

**USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA  
DESARROLLADA POR EL BANCO  
OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD),  
MARACAY, ESTADO ARAGUA**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION: FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA

**USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA DESARROLLADA POR  
EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD),  
MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Línea de Investigación: Comunicación

Autora:  
Navarro, María José

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION: FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA

**USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA DESARROLLADA POR  
EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD),  
MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para Optar al Título de  
Magíster en Administración de Empresas Mención: Finanzas

Autora:  
Navarro, María José

La Morita, Mayo de 2015

# **ACTA DE APROBACIÓN DE TÍTULO**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA DESARROLLADA POR  
EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD),  
MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Tutor:  
Msc. Oswaldo Gomez

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Estudios de Postgrado  
Maestría en Administración de Empresas Mención Finanzas

Por: Msc.Oswaldo Gomez  
C.I. 7.593.025

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA DESARROLLADA POR  
EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD),  
MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Tutor Metodológico:  
Msc. Consuelo Carrera

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Estudios de Postgrado  
Maestría en Administración de Empresas Mención Finanzas

Por: Msc. Consuelo Carrera  
C.I. 4.613.674

La Morita, Mayo de 2015

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Por Sobre Todas Las Cosas, Por Ser Él Quien  
Guía Mi Futuro Y En El Buen Desarrollo  
De Mis Actividades  
Laborales, Personales O De Estudios.

## **DEDICATORIA**

Este Trabajo De Grado Está Dedicado  
Con Mucho Cariño Y Esfuerzo A Mi Madre,  
Quien Es La Persona Que Me Saco Adelante,  
Siempre Apoyándome Para Seguir  
Y No Decaer En El Camino.

A Ti Mama Te Dedico Este Trabajo.

# **USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA DESARROLLADA POR EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD), MARACAY, ESTADO ARAGUA**

**Autor:** Lic. María José Navarro

**Tutor:** Msc. Oswaldo Gomez

**Fecha:** Mayo 2015

## **RESUMEN**

Esta investigación surgió debido a que los usuarios del banco muestran cierto rechazo hacia la utilización de las TIC, aun cuando la institución ha desarrollado estructuras capaces de garantizar la privacidad de las operaciones y ofrecen la máxima seguridad en el acceso vía Internet. El objetivo general fue evaluar el uso de las TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, para lo cual fue necesario describir la situación actual de las TIC en las transacciones bancarias, identificar el alcance de los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos y determinar la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD. Teóricamente, se orientó en la teoría de los elementos didácticos y herramientas intelectuales, gestión financiera, TIC, banca electrónica y transacciones ofertadas a los clientes. Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo de nivel evaluativo, descriptiva y documental. La población estuvo integrada por los clientes y un (01) gerente regional de finanzas. La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico y quedo conformada por cuarenta y cuatro (44) clientes y el mencionado gerente. Las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta y los instrumentos el guión de entrevista y el cuestionario, respectivamente, compuesto por preguntas policotómicas y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que arrojó un coeficiente de 0,91. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Se concluye que los servicios financieros proporcionados por el BOD a sus clientes son poco utilizados, debido a temor, inseguridad y falta de conocimiento, lo cual afecta la rentabilidad de las operaciones desarrolladas por la entidad. Se recomienda, ofrecer talleres en donde se den a conocer las oportunidades que proporciona la banca a través de internet.

**Palabras Clave:** Gestión Financiera, TIC y Sector Bancario.

## ÍNDICE GENERAL

|                                                                             | <b>Pág.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ÍNDICE GENERAL.....                                                         | x           |
| ÍNDICE DE CUADROS.....                                                      | xii         |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                                      | xiii        |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS.....                                                     | xiv         |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                                       | xvi         |
| <br>INTRODUCCIÓN.....                                                       | <br>18      |
| <br><b>SECCIÓN I</b><br><b>EL PROBLEMA</b>                                  |             |
| Planteamiento del Problema.....                                             | 20          |
| Objetivos de la Investigación.....                                          | 28          |
| Justificación de la Investigación.....                                      | 29          |
| <br><b>SECCIÓN II</b><br><b>MARCO TEÓRICO</b>                               |             |
| Antecedentes de la Investigación.....                                       | 32          |
| Bases Teóricas.....                                                         | 40          |
| Bases Legales.....                                                          | 70          |
| Definición de Términos.....                                                 | 75          |
| <br><b>SECCIÓN III</b><br><b>MARCO METODOLÓGICO</b>                         |             |
| Diseño de la Investigación.....                                             | 79          |
| Población y Muestra.....                                                    | 82          |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....                        | 84          |
| Validez y Confiabilidad del Instrumento.....                                | 87          |
| Técnicas de Análisis de la Información.....                                 | 89          |
| Fases de la Investigación.....                                              | 90          |
| <br><b>SECCIÓN IV</b><br><b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> |             |
| Resultados.....                                                             | 93          |
| <br><b>SECCIÓN V</b><br><b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>               |             |

|                                  | <b>Pág.</b> |
|----------------------------------|-------------|
| Conclusiones.....                | 123         |
| Recomendaciones.....             | 125         |
| <b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b> | <b>127</b>  |
| <b>ANEXOS.....</b>               | <b>131</b>  |

## ÍNDICE DE CUADROS

| CUADRO No.                                                                         | Pág. |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Transacciones Financieras Realizadas por los Clientes a través de Internet..... | 53   |
| 2. Riesgos de los Servicios Bancarios por Internet.....                            | 64   |
| 3. Operacionalización de Variables.....                                            | 92   |
| 4. Resultados del Guión de Entrevista.....                                         | 118  |
| 5. Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario de Recolección de Datos.....    | 151  |

## ÍNDICE DE FIGURAS

| <b>FIGURA No.</b> |                                                                                                                                 | <b>Pág.</b> |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1.                | Empresas en el Mundo que Tienen su Propio Sitio Web (Porcentajes).                                                              | 21          |
| 2.                | Factores Internos y Externos Considerados como Restricciones Importantes para las Empresas de América Latina (Porcentajes)..... | 23          |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

| GRÁFICO No.                                                                                                                                 | Pág. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.....                                                                                | 94   |
| 2. Realización de Transacciones a través de Internet.....                                                                                   | 96   |
| 3. Uso Sencillo y sin Dificultades de los Servicios Financieros Ofrecidos por el BOD a Través de Internet.....                              | 98   |
| 4. Transacciones Ofertadas Adaptadas a las Necesidades de los Clientes..                                                                    | 99   |
| 5. Las Transacciones Bancarias a Través de Internet Pueden ser Inseguras.....                                                               | 100  |
| 6. Cumplimiento de las Expectativas con el Uso de Internet para la Ejecución de las Transacciones Bancarias.....                            | 101  |
| 7. Prefiere ir a la Oficina Bancaria que Emplear Internet para Realizar Transacciones Bancarias.....                                        | 102  |
| 8. Resistencia a Utilizar Internet para Realizar Operaciones Bancarias a Pesar de los Beneficios.....                                       | 103  |
| 9. La Idea de Emplear Inadecuadamente el Internet Ocasiona Rechazo a Usar las TIC para Realizar Transacciones.....                          | 104  |
| 10. Mejora de la Gestión Financiera Mediante el Ahorro de Tiempo que Genera la Realización de Transacciones Bancarias a través de Internet. | 105  |
| 11. Las Transacciones Bancarias a través de Internet Proporcionan Ahorros de Dinero a Favor de la Gestión Financiera de la Entidad.....     | 106  |
| 12. Respuestas Inmediatas de los Servicios Financieros Ofrecidos por el BOD a través de Internet.....                                       | 107  |
| 13. Tiene Mejor Interacción con el Banco Mediante los Servicios Financieros que Ofrece a través de Internet.....                            | 108  |
| 14. Relevancia de la Información Proporcionada por el BOD Mediante Internet.....                                                            | 109  |

|                                                                                                                             | <b>Pág.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 15. La Interacción con el Cliente a través de Internet Permite Incrementar la Fluidez de las Transacciones Financieras..... | 110         |
| 16. Utilidad de Realizar Transacciones Bancarias Mediante Internet.....                                                     | 111         |
| 17. Internet Permite Recibir Retroalimentación Continua de las Transacciones Financieras que Realiza.....                   | 112         |
| 18. A través de Internet se Reciben Servicios Financieros Bancarios de Calidad.....                                         | 113         |
| 19. El Banco Adapta los Servicios Financieros por Internet a los Intereses/Beneficios Presentes y Futuros Clientes.....     | 114         |
| 20. Los Procesos Tecnológicos del BOD Facilitan la Planificación de las Finanzas Personales.....                            | 115         |
| 21. Mejora la Organización de las Actividades Financieras Mediante el Uso de las TIC Ofrecidas por el BOD.....              | 116         |
| 22. Las TIC Empleadas por el BOD están Dirigidas a Beneficiar al Cliente                                                    | 117         |

