocolos denominado TCP/IP y garantiza que redes físicas heterogéneas funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah, EE.UU. ([www.es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080315213623AA4J17X](http://www.es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080315213623AA4J17X))

- Aplicación

Poner una cosa sobre otra. Emplear algo para conseguir mejor fin. Atribuir un dicho. Dedicarse a un estudio o actividad. ([www.educar.org/diccionario/a/am-aq.asp](http://www.educar.org/diccionario/a/am-aq.asp))

- Normativas.

La normativa se refiere al establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización. Siempre son necesarias las reglas, leyes y políticas, debido a que debe existir un orden y común acuerdo de los integrantes de los grupos u organizaciones. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Normativa](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Normativa))

- Banca

La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Banco](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Banco))

- Economía

Es una ciencia social que estudia los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios. Según otra de las definiciones más aceptadas, propia de las corrientes marginalistas o subjetivas, la ciencia económica analiza el comportamiento humano como una relación entre fines dados y medios escasos que tienen usos alternativos. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Ciencias\\_económicas](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Ciencias_económicas)).

- Banca Pública

Es aquella institución financiera donde el capital es aportado por el estado. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Banca\\_publica](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Banca_publica)).

- Banca Privada

Es aquella institución financiera donde el capital es aportado por accionistas particulares. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Banca\\_privada](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Banca_privada))

- Dinero

El dinero (Del latín denarius) es un intermediario, un bien natural o artificial. Es todo medio de intercambio común y generalmente aceptado por una sociedad. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Dinero](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Dinero))

- Negocio

Es una ocupación lucrativa que cuando tiene un cierto volumen, estabilidad y organización se llama empresa.  
([www.ar.answers.yahoo.com/question/index?qid=20060921144036AAI1G9h](http://www.ar.answers.yahoo.com/question/index?qid=20060921144036AAI1G9h))

- Servicio

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Servicios](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Servicios))

- Competitividad.

La competitividad empresarial significa lograr una rentabilidad igual o superior a los rivales en el mercado. ([www.es.wikipedia.org/wiki/Competitividad](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Competitividad))

### **CAPÍTULO III: DESCRIBIR LA EVOLUCIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NTIC) EN EL SECTOR BANCARIO PÚBLICO Y PRIVADO, EN VENEZUELA.**

Venezuela ha tenido la particularidad de adoptar tecnología de punta en el ámbito de banca y finanzas.

#### **3.1 El sector bancario en Venezuela.**

Los bancos poseen un carácter especial dentro de la economía, al dedicarse al manejo del dinero del público, por ello, el negocio bancario debe cimentarse sobre bases en plena confianza, transparencia y seguridad. La banca en línea no escapa a esa realidad.

En el entorno actual las prioridades del sistema financiero venezolano, consiste en:

- Mejorar la eficiencia operativa.
- Profundizar la penetración del mercado en su rol de intermediación financiera productiva.
- Generar nuevos flujos de ahorro e inversiones productivas, para contribuir al desarrollo económico y social del país.

La banca venezolana tiene como principal objetivo mejorar su proceso para reducir los costos operativos, y el uso de las taquillas en agencia y sucursales bancarias viene a constituirse uno de los principales factores que incrementa los costos bancarios.

### 3.1.1 La banca y su doble rol.

Los servicios de la Banca hoy en día van evolucionando y están en desarrollo nuevas aplicaciones como las presentaciones y pago electrónico de facturas entre otros.

Hoy crece el universo de bancos, casas de bolsa y demás entidades financieras y de mercado capital, que han creado un sitio en la web, para que sus clientes pudieran ejecutar, por ésta expedita vía, las operaciones, sin tener que moverse de sus casas u oficinas. Incluso se han comenzado a conseguir tiendas virtuales venezolanas. En todo este novedoso escenario, la banca agrega un doble papel:

- Como organización que suministra servicio a través del ciberespacio.
- Como institución necesaria para que pueda existir el comercio y el consumo electrónico, dado que estas formas de pago pasan por mecanismos provistos por la banca para hacer de este paradigma una útil realidad.

### 3.1.2 Realidad venezolana

No se puede negar que Internet está impactando el mundo financiero. Aquéllos bancos que tienen una estrategia clara en este sentido, están siendo competitivos.

La posibilidad de efectuar operaciones directamente y a cualquier hora, son utilidades importantes para el cliente del tercer milenio, que ha nacido y se ha educado bajo el imperio de la computación.

Sin embargo, en Venezuela se hace un gran uso del efectivo. Muchos cheques son cobrados por taquilla en lugar de depositado y que sean procesados por compensación, también existe cierto temor y a veces desconocimiento de los medios tecnológicos, un menor uso de los servicios para domiciliar pago como luz, teléfono, colegios y otros. En la medida en que el cliente venezolano haga un menor uso de la taquilla y un mayor uso de los cajeros automáticos, de la banca telefónica y de Internet, mejorará la atención, se reducirá costos y al mismo tiempo disminuirá la congestión en la red bancaria tradicionalismo. La vía para dar efectivo uso de la banca electrónica, debe ser, la de asegurar una atención inmediata de problemas y en materia de costos, privilegiando al usuario con comisiones más baja.

Sin lugar a duda, el sistema bancario en Venezuela debe mejorar ya que el Internet ha tenido un impacto masivo en la sociedad y está abriendo el comercio en línea para todos.

### 3.1.3 Desafíos de la banca

Los principales desafíos para el futuro podrían resumir en la necesidad de manejar la globalización, nuevo competidores, eficiencia, rentabilidad, fortalecimiento, necesidades cambiantes de los consumidores, por supuesto, el manejo de recursos humanos y la tecnología. Sin duda que la estrategia exitosa debe basarse principalmente en desarrollo tecnológico costos y atención al cliente, ya que a medida que transcurre el tiempo, con la mayor fuerza, la cultura financiera y tecnológica del cliente provoca una mayor movilidad de los mismos y los bancos deben ser ingeniosos para retenerlos y atenderlos. Cada vez que se habla de controles, que bueno recordar, que el Estado, debería estimular la competencia, que se debe trabajar, para que el público, tenga una mayor cultura financiera, ello, lo hará más eficiente en temas como calidad y precio, por ello, se insiste, en que no deben cobrarse los intereses y tampoco las comisiones o tarifas por servicios, debe si,

estimularse la competencia y para ello es importante una mayor información, se refiere a transparencia a calidad de la información, que el público conozca que paga y cobra cada quién y los servicio que presta y las cotizaciones del mismo.

La reducción de los costos de transporte y de las barrera al comercio (no sólo de bienes, sino también de servicios), las innovaciones tecnológicas, las políticas de desregulación y privatización, la oleada de fusiones y adquisiciones operadas en la industria; han propiciado una creciente integración financiera de los principales mercados financieros nacionales. La presencia, física o no, de un banco en múltiples mercados no es solo hoy menos costoso que en el pasado reciente, si no que ya no es absolutamente imprescindible para desarrollar un buen número de actividades y, por tanto, entrar a competir activamente con las unidades domésticas.

El nuevo modelo del negocio, signados por las tendencias actuales del mundo financiero, exige la adopción, adaptación, y utilización eficiente de las nuevas ventajas tecnológicas y de telecomunicaciones para poder mantener y desarrollar las ventajas competitivas.

Un analista detallado de la situación sugiere el desarrollo de un modelo de banca donde conviene diferentes canales, pero con funciones diferenciadas: la red de oficinas, dedicadas al asesoramiento y servicios personalizados de valor añadido para el cliente, los nuevos canales de distribución, apostando por las operaciones más rutinarias y susceptibles de mecanización.

Para el año 1997 habían aparecido algunos elementos innovadores que permitían a los usuarios del sistema financiero realizar operaciones, entre los cuales tenemos:

- El Banco Mercantil, que utilizaba el sistema “Superfácil” el cual les permitía a los clientes del banco realizar pagos a nóminas, pagos a proveedores en lotes, transferencias en líneas, conciliación automática, flujo de caja, consultas de saldos, movimientos, inversiones, deudas, productos bancarios, correos electrónicos y suspensión de cheques, así mismo, facilita una visión detallada de todas las operaciones de las cuentas de empresa, incluyendo fecha, sucursales donde se efectúa la operación y sus característica, depósitos, cheques, nota de débitos o créditos, referencias y variaciones de saldos.

Internet y la penetración de la tecnología celular, han ampliado al acceso a la información, cambiando sustancialmente los canales de accesos y sustentando la viabilidad de las transacciones transfronterizas entre los mercados.

Han comenzado a surgir tiendas virtuales venezolanas, donde la banca juega un rol principal al tener un doble papel: como la institución que facilita la transacción o pago de servicio o artículo requerido.

### **3.2 Reseña histórica de la evolución de las NTIC en la banca**

La evolución histórica en los últimos 100 años de las tecnologías en general ha representado un crecimiento exponencial de los conocimientos científicos y sus correspondientes aplicaciones tecnológicas.

Un primer avance hacia los medios electrónicos fue la utilización del teléfono para consultas de saldos y conformación de cheques y pagos. Un segundo paso fue la aparición de los telecajeros que también facilitan el acceso al cliente a sus operaciones bancarias básicas.

Con respecto a los cajeros y como un hecho curioso digno de resaltar se cuenta que en el verano de 1.967, algunos clientes del Barclays Bank en el norte de Londres comenzaron a compararse de forma extraña. Tras adquirir un cheque impregnado de carbono en la ventanilla de su sucursal bancaria, los usuarios lo introducían con cuidado en un terminal instalado junto a la oficina. A continuación, tecleaban cuatro dígitos secretos y, en pocos segundos, la maquina les entregaba una recompensa: 10 libras esterlinas.

Aquel invento se bautizó como DAC (De La Rue Automatic Cash System) y no solo revolucionó la estructura bancaria de la época, si no que hizo realidad la filosofía del auto servicio las 24 horas del día, 7 días a la semana, cambio la forma de relación con el dinero de millones de personas en todo el mundo. Fue el ocaso de la costumbre generalizada de guardar cantidades en metálicos en casa; también lo fue de la obligación de esperar pacientemente delante de una ventanilla para poder hacer acopio de fondo. El cajero automático surgió como un nuevo invento del siglo pasado.

Su responsable fue John Shepherd-Barron, director de gestión de De La Rue, quien detectó la necesidad de acceder al dinero n efectivo durante los fines de semana, cuando las sucursales bancarias se encontraban cerradas.

Cuarenta años después de la instalación de aquel primer cajero, un total de 1.3 millones de terminales se reparten a lo largo y ancho del planeta. Es una cifra difícil de precisar con exactitud; no en vano se calcula que cada siete minutos un nuevo cajero se instala en algún rincón del mundo.

Desde hace más de 20 años, las empresas están inmersas en un proceso de constante digitalización, que implica la incorporación de la informática y la tecnología digital. Sin embargo, en la actualidad, la cuestión más novedosa es la

velocidad de este proceso y el modo en que impacta en la forma de operar y materializar las estrategias de negocio.

En los últimos años el sector bancario ha sido protagonista de importantes cambios. Sin embargo, el más importante de todos viene de la mano de la tecnología, que es y será una oportunidad o amenaza según la capacidad de reacción y adaptación de las entidades a la nueva dinámica banco-cliente.

Si se hace memoria y se acepta que los nuevos tipos de bancas pueden tener una evolución similar a la de los cajeros automáticos en su día, entonces es de esperar que esta desconfianza inicial ceda el lugar a la aceptación. A principio de los setenta, los clientes bancarios consideraban los ATM (Automated Teller Machine) impersonales y complicados. Hoy, en Venezuela, hay más ATM que sucursales, y para algunos clientes son el canal de excelencia debido sobre todo a la libertad de horarios. Si además pensamos que el teléfono, el ordenador e internet añaden a esa conveniencia la comodidad de no salir de casa, entonces parece lógico apostar por su éxito a futuro, sumado al ya existente.

La incorporación de Internet como la plataforma de comunicación y productividad en la banca venezolana, data de los 90. A principio del año 1.994, se conocen las primeras páginas web de los bancos venezolanos en la red.

En 1.997 el 28% de la banca comercial venezolana estaba utilizando las páginas web para diferentes fines, actualmente casi la totalidad de los bancos poseen páginas web.

Las entidades de créditos, fundamentalmente bancos y cajas de ahorro, en el proceso de acercamiento y fidelización de la clientela, están avanzando en el desarrollo de nuevos canales, que permitan enfrentarse a los cambios que demandan

la aparición de nuevas necesidades de la clientela: la globalización del mercado, el impacto de los cambio demográficos, el dinamismo del entorno, la aparición de nuevos competidores, productos y servicios y las nuevas tecnologías.

La automatización de las operaciones bancarias en Venezuela ha pasado por un acelerado proceso de cambio, los cuales ha estado centrados en variables muy distintas a las que prevalecían en el mercado financiero Venezolano hace veinte años.

Las tecnologías de la información son las que más están influyendo en la distribución del tiempo laboral y, especialmente, en la naturaleza del trabajo desarrollado en los distintos tipos de sociedades.

### 3.2.1 Bancos Venezolanos en Internet

Al concluir el primer semestre del año 1.997, once instituciones financieras venezolanas estaban en Internet, lo que representaba el 28% de la banca comercial. Las primeras páginas web, de la banca venezolana, fueron creadas en 1.994, y a partir de esa fecha algunas páginas no habían reducido mantenimiento, mostrando información desactualizada sobre las operaciones.

En los últimos años, se ha visto una evolución enorme relacionada con el comportamiento de los clientes especialmente en la forma en que éstos establecen su relación con las instituciones financieras. Ante esta evolución surgen los conocidos como servicios interactivos, como una nueva oportunidad de negocio. Estos servicios interactivos pueden manifestarse de diversas formas dependiendo del área a que se vinculen.

### 3.2.2 Banca electrónica y su primera década en el país.

La aplicación práctica del concepto de banca electrónica en el país está cumpliendo diez años.

Con una bancarización de 40 de la población, aproximadamente y una penetración de Internet del 18% (de acuerdo con la Comisión Nacional de Telecomunicaciones), este segmento de operaciones se erige como uno de lo que más oportunidades de crecimientos en el futuro inmediato.

La institución pionera en banca electrónica fue el Banco Mercantil, el cual se adjudicó la apertura del primer canal de banca electrónica en el país.

Además, el principal medio de uso para la banca electrónica es la tarjeta de debito, y en Venezuela hay aproximadamente hay diez millones de usuarios, lo que equivale a 380 tarjetas por cada 100 habitantes. Luego están las de créditos: son 5.000.000 aproximadamente o 190 plásticos por 1000 habitantes. Esto indica que la autorización de este canal ha experimentado un crecimiento exponencial desde su lanzamiento, en diciembre de 1.997.

En Venezuela existen 7.107 cajeros automáticos en la actualidad y de éstos, 5.300 pertenecen a la red Suiche7B, que presta servicio las 24 horas y los 365 del año e interconectan a 22 instituciones financieras. Cada mes se realiza un promedio de 1,8 millones de transacción, en las que el 83 por ciento corresponde a retiros, 16% consultas y 1% a trasferencias. 70% de las transacciones bancaria se hacen a través de la red. Cabe destacar que la red de cajeros ha aumentado 24% en el último año.

La tecnología y las telecomunicaciones son el nuevo eje del negocio financiero a su futuro inmediato.

### **3.3 Adopción de las NTIC en la Banca Pública y Privada en Venezuela.**

La rápida evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha producido un enorme cambio social, económico y político en estos últimos años. La era de la información surgió a finales de la década de los cuarenta con la inversión de las computadoras digitales. El desarrollo en sector claves como la microelectrónica y las comunicaciones han permitido que en cincuenta años pueda hablarse del nacimiento de una nueva sociedad. La sociedad de la información. En esta sociedad de la tecnología de la información están presentes en banca y transacciones económicas. La información electrónica y el desarrollo y previsible auge de la banca electrónica constituyen un importante reto para los canales de distribución tradicionales.