## ÍNDICE DE TABLAS

| <b>TABLA No.</b>                                                                                                                            | <b>Pág.</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.....                                                                                | 94          |
| 2. Realización de Transacciones a través de Internet.....                                                                                   | 96          |
| 3. Uso Sencillo y sin Dificultades de los Servicios Financieros Ofrecidos por el BOD a Través de Internet.....                              | 98          |
| 4. Transacciones Ofertadas Adaptadas a las Necesidades de los Clientes..                                                                    | 99          |
| 5. Las Transacciones Bancarias a Través de Internet Pueden ser Inseguras.....                                                               | 100         |
| 6. Cumplimiento de las Expectativas con el Uso de Internet para la Ejecución de las Transacciones Bancarias.....                            | 101         |
| 7. Prefiere ir a la Oficina Bancaria que Emplear Internet para Realizar Transacciones Bancarias.....                                        | 102         |
| 8. Resistencia a Utilizar Internet para Realizar Operaciones Bancarias a Pesar de los Beneficios.....                                       | 103         |
| 9. La Idea de Emplear Inadecuadamente el Internet Ocasiona Rechazo a Usar las TIC para Realizar Transacciones.....                          | 104         |
| 10. Mejora de la Gestión Financiera Mediante el Ahorro de Tiempo que Genera la Realización de Transacciones Bancarias a través de Internet. | 105         |
| 11. Las Transacciones Bancarias a través de Internet Proporcionan Ahorros de Dinero a Favor de la Gestión Financiera de la Entidad.....     | 106         |
| 12. Respuestas Inmediatas de los Servicios Financieros Ofrecidos por el BOD a través de Internet.....                                       | 107         |
| 13. Tiene Mejor Interacción con el Banco Mediante los Servicios Financieros que Ofrece a través de Internet.....                            | 108         |
| 14. Relevancia de la Información Proporcionada por el BOD Mediante Internet.....                                                            | 109         |

|                                                                                                                             | <b>Pág.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 15. La Interacción con el Cliente a través de Internet Permite Incrementar la Fluidez de las Transacciones Financieras..... | 110         |
| 16. Utilidad de Realizar Transacciones Bancarias Mediante Internet.....                                                     | 111         |
| 17. Internet Permite Recibir Retroalimentación Continua de las Transacciones Financieras que Realiza.....                   | 112         |
| 18. A través de Internet se Reciben Servicios Financieros Bancarios de Calidad.....                                         | 113         |
| 19. El Banco Adapta los Servicios Financieros por Internet a los Intereses/Beneficios Presentes y Futuros Clientes.....     | 114         |
| 20. Los Procesos Tecnológicos del BOD Facilitan la Planificación de las Finanzas Personales.....                            | 115         |
| 21. Mejora la Organización de las Actividades Financieras Mediante el Uso de las TIC Ofrecidas por el BOD.....              | 116         |
| 22. Las TIC Empleadas por el BOD están Dirigidas a Beneficiar al Cliente                                                    | 117         |

## INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, son diversas las entidades que se ven limitadas en su acceso a la información, lo cual se ha constituido en una de las restricciones que más afectan a los diferentes sectores de la economía. Dicha situación, podría solventarse a través de la incorporación de las TIC a los procesos operativos desarrollados por las organizaciones, debido a que estas tecnologías ofrecen un sinnúmero de beneficios entre los cuales destacan: reducción de costos, mejoras en la comunicación, intercambio de información interna y externa, obtención de conocimientos, entre otros aspectos que repercuten positivamente en la eficiencia y eficacia de la gestión financiera.

No obstante, existen organizaciones que al realizar un uso restringido de internet experimentan pocos progresos financieros y entre estas empresas se encuentra el sector bancario en Venezuela que habiendo desarrollado estructuras capaces de garantizar la privacidad de las operaciones y ofrecen la máxima seguridad en la identificación de sus usuarios a través del acceso vía Internet, cuenta con clientes que no tienen confianza en este nuevo medio. En este contexto esta el Banco Occidental de Descuento (BOD) ubicado en Maracay, Estado Aragua, el cual presenta una problemática centrada en que los usuarios muestran cierto rechazo hacia la utilización de las TIC. Por ello, este estudio tiene por objeto evaluar el uso de las TIC en la gestión financiera desarrollada por la mencionada institución.

Lo antes expuesto, se justifica en la necesidad que tienen las instituciones bancarias localizadas en el Estado Aragua de hacer extensivo el uso de las TIC para prestar servicios a los usuarios que le permitan obtener un incremento de sus operaciones vía Web y, por consiguiente, mejoras en sus tareas diarias, mayor tiempo para atender a los usuarios e incrementos de la rentabilidad que se genera en las actividades normales.

Por ello, esta investigación se abocó a evaluar el uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento (BOD), Maracay, Estado Aragua, a través de la siguiente estructura:

En la Sección I, denominada **El Problema**, se presenta el planteamiento del problema en donde se destacan los síntomas, causas y consecuencia de la problemática que dio origen a la investigación, los objetivos y la justificación de la investigación.

Consecutivamente, se halla la Sección II, la cual lleva por nombre **Marco Teórico**, y está integrado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales y normativas, además de la definición de términos básicos.

Posteriormente, se enseña la Sección III, titulada **Marco Metodológico** presenta el diseño, de la investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, la validez y confiabilidad del instrumento, las técnicas de análisis y las fases de la investigación.

Seguidamente, se presenta la Sección IV, denominada **Análisis e Interpretación de los Resultados** y muestra los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos y su interpretación.

Después, se encuentra la Sección V, que lleva como título: **Conclusiones y Recomendación**, exponiendo las impresiones finales de la investigadora y las sugerencias dirigidas a cada una de las instancias vinculada con el estudio.

Finalmente, se encuentra la **Lista de Referencias** en donde se presenta un listado ordenado alfabéticamente de los distintos autores consultados en el desarrollo de este Proyecto de Trabajo de Grado.

## **SECCIÓN I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En el ámbito mundial, es decir en América, Asia, Europa, África y Oceanía, la globalización y el cambio tecnológico están modelando el orden económico internacional, haciendo que la transición tecnológica se haya constituido en un factor fundamental para acentuar la mundialización de los mercados, la internacionalización de la producción y la competencia entre los distintos actores que participan en la economía, provocando importantes transformaciones en las diversas esferas de la sociedad e indiscutibles cambios en los procesos financieros que son realizados por las organizaciones. Al respecto, Riascos y Aguilera (2013) expresan:

Los cambios que afrontan las empresas en la actualidad conducen a analizar y distinguir diversas estrategias que les permitan optimizar sus procesos organizacionales, de tal forma que se puedan considerar como competitivas e innovadoras. Por ello, la actividad financiera ha sufrido una metamorfosis en su forma de operación dado que a las compañías se les exige eficiencia y eficacia; por tanto, recurren a emplear cada vez más herramientas y a aprovechar las ventajas que suministran las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) (p. 143).

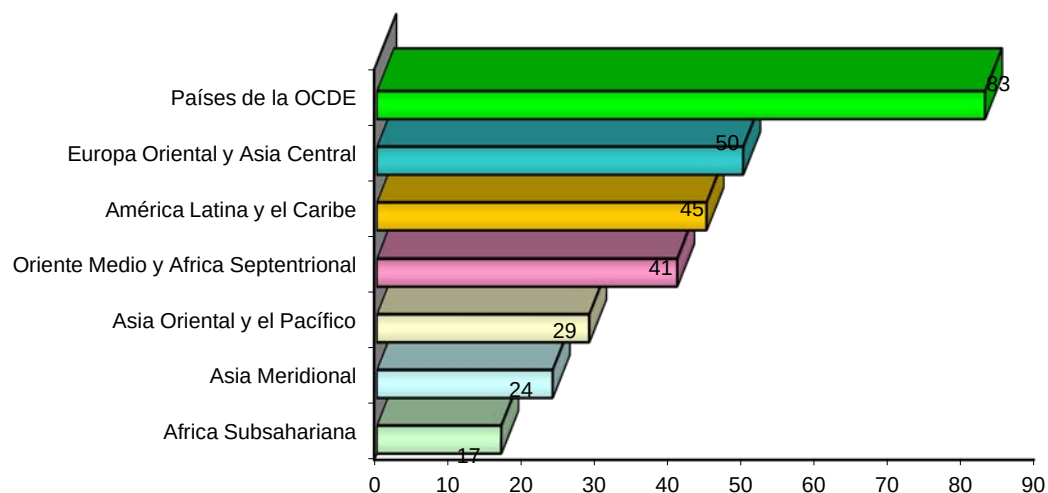
En efecto, la competitividad a la cual se encuentran sometidos los sectores empresariales en la actualidad, obliga a ser cada vez más eficientes y, para lograrlo, requieren utilizar herramientas tales como las TIC, debido a que son las que concentran la base tecnológica requerida para optimizar el manejo de la información, constituyéndose, en uno de los recursos estratégicos más valiosos tanto para las

organizaciones como para la gestión financiera que es desarrollada por los entes que participan en los mercados globalizados. Por ello, Chiavenato (2012) afirma que:

Las organizaciones excelentes son aquellas que saben extraer el máximo provecho a las tecnologías actuales, es decir, aquellas empresas que han identificado las ventajas que implica la correcta utilización de las TIC y su efectiva inclusión dentro del desarrollo de los procesos más importantes de la compañía (p. 401).