Los bancos y las entidades financieras fueron unos de los pioneros en aprovechar las posibilidades de Internet. Al principio usaban éste para difundir información sobre sus instituciones y productos. A través de la publicación de páginas web con información sobre ubicación de sus agencias y otros datos de interés.

En 2001, los principales bancos públicos y privados de Venezuela tenían sus páginas web. Es el caso del Banco Mercantil ([www.bancomercantil.com](http://www.bancomercantil.com)), el Banco de Venezuela ([www.bancodevenezuela.com](http://www.bancodevenezuela.com)), el Banco Industrial de Venezuela ([www.biv.com.ve](http://www.biv.com.ve)) y Banfoandes ([www.banfoandes.com.ve](http://www.banfoandes.com.ve)).

La información electrónica ofrece oportunidades sin límites, ya que permite distribuir datos de manera inmediata a cualquier región del mundo.

La adopción de internet es un ejemplo palpable de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Por lo que las Instituciones financieras se percataron

muy pronto de que Internet era un extender sus negocios y mejorar la atención a sus clientes.

La introducción “www” en Internet produjo un incremento del volumen de su información financiera en la red. La creación de las páginas web sobre finanzas ha crecido rápidamente, lo cual hace muy interesante la adopción de Internet como recurso para comercializar productos financieros.

En la mayoría de los casos, aunque el potencial ahorro de costo es significativo, la inversión en la institución de los nuevos sistemas suele ser también muy elevada. Además, tiene que pasar algún tiempo hasta que los nuevos canales sean utilizados por un gran número de clientes. Por eso, por lo menos en un principio, son más los gastos que los ahorros logrados, y la inversión tecnológica no tienen sentido económico si no es analizada desde un punto de vista estratégico.

En una encuesta entre un centenar de entidades, el 60% de los negocios bancarios se genera hoy en las oficinas tradicionales. En cinco años, la cifra será de tan solo un 40%.

El resto transcurre a través de los canales alternativos de distribución como Internet, banca telefónica, por ordenador lo que obliga a las entidades, primero, a desarrollar y gestionar bien este cambio y, segundo, a cerrar parte de sus oficinas.

Las redes de cajeros electrónicos, impactaron la actividad bancaria en lo relativo a servicio debido a que los usuarios de la banca disponen de mayor número de agencia para efectuar transacciones, mientras que los bancos lograron aumentar el número de punto de ventas, por la facilidad para instalar los cajeros electrónicos en lugares estratégicos por el reducido espacio físico que operan los mismos.

Las instituciones financieras incorporaron las redes de cajeros electrónicos sobre la arquitectura ya existente, y lograron mejorar considerablemente la prestación de servicios, por cuanto los cajeros electrónicos pasan a cumplir funciones de una agencia bancaria donde el cliente efectúa operaciones como retiros en efectivos, consultas de saldos y transferencias de fondos entre sus cuentas.

Los primeros sistemas de comunicación incorporados por la banca comercial para optimar las operaciones entre su casa matriz, sucursales y agencias, estaban basados en redes bajo el principio de la arquitectura, del System Network Architecture (SNA) y el sistema de información financiera en líneas. Estos sistemas, en un principio, facilitaron a la banca la automatización de sus operaciones, así como, la solución a sus problemas básicos de información.

### 3.3.1 Redes interbancarias (Suiche 7B, Conexus)

La interconexión de la banca por intermedio de redes privadas y la incorporación de innovaciones tecnológicas que apoyan en conceptos de aplicación de plataformas bancarias apuntan a la personalidad de los servicios financieros y la diversificación de los servicios electrónicos y fijan las bases para utilización de sistemas de comunicación abiertos para aprovechar la experiencia e internacionalización de la banca Venezolana.

### 3.3.2 Aplicación de redes abiertas (Cirrus, Plus, Maestro)

Este servicio, agrega un elemento innovador al proceso de modernización del sistema financiero venezolano por cuanto los bancos venezolanos logran internacionalizar sus taquillas puntos de ventas. El incremento de las sucursales electrónicas fue exponencial, así como, la extensión de los servicios a los usuarios, la banca comercial les permite a los clientes la facilidad y el acceso a instituciones

financieras tanto a nivel nacional como internacional con la adopción de las redes abiertas.

Se está ante una nueva era donde la información y los servicios han de dotarse de nuevas tecnologías que los transformarán, creándose nuevos oficios y cambiando radicalmente los ya existentes.

Dentro del entorno empresarial, la incorporación de las NTIC no es una opción, sino una necesidad derivada de su evolución en un mercado, cada vez más avanzado tecnológicamente. En la empresa, el impacto se materializa en la digitalización de los contenidos de información, en la reducción de costos de los servicios, formación del personal en NTIC, incorporación de sistemas integrados de gestión y en una orientación hacia los servicios a través de internet.

Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) incluyen lo relacionado como la comunicación vía Internet, y han traído asociado un conjunto de beneficios; sin embargo, para su desarrollo total, se requiere de una masa crítica importante. Los esquemas de adopción de las NTIC son similares a los de cualquier otra tecnología.

En el país, las cifras nos permiten suponer que las (NTIC) tienen un alto nivel de aceptación en todos los niveles socioeconómicos, donde la población más joven y escolarizada es la de mayor importancia como usuarios.

En otras palabras, la tecnología de comunicación alcanza su total potencial, sólo cuando un conjunto importante de usuarios adoptan las nuevas tecnologías de comunicación.

Aunque el negocio en la red es el presente y el futuro, hay que posicionarse, y eso exige invertir en nuevas tecnologías o perder potenciales clientes.

El consumidor es cada vez más exigente y tienes menos problemas en el uso de nuevos medios, lo cual se traduce en que el único criterio diferente es el precio o un posible beneficio adicional (servicios, consultoría, etc.).

La posibilidad de reducir costos, de aumentar la eficiencia de los servicios y de aumentar la cuota de mercado son dos innegable y atractivas ventajas que parece ofrecer este tipo de banca (Banca on line).

Es por esto que, las principales instituciones financieras de Venezuela, (Banco Mercantil, Banco de Venezuela -privados- y Banfoandes, Banco Industrial de Venezuela –públicos-) han creado marcas diferenciadas en la red que ofrecen productos que compiten entre ellas y con las de las sucursales tradicionales. *Mercantil en línea, Clavenet, Banfonline y BIVnet*, se han lanzado en una dura lucha con la finalidad de captar clientes.

Se recomienda a las entidades tradicionales que cuiden a sus clientes hasta el punto de vender productos de otros bancos que ahorren costos, aumenten tamaño y se adapten a las nuevas tecnologías.

Sin embargo, como punto negativo de adopción se tiene que los parámetros de la competencia en Internet son el ancho de banda, y el software de presentación y gestión.

### **3.4 Importancia de las NTIC en la banca pública y privada en Venezuela.**

Los cambios paradigmáticos en la presentación de los servicios financieros, gracias a la cibernética han incorporado nuevas tecnologías y proceso que ha modificado el rol del usuario de los servicios financieros. El cliente de la banca pasa de un elemento pasivo, a ser un agente activo y determina cuando y donde el banco puede ofrecerles sus servicios. Con las nuevas tecnologías los usuarios del sistema financiero pueden hoy en día llevar al banco a su casa u oficina; desmaterializando la actividad financiera, por cuanto, no se requiere de la presencia física del banco, el cliente y el dinero para concretar una operación financiera.

El manejo de la tecnología esta orientada a la banca a operar con economías de escala en la actividad financiera, facilitando a los clientes el acceso a los productos y servicios financieros desde su casa u oficina y obteniendo como resultado descongestionamiento de las colas y beneficios en términos de costos.

La banca electrónica es un componente clave al comercio electrónico y abarca todo tipo de transacciones realizadas a través de medios electrónicos y, por tanto, incluye cualquier operación bancaria que se efectúen sin requerir la presencia física del cliente ante la institución financiera.

En un futuro no muy lejano, la tradicional visita a la oficina bancaria será totalmente innecesaria, apuntando las previsiones a que, en el año 2.012, alrededor del 99% del negocio bancario será electrónico.

La primicia de la oficina como canal de distribución, y de la libreta de ahorro como producto bancario tienen los días contados. El cliente no necesita desplazarse a la sucursal de su entidad para realizar esa misma operación, ya que puede hacerlo desde su casa a cualquier hora del día o hasta de la noche.

Hacia el futuro no muy lejano, en una oficina totalmente automatizada, donde los principales actores sean los cajeros automáticos, dispositivos de respuestas por voz, tarjetas de debito, terminales de puntos de ventas y sistemas inteligentes; el cliente acudiría a la taquilla solo en caso de ser estrictamente necesario.

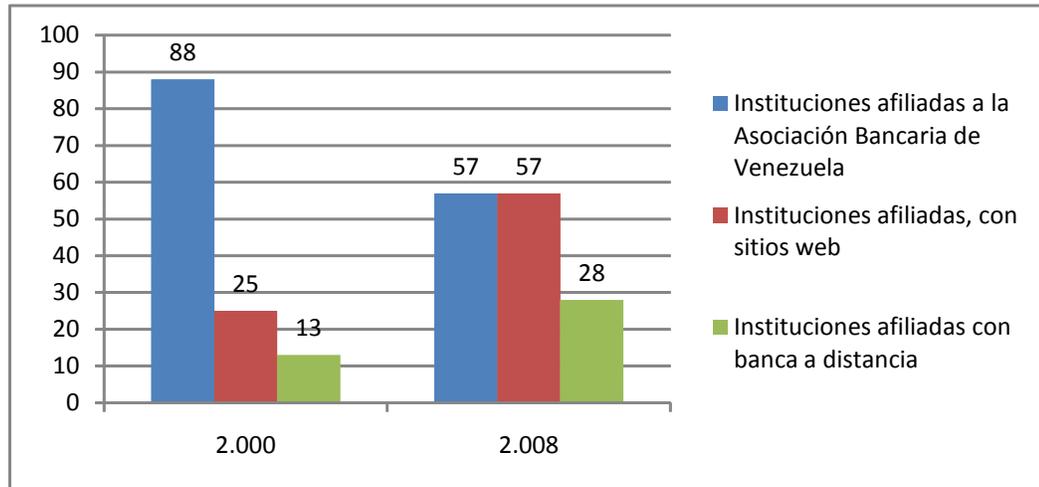
#### 3.4.1 La Banca electrónica, la disminución de costos y el mejoramiento en la calidad del servicio.

La tecnología aplicada a la banca es un factor determinante en el logro de la efectividad y eficacia en las operaciones bancarias, y es de gran utilidad para el manejo de producto y el desarrollo de nuevos servicios.

Dentro de las ventajas que se pueden obtener con el desarrollo de la banca electrónica se cuenta la disminución de los costos operativos y la mejora de la calidad del servicios, así como desarrollar nuevos productos que se puedan convertir en diferenciadores, con el objetivo de hacer a los bancos mas atractivos y competitivo para la clientela potencial que utiliza los servicios.

Las nuevas formas de hacer el negocio bancario, debido a la incursión de internet, como se muestra en el gráfico 1.1, esta acercando el fin de la imagen del cajero de taquilla, que dispensa efectivo, cambian cheques y realiza depósito o recibe pagos en un horario limitado.

Gráfico 1.1.-Adopción del servicio de internet por parte de la banca pública y privada en Venezuela



Fuente: Datos de Asobanca (ABV) y Elaboración Propia

La preocupación por aprovechar las posibles ventajas que brindan las telecomunicaciones y los sistemas de información, sobre todo en lo que se refiere a servicio del cliente, mejora en la gestión de riesgo y reducción de costos puede interpretarse como una estrategia defensiva ante la creciente competencia que vive el sector. En un negocio donde los márgenes se han estrechado y los clientes se vuelven más sofisticados es imprescindible reducir costos, aumentar la productividad, fidelizar la clientela y disponer de nuevos canales de distribución.

A su vez, los procesos de globalización y desregulación financieras, la entrada de nuevos competidores en la industria de los servicios financieros y el cambio de comportamiento de los clientes han actuado como catalizadores del desarrollo tecnológico.

En los tiempos que corren, la tecnología parece ser el medio por excelencia utilizado por las entidades de crédito para lograr una mayor competitividad y reducción de los costos. La segmentación de la clientela, la instalación de oficinas virtuales, empresas, el banco en casa, el comercio electrónico, la televisión interactiva, la banca electrónica, la apertura de oficina en zonas de gran afluencia como los supermercados son algunas de las iniciativas que ya se conocen y con las que se irá familiarizando.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones tienen, día a día, una mayor presencia en todos los aspectos de la vida laboral y personal, ofreciendo un nuevo espacio de innovación en ámbitos como la industria, los servicios, la salud, la administración, el comercio y la educación. Y el sector financiero en especial la banca. La tasa de innovación crece constantemente y con ella los cambios, amenazas y oportunidades que experimenta el espacio social en el que se desenvuelven los individuos.

Cada vez es mayor la dimensión de las actividades en las que las personas trabajan en relación con otras personas y es aquí donde las tecnologías de la información y las telecomunicaciones tendrán un papel transformador, creando un menor número de puestos de trabajo de mayor cualificación tecnológica. Sin embargo, la banca pública como representante del Estado debe asegurar la mayor cantidad de puestos de trabajo, sin dejar de un lado la competencia por la vanguardia.

Internet ha generado cambios importantes en la banca. El uso de las NTIC en el sector financiero permite a las entidades competir en un mercado cada vez más saturado con una mayor y más sofisticada oferta de productos. Pero también plantea una serie de desafíos: la Seguridad por un lado, y la cada vez más compleja gestión de la información, por otro.

Las nuevas tecnologías, especialmente Internet y la telefonía móvil, han proporcionado a bancos y clientes nuevos canales de comunicación para hacer negocio, pero han aumentado la complejidad de la gestión de estos últimos. Actualmente, los bancos poseen volúmenes ingentes de información acerca de sus usuarios, pero esto es un problema si no se dispone de las herramientas adecuadas para gestionarlos.

Con el tiempo, cada vez será mayor el número de operaciones que se desplacen hacia procesos electrónicos permitiendo, de esta forma, a las oficinas una mejor gestión y atención a la clientela ofreciendo servicios de calidad. Con esto no queremos decir que se vaya a producir la sustitución de un canal por otro, sino que los nuevos han de ser complementarios a la propia actividad tradicional.

Internet es un nuevo modelo de hacer banca que afecta en distinta proporción a todas las líneas de negocio. Los países donde hay más clientes on-line son aquellos donde el ordenador goza de mayor aceptación. Sin embargo, la televisión interactiva y el teléfono móvil tienen una importancia creciente en este ámbito.

Pero la evolución de estos servicios no serían posible sin la presencia de otro factor importante: la tecnología. Cuanto más barato y potente sean los ordenadores personales, más se extenderá su presencia dentro de los hogares y los despachos profesionales, y cuanto mayor sea la capacidad de las telecomunicaciones a un menor costo, más cercanas estarán las entidades financieras de sus clientes.

En un estudio realizado por Datanálisis, se obtuvo que los servicios bancarios figuran en el ranking de los principales tipos de sitios visitado por los internautas. 27% de la muestra expresó que las páginas de bancos en internet son de las que se utiliza con mayor frecuencia.

Los usuarios venezolanos del internet Banking realizan operaciones básicas de consultas de saldos (48,3%), transferencias entre cuentas (24,1%) y pagos de servicios públicos (20,7%)

### **3.5 Riesgos de las NTIC en la Banca Pública y Privada en Venezuela.**

Es un hecho concreto para la banca que el elemento compuesto por la plataforma tecnológica y la capacidad de comunicaciones, es un agente especial para la actividad financiera junto al factor humano y la infraestructura física. Unas de las causas principales de la baja calidad del servicio bancario lo constituye la interrupción de las comunicaciones.

La calidad de las comunicaciones es la base para mantener servicios de cajeros electrónicos, terminales y punto de ventas que requieren sofisticada tecnología de computación.

Durante su introducción y asentamiento, las NTIC tienen un doble efecto, ya que transforman a las organizaciones y a las personas y provocan el distanciamiento de aquellos que no pueden o no quieren utilizarlas. Debido a esto nace una *brecha tecnológica*, es decir, una desactualización producida por la falta de interés por lo novedoso. Además, del punto de bifurcación tecnológica que es la edad en la que se considera innecesario recurrir a nuevas tecnologías.

Los que no adoptan la tecnología están en desventaja relativa: no pueden tener a los nuevos accesos de información y servicios, perdiendo así la oportunidad de disminuir costos y aumentar la producción y comercialización de sus productos y servicios.

De acuerdo con el reciente estudio publicado por la Asociación de Internautas (AI) y elaborado por Pentest, la banca on-line “está expuesta a toda serie de riesgos por la falta de fiabilidad de los mecanismos de verificación de la identidad de los usuarios”.

Actualmente, el gran peligro está en caer en la tentación de ver en la aplicación de la tecnología al negocio bancario la solución de todos los males y el sustituto perfecto de la banca tradicional. Esta actitud extremada tiene muchos vicios y pocas virtudes.

Si bien, un banco que quiera ser competitivo no puede olvidarse de las nuevas tecnologías, porque sería como ignorar que existe la electricidad, tampoco debe obsesionarse con el tema o creer que ahí reside la solución de todos sus problemas.

Las tendencias actuales en el sector pueden resumirse en: globalización, consolidación y uso intensivo de las innovaciones informáticas en la producción de servicios bancarios. Con la introducción de la banca electrónica se está modificando a fondo la estructura de esa industria, las barreras a la entrada y también de los riesgos que ella confronta, como por ejemplo se encuentran:

- **Riesgos estratégicos**, se puede intensificar ese riesgo en la medida que se deben escoger tecnologías o modelos de negocios alternativos. Dado que las instituciones innovadoras suelen asumir los mayores riesgos, inadecuadas inversiones en las NTIC en lugar de mejorar su eficiencia productiva, elevan los costos de operaciones. En este sentido, se ha observado una tasa de conversión a las nuevas tecnologías relativamente baja.

- **Riesgo operacional**, se origina en el fraude, errores de pensamiento, interrupciones de los sistemas y otras contingencias no anticipadas que impiden a la institución distribuir sus productos y servicios. Por supuesto, el nivel de dicho riesgo radica en el entorno en el que opera el banco, la complejidad y extensión de los servicios ofrecidos y de las tecnologías que lo soportan.
- **Riesgo seguridad**, con la introducción de la banca electrónica estos riesgos de violación de la seguridad se elevan de modo considerable, al hacer emigrar la información desde entorno cerrados y con fuertes controles en la banca física a sistemas abiertos y riesgoso como lo de la banca electrónica. Con dicho entorno se eleva la posibilidad de uso incorrecto, robo y destrucción de información.
- **Riesgo legal**, lo reciente de la banca electrónica explica que buena parte de la legislación y reglas que gobiernan las actividades financieras (basadas en procesos materiales) estén insuficientemente desarrolladas o abiertamente desconsideradas. La operación global de la banca electrónica ha dado relieve al riesgo de que la institución incumpla alguna normativa en el país con cuyo cliente transa, debido a los diferentes marcos normativos en los que ésta operan, lo más frecuente en el caso de e-banking, al insuficiente desarrollo legal de estas actividades.
- **Riesgo reputacional**, aunque este es un tipo de riesgo consustancial a la banca (y no sólo a la banca electrónica), la mayor velocidad de transmisión de información y la transparencia de los errores o fallas de sistemas por internet elevan este riesgo reputacional, no sólo de la institución con problema sino que también eleva el riesgo de contagio al

resto del sistema al reducir la confianza del público en este tipo de transacciones.

En el caso venezolano, la brecha entre las políticas públicas existentes y las requeridas en este nuevo horizonte tecnológico y competitivo en el sector bancario es creciente. La calidad y fortaleza institucional de la regulación bancaria y, en general, de la política pública ha retrocedido por efecto de:

- Expansión de la propiedad pública en el área de telecomunicaciones en lugar de ampliar y profundizar la inversión privada.
- Disminución de la inversión pública en infraestructura de apoyo del sector privado.
- Amenazas e intervenciones populistas que debilitan la defensa de los derechos del consumidor y de la privada.
- Reducción de la independencia de las autoridades reguladoras y supervisoras.

Por otra parte, el riesgo de violar la privacidad de la información derivada de las transacciones electrónicas o utilizarla con fines indebidos es alto. La información personal o corporativa es un derecho de propiedad que debe estar claramente definido a través de estándares de información y privacidad tales como: notificación (los usuarios deben ser enterados adecuada y oportunamente de qué datos están siendo acumulados y de qué forma son utilizados éstos), elección (al usuario se le debe permitir escoger si acepta o niega el uso de esa información), acceso (una vez recolectada, el usuario o proveedor de los datos debe tener acceso a ello y el manejador del “data mining” garantizar su seguridad), y, privacidad.

En la medida que no se alivien los costos de sostener esas regulaciones, tanto para los bancos como para el Estado y sus contribuyentes, no sólo se debilitará la justificación económica de este tipo de normas sino que se producirá un sesgo competitivo contra los intermediarios tradicionales que lejos de reducir la rentabilidad bancaria por efecto de una inferior capacidad para competir favorablemente entre si.

#### 3.5.1 La seguridad: un reto.

Esta avalancha de tecnología supone una aparición de uno de los retos más difíciles a los cuales la banca se ha enfrentado, como es el tener la capacidad de absorber y adaptarse a los cambios tecnológicos, explotar sus beneficios y, simultáneamente, garantizar los parámetros más rigurosos en materia de seguridad.

Para ello, las últimas innovaciones e inversiones bancarias están orientadas a satisfacer estas exigencias, al adquirir sistemas informatizados sofisticados que le permiten garantizar a sus clientes el máximo de seguridad en sus transacciones financieras bien sea por vía telefónica o Internet.

#### 3.5.2 Limitaciones argumentadas por la banca

Como se mencionó anteriormente, la desventaja más resaltante es la seguridad, debido a que los usuarios de internet no saben a ciencia cierta quién es el interlocutor al efectuar una operación. Esta situación tiende a incentivar a los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de créditos a desarrollar las herramientas que permitan a los clientes firmar digitalmente y garantizar que esas firmas sean verdaderas en caso de presentarse un proceso legal, debido a que las leyes venezolanas exigen la firma de un documento por las partes involucradas para darle visto de legalidad.

### **3.6 Herramientas y técnicas para la disminución de riesgos**

Los bancos quieren que las nuevas tecnologías aplicadas a la banca se conviertan en sinónimo de proximidad y para ello buscan acelerar los tiempos de respuesta al cliente. Esto se consigue a través de mejoras operativas y una mayor automatización, de modo que es necesario, según el informe de EFMA, (Asociación Europea de Mercadeo y Gestión Financiera) que la plantilla disponga de las herramientas adecuadas para efectuar una rápida recogida de la información del cliente.

Para poder implantar una estrategia centrada en el cliente es “indispensable” el uso de herramientas de business intelligence (BI) y otras técnicas de reporting financiero que permitan hacer frente a los crecientes volúmenes de información.

Las entidades bancarias son conscientes de la importancia de las NTIC para su negocio, pero encuentran limitaciones en su actual infraestructura tecnológica.

Los bancos que operan a través de la red han implementado una serie de medidas de seguridad para intentar garantizar la fiabilidad de las operaciones: la identificación y autenticación del cliente, la separación de la red pública que utilizan los clientes de la red privada del banco, la encriptación de la información que se transmite o el uso de numerosos cortafuegos.

Por otra parte, pese a que el uso de la banca en Internet está en alza y ésta ha quintuplicado en el país sus beneficios anuales en tan sólo un año, muchos clientes se siguen mostrando reticentes a mantener una relación on-line con su banco porque desconfían de la seguridad de sus datos.

Las entidades bancarias que quieren hacer de Internet una oficina más se enfrentan a varios retos tecnológicos: uno es el de la seguridad. Por lo que es necesario para evaluar y definir:

- La creación de un medio ambiente favorable en termino de los marcos regulatorios en telecomunicaciones, seguridad de la información, privacidad e infraestructura pública; en el refortalecimiento de contratos; y en la infraestructura de apoyo a las transacciones del mercado financiero;
- La reducción de riesgos del consumidor, inversionista e instituciones;
- La promoción de un mejor desempeño y reducción de riesgo de mercado con políticas de fomento de competencia, mecanismos de reducción de la volatilidad, reglas de mercado, transparencia, expansión de acceso, etc.
- La limitación de los mecanismos de intervención y propiedad públicas de microcrédito y crédito directo, con una mejor provisión de información y de instituciones de garantías y colaterales, con las modificaciones de la infraestructura institucional actual.

En efecto, el adecuado funcionamiento de la banca electrónica depende de la provisión eficiente de los servicio de telecomunicaciones. A mayor competitividad de ese sector, apertura, privatización e independencia de los entes públicos reguladores; será la conectividad y la captura de las ventajas potenciales de la banca electrónica. Por igual, la garantía de la seguridad para consumidores y proveedores de servicios financieros electrónicos es clave para consolidar la confiabilidad de este medio y para reducir el fraude y la extensión de las obligaciones contingentes.

A pesar de los esfuerzos efectuado (encriptamiento y diversos protocolos de seguridad), este objetivo debe ser reforzado por acuerdos generales de seguridad, con fuerte respaldo gubernamental en la autenticación (conocimientos cierto de las partes que intercambian información), no repudio (los acuerdos o contratos no pueden ser desconocidos posteriormente) y confidencialidad (imposibilidad de acceder a la información por parte de usuarios no autorizados).

Los bancos garantizan la seguridad de las operaciones financieras, ya que se utilizan claves o passwords encriptados a que solo el cliente o el ejecutivo bancario conocen.

La página web facilita al cliente el autoservicio y el acceso a su banco las 24 horas del día, todos los días del año.

Uno de los aspectos que más preocupa a los usuarios de estos servicios es la seguridad de sus operaciones a través de la web. En este sentido, el banco aplica tecnología sofisticada, con número claves, passwords específicos y el mayor nivel de encriptamiento disponible: 128 bits.

En relación a los controles de seguridad, se propone:

- Incorporar sistemas de auténtica sesión de la identidad y autorización de clientes, y de resguardo al secreto bancario.
- Manejar cortafuegos y demás dispositivos de seguridad que blinden los sistemas.

- Determinar los técnicos responsables de la instalación y mantenimiento del cortafuego.
- Manejar cuentas de acceso directo a los servidores que albergan los cortafuegos y autorización para posesión de esas cuentas.
- Instalar alarmas configuradas para determinados eventos que anuncian riesgo o seguridad vulnerada.
- Utilización de tecnología de encriptación.

Aunque el ciberespacio ha estado invadido por los llamados piratas electrónico o hackers, el negocio electrónico ha desarrollado protocolos que permite acceder a una máxima seguridad en la ejecución del comercio o consumo electrónico. Entre los protocolos más comunes está el llamado SET, cuyas siglas en inglés corresponde al término "transacciones electrónicas seguras".

## **CAPITULO IV: IDENTIFICAR LOS ASPECTOS LEGALES Y LAS INSTITUCIONES QUE PROMUEVEN Y FOMENTAN LA TECNOLOGÍA Y LA BANCA, EN VENEZUELA.**

### **4.1 Regulación de las NTIC.**

El país cuenta con diversos instrumentos para la regulación de funcionamiento de las tecnologías y las comunicaciones. Se tienen entonces: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley de Mensajes de Datos y Firma Electrónica. Además existe el Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información, que es el ente encargado de impulsar estas áreas, así como de participar de su ordenamiento.

#### **4.1.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

En la carta magna promulgada el 24 de marzo del 2.000, se establece el artículo 110 que dice:

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

Por la importancia que posee la ciencia y la tecnología para el desarrollo de cualquier nación, es obligación del estado impulsar su avance y difusión.

#### 4.1.2 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Esta ley se creó, según Gaceta Oficial N°38.242 del 3 de agosto de 2005, para ser el principal instrumento regulador de la ciencia y la tecnología en Venezuela, en virtud del apoyo que se le debe dar a la planificación nacional, por lo cual es importante orientar estas áreas vitales de acuerdo al proyecto nacional. Obsérvese cual es el radio de acción de esta normativa.

Artículo 3: “Sujetos de esta Ley. Forman parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia, la tecnología y la sociedad. A tal efecto, los sujetos que forman parte del Sistema son:

1. El Ministerio de Ciencia y Tecnología, sus organismos adscritos y las entidades tuteladas por éstos, o aquellas en las que tengan participación.
2. Las instituciones de educación superior y de formación técnica, academias nacionales, colegios profesionales, sociedades científicas, laboratorios y centros de investigación y desarrollos, tanto públicos como privados.
3. Los organismos del sector privado, empresas, proveedores de servicios, insumos y bienes de capital, redes de información y asistencia que sean incorporados al Sistema.
4. Las unidades de investigación y desarrollo, así como las unidades de tecnologías de información y comunicación de todos los organismos públicos.
5. Las personas públicas o privadas que realicen actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones”

Puede observarse que el numeral 3 es el que más se relaciona con la investigación en cuestión, ya que las instituciones bancarias se amoldan a las características de dicho numeral.

También se puede observar en el artículo 5 de la, que se refiere a la orientación que debe tener la actividades de ciencias y tecnología en cuanto contribuir con la sociedad en todos los campos que sean aplicadas, vinculándose una relación implícita

con la presente investigación debido a que los bancos son de lo más habituales operadores de elementos tecnológicos en sus operaciones cotidianas.

Artículo 5. “Actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones. Las actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, así como, la utilización de los resultados, deben estar encaminadas a contribuir con el bienestar de la humanidad, la reducción de la pobreza, el respeto a la dignidad, a los derechos humanos y la preservación del ambiente”

Véase ahora el artículo 41.

Artículo 41. “Estímulos al sector financiero. El Ministerio de Ciencia y Tecnología, sin menoscabo de otros tipos de financiamiento público o privado, propiciará, de acuerdo con las disposiciones del Decreto con Rango y Fuerza de Ley Marco que Regula el Sistema Financiero Público del Estado Venezolano, el establecimiento de programas crediticios y de incentivos por el sector bancario nacional para el financiamiento de la innovación tecnológica. A tales fines, propiciará ante el Consejo Técnico Financiero para el Desarrollo, sistemas de incentivos a las instituciones financieras que participen en el financiamiento de actividades de innovación tecnológica”

Este resulta de interés porque establece el incentivar el apoyo de las organizaciones financieras en cuanto a facilitación de recursos para las labores de investigación y desarrollo de tecnología mediante el otorgamiento de crédito, beneficiándose las instituciones financieras de forma directa por los incentivos que recibirán del Estado en pago por su colaboración y de forma indirecta por el aprovechamiento posterior que pueden hacer de los adelantos técnicos desarrollados a partir del financiamiento que ellos mismos hicieron.

#### 4.1.3 Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Para consolidar la difusión de la información las telecomunicaciones son vitales. Gracias a éstas la información se puede obtener rápidamente. Por eso se crea en Venezuela, según gaceta oficial N° 36.970 el 12 de junio de 2.000, la LOTC, la cual regulará todas transfusión efectuada a través de cualquier medio electrónico. Se relaciona con la investigación el artículo 1 de esta ley.