De esta manera, se destaca la importancia que ha adquirido el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para las organizaciones inmersas en la economía mundial, siendo prueba de ello, las estadísticas emitidas por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, del inglés, United Nations Conference on Trade and Development, 2013), las cuales muestran lo siguiente:

**Figura 1**  
**Empresas en el Mundo que Tienen su Propio Sitio Web (Porcentajes)**



Fuente: UNCTAD (2013)

Como se observa en la Figura 1, los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre los cuales se encuentran Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Alemania, Suiza, Japón, Corea del Sur, Chile, entre otros, son los que presentan la mayor cantidad de organizaciones que poseen su propio sitio web (83 por ciento), seguidos por las naciones pertenecientes a Europa Oriental y Asia Central con el 50 por ciento, América Latina y el Caribe 45 por ciento, Oriente Medio y África Septentrional en donde el porcentaje llega al 41 por ciento, siendo los Estados más rezagados los pertenecientes a Asia Oriental y el Pacífico 29 por ciento, Asia Meridional 24 por ciento y África Subsahariana 17 por ciento.

Dentro de este marco, se observa que las organizaciones con mayor presencia en la web son las pertenecientes a las economías desarrolladas, las cuales muestran que a través del uso eficaz de las TIC pueden incrementar su productividad debido a que las mencionadas tecnologías propician, entre otras ventajas, un rápido crecimiento, la mejora de la gestión financiera, garantiza un fácil acceso a la información y el conocimiento, además de que otorgan la posibilidad de realizar incrementos constantes de la rentabilidad y la competitividad.

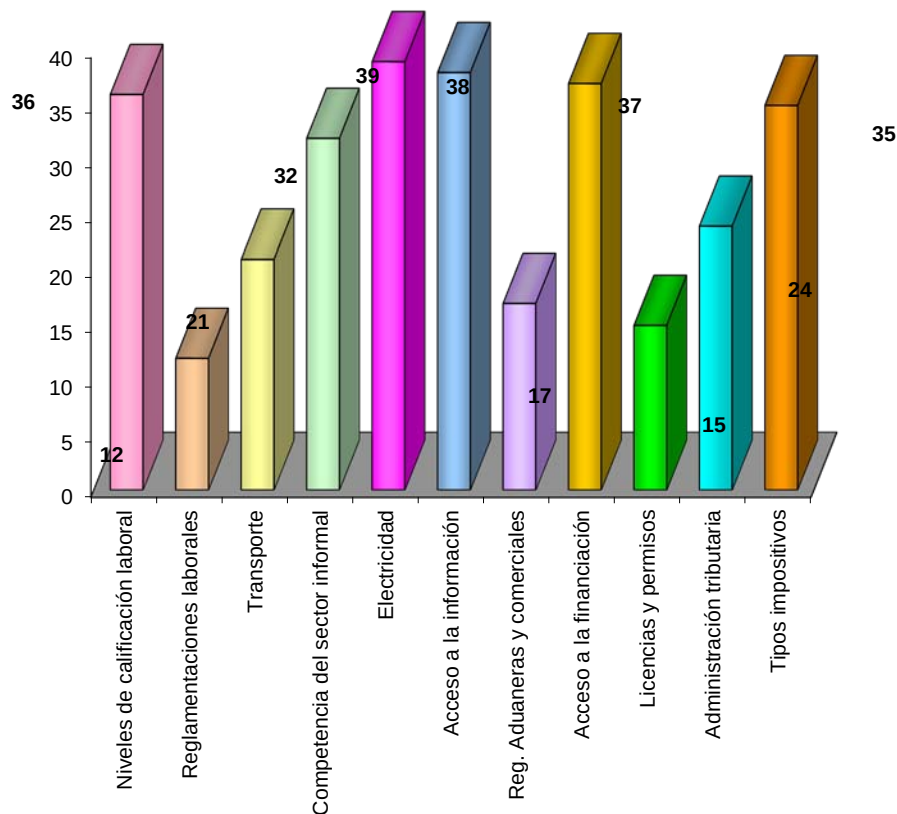
Lo antes expuesto, no ocurre de igual manera en las entidades pertenecientes a los países en desarrollo, quienes según Galán (2014:41): “utilizan limitadamente las potencialidades de Internet presentan menores desempeños, poco crecimiento, baja rentabilidad, debilidades en los procedimientos que son realizados en el área financiera”, además de escasas oportunidades de inversión y reducidos niveles de productividad. Al respecto, la UNCTAD (2013) expresa que:

Hay distintos factores internos y externos que obstaculizan la competitividad y rentabilidad de las compañías privadas en los países en desarrollo. Algunos de los principales factores internos son los niveles limitados de competencias de gestión institucional y financiera, experiencia empresarial, recursos financieros y capacidad técnica y productiva. Muchas

empresas pequeñas y microempresas se ven gravemente limitadas en su acceso a la información y a los conocimientos, aunque sus necesidades sean muy diversas según el tipo de empresa y su orientación al mercado (p. 83).

Por lo tanto, son múltiples los factores internos y externos que afectan el crecimiento y la competitividad de las organizaciones que forman parte de los países en vías de desarrollo, siendo los más destacados en América Latina de acuerdo con lo expuesto por el Banco Mundial (2014) los siguientes:

**Figura 2**  
**Factores Internos y Externos Considerados como Restricciones Importantes para las Empresas de América Latina (Porcentajes)**



Fuente: Banco Mundial (2014)

Así se verifica que entre las restricciones más importantes que enfrentan las organizaciones latinoamericanas se encuentran la electricidad 39 por ciento, acceso a la información 38 por ciento, acceso a la financiación 37 por ciento, niveles de calificaciones laborales 36 por ciento, tipos impositivos 35 por ciento, competencia del sector informal 32 por ciento, administración tributaria 24 por ciento, transporte 21 por ciento, regulaciones aduaneras y comerciales 17 por ciento, licencias y permisos 15 por ciento y reglamentaciones laborales 12 por ciento; es decir, las pertenecientes a países tales como Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, Venezuela y la dependencia Puerto Rico.

Siendo las cosas así, resulta claro que en Latinoamérica el acceso a la información está entre las restricciones que más afectan a los diferentes sectores de la economía, las cuales podrían ser solventadas a través de la incorporación de las TIC en sus principales procesos operativos, entre los cuales se encuentran los financieros que son ofrecidos por el sector bancario, ya que estas tecnologías permiten reducir costos, mejorar la comunicación, intercambiar información interna y externa, obtener conocimientos, estar al tanto las oportunidades que brinda el sistema financiero, entre otros aspectos que podrían facilitar el incremento de la eficiencia y eficacia de la gestión financiera que es proporcionada por las entidades bancarias a través de Internet.

En este sentido, el sector bancario en Venezuela ha desarrollado estructuras que garantizan la privacidad de las operaciones y ofrecen la máxima seguridad en la identificación de sus clientes a través del acceso vía Internet. Además, si bien en los inicios de la banca por Internet, los clientes no tenían confianza en este nuevo medio; la facilidad de su uso, la rapidez del servicio online y la reducción de costos que representa no tener que trasladarse a las oficinas de los bancos ni realizar largas colas,

son sus más significativas ventajas y los factores que explican su importante crecimiento.

Es por ello, que desde hace varios años, los bancos venezolanos empezaron a ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar transacciones a través de los medios electrónicos y vienen fomentando la migración de sus clientes y usuarios hacia estos medios, debido a que además de ser menos costosos, mejoran la eficiencia. Por otra parte, reduce los costos de los clientes, pues no gastan en transporte para acudir a las oficinas del banco, ahorran tiempo, tienen una mejor disponibilidad de su horario y reducen el riesgo de robos, al no tener que transportar altas cantidades de dinero. Sin embargo, de acuerdo con lo expuesto por Galán (2014):

La transición de la banca tradicional a la banca por Internet es lenta, debido en parte a la resistencia de los clientes al uso del Internet para realizar sus operaciones bancarias, porque aun cuando el número de usuarios de banca por Internet ha crecido y se espera que para los próximos años crezca aún más, lo que demuestra un incremento de la confianza de los consumidores en la seguridad de este tipo de servicios bancarios; el número de usuarios en los países en vías de desarrollo aún es mínimo, pues corresponde a un porcentaje reducido de la población (p. 63).