Art. 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 a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de

telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la constitución y las leyes. Se excluye del objeto de esta Ley la regulación del contenido de las transmisiones y comunicaciones cursadas a través de los distintos medios de telecomunicaciones, la cual se regirá por las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias correspondientes”

Las comunicaciones tienen que funcionar bajo los principios de seguridad y transparencia de tal manera que se relaciona con la banca electrónica que tiene por finalidad posibilitar nuevas formas de interacción entre el cliente y su organización bancaria y esto ocurre en el plano de las telecomunicaciones, estando entonces atendida a esta ley.

También se pueden vincular con la investigación los artículos 2 y 4.

Art. 2. “Los objetivos generales de esta Ley:

Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad y salvaguardar, en la prestación de estos, vigilancia de los derechos constitucionales en particular el respeto a los derechos, al honor, a la intimidad, al secreto en las comunicaciones y el de la protección a la juventud y la infancia. A estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los operadores de los servicios para la garantía de estos derechos;

Promover el desarrollo y la utilización de nuevos servicios, redes y tecnologías cuando estén disponibles y el acceso a estos, en condiciones de igualdad de personas e impulsar la integración del espacio geográfico y la cohesión económica y social;

Impulsar la integración eficiente de servicios de telecomunicaciones;

Promover la investigación, el desarrollo y la transferencia tecnológica en materia de telecomunicaciones, la capacitación y el empleo en el sector;”

Art 4. “Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radio electricidad, medios ópticos u otros medios electromagnéticos afines, inventados y por inventar”

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.

El espectro de las telecomunicaciones articula transmisión, emisión y recepción de datos diversos mediante cualquier medio apropiado para ese fin. En relación a la banca digital, la cual se basa en una relación recíproca entre dos o más partes interactuantes para el logro de una actividad o transacción. En virtud de ello, la banca digital se moverá en el cause de esta ley en tanto deberes y derechos.

#### 4.1.4 Ley de Mensajes de Datos y Firma Electrónica.

Este decreto con fuerza de ley del 28 de febrero de 2.001, cuyo número de publicación es 37.148, viene a ser un gran avance en la adopción de la tecnología por parte del sistema productivo nacional, para no estar en disonancia con la economía internacional. Para efecto de la investigación es de interés su artículo 1.

Artículo 1. “El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

El presente Decreto-Ley será aplicable a los Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas independientemente de sus características tecnológicas o de los desarrollos tecnológicos que se produzcan en un futuro.”

Este artículo se relaciona con la investigación pues da una motivación desde el punto de vista jurídico electrónico confiriéndoles legalidad.

La Ley de Mensajes de Datos y Firma Electrónica, lo que abre es un espacio de actuación. Abre el espacio para que la sociedad general, la empresa y el Estado se adapten a la tecnología. Crear las bases no sólo para el desarrollo del comercio electrónico sino darle valor probatorio a una firma que se haga en papel. Las

empresas deben adaptar su capacidad a esto. Deben saber que si se está en una sociedad de la información donde el comercio es parte fundamental del desarrollo del comercio global, las empresas deben prepararse para eso, especialmente las bancarias.

#### 4.1.5 Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información.

Es el órgano del poder ejecutivo que regula sobre todas las instituciones que realizan la comunicación social y privada y vela porque el derecho de la información se cumpla satisfactoriamente en todas las esferas del acontecer nacional. Posee una relación implícita con la investigación en tanto que las organizaciones bancarias para cumplir con sus objetivos demandan demás y mejores canales de comunicaciones, los cuales aprovechan y por lo cual deben cumplir con ciertos requisitos. De igual forma los bancos en un momento dado pueden ser emisores de información vital para todo el sistema nacional.

## **4.2 Fomento de las NTIC**

Las oportunidades que, como país, presenta Venezuela para desarrollar a futuro una robusta de producción de software han sido identificadas tanto nacionales como internacionales.

A pesar que Latinoamérica sólo concentra 2% del mercado de tecnología de información, un estudio elaborado en el año pasado por el ministerio de producción y comercio, reveló que Venezuela cuenta con un gran número de fortalezas en el área, al igual que otras industrias de ámbito desarrollo local, como la automotriz y la de aluminio.

En cuanto a la situación del software nacional, se determinó que el principal demandante de aplicaciones es la banca, seguido por la industria petrolera y del gobierno y las grandes empresas.

En torno a esto se crea la:

#### 4.2.1 Misión Ciencia

Es un proceso extraordinario de incorporación y articulación masiva de actores sociales e institucionales a través de redes económicas, sociales, académicas y políticas, para la generación y divulgación en el uso intensivo y extensivo del conocimiento en función del desarrollo endógeno y la integración de los pueblos.

Esta misión tiene las siguientes premisas:

- Movilización nacional hacia la valorización del conocimiento.
- Valorización del conocimiento aplicado para mejorar las condiciones de vida del venezolano.
- Creación de las condiciones para formar capacidades necesarias para la generación del conocimiento y su modo de aplicación, a fin de atender las necesidades del país en el corto, mediano y largo plazo.

#### **4.3 Leyes que regulan a las Instituciones Financieras.**

Las transacciones que efectúan las empresas financieras en el país, deben ser reguladas por un grupo de leyes que posibilitan lograr un necesario control sobre

operación. Dentro de éstas están: Ley del Banco Central de Venezuela (2.001) y el Decreto con Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (2.001)

#### 4.3.1 Ley del Banco Central de Venezuela.

Esta se crea según Gaceta Oficial N° 37.296, el día 3 de octubre de 2.001.

En cuanto a las operaciones que el Banco Central de Venezuela puede establecer con los demás Bancos, éstas están contenidas en el Capítulo 4 de esa ley.

Son de destacar para la investigación los siguientes artículos:

Artículo 48: “Algunas operaciones que el BCV puede realizar con las instituciones financieras son:

Recibir depósitos a la vista y a plazo.

Comprar y vender oro o divisas.

Otorgar créditos de hasta treinta (30) días, con garantía de títulos valores, cuya adquisición esté permitida a las instituciones financieras. En algunos casos, el plazo establecido del crédito puede ser elevado a noventa (90) días.”

Artículo 49: “El BCV es el único organismo facultado para regular las tasas de interés del sistema financiero. En el ejercicio de tal facultad podrá fijar las tasas máximas y mínimas que las instituciones financieras pueden cobrar y pagar para las distintas operaciones activas y pasivas que realicen.”

Artículo 50: “Con el objeto de regular el volumen general de crédito bancario, el BCV podrá fijar los porcentajes máximos de crecimiento de los préstamos e inversiones para períodos determinados, así como toques o límites de cartera para tales préstamos e inversiones.”

Artículo 51: “Las instituciones financieras están en la obligación de suministrar al BCV, los informes que le sean requeridos sobre su estado financiero o sobre cualquiera de sus operaciones.”

Se ve claramente que estos artículos guardan una relación muy íntima con la investigación en cuestión.

#### 4.3.2 Decreto con Fuerza de Ley General de Bancos Y Otras Instituciones Financieras

Creado el 13 de noviembre del año 2001, según Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela No. 5.555, el Decreto con Fuerza de Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras es el principal instrumento regulador de las transacciones u operaciones que son llevadas a cabo dentro de las financieras. En torno a esto, cabe destacar el grado de interés de los artículos que se menciona a continuación:

Artículo 17. “Los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras regidas por este Decreto Ley deberán mantener un patrimonio que en ningún caso podrá ser inferior al doce por ciento (12%) de su activo y del monto de sus operaciones”.

Artículo 24. “Los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras regidas por este Decreto Ley, en el ejercicio de sus operaciones de intermediación, deben mantener un índice de liquidez y solvencia acorde con el desarrollo de sus actividades, preservando una equilibrada diversificación de la fuente de sus recursos”

Por otra parte desde la adopción de las tecnologías por las instituciones financieras ha sido necesario la creación e implementación de una normativa que regule servicios prestados por medios electrónicos. En tal sentido, el Decreto con Fuerza de Ley de Otras Instituciones Financieras presenta en la sección tercera de su Capítulo 4 lo siguiente:

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

De igual forma, esta Ley introdujo por primera vez en el ordenamiento jurídico la figura de la banca virtual, cuya conceptualización jurídica pareciera prever únicamente el uso de Internet como una prolongación de la sede física de las instituciones financieras a cuyo efecto se previó erróneamente la autorización de la Superintendencia de Bancos (artículos 72 y 73). Se dice erróneamente, pues

constituyendo una forma alternativa y operaciones al igual que el uso del teléfono pareciera absurdo el obstáculo jurídico creado; máxime cuando la propia ley estableció en su artículo 18 la ausencia de actualización para la apertura de sucursales o agencias de instituciones financieras, las cuales cumpliría un papel similar al de la banca en Internet.

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

Artículo 73. “Los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras no podrán prestar ni ofrecer, a través de la banca virtual, productos o servicios distintos a los contemplados en este Decreto Ley, o autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.”

La profundidad de este Decreto con Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, está enmarcada en el hecho de que controla tanto las operaciones comunes de las instituciones financieras como la adopción uso y avance de la tecnología que éstas emplean en virtud de dicha operación y actividad.

#### **4.4 Entes Reguladores de las Instituciones Financieras.**

El sistema financiero nacional está conformado por diversas instituciones. Dentro de éstas están la banca pública y privada, las cuales están bajo la responsabilidad, regulación y control de: Superintendencia de Bancos Y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), Banco Central de Venezuela (BCV), Consejo Bancario Nacional (CBN), Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE) y el Ministerio del Poder Popular para la Finanza.

#### 4.4.1 Superintendencia de Bancos Y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN).

Según venezuelasite.com.” Es un organismo autónomo, de carácter técnico y especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional que tiene como función principal supervisar, controlar y vigilar las instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, con el objetivo de determinar la correcta realización de sus actividades a fin de evitar crisis bancarias y permitir el sano y eficiente funcionamiento del Sistema Financiero venezolano. SUDEBAN es un ente adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa, gozando de las prerrogativas, privilegios y exenciones de orden fiscal, tributario y procesal, que la ley otorga a la República. La SUDEBAN gozará de autonomía funcional, administrativa y financiera en el ejercicio de sus atribuciones en los términos establecidos en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.

En el artículo 25 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras se describen los derechos o atribuciones de SUDEBAN, teniéndose que:

- La autorización para la promoción y apertura de bancos, entidades de ahorro y préstamo y otras instituciones financieras.
- La autorización para el establecimiento en el país de sucursales u oficinas de representación de bancos e instituciones financieras extranjeros.
- La intervención de bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y sus empresas relacionadas, así como la decisión de acordar su rehabilitación o liquidación.

- La autorización a las instituciones por ella supervisadas, para la realización de los siguientes actos:

- Disolución anticipada,
- Fusión con otra sociedad,
- Venta del activo social,
- Aumento del capital, y
- Cambio de denominación social.

- El establecimiento de los criterios y regulaciones de orden general, con el fin de asegurar la sana competencia del sistema bancario, la transparencia de sus operaciones y el trato adecuado sus usuarios.

#### 4.4.2 Banco Central de Venezuela (BCV)

En la ley del Banco Central de Venezuela, decretada el 3 de octubre según Gaceta Oficial N° 37.296, establece en su primer artículo lo siguiente:

Artículo 1 “El Banco Central de Venezuela es una persona jurídica de derecho público, de rango constitucional, de naturaleza única, con plena capacidad pública y privada, integrante del Poder Público Nacional.”

El BCV, como organismo diseña los parámetros necesarios para obtener las transformaciones institucionales que necesita para sus nuevos retos fijados en función de garantía, constancia y eficiencia, la realización de sus actividades en concordancia con las políticas económicas del Estado; la mayor capacidad para promover y facilitar consensos en torno a objetivos nacionales y para generar resultados congruentes con

los mismos, poniendo especial atención a los mecanismos de cooperación y al requerimiento de que éstos no pierdan el carácter equilibrado y democrático.

De igual forma el estado nacional debe vigilar la estabilidad de la monedas y de los precios, por esta razón el máximo ente emisor tiene que también colaborar con el Ejecutivo Nacional en la armonización de la política monetaria con la fiscal, facilitando el logro de los objetivos macroeconómicos con la creación y mantenimiento de las condiciones monetarias que se requieren para la transición y cambio estructural de la economía venezolana, y con unos mecanismos pertinentes que posibilitan disminuir considerablemente su inestabilidad y vulnerabilidad, en relación a los factores exógenos y a lo volátil de las variables influyentes de la organización económica.

Así mismo el BCV, posee autonomía en las tomas de decisiones para cumplir sus metas, principalmente en el mediano y largo plazo. Por ello, debe contar con un alto grado de discrecionalidad, lo cual no significa actuación unilateral, es más bien la activación de una potestad para escoger entre diversas opciones a cerca de la manera de administrar las herramientas en función de sus metas propuestas.

Esas metas se incluyen mediante un pacto de políticas hermanado con el ejecutivo, por medio del cual los responsables de las políticas fiscal y monetaria deberán actuar coordinadamente, encaminadas por las directrices que emanan desde el Plan de Desarrollo Nacional y el Marco Plurianual del Presupuesto, con la vista puesta en el bienestar de todos los ciudadanos sin discriminación.

#### 4.4.3 Consejo Bancario Nacional (CBN)

Esta institución nace un 14 de marzo del año 1.940 (Ley de Banco del 24 de enero de 1.940). Es un concejo conformado por un delegado de cada una de las

instituciones financieras nacionales, las cuales, exceptuando al BCV, se rigen por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Esta ley establece las funciones del concejo bancario nacional en su artículo 212.

Artículo 212: “son funciones del Concejo Bancario Nacional.

- Estudiar las condiciones bancarias y económicas del país y enviar informes con sus conclusiones y recomendaciones a la Superintendencia de Bancos y al Banco Central de Venezuela;
- Responder las consultas que le haga la Superintendencia de Bancos y el Banco Central de Venezuela; identificar y recopilar las costumbres mercantiles bancarias, bien que sean estas de carácter nacional, regional o local, a los fines de declararlas y considerarlas como costumbres mercantiles, con la función supletoria de normas de carácter legal que atribuye a la costumbre mercantil, el artículo 9 del Código de Comercio venezolano.
- Estudiar, coordinar y mejorar las prácticas bancarias y velar por su observancia y uniformidad y estudiar, para su cabal ejecución, las disposiciones y medidas que dicten el Ejecutivo Nacional, la Superintendencia de Bancos y el Banco Central de Venezuela.
- Conciliador en las disputas que surjan entre las instituciones que lo integran, cuando así se le solicitare.”

En instrumentos legales diferente a la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (LGBOIF), se define que el Concejo Bancario Nacional delegará a evaluación del ejecutivo una terna para la escogencia del representante principal y su suplente en el Fondo de Desarrollo Urbano y también un principal con su suplente que integrará el Concejo de Economía Nacional. Por su parte en su propia ley de funcionamiento (Ley del Banco Central de Venezuela), declara que el Concejo Bancario Nacional poseerá representante para el Concejo Asesor del máximo ente emisor.

#### 4.4.4 Fondo de Garantía de Depósitos Y Protección Bancaria (FOGADE)

La Ley General de Banco y Otras Instituciones Financieras, señala respecto a FOGADE lo siguiente:

Artículo 280: “es un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de la Hacienda Pública Nacional, adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa”.

El Decreto con Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Gaceta Oficial N° 5.555; extraordinario del 13 de Noviembre de 2.001), es el instrumento que rige FOGADE, de donde se extrae que sus atribuciones básicas son:

- Dar seguridad de los montos depositados por la población en las instituciones financieras (Bancos, Entidades de Ahorro y Préstamo, Fondo de Ahorro e Inversiones), las cuales se someten al Decreto con Fuerza de Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
- Liquidar las distintas instituciones financieras y bancarias en caso de ser necesario.

En cuanto a ser ente liquidador se tiene:

Artículo 318: “El Fondo, deberá liquidar los bienes que adquiera mediante oferta pública, en un plazo no menor de tres (3) meses, prorrogable por una sola vez y por igual período”.

Hay que tener claro que la oferta no se hará a menos que primeros los bienes ofrecidos sean puesto en avalúo y el lapso para efectuar la oferta no puede ser mayor a un año, luego de haberse producido el avalúo.

En relación a garantizar los depósitos de los clientes en moneda legal, FOGADE asumirá hasta 10.000 Bolívares Fuertes por cliente en una misma entidad financiera; en caso de una emergencia, como por ejemplo una intervención lo amerite.

#### 4.4.5 Ministerio del Poder Popular para las Finanzas

Es el ente encargado de controlar lo relacionado con la materia financiera y fiscal en Venezuela. La Ley del Banco Central de Venezuela dicta que la relación entre el ejecutivo y el BCV, se hará efectiva por la labor del Ministerio del Poder Popular para la Finanzas, que debe mantener comunicación puntual y eficiente con el Banco Central de Venezuela a cerca del movimiento de los ingresos y egresos que el Tesoro Nacional lleve a cabo diariamente.

En otro orden de ideas la Ley del Banco Central de Venezuela señala:

Artículo 75: “el Banco Central, informará al ejecutivo Nacional, sobre el comportamiento de la economía y sobre las medidas adoptadas en el ámbito de sus competencias, con independencia de la publicación de los informes en los términos establecidos en esta Ley”.

Lo que se puede evidenciar es una situación recíproca, ya que si en una primera instancia se observa que el Ministerio del Poder Popular para la Finanzas, debe informar al Banco Central de Venezuela sobre los ingresos y egresos del Tesoro Nacional; en el artículo 75, observamos que el BCV esta obligado por su parte a informar al ejecutivo a cerca de toda la información que maneje sobre la economía y de todas las medidas que piense aplicar el máximo ente emisor.

#### **4.5 El negocio bancario y las telecomunicaciones**

Los avances en las telecomunicaciones tienen un gran impacto en diversos agentes económicos, como el régimen operacional en las instituciones financieras.

La tecnología de las telecomunicaciones es un nuevo reto del mercado para el negocio bancario y financiero; ya que la evolución tecnológica impulsa la transformación bancaria y su convergencia con las telecomunicaciones, por lo que en

la actualidad es imposible desvincular la prestación de los servicios bancarios de los correspondientes a éstas.

#### 4.5.1 Fundamentos legales en el ámbito bancario

En efecto, la Ley General de Bancos determinó en forma clara que los bancos universales pueden realizar operaciones de inversión en capital social de cualquier clase de empresa, pero sujeta a limitaciones cuantitativas en función del negocio jurídico desarrollado por las empresas receptoras de la inversión. En este sentido, el numeral 6, del artículo 80 de dicho texto legal indica que, en primer término, aquellas inversiones que se realicen en empresas que no desarrollen actividades “conexas o vinculadas” con la bancaria, en cuyo caso el índice de la inversión será de 20% del capital social de la misma. Pero dicha participación podrá extenderse por un periodo de hasta tres años al término del cual deberá reducirse a un límite máximo del 10% del capital social de la referida empresa. En segundo lugar, cuando se trate de inversiones en empresas que desarrollen actividades “conexas o vinculadas” con la bancaria, no existen limitaciones cuantitativas vinculadas al porcentaje de la intención sobre capital social de la empresa receptora, pero el monto total de las inversiones no podrá exceder el 20% del patrimonio del banco universal de que se trate. Esta última limitación cuantitativa tomará también en consideración el monto de las inversiones en empresas que no desarrollen actividades “conexas o vinculadas” con la bancaria.

La Ley General de Bancos no establece una definición precisa sobre lo que se debe entender por actividades conexas o vinculadas a la bancaria. Pero su construcción gramatical permite deducir a priori que se refiere a todas aquellas actividades incidentales o que se deriven de la ejecución de las actividades de un banco universal. En ese sentido de que la realidad de la misma producirá un beneficio general a los clientes de los bancos universales modo alguno conviene a la competencia desleal, delito de interés o cualquier otra forma riesgos adicionales a la

estabilidad del sistema financiero. Así, bajo este género de actividades se considera apropiado incluir a su vez operaciones, a saber aquellas cuya vinculación con la bancaria se deriva por el hecho de compartir su naturaleza financiera, las empresas de seguros, la casa de bolsa, los fondos mutuales, los fondos y sociedad de capital de riesgo y las administradoras de los mismos, etc., y aquellas actividades que ser financieras en su naturaleza coadyuvan a ejecutar las operaciones y negocios de los bancos universales, en otras palabras, a la consecución de su objeto social, lo cual comprende obligatoriamente a las empresas de comunicaciones, incluyendo a la que se dedique a Internet de telefonía celular. Así a las empresas de tecnología destinadas al desarrollo de software.

#### 4.5.2 Fundamentos legales en el ámbito de las telecomunicaciones

La ley de telecomunicaciones no contiene disposiciones alguna que prohíba a los bancos e instituciones financieras hacerse propietarios de una empresa de telecomunicaciones. Con ellos, los bancos universales podrían constituir una nueva empresa de telecomunicaciones, originaria (de novo) que luego de registrada, podrá iniciar el proceso de otorgamiento de la concesión en la habilitación administrativa correspondiente, y adquirir la totalidad accionaria de una empresa de telecomunicaciones, siempre que medie autorización previa de CONATEL, en virtud del cambio de control accionario que sufriría la empresa de telecomunicaciones, a la luz de las cláusulas de estilo generalmente incluidas en los contratos de concesión.

No existe óbice legal alguno para que bancos universales se hagan dueños de empresas de telecomunicaciones, lo que implica la antesala a una profunda modernización o actualización del término “banco” o “institución financiera” y de sus estructuras operativas. Ésta modernización se deriva fundamentalmente de la dinámica propia del negocio bancario y la de constante presión que la tecnología, los clientes, y el costo operativo ejerce para automatización del mismo.

Lo cierto es que las actividades bancarias y telecomunicaciones están vinculadas entrelazadas y en la actualidad es difícil imaginarlas de manera aislada.

## **CAPITULO V: DETERMINAR LAS DIFERENCIAS DE LA VISION ENTRE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR BANCARIO CON RESPECTO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NTIC), EN VENEZUELA.**

Debido a los avances tecnológicos, el negocio bancario ha sufrido cambios en la forma y el lugar donde prestan servicios. El desarrollo exponencial de la tecnología y la informática han modificado y modificará sustancialmente la ejecución de las operaciones bancarias.

Las instituciones financieras han tenido obligatoriamente que asegurar su reactivación tecnológica para mantenerse al día y lograr así seguir competitivos en el mercado financiero.

### **5.1 Reseña histórica de los bancos públicos.**

#### **5.1.1 Banco Industrial de Venezuela**

El Banco Industrial de Venezuela nace por ley del Congreso Nacional el 23 de julio de 1937 como resultado de un proyecto elaborado por la Asociación Nacional de Comerciantes e Industriales de la época, si bien no es sino hasta el 4 de febrero de 1938 cuando inicia sus actividades formalmente con una plantilla de 10 trabajadores. La razón original de su creación fue la de contar con instrumentos financieros que impulsarán el desarrollo del comercio y de las nacientes industrias. Eran los primeros años posteriores a la dictadura de Juan Vicente Gómez, en los cuales las nuevas ideas comenzaban a expandirse y se comienza a sentir el gran impulso que dará la industria petrolera a la economía nacional.

En medio de este ambiente es que Don Raimundo Aristiguieta logra recolectar entre sus amigos cuatro millones de bolívares que, unidos a los seis millones de bolívares que consigue por parte del Estado el doctor Néstor Luis Pérez, ministro de Fomento de aquel entonces, forman el capital inicial del banco, lo cual constituye un 60 % de capital del Estado y un 40 % de capital privado. Es un "joint venture" a través del cual los sectores públicos y privados se ponen de acuerdo para alcanzar el ideal de progreso que se materializa en la creación de industrias y comercios.

Con el tiempo los aportes de capital fueron asumidos totalmente por el Estado y esta Institución se convierte en el pilar financiero de la política de sustitución de importaciones que durante las décadas de los 60 y 70 impulsa la industrialización en Venezuela. Los objetivos principales del Banco Industrial de Venezuela se han ido definiendo en los siguientes aspectos: - Contribuir al financiamiento a corto y mediano plazo de la producción, comercialización, transporte, almacenamiento, entre otros, del sector empresarial venezolano. - Financiar al sector de servicios y complementar a la asistencia crediticia que presten las instituciones públicas y privadas. - Promover y financiar la exportación de productos industriales de origen nacional. La Corporación Venezolana de Fomento llegó a ser la principal accionista del Banco, hasta que con su desaparición las acciones que ésta poseía pasaron a manos del Fondo de Inversiones de Venezuela. Con el tiempo y las coyunturas económicas esta institución va disminuyendo su participación, por lo que el Ministerio de Hacienda, hoy Ministerio de Finanzas, se convierte en el accionista mayoritario del BIV. Cabe destacar que por Decreto del 21 de octubre de 1999 fue reformada parcialmente la Ley del Banco Industrial de Venezuela, la cual abre la posibilidad de aumentar el capital mediante oferta pública de acciones. El capital actual del Banco es de 25 mil millones de bolívares totalmente pagados. Entre otros aspectos de esta reforma, destaca la facultad que se le concede ahora al Banco de otorgar financiamiento al agro.

### 5.1.2 Banfoandes

Banfoandes Banco Universal C.A., fue constituido por documento de fecha 21 de julio de 1951. Inició actividades el 24 de septiembre del mismo año, con catorce trabajadores y un capital de cinco millones de bolívares (Bs. 5.000.000,00), cuya inversión correspondió un 52% a la Corporación Venezolana de Fomento y el 48% restante a un grupo de hombres emprendedores de la región, quienes creían en la necesidad de establecer una institución financiera regional que contribuyera con el progreso de la República Bolivariana de Venezuela.

En 1961 se realiza el primer aumento de capital, elevándolo a diez millones de bolívares (Bs. 10.000.000,00). Un año Después la Corporación Venezolana de Fomento transfiere sus acciones de capital al Banco Industrial de Venezuela, por lo cual pasó a ser el accionista mayoritario.

Banfoandes Banco Universal C.A. y las demás instituciones financieras del país están regidas de acuerdo a los lineamientos de la Ley General de Bancos y Otros Institutos Financieros, así como a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y el Banco Central de Venezuela.

A lo largo de sus 54 años de operatividad ha tenido como objetivo, apoyar las iniciativas del desarrollo regional y nacional. Para ello cuenta actualmente con un capital de doscientos cincuenta millones de bolívares fuertes (250.000.000,00) y 91 sucursales, lo cual solidifica cada día más la imagen de la institución.

Banfoandes Banco Universal C.A. será el banco más grande del sistema financiero, el mayor accionista actualmente es Bandes.

La presidenta de Banfoandes, Milagro Rodríguez Silva, considera que 2005 fue el año de expansión de la institución que preside, tal y como lo muestran sus indicadores económicos, los cuales reflejan que los fideicomisos para la fecha suman 1,8 billones de bolívares, es decir, 200% de crecimiento en comparación con el mismo período de 2004.

Los depósitos están por el orden de los 1,4 billones de bolívares, lo que representa un incremento de 100% con relación al año anterior; mientras que la cartera de créditos para el primer semestre está en 259 millardos de bolívares, 33% por encima de la cifra alcanzada al término de 2004.

Los planes de la directiva del banco para el cierre del año son alcanzar la suma de 2,8 billones de bolívares en fideicomisos, lo que representaría un incremento de 300% con respecto a diciembre de 2004. Esto, sumado a la dinámica política de crecimiento en la cartera de depósito (entre 150% y 200% para finales de 2005) y su empeño en convertirse en un banco con presencia en todo el país.

## **5.2 Reseña histórica de los bancos privados.**

### **5.2.1 Banco de Venezuela**

El 2 de septiembre de 1890 se inscribe ante el Registro de Comercio el documento mediante el cual, el hasta entonces llamado Banco Comercial, cambia su nombre a Banco de Venezuela, que inicia sus actividades con un capital de Bs. 8.000.000 y bajo el gobierno de Raimundo Andueza Palacio. En sus comienzos, fungía como recaudador y financista del gobierno y realizaba actividades particulares en el área financiera, básicamente préstamos en cuentas corrientes al comercio.

De Banco de Emisión a Banco Comercial 1930-1950: Este período marca la entrada institucional del país al siglo 20, gracias a las importantes instituciones y leyes creadas entre 1936 y 1940 por el gobierno del General Eleazar López Contreras, tales como: Banco Obrero, Banco Central de Venezuela, Contraloría General de La República, Ley del Trabajo, Reforma de la Ley de Hidrocarburos y Ley del Seguro Social Obligatorio entre otras.

En 1981 se constituye en el Banco de Venezuela International, para ofrecer un servicio internacional amplio y diversificado. En 1984 el Banco ocupa su nueva sede, con una estructura moderna y avanzada. En 1987, el Banco de Venezuela se convierte en SAICA, dándole forma institucional a la amplia distribución accionaria.

En 1988 se lanzan al mercado las Tarjetas de Crédito, Mastercard y Visa. También se destacan los desarrollos de la Banca Electrónica al servicio del cliente las 24 horas, a través de nuestra amplia red de Autobancos, Cajeros Automáticos, Autocajeros, Cajeros Personalizados, terminales en punto de venta y Videos Interactivos.

En la crisis bancaria de 1993-1994 (Caldera), la cual afectó a la institución, el Estado venezolano resolvió, el 9 de agosto de 1994, estatizar y adquirir la mayoría accionaria del Banco de Venezuela. Luego de dos años el Banco contaba con un patrimonio de 103.345 MM (US\$ 217 MM) y estaba listo para la privatización. En diciembre de 1996, Fogade llevó a cabo la subasta del Banco, acto en el cual el Grupo Santander se adjudicó el 93,38% del paquete accionario de la institución por un monto de US\$ 351,5 MM.

En línea con la estrategia del Grupo Santander, el Banco de Venezuela introdujo nuevos y exitosos productos: Súper Libreta, Súper Auto, Leasing, Inversión 7, Inversión Total, Factoring/Confirming, Súper Depósito, Ahorro Supreme, etc.

Con esta adquisición se consolidan las ventajas competitivas que el Grupo había consolidado en el país, avanzando además en su penetración de los segmentos medios y altos de la población venezolana y en la elevación de su presencia en el Área Metropolitana de Caracas.

El nacimiento del nuevo Banco de Venezuela, tras la exitosa culminación del proceso de integración con el Banco Caracas el día 17 de Mayo de 2002, representó uno de los acontecimientos más importantes del 2002.

El Banco líder del sistema financiero nacional, cuenta ahora con la experiencia acumulada de las dos instituciones financieras más antiguas del país, unidas bajo una nueva y moderna imagen corporativa, con presencia en todo el territorio nacional, a través de una red de más de 300 oficinas, 661 cajeros automáticos y más de 12.000 puntos de venta.

La amplia gama de productos fue fusionada, dando origen a un abanico de productos activos y pasivos que combinan los mejores atributos del mercado, a través de los cuales se da acceso a la más extensa variedad de servicios financieros del país, enfocados en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Con más de 115 años de experiencia, y el sólido respaldo del Grupo Santander, el Banco de Venezuela cuenta hoy más que nunca con las herramientas necesarias para enfrentar los retos y seguir marcando pauta a través de innovaciones financieras y tecnología de vanguardia.