De esta manera, se destaca que la desconfianza mostrada por los clientes evita que estos empleen la amplia variedad de servicios que ofrece la banca por Internet, así como también, el desconocimiento de sus características y el no considerarse dentro de los usuarios avanzados en el uso de las TIC. Por consiguiente, el sector bancario nacional debe esforzarse por generar la suficiente confianza en el manejo de estos nuevos sistemas para que aumente su uso, logren una mayor fidelidad de los clientes e incentiven su gestión financiera. Esto no significa que las sucursales deban desaparecer, sino más bien que deben enfocarse más a servicios tales como el otorgamiento de créditos a través de la Web.

Por ello, Larraín (2013:5) afirma que: “considerando que la banca por Internet está en un proceso de maduración, no se le puede pedir rentabilidad en el corto plazo, sino más bien en un escenario de tiempo realista como el mediano o largo plazo”. Prueba de lo expuesto por Larraín (2013), se encuentra en las investigaciones realizadas por Armas (2011), en donde se encontró que:

De un 63 por ciento de las familias venezolanas que tienen computadoras personales, sólo el 12 por ciento las usa para transacciones bancarias. Asimismo, encontró que la atención que ha sido prestada por los estudiosos a esta temática hace imposible identificar cuántos de los usuarios de banca por Internet han sustituido la banca tradicional, lo cual permite evidenciar un efecto sustitución pero no un número preciso de incremento neto de consumidores (p. 16).

De la situación antes descrita no escapa el Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, institución bancaria privada, que desde 1956 se ha dedicado a ofrecer servicios y productos financieros con el mayor valor agregado para los clientes, creando una relación de beneficios mutuos a través de las agencias y la atención personalizada y afectiva del recurso humano a la población aragüeña, y en los últimos años, se abocó al desarrollo de una estrategia de fortalecimiento tecnológico para incentivar el uso de alternativas, con el fin de poner a disposición de los clientes la posibilidad de realizar transacciones financieras sin ir al banco.

Para lo cual, ha ampliado las áreas de autoservicios en las oficinas de mayores dimensiones, aumentando el número de transacciones posibles y diversificando las operaciones financieras. Este proceso, invita a los clientes a realizar, desde la Red de Oficinas a través de los canales alternos, banca telefónica y operaciones de taquilla, transacciones financieras tales como depósitos, retiros, consultas, pago de tarjetas de crédito, entre otros, con muchas ventajas que comparte con los clientes, destacando la rapidez con la que pueden realizarse diferentes operaciones bancarias. De igual

manera, no hay la sujeción al horario bancario, quedando reducidos considerablemente el tiempo y la distancia para la realización de dichas operaciones.

No obstante, existe una problemática ya que si bien son variadas las ventajas que ofrece el uso de las TIC en la gestión financiera desarrollada por el Banco Occidental de Descuento, (BOD), se ha detectado, mediante observaciones previas realizadas por la investigadora, que los usuarios muestran cierto rechazo hacia la utilización de las mismas, lo que podría significar resistencia al cambio o temor derivado de la inseguridad, ante la idea de emplear de manera inadecuada los canales electrónicos a la hora de realizar las transacciones bancarias, sin comprender, plenamente, los aspectos técnicos y estratégicos de la banca por Internet; además, los principales servicios utilizados por los clientes, hasta el presente, son los más simples, tal vez, debido a que implican el mínimo riesgo desde el punto de vista del usuario, puesto que son transacciones financieras repetitivas y de poca complejidad.

En este sentido, destaca como una de las causas de la mencionada problemática el hecho de que los clientes muestran desconfianza hacia el uso de los canales electrónicos, lo cual los lleva a mantener una resistencia hacia el proceso de migración a transacciones electrónicas, desperdiciar la oportunidad de acceder a la amplia variedad de servicios financieros que se ofrecen a través de la banca por Internet, e impide el desarrollo de los conocimientos referentes a las características de los canales electrónicos y las bondades que estos ofrecen para la ejecución de transacciones bancarias por parte de los usuarios.

Asimismo, las barreras que presentan los usuarios hacia la ejecución de sus transacciones financieras a través de la Web, hacen que el sector bancario del Estado Aragua, se vea obligado a disminuir la velocidad de recuperación del dinero que ha invertido en proporcionar servicio electrónicos a los usuarios para facilitar el uso de las TIC, lo cual trae como consecuencia una baja productividad monetaria de dichos servicios y mermas en el retorno de las inversiones realizadas por dicho sector.

De continuar la situación antes descrita, el Banco Occidental de Descuento, (BOD), corre el riesgo de que la inversión que ha realizado en la potencialización de su infraestructura tecnológica con miras a ofrecer mejoras en los servicios prestados a sus clientes mediante el incremento de la oferta de canales electrónicos y de las transacciones financieras que pueden ser realizadas por dichos canales, sea recuperada de manera lenta, ya que la actitud que predomina en los usuarios marcada por desconfianza, falta de conocimientos y apego a las formas y maneras tradicionales de relacionarse con su banco, podrían influenciar negativamente el proceso de migración y generar desequilibrios en la gestión financiera realizadas por el sector bancario aragüense.

Es por ello que, la investigadora se dedicó a evaluar el uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento (BOD), Maracay, Estado Aragua, con la finalidad de dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de las TIC en las transacciones activadas por el BOD?

¿Qué alcance tienen los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos en el BOD?

¿Cuál es la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Evaluar el uso de las TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua.

### ***Objetivos Específicos***

1. Describir la situación actual de las TIC en las transacciones activadas por el BOD
2. Identificar el alcance de los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos en el BOD.
3. Determinar la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD.

### **Justificación de la Investigación**

La importancia de evaluar el uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, se encuentra en la necesidad que tienen las instituciones bancarias localizadas en el Estado Aragua de hacer extensivo el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para prestar servicios a los usuarios que le permitan obtener un incremento de sus operaciones vía Web y, por consiguiente, mejoras en sus operaciones normales, mayor tiempo para atender a los usuarios e incrementos de la rentabilidad que se genera en las actividades cotidianas.

De igual forma, la ejecución de este estudio es pertinente porque el uso apropiado de las TIC en el desarrollo de actividades normales del Banco Occidental de Descuento (BOD), Maracay, Estado Aragua, proporciona mayor tiempo libre a los empleados, quienes podrán realizar sus actividades sin la necesidad de acumular grandes colas de usuarios, incrementar la eficiencia operacional de cada una de las agencias y sucursales que conforman al sector bancario del Estado Aragua y otorga a los usuarios la oportunidad de obtener ahorros monetarios asociados con la

posibilidad de realizar sus transacciones financieras desde sus hogares sin la necesidad de acudir a la oficina bancaria.

Asimismo, es pertinente la realización de esta investigación debido a que le otorga al sector bancario de la región aragüeña, la posibilidad de conocer cuál es el uso otorgado por los clientes a los servicios financieros que ofrecen a través de Internet, lo que pondrá a disposición de estas entidades recomendaciones que de ser debidamente canalizadas contribuirán de manera eficaz y eficiente al incremento de los beneficios económicos que se generan en el desarrollo de sus operaciones normales.

Desde el punto de vista social, el presente estudio es importante porque según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2013):

El rápido progreso de estas tecnologías brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo. La capacidad de las TIC para reducir muchos obstáculos tradicionales, especialmente el tiempo y la distancia, posibilitan, por primera vez en la historia, el uso del potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo (p. 11).

En efecto, la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, proporcionará beneficios a la sociedad debido a que determinará los obstáculos que actualmente enfrentan los usuarios de la banca, dando a conocer las ventajas que pueden obtener en cuanto a ahorros de tiempo, distancia y horario.

Entre los aportes, académicos que proporciona esta investigación están el constituirse en un marco de referencia para futuras investigaciones vinculadas con el

uso de las TIC en la gestión financiera, lo cual permitirá realizar nuevos trabajos de campo o propuestas relacionadas con la temática que le dio origen a este estudio.

Adicionalmente, la ejecución de este estudio agregó valor a la investigadora, quien tuvo la oportunidad de llevar a la práctica el cúmulo de conocimientos obtenidos mediante los estudios que ha realizado sobre las ciencias financieras.

## **SECCIÓN II**

### **MARCO TEÓRICO**

Con el objeto de proporcionar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos que permitan sustentar el problema y posibiliten la indagación de los conocimientos previos que se han desarrollado con respecto a la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, a continuación se presenta el Marco Teórico, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2013:62) se define como: “un conjunto de conocimientos, que permiten orientar la búsqueda y ofrecen una conceptualización adecuada de los términos que se encuentran implícitos en el problema”.

En efecto, el Marco Teórico proporcionó a la investigación el conjunto de conocimientos que permitieron obtener una visión completa de las diferentes teorías que se han desarrollado respecto a la temática tratada y que sirven de referencia por incluir la revisión literaria desde la cual se pudo interpretar la realidad, distribuida en antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y definición de términos básicos.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, pero, además, guarda relación con los objetivos del estudio que se aborda, son los trabajos de investigación realizados con anterioridad y relacionados con el objeto de estudio que se elaboró. Según Court (2012), los antecedentes de la investigación:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además de la autora y el año en que se realizaron los estudios, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizan al estudio actual (p. 63).

Por ello, a continuación se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con esta investigación, fueron tomados en consideración como antecedente para conocer los avances que se han realizado con respecto a la temática que es tratada por este estudio:

Calderón (2011), en la investigación titulada: **Modelo de Desarrollo del Talento Humano para el Personal del Sector Financiero Basado en el Enfoque de Organizaciones Inteligentes**, elaborado para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, para dar respuesta a los requerimientos de la organización corporativa de tecnología y las competencias gerenciales que implementa el personal directivo del Banco Occidental de Descuento, con lo cual se persigue hacer de dicha institución una organización de aprendizaje permanente.

Para el análisis se utilizó la metodología cualitativa interpretativa dada la naturaleza de la investigación la cual involucra procesos de índole humano cultural. Siguiendo el método seleccionado, se realizó una revisión de la bibliografía y los antecedentes de estudios relacionados con el tema con la finalidad de establecer el conjunto de significados, teorías y conceptos que sirvieron de soporte a la investigación. Asimismo, se efectuó un trabajo de campo que pasó por el análisis de contenido de los documentos formales de la institución financiera donde se llevó a cabo el estudio y de las entrevistas en profundidad realizadas al personal con

responsabilidad en el área financiera tecnológica y los integrantes de la Vicepresidencia Corporativa de Tecnología del Banco Occidental de Descuento.

El análisis llevado a cabo, satisfizo los objetivos planteados y permitió concluir que un modelo que enmarca la acción gerencial en comunidades de aprendizaje unido al uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación y a las disciplinas de visión compartida, modelos mentales, dominio personal, pensamiento sistémico y aprendizaje en equipo, satisface los principios de las organizaciones inteligentes.

Los elementos antes mencionados, interactúan en un contexto social e imprime a sus miembros la voluntad y valor para cuestionar el estatus quo y adoptar respuestas más acorde con la realidad, contrarrestando las debilidades del modelo de competencias gerenciales que priva actualmente como lo son la burocracia, la necesidad de una planificación estratégica, la falta de formación de competencias y la incapacidad para el aprendizaje organizacional. Para la operacionalización de la propuesta se planteó un Programa de Cambio Planificado enmarcado dentro de la perspectiva del desarrollo organizacional basado en competencias gerenciales, la TIC y el enfoque de las organizaciones inteligentes.

Se consideró como un antecedente para este estudio, debido a que muestra cómo el uso de las TIC en las operaciones diarias de las organizaciones inmersas en la economía globalizada, tienen la posibilidad de proporcionar un cambio de cultura en pro de un mejor desempeño en el campo laboral y de la optimización de los resultados financieros, lo cual fue de gran ayuda para fundamentar la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por el sector bancario estudiado.

A continuación, Carrillo (2011) en la investigación titulada: **Desarrollo de las TIC y la Formación Profesional del Talento Humano Perteneciente a las Empresas del Sector Alimenticio del Estado Aragua**, elaborado para optar al título

de Magíster en Administración del Trabajo, en la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, debido a que el investigador detectó que los vertiginosos cambios y desarrollos producidos en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), de una u otra forma han ocasionado fuertes reestructuraciones en los espacios de trabajo y en el desarrollo del talento humano.

Metodológicamente, recurrió a la modalidad de investigación de campo de tipo descriptivo con fundamento en bases documentales, apoyado en el diseño bibliográfico, lo cual permitió conocer la dinámica del cambio tecnológico, partiendo de la revisión de diversas posiciones teóricas, que sirvieron de base para entender la relación inevitable que existe entre el actual desarrollo tecnológico y la formación profesional.

Llegó a la conclusión de que el desarrollo tecnológico se percibe como un proceso dinámico que nunca se detiene, pues se vive en un mundo cambiante en donde las condiciones de vida se van transformando con el devenir del tiempo, haciendo que las empresas del sector alimenticio del Estado Aragua se vean en la necesidad de explorar nuevas estrategias, herramientas y actividades que les permitan ampliar el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Así, el cambio tecnológico acelerado que caracteriza al mundo empresarial, hace surgir la necesidad de un talento humano adecuadamente formado y con capacidad para adaptarse y generar cambios en el entorno, ya que existe una conexión inevitable entre el amplio desarrollo científico-tecnológico y la formación profesional, porque el primero ha dado paso a un cambio de sentido común, en la manera de pensar y de actuar, entre otros aspectos que hacen necesaria la formación constante, creciente, múltiple y permanente, por lo que en definitiva, las organizaciones se encuentran obligadas a innovar, lo que implica mantener el control sobre las alternativas que ofrecen la TIC.

Siguiendo con el orden de ideas, el estudio de Carrillo (2011) se consideró como un antecedente para la investigación actual porque explica la importancia que tienen, en la formación del talento humano, el desarrollo tecnológico, lo cual impulsa a las organizaciones a perfilarse como entes flexibles, competitivos, apoyados en actividades de aprendizaje y crecimiento, entre otros aspectos que pueden ponerse en práctica a través del uso de las tecnologías de información y comunicación. Por ello, el mencionado estudio permitió fortalecer el contenido de los aspectos conceptuales en los cuales se fundamentaron esta investigación.

Por otra parte, Fernández (2012) desarrolló una investigación titulada: **Propuesta de Herramientas TIC como Apoyo a la Gestión Financiera en el Sector Metalmecánico del Estado Aragua**, presentado ante la Universidad Bicentennial de Aragua para optar al título de Magister en Gerencia, Mención Finanzas y desarrollado en atención a la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo con fundamento en bases documentales. Hace referencia a que en el contexto organizacional ha revolucionado el pensamiento administrativo y gerencial, lo cual se evidencia en varios aspectos, siendo uno de ellos, la forma como se gestionan las finanzas.

En este sentido, Fernández (2012) concluyó que aunque existe un número considerable de software que apoya los procesos de gestión financiera, no todos conciben funcionalidades para las actividades de esta área. De acuerdo con la investigación la función que se encuentra en el software identificado en el mercado, se relaciona con el proceso de compensación y, específicamente, con el manejo de nómina.

De esta manera, si se considera que el software ha sido diseñado de acuerdo con los requerimientos financieros de las organizaciones, se puede deducir que estas se preocupan principalmente por establecer esquemas de control en la remuneración de

los empleados y esto puede permitir avanzar hacia procesos de equidad interna y externa.

Por lo tanto, la incursión de los servicios de internet en el contexto de las actividades operativas de las organizaciones pertenecientes al sector metalmecánico del Estado Aragua, se evidenció en la investigación mediante la utilización del correo electrónico, páginas web, foros, chat, entre otros, especialmente útiles para el funcionamiento del área de gestión financiera, brindando agilidad en los procesos de comunicación; por tanto cabe mencionar que los recursos de internet han disminuido notoriamente la inversión en tecnología in house. Además, con la implementación de servicios outsourcing se favorecen las estrategias de innovación que pretenden implementar las organizaciones y se logra una interesante transformación de los procesos relacionados con la gestión financiera de las entidades.

Este estudio aportó a la investigación actual una fuente de consulta para el uso de las TIC en el mejoramiento de los procesos vinculados con la gestión financiera de las organizaciones, lo cual es fundamental para evaluar el uso de la tecnología con miras a incrementar los beneficios derivados de la TIC en el proceso de toma de decisiones y en la obtención de mayor disponibilidad de recursos monetarios.

Rodríguez (2012) presentó una investigación titulada: **Estado Actual de la Aplicación de las TIC en la Educación Media de las Zonas Rurales del Municipio de Ibagué**, la cual fue elaborada para optar al título de Magister en Educación ante la Universidad de Tolima, ubicada en Tolima, Colombia, debido a que en el contexto de la educación y la inclusión, el uso de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje constituye una herramienta tecnológica fundamental para generar nuevos conocimientos.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación se realizó a través de un enfoque cualitativo que permitió compaginar datos para hacer obvio lo invisible. Asimismo, se utilizó un enfoque estratégico que facilitó el establecimiento de categorías de análisis, mediante el análisis documental y el conversacional y en cuanto a los procedimientos, identificó todo lo relacionado con la apropiación de las TIC, en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Lo antes expuesto llevó a concluir que en el único colegio de los quince (15) ubicados en el Municipio de Ibagué, donde existen computadores y conexión a internet, no se han fijado políticas claras con respecto al adecuado uso de las TIC, puesto que se sigue reflejando un gran desconocimiento de las formas y maneras en las cuales puede ser utilizada la tecnología en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Adicionalmente, las condiciones geográficas de tres (03) colegios rurales ubicados en la zona, para facilitar la conectividad a internet, son pésimas, lo cual impide tanto a los estudiantes como a los docentes realizar interacciones con las TIC en el proceso pedagógico diario y contar con la base infraestructural requerida para la utilización de estas tecnologías.