### 5.2.2 Banco Mercantil

Con el nombre de Banco Neerlandio Venezolano, un grupo de empresarios venezolanos decidió el 23 de Marzo de 1925, constituir en "**La Gran Casa de**

**Camejo"** en Caracas, con un capital de 3 millones 200 mil bolívares y 16 empleados, lo que hoy es: **Mercantil Banco Universal**.

Un año después, el Banco Neerlandó cambia su personalidad corporativa para adoptar la de Banco Mercantil y Agrícola. 56 años asentaron su dimensión de entidad bancaria de vanguardia bajo este nombre, posicionándose como el instituto financiero más comprometido con el bienestar y desarrollo agrícola del país, asumiendo en ese sector los negocios bancarios en el sentido más amplio, incluyendo operaciones de préstamos, descuentos, depósitos, giros, además de realizar estudios para la promoción y fundación de empresas industriales, agrícolas y comerciales.

Las actividades relacionadas con transacciones y negocios inmobiliarios y el desarrollo de nexos bancarios y comerciales internacionales, especialmente con Holanda y otras naciones del norte de Europa, completan el complejo proceso de relaciones que sus fundadores se habían impuesto como unas de las metas de la organización. El documento constitutivo así lo describió.

En el año 1927, el entonces Banco Mercantil y Agrícola era uno de los cuatro y únicos institutos financieros venezolanos existentes, que emitían **su propio papel moneda** de circulación legal. Para ese momento, el monto autorizado de emisión de billetes del Banco Mercantil y Agrícola, alcanzó los 12 millones de bolívares que eran aceptados en todo el país como medio natural de pago, junto al oro americano, la morocota y otras piezas de oro nacional y extranjero.

En un contexto histórico en el que la industria petrolera aún era incipiente y que la actividad agrícola que se desarrollaba para la época conformaba de manera importante los ingresos de Venezuela, esencialmente por los volúmenes de producción de Café y Cacao, el Banco Mercantil y Agrícola se adelantaba a la legislación que posteriormente se implantaría en el país, creando bases legales en

cuanto a la regulación de operaciones y al otorgamiento de créditos agropecuarios por parte de la banca. El Instituto aceptaba en calidad de prenda o garantía, productos agrícolas. Con el incremento de sus actividades financieras, el Banco Mercantil y Agrícola decide cambiar la sede principal de la Esquina de Camejo, donde había permanecido durante un cuarto de siglo, para activar nuevos procesos y mejorar la calidad de sus servicios a la numerosa y cada vez más creciente clientela. Con estos fines adquiere un terreno en la Esquina de San Francisco, para edificar una nueva sede principal. El 25 de Abril de 1951, se constituye en una fecha importante para la Institución, al inaugurar sus nuevas oficinas principales en el Centro de Caracas.

30 años duró la actividad de estas oficinas como sede principal, hasta que en 1982 cambia su nombre oficial por el de **Banco Mercantil** y se traslada un año después al **Edificio Mercantil**, ubicado en la Avenida Andrés Bello N°. 1 en Caracas, actual sede principal del Banco y de todas las operaciones y áreas de negocio del Grupo Mercantil.

### **5.3 Misión y visión de los bancos públicos y privados.**

#### 5.3.1 Banfoandes

- Misión

Como Banco del Estado Venezolano, apoyar a los sectores productivos mediante un servicio financiero eficaz, para satisfacción de: **CLIENTES, EMPLEADOS y COMUNIDAD**

- Visión

Ser líder nacional, en el apoyo financiero eficaz a los sectores productivos.

### 5.3.2 Banco industrial de Venezuela

- Misión

El Banco Industrial de Venezuela es una institución financiera enmarcada dentro de las políticas del Estado Venezolano para impulsar los programas de desarrollo sostenible de las regiones de nuestro país, a través de la oferta de productos y servicios financieros, con el objeto de contribuir a la generación de empleo y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, obteniendo los niveles de rentabilidad que le garanticen la viabilidad de estos propósitos.

- Visión

Ser organismo rector del sector financiero, en la producción, desarrollo y financiamiento del sector industrial, liderizando el otorgamiento de créditos, generando empleo productivo que impulse el bienestar social; con presencia física en todas las áreas de desarrollo nacional, prestando un servicio eficiente, con capacidad de respuesta oportuna, con excelencia, con procesos automatizados y tecnología de punta.

### 5.3.3 Banco Mercantil

- Misión

Satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa, mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros en diferentes segmentos del mercado, agregando valor a sus accionistas mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles.

#### 5.3.4 Banco de Venezuela

- Visión

Consolidar la mejor institución de servicios financieros en Venezuela, mediante un modelo de gestión orientado a la creación permanente de valor para nuestros clientes, nuestros accionistas, nuestros empleados y para el país.

#### **5.4 Beneficios de la tecnología para la banca pública y privada en Venezuela.**

La banca venezolana en su intensa búsqueda por ahorrar costos e intermediación no ha escatimado esfuerzos en indagar diversas alternativas.

Las ventajas de los costos reducidos que tiene una infraestructura de servicios bancarios por Internet convierte el canal en una apuesta estratégica dentro de la oferta de valor de los productos financieros de un banco.

Las ventajas del servicio en línea con relación a las operaciones financieras realizadas son: que no se cobran comisiones por las operaciones efectuadas; la facultad de uso horario de mayor disponibilidad; la diversidad de funciones que permiten Internet; y finalmente la seguridad, pues es un módulo de afiliación que fortalece el esquema, al darle a los clientes la posibilidad de decidir cuáles productos desean tener en su perfil.

Como por ejemplo, el Banco De Venezuela, mediante una subasta electrónica, obtuvo 20% de ahorros sobre compras para abastecerse de materiales indirectos, incluyendo equipos de informática y switches, convirtiéndose así en el primer banco del país que lleva a cabo una adquisición utilizando medios electrónicos. Y en los

últimos tres años ha desembolsado por innovación tecnológica unos 150 millones de dólares.

Banfoandes ofrece a sus clientes la posibilidad de efectuar la mayor parte de sus transacciones en su página web, así como también la opción de cancelar los servicios luz y teléfonos a través de este sistema. Incluso a través del teléfono celular.

### **5.5 Uso de tecnología en la banca pública y privada.**

El sistema financiero es el principal usuario de los servicios de telecomunicaciones y la tendencia en la actualidad es incrementar el uso de las redes privadas que les permiten a los bancos minimizar la dependencia directa de la empresa nacional de las telecomunicaciones, que mantiene el monopolio de tales servicios, por ello, se observa fuertes inversiones en este sector para sufragar infraestructuras y equipos de tecnología de punta.

Por otra parte, realizar operaciones bancarias, como consulta de saldo, pago de servicios traspaso de de dinero de cuenta a cuenta de un mismo banco y pagar tarjetas de crédito sin moverse de la casa o la oficina, es posible en Venezuela desde hace algunos años: a través de la página web que han diseñado las instituciones financieras bancarias para tal fin.

La introducción de la banca por internet aporta facilidad a la relación banco-cliente, al mismo tiempo que intensifica la competencia entre entidades. Sin abandonar el sillón de su casa, cualquier persona puede conocer y comparar de una manera fácil y cómoda la distintas oferta del sector para un determinado producto.

Con la incorporación de internet en el sector bancario venezolano entró una fuerte competencia ocasionada por el uso de innovaciones tecnológicas, siendo este sector uno de los grandes usuarios de la tecnología de la información.

Donde más impacto tiene la utilización de internet como canal financiero es en la red de oficina. Los servicios en on-line obligan a reorganizar la red de sucursales con un menor número de empleados por establecimiento y el cierre de muchas oficinas.

La dinámica de la red pública (Internet) está impulsando a la banca a diseñar estrategias orientadas a ofrecer información efectiva y de provecho para orientar a sus clientes. Los bancos Venezolanos diseñaron las páginas atraído más por el boom de la telemática, que por la visión de futuro asociada al manejo de la tecnología de la información y a las oportunidades de negocios en Internet. La introducción de tecnologías de información, y en particular de las transacciones por internet (o e-banking), en la industria bancarias están modificando sustancialmente las ventajas competitivas de la banca tradicional y la diferenciación histórica entre el sector real y el sector financiero.

Los principales impactos pueden resumirse en:

- Reducción del costo de la cesta de productos y servicios bancarios ofrecidos. Las ganancias en eficiencia por digitalización de las transacciones hace que el costo (variable) unitario del conjunto de operaciones activas, pasivas y servicios transaccionales se reduzca notablemente, a pesar de las altas inversiones necesarias (costos fijos) en tecnología de la información. La comoditización de procesos y productos ahorra tiempo y recursos.

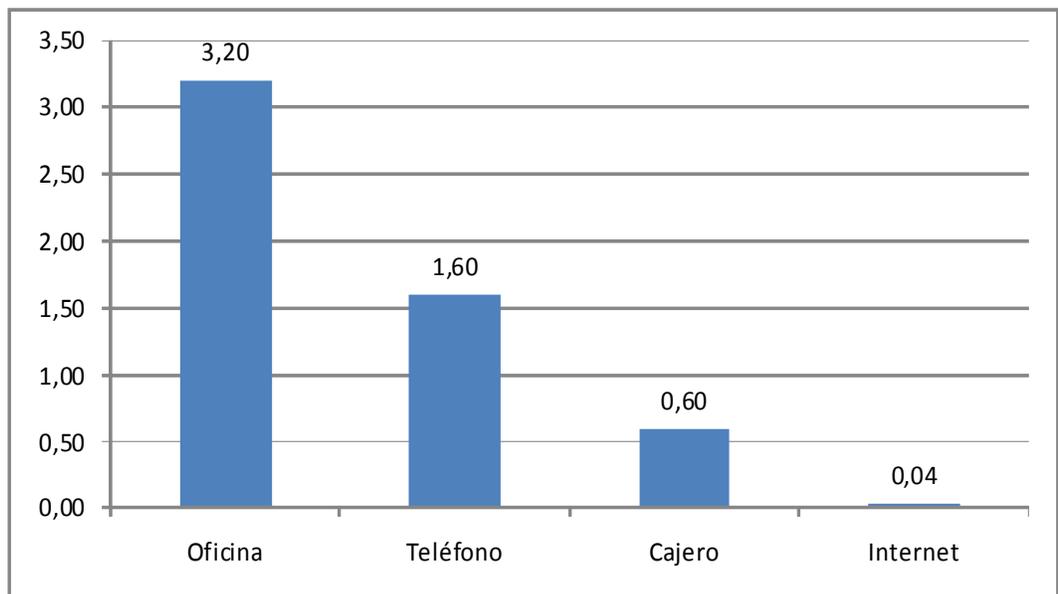
- Estímulo a los procesos de integración vertical, acuerdos estratégicos y de explotación de sinergias y complementariedades entre las instituciones financieras que se están moviendo hacia los nuevos modelos de negocios y proveedores de portales de Internet, compañías de telecomunicaciones, empresas de desarrollo de software y proveedoras de equipos de computación.
- Mayor disponibilidad de información sobre los clientes. A través de los nuevos instrumentos de captura, procesamiento y análisis de datos, la banca está en condiciones de contar con un gigantesco volumen de información, con mayores estándares de calidad y en tiempo real; lo que está reducido drásticamente, o promete hacerlo, los costos de provisión de los servicios financieros por la disminución de la incertidumbre y de la asimetrías de información.
- Impulso a una superior profundidad financiera y modificación del sistema de pago. Con la masificación de los medios de pago electrónico (tarjetas de débitos o, más en general, las “tarjetas inteligentes”), incluso en países con baja nivel de “bancarización”, se puede, si se cuenta con suficiente apoyo en infraestructura.

En todo este proceso de cambio, lo realmente sorprendente es la velocidad a que se avanza hacia nuevas formas de hacer llegar lo mismo productos, así como los productos nuevos a los clientes. La banca por teléfono, la banca por ordenador, el monedero electrónico o Internet son ya una realidad que en un período relativamente corto han reducido el protagonismo del cajero automático, que en su día se había presentado como la gran revolución técnica al servicio de los clientes.

El desarrollo y previsible auge de la banca electrónica esta basado en el potencial ahorro de costo. En el sector financiero, esto tiene una doble naturaleza: gestión de la información y ejecución de las transacciones. Tanto en un ámbito como en el otro, la tecnología de información ha contribución a su reducción. Por ejemplo, las sucesivas generaciones de ordenadores han revolucionado el back-office de la banca, en término de necesidades de personal, y los sistemas de pagos computarizados, así como los terminales en puntos de ventas han facilitado toda la actividad relacionada con los medios de pago.

En el gráfico 1.2, se evidencia como el costo medio de una transacción bancaria, realizada en una oficina, es el doble de lo que costaría por teléfono, 5,3 veces su costo a través de un cajero y 80 veces su costo por internet.

*Gráfico 1.2.- Costo medio de una transacción bancaria, según el canal utilizado (valores en Bs. F.)*



Fuente: Banco de Venezuela y Elaboración propia

Sin embargo, la oferta de nuevos productos y servicios suele obedecer a otras razones que no son estrictamente económicas. Por reglas generales, se ofrecen para completar productos ya existente, para utilizar más eficazmente los recursos de la empresas, para ampliar o mejorar la imagen de esta o para diversificar o expandirse a nuevos mercados.

Es indudable que la banca telefónica y electrónica cumplen funciones antes asignadas a las sucursales: canalizan operaciones sencillas, como ingresos, transferencia, etc. Consecuentemente, surge la necesidad de rediseñar las sucursales y de prepararlas para su nuevo cometido: vender productos más sofisticados y más rentables para la entidad.

Las nuevas tecnologías actúan como un arma de doble filo: por un lado, constituyen una amenaza al aumentar la competitividad dentro del sector, y, por otro lado, supone una oportunidad para la entidad que sea capaz de transformarlas en un factor crítico para lograr una mayor eficiencia sin aumentar el tamaño.

Los bancos pueden sacar partido de la utilización de las nuevas tecnologías en la medida en que mejoren el servicio y diferencien su oferta con respecto a la competencia, independientemente del potencial de ahorro de costos. Por otro lado, el integrar el nuevo canal de distribución (banca electrónica) con la oficina tradicional responde a la exigencia de un cliente más sofisticado que busca mayor comodidad y calidad de servicios.

Solo se logra un ahorro de costos si las transacciones pueden migrar de los canales de altos costos a los servicios *on-line*.

La necesidad de ofrecer varios canales responde también al distinto nivel de cultura financiera que tiene la clientela de un banco. Los clientes más sofisticados que

no necesitan de asesoría no deben utilizar la oficina, porque sería medio poco económico. Sin embargo, la mayoría de los clientes busca el apoyo y consejo del empleado bancario.

#### 5.5.1 El dinero y la banca electrónica

La banca electrónica se define como el uso de ordenadores para obtener información relacionada con las transacciones bancarias (extracto de cuentas, certificaciones de abonos y pagos, etc.), así como realizar pagos, transferencias y solicitud de otros servicios. Estas operaciones se efectúan directamente a bancos u otras instituciones financieras (con módem) o por medio de las redes de telecomunicaciones, entre la que se incluyen el internet.

La banca electrónica incluye, además de los cajeros automáticos y la atención telefónica, los dispensadores de chequera como las tarjetas de débitos y el dinero electrónico, así como la banca al detal con el uso del internet a través de computadoras.

Por su parte, el dinero electrónico se asocia al dinero que se emplea para comprar en internet. Este dinero puede provenir de una cuenta o de una tarjeta de crédito y esta sujeto a sistemas de seguridad al transferirse de su computador.

#### 5.5.2 La banca telefónica

Es creciente el número de entidades financieras que ofrecen a sus clientes la posibilidad de una comunicación telefónica especializada con su entidad.

La banca telefónica no es más que un intercambio de mensajes utilizando como medio de transmisión la línea telefónica. Viene desarrollándose con empuje desde comienzo de los años noventa en sintonía con la corriente internacional.