La investigación de Rodríguez (2012) aportó al estudio actual los diversos requerimientos metodológicos que deben emplearse para abordar la temática de la TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje, mediante enfoques analíticos de carácter descriptivos y cualitativos que permiten establecer las implicaciones del tema y la categorización de sus elementos, proporcionando, de esta manera, una orientación para la selección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos que fueron empleados por esta investigación.

Siguiendo con el orden de ideas, Martínez (2013) elaboró una tesis doctoral titulada: **Modelo de Transferencia de Conocimiento entre Centros de Formación Profesional Reglada y Empresas Apoyado en TIC**, presentado ante la Universidad

Pontificia de Salamanca, para optar al título de Doctor en Ciencias Humanas y Sociales, desarrollado a través de un enfoque cuali-cuantitativo, debido a que detectó que el sistema de formación profesional basado en competencias es un elemento puente entre el mundo educativo y el mundo empresarial en donde la transferencia de conocimientos permite al talento humano el desarrollo de competencias clave que facilitan la empleabilidad.

Concluyó que el Modelo Docente-Alumno-Centro-Empresa (DACE) se ha diseñado para la gestión y transferencia de conocimiento en centros de formación profesional, en donde la interrelación entre el centro formativo y las empresas, entre profesores y alumnos, así como con el resto de los miembros de la comunidad educativa, busca generar sinergias que propicien una sociedad conectada que gire en torno a la conexión múltiple y a la colaboración a través de la cual fluye el conocimiento.

Por ello, considera que el campo virtual facilita la transferencia de conocimientos entre los centros formativos y el entorno productivo dando mayor coherencia entre las competencias que adquieren los alumnos en el centro formativo y las demandadas por los empleadores. Los recursos TIC integrados en el campus virtual son un aula que sirve de plataforma para gestionar las herramientas y recursos docentes, en donde se facilita la participación de los estudiantes en la creación de contenidos, los simuladores virtuales y la realidad aumentada apoyada por los dispositivos móviles para la recreación de situaciones reales.

Aportó a la investigación, las acciones estrategias que deben realizarse para vincular a una institución a través del uso de las TIC, lo cual puede facilitar los aprendizajes de los clientes del BOD y el desarrollo de las competencias clave para abrir la puerta hacia un incremento de la rentabilidad obtenida por la institución bancaria en el desarrollo de sus actividades diarias.

## **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son el conjunto de conceptos que sirven de guía para la comprensión de la investigación; asimismo, permiten aclarar los términos que se estructuran partiendo de los aspectos generales a lo particular, con el propósito de ubicar al lector con el tema planteado y a éste último, con las áreas de conocimiento. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2013:52) acotan, cuando se refiere a bases teóricas, que “constituyen el argumento bibliográfico en el que sustenta teóricamente el estudio, implica analizar y exponer el enfoque teórico de la investigación y los antecedentes en general se consideran válidos para el correcto avance del estudio.”

Por ello, y en atención a los conceptos fundamentales que deben fundamentar a este estudio, a continuación se desarrollan los más pertinentes.

### ***Teoría de los Elementos Didácticos y Herramientas Intelectuales***

Esta teoría explica que los medios (TIC) no se deben concebir exclusivamente como instrumentos transmisores de información, sino más bien como instrumentos de pensamiento y cultura los cuales, cuando interaccionamos con ellos, expanden las habilidades intelectuales, y sirven para representar y expresar los conocimientos. Según Cabero (2003):

Las TIC como elementos didácticos, educativos y herramientas intelectuales se justifican por los siguientes principios: los medios por sus sistemas simbólicos y formas de estructurarlos, determinan diversos efectos cognitivos en los receptores, propiciando el desarrollo de habilidades cognitivas específicas y el alumno no es un procesador pasivo de información. Por el contrario, es un receptor activo y consciente de la información mediada que le es presentada, de manera que con sus actitudes y habilidades cognitivas

determinará la posible influencia cognitiva, afectiva, o psicomotora del medio (p. 23).

Por lo tanto, los sujetos que en este caso son los clientes del BOD, son procesadores activos y conscientes de información, pueden ser motivados para alcanzar el aprendizajes significativos, desarrollar prácticas reflexivas, de manera que las tareas de aprendizaje y el análisis de los contenidos y se centran en identificaciones propias de su ser.

De esta forma, la banca al ser progresista no puede reducir sus prácticas educativas a puras técnicas o contenidos sin implicarse en el ejercicio de la comprensión crítica de la realidad, porque la curiosidad es un elemento fundamental en cuanto a la apertura de la comprensión de lo que se encuentra en la órbita de la sensibilidad del ser llamado al desafío. Esa incontenible necesidad de comprender para explicar, de buscar la razón de ser de los hechos. Sin la curiosidad, no habría actividad gnoseológica, expresión concreta de la posibilidad de conocer.

En este sentido, según el mismo autor de la cita anterior:

Las TIC pueden proporcionar apoyo para los siguientes tipos de aprendizaje. Aprendizaje activo: los sujetos exploran y manipulan los componentes y los parámetros de entornos basados en TIC, y observan los resultados de sus interacciones. Aprendizaje constructivo: los aprendices articulan lo que conocen y han aprendido y reflexionan sobre su significado e importancia en un contexto social e intelectual amplio. Aprendizaje cooperativo: colaboran con otros y negocian en grupo el significado de lo que han aprendido. Aprendizaje intencional: los individuos determinan sus propias metas y regulan y gestionan sus actividades. Aprendizaje auténtico: examinan y tratan de resolver problemas complejos del mundo real (p. 29)

De esta forma, destaca las diferentes aportaciones que proporciona al aprendizaje la Teoría de los Elementos Didácticos y Herramientas Intelectuales, la cual constituye un aporte significativo para el desarrollo de este estudio.

### ***Teoría General de Sistemas (TGS)***

La evaluación del uso de las TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, al vincularse con los sistemas de información, necesariamente debe tomar en consideración a la Teoría General de Sistemas, la cual tiene su origen en los mismos orígenes de la filosofía y de la ciencia. La palabra “sistema” proviene de la palabra *systema*, que a su vez procede de *synistanai* (reunir) y de *synistemi* (mantenerse juntos). Esta teoría no busca analogías entre las ciencias, sino tratar de evitar la superficialidad científica que ha estancado a las ciencias. Para ello emplea como instrumento, modelos utilizables y transferibles entre varios continentes científicos, toda vez que dicha extrapolación sea posible e integrable a las respectivas disciplinas. Según Pérez (2012):

El primer expositor de la Teoría General de los Sistemas fue Ludwoing Von Beertalanffy, quien en el intento de lograr una metodología integradora para el tratamiento de problemas científicos observó a la realidad como una interacción entre conocedor y conocido, dependiente de múltiples factores de naturaleza biológica, psicológica, cultural, lingüística, entre otras (p. 10).

Por ello, la TGS estudió inicialmente a los sistemas vivos y, posteriormente, consideró a los sistemas sociales también, ya que éstos últimos son complejos con propiedades particulares y diferentes a las de los sistemas mecánicos. Igualmente, considera la tendencia hacia la integración de diferentes tipos de ciencias naturales,

sociales e incluso exactas, con el fin de dar soluciones a los problemas presentes en los sistemas y de estar a tono con la creciente especialización.

Visto de esta forma, esta teoría es el resultado de un esfuerzo de estudios interdisciplinarios que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades, en donde los sistemas se presentan en todos los niveles de la realidad, aun y cuando son objeto de disciplinas académicas diferentes. Según Pérez (2012), los supuestos básicos de la TGS son:

1. Existe una nítida tendencia hacia la integración de diversas ciencias naturales y sociales.
2. Esa integración parece orientarse rumbo a una teoría de sistemas.
3. Dicha teoría de sistemas puede ser una manera más amplia de estudiar los campos no físicos del conocimiento científico, especialmente en ciencias sociales.
4. Con esa teoría de los sistemas, al desarrollar principios unificadores que atraviesan verticalmente los universos particulares de las diversas ciencias involucradas, se logran aproximaciones al objetivo de la unidad de la ciencia.
5. Esto puede generar una integración muy necesaria en la educación científica (p. 15).

De esta manera, destaca que la TGS considera que los sistemas no pueden ser descritos en términos de elementos separados ya que su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente. Adicionalmente, esta teoría se fundamenta en tres (03) premisas básicas, las cuales según Hurtado (2011) son las siguientes:

1. Los sistemas existen dentro de sistemas: cada sistema existe dentro de otro más grande.
2. Los sistemas son abiertos, se caracterizan por un proceso de cambio infinito con su entorno, que son los otros sistemas. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra, esto es, pierde sus fuentes de energía.
3. Las funciones de un sistema dependen de su estructura: para los sistemas biológicos y mecánicos esta afirmación es intuitiva (p. 16).