Para las entidades de crédito el teléfono se ha convertido en una poderosa arma para captar clientes, vender productos y ofrecer servicios.

Cabe distinguir varias clases de banca telefónica:

- Transmisión de datos vía modem:

Es un sistema de intercambio de información que, para poder efectuarse, es necesario que el receptor y el emisor estén comunicados a través de la línea telefónica con un ordenador o terminal.

- Cliente-ordenador

Este sistema tiene un número de clientes potenciales mucho mayor que el anterior, puesto que no es necesario que el cliente posea un ordenador para que pueda realizar el intercambio de la información, un simple teléfono basta para la transmisión de datos.

El cliente, desde cualquier teléfono, puede conectar con su banco y mantener una conversación con el ordenador de la entidad; de esta manera, y una vez identificado, podrá solicitar movimiento de sus cuentas u ordenar transferencias y todo ello con total discreción y seguridad.

Aunque es un servicio que requiere un poco de paciencia al principio, si el cliente no desiste, supondrá un gran ahorro de tiempo para él porque normalmente la mayoría de los cliente que pasa a lo largo del día por una sucursal bancaria podría

con toda comodidad hacer sus operaciones desde el sofá de su casa, si necesidad de tener un ordenador ni de conocer su manejo.

- Cliente-empleado

Consiste, simplemente en una comunicación entre el cliente y un empleado de una entidad de crédito de teléfono. Se da normalmente cuando las anteriores son difícil, bien por la complejidad de las operaciones a realizar, o bien por ofrecer un trato más humano.

El cliente lo tiene mucho más fácil a la hora de establecer la comunicación, ya que deja de hablar con una máquina. En este tipo de la banca electrónica predomina el factor humano. El tipo de operaciones que se pueden realizar desde este servicio es muy complejo, de hecho ya existen entidades que preconceden operaciones de riesgo por teléfono. Para el cliente es el tipo de banca a distancia preferido, es como el banco en casa.

- Medidas de seguridad en la banca telefónica.

Desde el punto de vista del cliente: porque la cantidad de operaciones que se puedan realizar a través de estos servicios es considerable y al contratar el servicio, al cliente se le hace entrega de una serie de claves secretas

Desde el punto de vista de la entidad financiera: porque al suprimirse los documentos físicos es necesario dar validez, similar a la que tiene la firma de un contrato a la identificación del cliente a través del ordenador.

### 5.5.3 El dinero electrónico

El conocido como dinero electrónico se va a convertir en el sustituto de las monedas, permitiendo que los particulares no necesiten en metálico para hacer frente a sus pequeños pagos, por ejemplo, comprar el periódico en un kiosco, o tomar una bebida en un establecimiento.

### 5.5.4 Los medios de pagos o tarjetas

Debido a sus múltiples ventajas sobre el dinero en efectivo, los medios de pagos han cobrado una gran importancia dentro del sistema financiero. Los avances tecnológicos han posibilitado la aparición y desarrollo del conocido como dinero de plástico.

Las tarjetas son un instrumento que permite al comerciante el cobro de sus ventas sin medición de efectivo, y a su cliente el abono de sus compras contra el saldo total de sus cuentas o contra el crédito concedido por una entidad financiera, así como la disposición de fondos.

Materialmente, se trata de un documento de plástico provisto de una banda magnética activada, que registra los datos de su titular y un número de identificación personal, que permite a su titular obtener bienes o servicios sin tener que efectuar un pago inmediato.

Los tipos de tarjetas.

- Tarjetas de crédito:
  - Emitida por empresa.
  - Emitidas por entidades bancarias.

- Tarjetas de débito:
  - Tarjetas de debito o de cliente o tarjetas propiamente de debito, emitidas por entidades bancarias.
  - Tarjetas de debito, las que el cargo a su cuenta, libreta o depósito se realiza de forma inmediata a la disposición del efectivo.

### **5.6 Impacto de la tecnología en la banca pública y privada en Venezuela**

La banca se ha visto positiva y significativamente impactada por los avances tecnológicos; la revolución tecnológica impulsa su transformación y convergencia con las telecomunicaciones. Es decir, la tarea que debe enfrentar la banca será no sólo aprender a operar bajo la ubicuidad de Internet, seguir sometiendo al control y vigilancia del estado y enfrentarse tendencia global, sino crear la forma de que el comercio financiero electrónico pudiera garantizar la total confianza de los clientes y las operaciones que se realizan a través del mismo.

Las innovaciones tecnológicas dan lugar a la modificación información, la toma de decisiones y el proceso de organización y planificación del trabajo, al punto vigilancia instituciones financieras será más proveedoras de servicios y productos y menos canalizadoras de ahorro.

La tecnología de la información permitió la existencia y desarrollo de la banca a distancia; una de las características consiste en que la relación banco-cliente es ciega, es decir para el banco cuando interactúan electrónicamente con su cliente la certeza plena de su identidad personal una clave numérica o alfanumérica asociado a su cuenta bancaria y quién lo identifique ante el banco.

El desarrollo de nuevas tecnologías en la banca debe tomar en cuenta que la competencia y las decisiones de la clientela, en los años venideros tomarán como elemento principal la calidad, rapidez del servicio y la innovación financiera, por tanto, el dominio de la tecnología le brindará a la banca el soporte necesario para buscar nuevos nichos de mercado, diseñar nuevos productos posesión en las necesidades del cliente y que esto sea ofrecido a precios competitivos.

El sistema bancario venezolano tendrá que evolucionar hacia el logro de servicios bancario de calidad y más acorde con las necesidades del mundo económico de hoy, el avance de la tecnología será clave para el desarrollo de la banca del futuro.

#### 5.6.1 Banca Electrónica Vs. Banca Tradicional

La banca virtual o electrónica es competencia para la banca tradicional, la cual tendrá que entrar en Internet. Esto representa un reto, ya que es un modelo de negocio distinto. En el camino están apareciendo nuevos competidores y la mayoría de los actuales bancos tradicionales, se incorporan en adición a los negocios existentes a Internet. Allí comienzan los problemas. Muchos señalan que esa es la vía para ganar nuevos clientes y para satisfacer las demandas del mercado lo que crea una gran competencia en esta área de negocios.

En la banca tradicional no desaparecerán las sucursales. En la práctica continuarán viviendo con el mercado virtual. Por una parte, existen numerosos consumidores que valoran una relación directa con la sucursal, con el gerente y un buen número de consumidores no tienen acceso a las facilidades de Internet, o todavía no confían en el sistema. En el camino la sucursal disminuirá como canal de distribución principal, pero manteniendo importancia.

## **5.7 Dificultades para aprovechamiento de las NTIC en la banca pública y privada en Venezuela**

A pesar de las ventajas que ofrecen los servicios de banca on-line hasta ahora comentados, hay un elemento que puede restringir su utilización: la necesidad de que el cliente disponga de su ordenador.

También se tienen otras dificultades para el aprovechamiento máximo de las NTIC en la banca, entre las cuales están:

- La dimensión global de las operaciones bancarias solicita mayores esfuerzos para que los entes nacionales de supervisión bancaria cooperen de manera cada vez más estrecha.
- La dependencia en cada fase de la cadena de valor bancaria de la tecnología de la información, en un momento “temprano” del ciclo innovativo de internet, puede aumentar los riesgo estratégicos y operacionales de la banca.
- El ciclo de los nuevos productos y servicios financieros electrónicos parecen ser cada vez más corto y parte de la tecnología que soportan dichos productos con frecuencia se tornan obsoletas, incluso antes de que dichos productos puedan ser lanzados al mercado, con los subsecuentes riesgo estratégicos y de negocios que esa inversión desperdiciada genera.

En la banca tradicional no desaparecerán las sucursales, convivirá con el mercado virtual, porque muchos consumidores valoran la relación directa con la sucursal, con el gerente, aunque ya hay entidades que hacen todo tipo de trámite a

través de interés y para obtener los recaudos del cliente envía a su casa una oficina a un representante, lo que deviene en atención personalizada, algo mucho más grato para el cliente.

Las transacciones realizadas a través de internet no tienen costo para el cliente. Sin embargo, la única condición para poder disfrutar de estos servicios online es tener un computador, en la casa o en la oficina, con ciertas características básicas y conexión a internet. Para quien no posee la conexión, varios bancos suministran un software especial que les permite un acceso directo a la página web del banco. Sin embargo, muchos clientes mantienen la costumbre de visitar la agencia bancaria tradicional, entre muchas otras razones, porque no poseen una computadora en su hogar u oficina.

### **5.8 Retos de la tecnología en la banca pública y privada en Venezuela**

El mundo de la tecnología bancaria tiene hoy tres grandes retos que determinan el mapa futuro del negocio financiero para la banca:

- Consolidar las tendencias de la implantación del nuevo enfoque de tecnologías orientadas a soportar el negocio, más que a solo automatizar las operaciones; continuar disminuyendo las brechas entre los más tecnificados y los poco tecnificados; y colaborar con la profundización de la culturización tecnológica de la sociedad superando el rechazo a la despersonalización de la relación con el cliente.
- Minimizar los problemas de seguridad y confidencialidad, combatiendo eficientemente las situaciones de clonación, “Hackers” y fraudes.

- Desarrollar nuevas tecnologías de emergentes para atender los nuevos requerimientos que sean accesibles y fácilmente adaptables.

### **5.9 Diferencias en la aplicación de las NTIC en la banca pública y privada en Venezuela**

La visión de las instituciones financieras esta alineada al negocio y a la tecnología, para competir en un mercado cada vez mas globalizado.

La competencia es hoy en día un compromiso ineludible, principalmente para la banca comercial quien concentra la mayor participación en el mercado. Debido al acelerado crecimiento y desarrollo que ha experimentado la actividad financiera en una economía abierta, la banca comercial se ha convertido en la industria que más utiliza tecnología de punta, para adaptarse y mantenerse un mercado cada día más competitivo.

En lo que se refiere a la actitud de un banco con respecto a la innovación podemos diferenciar dos grupos de entidades: seguidores y líderes de la innovación. Los primeros tienen la ventaja de aprender de los errores de los segundos. Además, como los precios de hardware y del software esta bajando continuamente, los seguidores pueden entrar con un menor numero de inversión que los lideres. Estos últimos tienen que hacer frente a los elevados gastos de marketing asociados a la introducción de nuevos productos entre los consumidores, pero ganan cuotas de mercado y la posibilidad de idealizar a los clientes que aprecian la capacidad innovadora.

El modelo de negocio de la banca electrónica se orienta fuertemente al consumidor. Esto, en unión de la superior transparencia de mercado que la difusión

de información está propiciada, debería reducir por una o por doble vía las tradicionales asimétricas de información entre el banco y sus clientes (a favor de los bancos) y el poder de negociación (a favor de los usuarios).

Las menores necesidades de provisiones y las exigencias por parte de los consumidores bancarios de mejores tasas de interés, menores comisiones por servicios y mayor calidad de servicio (disponibilidad de servicios las 24 horas al día, corto tiempo de respuesta, entorno y herramientas “amigables”, etc.), son factores principales que deben tener presente las instituciones bancarias al momento de ofrecer servicios y utilizar tecnología.

La nueva tecnología aplicada a la gestión bancaria hace que las entidades de crédito adopten la tecnología como un soporte indispensable para su negocio. Así, elementos como el teléfono o el videotex (hoy en día la mayoría de los bancos disponen de servicios de videotex para facilitar información de cuenta) son un elemento consustancial a la propia dinámica bancaria.

Los ejemplos de las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión bancaria: la banca telefónica, el uso de internet y el dinero electrónico son los exponentes donde se aprecian con mayor claridad este binomio tecnológico-banca indispensable en la moderna gestión bancaria.

Cada vez las instituciones financieras serán más proveedoras de servicios y productos y menos canalizadoras de ahorro, lo que traerá como consecuencia una agilización en la competencia y un crecimiento más acelerado de los servicios financieros.

En Venezuela, la asimilación del nuevo sistema bancario (basado en tecnología) se ha estado desarrollando desde hace varios años, lo cual ha generado una competencia agresiva para venderle a los clientes los nuevos canales y sus bondades.

Por un lado, el BIV optimiza servicio de Call Center, por lo que el presidente de la institución, Willian Garrido Tovar, informó que la adecuación de la plataforma tecnológica del banco es fundamental para poder brindar un excelente servicio al público usuario, y en este sentido se ha impulsado desde finales del 2007, la optimización de sus servicios con el fin de brindar así mayor rapidez y eficacia en todas las operaciones realizadas por sus clientes.

Por su parte, los bancos De Venezuela y Mercantil, asegurarán que por lo menos 50% de su cartera son usuarios de sus portales financieros, en los que pueden llevar a cabo casi todas las operaciones que se realizan en las agencias.

Además, las dos instituciones incluyeron desde tiempo atrás, los cajeros automáticos y banca telefónica a sus canales de distribución, siempre con la finalidad de ofrecer los servicios las 24 horas de los 365 días del año.

Mensualmente, los usuarios del banco de Venezuela realizan más de un millón de transacciones en “clavenet” (portal web de la Institución).

Los usuarios del “Mercantil en línea”, que sobrepasan el millón, ejecutan cerca de 3 millones de operaciones.

El canal electrónico más utilizado por los usuarios es el cajero automático, lo que ha generado que se desarrollen mecanismo de conexión entre las entidades para ofrecer el mayor número de cajeros a los clientes. El Banco Industrial de Venezuela, como organismo financiero estatal de primer piso, instaló tanto en sus oficinas como en los demás bancos del sistema financiero público (Banfoandes, Banco Agrícola de

Venezuela y Banco del Tesoro) un dispositivo que permitió la unificación del criterio de cobro de comisiones en la banca estatal, a través del uso de los cajeros automáticos. Gracias a estas innovaciones, la banca social del estado venezolano tiene un impacto efectivo, eficaz y con calidad de servicio para sus clientes y usuarios, nacionales e internacionales.

Cada día son mayores las actividades en las que los individuos interaccionan unos con otros siendo entonces las tecnologías de información y telecomunicación importantes transformadoras, que, entre otras cosas, incluyen una disminución de puestos de trabajo con mayor exigencia de manejo de tecnológica.

Al igual que en la industria donde se ha sustituido mano de obra humana por el uso de maquinarias, especialmente desde mediados del siglo veinte, en pro de aumentar la producción y reducir costos; en la industria de la comunicación y la información también se presenta éste fenómeno donde pierde el empleado tradicional, más aún en los últimos años con la expansión del Internet. Un solo individuo calificado utilizando tecnología, es capaz de sustituir puestos de trabajo, ya que él sólo realizará más labores, que otros empleados, al utilizar los componentes tecnológicos.

Este ya habitual fenómeno también se hace presente en la banca, hoy día los bancos pueden tener menor cantidad de personal que realizan más actividades, además las innovaciones informáticas y comunicacionales incrementan la velocidad de los trámites, a un menor costo lo que es conveniente para las organizaciones. Es decir más servicios, a mayor velocidad, con menos trámites para el cliente-usuario.

La aplicación de tecnología en los sistemas bancarios mejora la comodidad de los clientes, ya que pueden realizar operaciones desde sus hogares u oficinas. Esto es beneficioso para las personas y mejora el atractivo de la organización.

Es contradictorio: mayor tecnología trae más servicios y actividades pero menos puestos de trabajo. Esto aumenta la demanda y oferta de carreras universitarias en áreas de tecnología de comunicaciones, ya que aumenta la demanda laboral en esas áreas, siendo la banca un importante demandante de esas técnicas. Es por ello que los individuos deben estar más preparados, lo que implica una exigencia al sistema educativo.