Así resalta que, el interés de la TGS se concentra en las características y parámetros que son comunes para todos los sistemas, es decir, están dentro de otros sistemas, son abiertos y sus funciones dependen de su estructura. De igual forma, la TGS se presenta en todos los niveles de la realidad, por ello han sido objeto de estudio de disciplinas tales como las vinculadas al sector bancario debido, según Hurtado (2011) a:

La necesidad de una integración mayor de las teorías que la precedieron, dieron bastante éxito en la aplicación de las ciencias del comportamiento. Además, la matemática, la cibernética, de un modo general y la tecnología de la información, de un modo especial, trajeron inmensas posibilidades de desarrollo y operacionalización de las ideas que convergían hacia una teoría de sistemas aplicada a la administración (p. 18).

De esta manera, las TIC forman parte de un sistema definido por Bolívar (2011:2) como: “un todo organizado y unitario, compuesto de dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineado por fronteras identificables de su suprasistema ambiental”, han hecho de la gestión financiera de las entidades bancarias sistemas abiertos que están en un intercambio activo con los entornos que la rodean.

Adicionalmente, Hurtado (2011) refiriéndose a los sistemas abiertos afirma que:

Todos los sistemas abiertos son mecanismos de entrada-producción-salida, es decir, toman las entradas el ambiente en forma de energía, información, dinero, personas, materia prima, entre otras; hacen algo con las entradas por la vía de procesos de producción, conversión o transformación que cambian las entradas y exportan la producción al ambiente en forma de salidas que seguidamente retroalimentan al sistema (p. 19).

Por lo tanto, las organizaciones financieras, como es el caso del Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, al ser mecanismos de entrada-producción-salida, reciben recursos materiales, maquinarias, humanos, financieros e información a manera de insumos; que ingresan a un proceso de prestación de servicios en donde intervienen capacidades administrativas y tecnológicas tales como: planeación, organización, dirección, control y las tecnologías de información y comunicación.

### ***Teoría de Innovación y Cambio Tecnológico***

El papel clave que tiene la tecnología y especialmente la innovación, en la construcción y sostenimiento de la competitividad entre entidades y países, generó un cambio en las prácticas de gestión empresarial, donde la búsqueda deliberada y sistemática de innovaciones y el uso intensivo del conocimiento como factores dominantes y responsables del éxito de las organizaciones, lograron promover la gestión tecnológica como la función motora e integradora de las estrategias de desarrollo empresarial y dieron pie al desarrollo de la Teoría de Innovación y Cambio Tecnológico que según Prieto (2012) fue creada por:

Joseph Schumpeter, economista y sociólogo austriaco (1883-1950), quien logró estudiar la influencia en el pensamiento económico, introduciendo el concepto de innovación para referirse al proceso de crecimiento económico mediante la “destrucción creativa” que producen las mutaciones en el sistema económico, estrechamente relacionado a lo laboral, referido a la tecnología en su cambios en la aplicación del conocimiento para hacer cosas en beneficio de un colectivo. Considera en el proceso de cambio tecnológico solo a los grandes descubrimientos, como el elemento propulsor del cambio económico. Los principales teóricos de esta teoría son: Shumpeter, Usher, Arrow, Ruttan, Solow, Schmookler, Katz. Shumpeter, Joseph Alois (1883-1950). (p. 1)

En efecto, la innovación tecnológica se enmarca dentro de un complejo sistema de relaciones en donde las entidades bancarias ocupan un lugar central debido a que requieren de conjugar capacidades técnicas, financieras, comerciales y administrativas que permiten el lanzamiento al mercado de nuevos y mejorados servicios, motivo por el cual la innovación actualmente se ha constituido en una fuente de riqueza fundamental para la economía.

Por ello, González (2012) expresa que:

El protagonismo creciente que la innovación y la tecnología tienen en el desarrollo socioeconómico ha generado grandes avances tecnológicos y tiene enormes repercusiones sobre la sociedad y la economía. Al mismo tiempo, estas innovaciones en microelectrónica, cibernética y telecomunicaciones, aumentan la capacidad y la velocidad de transmisión de la información, vienen acompañadas de notables reducciones de costes, que impulsan a su vez un uso más generalizado de las nuevas tecnologías (p. 2).

En efecto, la innovación se ha convertido en la clave de la competitividad, ya que las ventajas competitivas derivan hoy del conocimiento científico convertido en tecnologías. Por ello, la globalización e intensificación de la competencia, el avance tecnológico, el aumento de las exigencias de los consumidores y los cambios en los modelos de legislación son algunos de los factores que están haciendo del cambio un imperativo del actual nivel de competitividad.

Desde esta perspectiva, el extraordinario impacto de la ciencia y la tecnología en todos los ámbitos de la sociedad contemporánea, ya sea en la esfera económica, profesional, educativa o institucional, hace necesaria la adquisición de conocimiento de las interrelaciones de la ciencia, la tecnología, la actividad económica y la sociedad. En definitiva, las ideas, el conocimiento, la tecnología y la innovación se encuentran en la base del crecimiento actual y el crecimiento futuro, por lo que un

entorno favorable a la generación y difusión de ideas y de innovaciones es una prioridad para alcanzar un crecimiento sostenido de la actividad económica y del empleo.

De esta manera, la Teoría de Innovación y Cambio Tecnológico es fundamental para el desarrollo de la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, ya que toda organización está en la necesidad de incorporar innovaciones en su gestión, siendo una de ellas, las TIC que son susceptibles de ser utilizadas en cada una de las actividades requeridas para potenciar la gestión financiera dentro de las organizaciones.

### ***Gestión Financiera***

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la entidad. Por ello, es la encargada de planificar la buena gestión a futuro y las probables faltas o excesos de dinero de la organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios para su actividad. Es definida por Soto (2012):

La encargada de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa (p. 62).

Por lo tanto, la gestión financiera se encarga del manejo de los recursos económicos, los cuales controla y vigila a fin de cumplir con el objetivo de proporcionar a la organización estabilidad financiera y la capacidad de atender de manera oportuna sus obligaciones sin tener que recurrir a fuentes de financiación externas. Implica, además el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las entidades y para lograrlo se vale de la contabilidad, presupuesto, administración, tesorería y de los recursos humanos. Esta enfocada a la búsqueda de una estructura financiera equilibrada con adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.

### ***Tecnologías de Información y Comunicación***

Las TIC han llegado a ser uno de los pilares básicos de la sociedad y hoy es necesario que las empresas tengan en cuenta esta realidad, ya que según Di Trolío (2013:9): “una de las características que define la eficiencia y eficacia de las actividades contemporáneas es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos administrativos”.

En efecto, las posibilidades ofrecidas por las TIC son una consecuencia directa de la cultura de la sociedad actual, en donde las tecnologías se han convertido en un hecho cotidiano y hacen necesario entender cómo se genera, almacena, transforma, transmite y se accede a la información en sus múltiples manifestaciones, para no colocarse al margen de las corrientes actuales y poder participar en la generación de los conocimientos. Al respecto, Casamayor (2011) expresa:

Las oportunidades de internet se encuentran en la posibilidad que da para integrarse a la educación en todos los niveles de enseñanza, en que ese conocimiento se traduzca en un uso generalizado de las TIC para lograr, libre, espontánea y permanentemente, una formación a lo largo de toda la vida y en saber usar las TIC para aprender y enseñar (P. 69)

Por lo tanto, el aprendizaje puede facilitarse mediante Internet ya que ofrece un sinnúmero de oportunidades que lo han llevado a constituirse en un nuevo ambiente de amaestramiento a partir del cual las personas pueden ver el mundo, se comunican, comparten información y, adicionalmente, construyen conocimientos capaces de proporcionar la enseñanza requerida para mejorar la formación profesional, la capacitación de los trabajadores e incluso la de los clientes del BOD.

Es por esta razón que, para las organizaciones inmersas en el mundo globalizado resulta fundamental desarrollar sistemas de enseñanza que relacionen los distintos aspectos de la informática y de la transmisión de información para crear una enseñanza que integre la teoría, abstracción, diseño y la experiencia. Por lo tanto, los programas dirigidos a la formación mediante el uso educativo de las TIC deben proponerse como objetivos, según expone Vidal (2012) los siguientes:

- Contribuir a la actualización educativa demandada por una sociedad fuertemente influida por las nuevas tecnologías.
- Facilitar la adquisición de bases teóricas y destrezas operativas que permitan integrar, los medios didácticos en general y los basados en nuevas tecnologías en particular.
- Adquirir una visión global sobre la integración de las nuevas tecnologías en el currículum, analizando las modificaciones que sufren sus diferentes elementos: contenidos, metodología, evaluación, etc.
- Capacitar a los docentes para reflexionar sobre su propia práctica, evaluando el papel y la contribución de estos medios al proceso de enseñanza y aprendizaje (p. 96).

De esta manera, la interdependencia entre TIC, formación para clientes y nuevas metodologías didácticas, se vuelve, cada vez de manera más notoria y urgente, una condición fundamental para el aprendizaje. Las oportunidades de ayuda en la formación mediante las posibilidades educativas de las TIC sobre el terreno, modifican el qué y el cómo se aprende y, por ende, la organización de la formación

ya que la revolución de las TIC brinda auténticas posibilidades, pero también entraña el riesgo de que un porcentaje significativo de la población mundial salga perdiendo.