El panorama actual hace pensar que ni será necesaria la existencia de mayor cantidad de agencias. Incluso con el tiempo puede haber una reversión en la apertura de agencias, o por lo menos si se abren contarán con un tamaño reducido y un mínimo de personal.

Con el incremento tecnológico los bancos tienen más mecanismos para supervisar y controlar las operaciones, por eso pueden variar más los servicios, esto es necesario para estar a la vanguardia en el ofrecimiento de servicios bancarios.

Además, con la tecnología no existen fronteras, o al menos se reducen para hacer transacciones, es decir, las tecnologías de comunicación e información son un claro causante y producto de lo que se conoce como globalización.

Como un ejemplo sencillo de esa apropiación de tecnología en la banca nacional privada, se tiene que en muchos bancos los depósitos no requiere del llenado de planillas de depósitos por parte del cliente, esto hace el trámite más rápido y cómodo para el usuario y representa un ahorro de costos en cuanto a papel.

Por otro lado, las entidades bancarias públicas como representantes del gobierno tienen que asegurar la mayor cantidad de puestos de trabajo, tratando de no perder mercado.

Como un detalle interesante la banca pública no ha dejado de usar el llenado de las planillas de depósitos, por que no es tan vital la reducción de costos, ya que se tiene el respaldo del Estado. De igual forma no se valora el salir de personal a pesar que la tecnología pueda sustituir algunos cargos.

La banca pública busca estar a la vanguardia, pero sus principios y objetivos son distintos a la banca privada. No hay que olvidar el talante ideológico socialista del actual gobierno, y eso va a dirigir la función de la banca pública como representante del actual régimen.

Por lo tanto, la función de la banca pública actual es dar facilidad a los ciudadanos en cuanto a créditos y mejorar su calidad de vida facilitándoles recursos individuales y a nivel de proyectos comunitarios, además financiando cooperativas como línea gubernamental. Es una banca al servicio del Estado socialista por ello no va a buscar estar a la vanguardia en los mismos renglones.

Un ejemplo interesante es que en la banca pública desde hace algún tiempo se otorgan tarjetas de créditos sin necesidad de ser cliente de la institución en cuestión. Ya la banca privada también está haciendo lo mismo, pero en un principio fueron bancos públicos los que hacían esto, ya que es política del gobierno democratizar el crédito. Pero los privados tuvieron que invertir en tecnología de control para poder hacer esto.

La banca privada puede, gracias al control que brinda la tecnología, ofrecer ahora también tarjetas de crédito sin necesidad de tener cuenta, ya que los privados tienen más que perder y su control debe ser más severo.

Los bancos privados deben ampliar su gama de servicios, pero minimizando costos: las actividades deben ser rentables. En lo público, se valora la rentabilidad,

pero se puede ser más flexible y en ocasiones se aceptan pérdidas de recursos si el gobierno así lo necesita.

Cabe destacar la poca participación de la banca pública en la implementación de tecnología o aprovechamiento de los canales de comunicación, entre los cuales destacan: la televisión interactiva, la televisión por satélite y cable, y la publicidad; lo que por el contrario es muy utilizado por la banca privada, siempre con el fin de la expansión del negocio.

Los bancos públicos no se miden por lo estrictamente económico, sino también por lo político y hay respaldo del dinero del Estado. Así se tiene que:

Banca pública: tecnología para lograr los objetivos del gobierno, en cuanto a trasladar recursos a los ciudadanos. Mediana valoración de los elementos electrónicos de control y rapidez de operaciones.

Banca privada: tecnología para hacer los negocios más rentables en cuanto a calidad de servicios y disminución de costos. Mayor valoración de los elementos de control y rapidez de operaciones.

## CONCLUSIONES

- En una primera etapa el proceso de automatización de la banca estuvo orientado a agilizar y mejorar los procesos gerenciales y operativos internos, en cuanto al manejo de las áreas funcionales de la organización: Nómina, compras, administración de instrumentos financieros, etc. Posteriormente y bajo un esquema de apropiación cultural, el impulso de esta tecnología se volcó hacia el cliente-usuario, manifestándose como cajeros Automáticos (ATM), número telefónicos para llamadas gratis (0800-000) y últimamente en la creación de servicios bancarios en líneas, hasta culminar en el uso de las redes públicas de datos y tecnología internet/ intranet/ extranet.

- Desde el punto de vista tecnológico se observa que la banca comercial ha venido migrando de plataformas cerradas (propietarias) a plataformas abiertas, basadas en arquitecturas cliente/servidor. Es decir, ha venido cambiando de un modelo de organización y funcionamiento centralizado a un modelo descentralizado, que permite la incorporación de las herramientas de productividad en las estaciones de trabajo, el análisis de información, la simplificación de procesos y en general la agilización de la toma de decisiones.

- A la luz de los adelantos tecnológicos aplicados al negocio bancario, se observa una creciente desmaterialización de la intermediación (vitalización) financiera debido al crecimiento de la tecnología de la información y la comunicación, que ha permitido que se efectúen operaciones financieras sin la participación física de los agentes económicos que intervienen en la misma.

- Los bancos de hoy han entendido que el cliente es lo más importante en el negocio financiero; para lograrlo están utilizando la interconexión en

redes, ofreciendo en línea al cliente todos los productos y servicios financieros.

- Para la banca, la presencia Internet es vital. En especial con las nuevas generaciones, y desde su nacimiento, se mueve en el mundo electrónico.

- En general, los bancos pueden ofrecer servicios Internet mediante dos distintos esquemas futuro: en primer lugar, como una prolongación de su sede física estableciendo al efecto un canal alternativo de operaciones en la web; y, en segundo término, a través del establecimiento de un banco exclusivamente espiritual, carente de cualquier presencia física, salvo por lo que corresponde al lugar donde se alcanzaría el servidor correspondiente.

- Banca pública: tecnología para lograr los objetivos del gobierno, en cuanto a trasladar recursos a los ciudadanos. Mediana valoración de los elementos electrónicos de control y rapidez de operaciones.

- Banca privada: tecnología para hacer los negocios más rentables en cuanto a calidad de servicios y disminución de costos. Mayor valoración de los elementos de control y rapidez de operaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

### **Textos:**

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

Cevila, M. (2002). *Tecnología para Innovar*. Debates. Numero 4, volumen VII: Maracaibo – Venezuela. IESA.

Rubinstein, J. (2002). *To bit or not to bit: El Dilema de las Decisiones Gerenciales*. En: Debates IESA. Vol. VII. N° 4pp. 14-18.

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

Claret Véliz, A. (2007). *Cómo hacer y defender una tesis*. (6a ed.) Caracas: Editorial Texto, C.A.

### **Tesis y Documentos:**

Caguana, A. (2002). *La Tecnología vía Internet como canal de distribución en las Entidades Financieras Venezolanas. Caso: Banco Mercantil y Banco de Venezuela*. Trabajo de Grado. Universidad de Oriente, Sucre.

González A, Y. y Seijas F, A. (2005). *Análisis de la aplicación de las Tecnología de información y comunicación (TIC) como elemento estratégico para las*

*instituciones bancarias de la ciudad de Cumaná Edo. Sucre durante el año 2003.* Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Oriente. Cumaná

Pereda, C. y Pérez M. (2007). *Incidencias del Internet como una herramienta para agilizar los servicios de atención al cliente en las Instituciones Financieras: Banco Provincial y Mercantil de la ciudad de Cumaná, Estado Sucre, periodo 2006.* Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Oriente. Cumaná

Hernández, J. (2.002). *Los Bancos y otras Instituciones Financieras.* [Tesis en Línea]. Consultada el 05 de enero de 2.008 en [http://www.wikilearning.com/monografias/los\\_bancos\\_y\\_otras\\_instituciones\\_financieras](http://www.wikilearning.com/monografias/los_bancos_y_otras_instituciones_financieras).

Léger, H. (2006). *Sistema Bancario Nacional.* [Tesis en Línea]. Consultada el 11 de Noviembre de 2007 en <http://www.monografias.com/trabajos33/sistema-bancario-venezuela/sistema-bancario-venezuela.shtml?monosearch>

Lara, D. (2.004). *Tecnologías de Información y Comunicación.* [Tesis en Línea]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Consultada el 12 de Noviembre de 2007 en <http://www.monografias.com/trabajos37/tecnologias-comunicacion/tecnologias-comunicacion3.shtml?monosearch>.

Padrón, L. (2.005). *Las Nuevas Tecnología de Información y la Comunicación (NTIC) en la Formación del Hombre Nuevo.* [Tesis en Línea]. Consultada el 17 de diciembre de 2.007 en <http://www.tuobra.unam.mx/publicada/publicada/050810093234.html>.

Moral, J. (2006). *Teoría e Instrumentos monetarios*. [Tesis en Línea]. Universidad autónoma de Madrid. Consultada el 04 de enero de 2008 en [http://www.uam.es/personal\\_pdi/economicas/gamonal/monetarias.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/gamonal/monetarias.pdf).

### **Artículos en revistas especializadas:**

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

(2003). *La banca y los ciclos de tecnología*. Revista The Economist.

### **Artículos en periódico:**

Gil, J. (2002, Agosto 15). *Tecnología de información mejora los procesos bancarios*. El Mundo. p. 14.

### **Artículos en Páginas Web:**

[www.aporrea.org](http://www.aporrea.org) (2004). *Banca y servicios al usuario*. Autor: Paulino Núñez. Fecha de consulta: 01-11-2007.

[www.dinero.com.ve](http://www.dinero.com.ve). (2000). *La banca sin billete*. Autor: Lara, Lorenzo. Fecha de consulta: 03-11-2007.

[www.ceniap.gov.ve](http://www.ceniap.gov.ve) (2005) *Desigualdades digitales o división digital en el medio rural*. Autor: Arenas, S. Fecha de consulta 03/11/2007.

[www.fundabit.me.gob.ve](http://www.fundabit.me.gob.ve) (2005) *¿Qué son las TIC?* (FUNDABIT). Fecha de Consulta 04/11/2007.

[www.google.com](http://www.google.com). (2000). *Nuevas tendencias de banca en Internet*. Autor: Almagro, Mauricio. Fecha de consulta: 05-11-2007.

[www.google.com](http://www.google.com). (2000). *Una necesidad del presente: Las operaciones bancarias en Internet*. Autor: Farinella, Favio. Fecha de consulta: 05-11-2007.

[www.monografias.com](http://www.monografias.com). (2000). *Los bancos y las nuevas tecnologías*. Autor: Moquillaza, Máximo. Fecha de consulta: 06-11-2007.

[www.maripeppins.blogspot.com](http://www.maripeppins.blogspot.com). (2.007) *¿Qué son las NTIC?* Autor: Marieta. Fecha de Consulta: 20-12-2.007.

[www.blogs.creamoselfuturo.com](http://www.blogs.creamoselfuturo.com). (2.007) *Las TIC en el sector bancario: Países en vías de desarrollo*. Autor: María Andreína Moros Ochoa. Fecha de Consulta: 18-11-2.007.

### **Documentos Legales:**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2.000). Gaceta Oficial N° 5.453. (Extraordinario), Marzo 24, 2000.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2000). Gaceta Oficial N° 36.970. Junio 12, 2000.

Ley del Banco Central de Venezuela. (2001). Gaceta Oficial N° 37.296, Octubre 03, 2001.

Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (2001). (Decreto N° 1.526). Gaceta Oficial N° 5.555 (Extraordinaria), Noviembre 13, 2001.

Ley de Mensajes de Datos y Firma Electrónica. (2001). Gaceta Oficial N° 37148, Febrero 28, 2001.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2005). Gaceta Oficial N° 38.242, Agosto 03, 2005.

**Páginas Web:**

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

<http://www.bcv.org.ve/>

<http://www.minci.gob.ve/>

<http://www.google.co.ve/>

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

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

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

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

<http://www.cnb.org.ve/>

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

<http://www.bancomercantil.com/mercprod/site/home>

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

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

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

# Hoja de Metadatos

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

<b>Título</b>	Aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (ntic) y las diferencias de su concepción en la banca pública y privada, en Venezuela
<b>Subtítulo</b>	

## Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>GIL ZABALA, ALFREDO RAMÓN</b>	<b>CVLAC</b>	<b>16.336.536</b>
	<b>e-mail</b>	<b>alpe_z@hotmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
<b>LOPEZ VELASQUEZ, ELVIS LEONEL</b>	<b>CVLAC</b>	<b>15.554.865</b>
	<b>e-mail</b>	<b>hollyfield3@hotmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	

## Palabras o frases claves:

<b>NTIC, BANCA PUBLICA Y PRIVADA, DIFERENCIAS EN CONCEPCION, VISION, ADOPCION Y USO</b>

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

## Líneas y sub-líneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Contaduría

## Resumen (abstract):

Todo organización empresarial, sea cual fuere su naturaleza, tiene dentro de sus principales objetivos lograr el mejor funcionamiento al menor costo posible. Dentro de este fundamento universal se inscribe el hecho de que en la realización de las transacciones tradicionales del sistema bancario hay una lógica incidencia de costos. Al igual que otros sectores empresariales, las entidades financieras se han dedicado a la búsqueda de plataformas tecnológicas que le den posibilidad de expandir sus fronteras de servicios y negocios, con costos comparativamente accesibles y rentables, a la vez beneficiando a sus clientes o usuarios. En este orden de ideas, los bancos, mediante las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), tratan de incentivar novedosas modalidades de utilizar los servicios que éstos ofrecen, esa mayor utilización de recursos tecnológicos se puede apreciar tanto en los bancos públicos como en los bancos privados. En tal sentido, el principal objetivo de este trabajo fue observar y comparar cuales son las diferencias en cuanto a la aplicación de las NTIC entre la banca pública y la banca privada, en relación a los intereses y propósitos que cada tipo de organización manifiesta, en concordancia con su visión y misión de hacer banca, utilizando como marco inductivo el estado Venezolano. Para tal fin, se realizó una investigación de enfoque documental en la que se acudió a dos instituciones bancarias privadas y a dos organizaciones bancarias públicas, en las cuales se recabó la información necesaria. El trabajo aportó datos importantes para evaluar las diferencias en cuanto al uso, adopción, beneficios, expectativas de las NTIC en cada tipo de banca, además de los aspectos legales de éstas; y de que forma son beneficiados los usuarios-clientes.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail		
<b>GARCIA MARVAL, RAFAEL JOSE</b>	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>	
	<b>CVLAC</b>	<b>10.462.247</b>	
	<b>e-mail</b>	<b>webmaster@rjgm.net</b>	
	<b>e-mail</b>		

### Fecha de discusión y aprobación:

Año    Mes    Día

2008	04	14
------	----	----

Lenguaje:   spa

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso

– 4/5

**Archivo(s):**

<b>Nombre de archivo</b>	<b>Tipo MIME</b>
<b>TESIS-Gil y lopez</b>	<b>Aplicación/word</b>

**Alcance:**

Espacial: \_\_\_\_\_  
Venezuela

Temporal: \_\_\_\_\_  
Años 2008-2009

**Título o Grado asociado con el trabajo:** Licenciado en Contaduría Pública

**Nivel Asociado con el Trabajo:** Licenciado

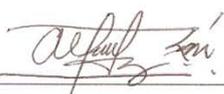
**Área de Estudio:** Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:** Universidad de Oriente

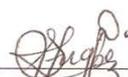
## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

### Derechos:

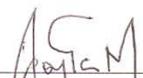
Los autores nos reservamos los derechos de propiedad intelectual, así como todos los derechos que puedan derivarse de patentes industriales o comerciales. Solo le damos el derecho de publicar el resumen de dicho trabajo.



**AUTOR 1**  
Alfredo R. Gil Z.  
C. I.: 16.336.536



**AUTOR 2**  
Elvis L. López V.  
C. I.: 15.554.865



**JURADO 1**  
Prof.: Econ. Rafael J. García M.  
C. I.: 10.462.247

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