Por ello, las personas requieren desarrollar habilidades personales (reforzamiento de la identidad y seguridad personal y de género, auto-responsabilidad y protagonismo en el propio proceso de empleo-formación, autonomía) e interpersonales o sociales (trabajo en grupo, responsabilidad y autorregulación, relacionamiento personal, capacidad de negociación, saber escuchar y comunicarse, discriminación emocional en las situaciones laborales, entre otras), para poder acceder a un uso incentivo de las TIC. Al respecto, el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR, 2011) afirma que:

No alcanza con incluir en el currículo las dimensiones de la alfabetización digital; pues en pocos años, quienes no sepan leer a través de las fuentes de información digitales (canales de TV, mediatecas “a la carta”, ciberbibliotecas e Internet en general), escribir con los procesadores de texto informáticos y comunicarse a través de los canales telemáticos, se considerarán analfabetos y estarán afectados por una nueva forma de marginación cultural y en franca desventaja para desenvolverse en la sociedad (p. 24).

En efecto, aquellas personas que desconozcan las formas y maneras que deben utilizar para comunicarse mediante las TIC y que no logren conocer las dimensiones de la alfabetización digital, recientemente identificadas y consideradas necesarias para todos los ciudadanos, entre las cuales se encuentran, según CITERFORT (2011):

El conocimiento de los sistemas informáticos (hardware, redes, software), uso del sistema operativo, búsqueda y selección de información a través de Internet, comunicación interpersonal y trabajo colaborativo en redes, procesamiento de textos, tratamiento de la imagen, utilización de la hoja de

cálculo y las bases de datos, aprendizaje con las TIC, telegestiones, actitudes generales ante las TIC (capacidad crítica ante contenidos y entretenimientos, manejo prudente de mensajes, archivos críticos, entre otros.) (p. 24)

Se encontrarán incapacitadas para desenvolverse en el entorno globalizado, alcanzar su desarrollo personal, mejorar su formación y lograr la actitud que necesitan para convertirse en personas inmersas en el mundo global.

### ***Banca Electrónica***

Las finanzas mueven al mundo y por consiguiente, deben moverse al ritmo que el mundo y la sociedad actual lo demande. En un mercado cuyos movimientos son cada vez más rápidos, es la tecnología lo que permite que las instituciones financieras tengan una aceleración cada vez mayor, la banca ha experimentado cambios estructurales en los últimos años gracias a la tecnología, entre las cuales señala Ortiz (2012):

Las transformaciones de la banca han comenzado por la implantación de sistemas de operación transaccional y siguiendo el desarrollo de interfases automáticas, la integración de datos y sistemas y la implementación de tecnología de utilidad tanto para la banca como para el cliente. La instalación de cajeros automáticos dio la pauta para la automatización de procesos y procedimientos. Hoy en día los clientes pueden ver en línea su saldo en cuentas bancarias así como las transacciones realizadas casi en tiempo real. (p. 35)

En efecto, los avances incorporados a la banca en la actualidad permiten realizar transferencias entre diferentes números de cuentas y le ha proporcionado la oportunidad a las instituciones financieras de extender los servicios ofreciendo servicios automatizados y personalizados en el área de inversión y actividades financieras, mediante equipos informáticos de manera que el cliente pueda realizar

sus transacciones bancarias en tiempo real. De esta manera, la irrupción de nuevas tecnologías, según Ahumada (2013):

Enfrenta a las entidades financieras a un entorno competitivo radicalmente distinto. La banca a distancia facilita el acceso a las operaciones y disminuye los costos operativos. Con esto se consiguen dos objetivos: mayor comodidad para el cliente y reducción de costos. El riesgo más importante que plantea la banca a distancia a las entidades estriba en que se puede producir una canibalización de los productos, al ofertarse a través de diferentes canales de distribución. (p. 98)

Ciertamente, el entorno competitivo al cual se enfrentan las instituciones bancarias centra el éxito de la banca electrónica, la cual depende de la capacidad de la entidad financiera para ofertar sus productos de forma eficiente y eficaz, ofreciendo operaciones sencillas, que resulten de uso masivo, pues las elevadas inversiones en tecnología llegan a ser rentables sobre la base de un alto número de clientes y de transacciones.

Actualmente, se utiliza la banca a distancia como complemento a los canales de distribución tradicionales. Para conseguir la complementariedad de los dos canales el banco ha de hacer un esfuerzo para formar a sus empleados y transmitir correctamente a los clientes las ventajas y los procedimientos para utilizar los nuevos canales. La banca electrónica constituye un servicio que agrega valor a las entidades bancarias y les posibilita entregar mayores beneficios a sus clientes. Por tanto, todo apunta a que no sólo vino para quedarse, sino que continuará creciendo.

### ***Implicaciones de la Banca Electrónica***

Hay una serie de fuerzas que explican el nacimiento y desarrollo de la banca electrónica, como la constante evolución de los cambios culturales y de comportamiento, que han transformado los hábitos de vida. Por ello, en el corto plazo

la banca debe disponer de múltiples puntos de acceso para los clientes, sin importarle tanto dónde se encuentren como su disponibilidad a través de los diferentes medios; el usuario valorará menos el hecho de tener un banco cerca, como el saber que el servicio del banco está accesible. De acuerdo con lo expuesto por Galán (2014):

Se busca una mayor satisfacción del cliente, y la captación de nuevos clientes mediante el abaratamiento del producto virtualizado. Cada transacción efectuada a través del cajero automático puede suponer un tercio del costo que supondría que fuera un empleado quien la ejecutara (p. 168).

A tal efecto, la realización de transacciones electrónicas produce la entrada de nuevos competidores en el mercado financiero, como es el caso de Microsoft y de otras empresas de los sectores del software, el cable y las telecomunicaciones. Esta tendencia puede verse incrementada por la creciente desintermediación y por la menor importancia de las fronteras, pudiendo aparecer ofertas segmentadas por diversos motivos: culturales, religiosos, ideológicos, entre otros.

No obstante, todavía son muchos los usuarios que tienen dudas sobre la utilización de las nuevas tecnologías para realizar determinadas actividades, sobre todo aquellas relacionadas con transacciones comerciales. En el caso de los movimientos bancarios, cada vez más habituales en Internet, según lo expresa Armas (2011),

Es conveniente seguir una serie de recomendaciones para evitar ser víctima de una estafa. Las entidades bancarias no funcionan solicitando datos a través de correo electrónico. Por lo tanto, nunca hay que revelar los datos bancarios o las claves por e-mail. Así, no se debe responder nunca a correos en los cuales se pidan claves de seguridad, números de tarjeta o de cuenta (p. 3).

Por lo tanto, para realizar cualquier transacción bancaria a través de Internet se debe acceder a la web de la entidad, pero nunca haciéndolo a través de un enlace que

se reciba en el correo. Así, una vez en la web del banco, para dar cualquier dato se debe encontrar en una web cifrada que según Armas (2011:3): “es aquella cuya dirección comienza por https://, y no por http://, como habitualmente. Las páginas cifradas se pueden reconocer también porque en la parte inferior derecha de la misma aparece la imagen de un candado cerrado”.

De esta manera, se debe evitar hacer estos movimientos bancarios en Cibercafés o en lugares de acceso público a Internet, ya que esos ordenadores podrían tener algún método de captación de datos. Una vez hecha la transacción bancaria, se debe cerrar la sesión que se ha iniciado y, en caso de estar en un equipo que utilizan más personas. Cabe destacar que, la competencia entre las instituciones de intermediación financiera (bancos, cajas municipales, entre otros) por aumentar su cartera de clientes, a criterio de Larrain (2014):

No sólo ha permitido la reducción de las tasas de interés para los préstamos y el aumento para los depósitos, sino ha llevado a acrecentar su oferta a través de canales no tradicionales, como es la banca electrónica, cuyo dinamismo viene aumentando el número de productos financieros (préstamos, ahorros y servicios). Según el BBVA Banco Continental, comparando la cantidad de transacciones mensuales de las personas y empresas por el referido canal, ambas realizan un número similar, no obstante, si se compara el número de usuarios recurrentes (que realizan operaciones por este canal frecuentemente), la frecuencia de uso de las empresas es 5 veces al de las personas, debido a que en promedio, las personas utilizan el servicio de banca electrónica 19.4 veces al mes y las empresas 117 veces. El promedio mensual del uso de las tarjetas de crédito en moneda nacional registró un aumento de 81 por ciento en los primeros 8 meses de 2011 con respecto al mismo período de 2010 (p. 46).

Lo antes expuesto, explica el incremento en el número de clientes de diferentes estratos socioeconómicos, la mayor capacidad adquisitiva de las personas (reflejo del

mayor consumo promedio per capital), la continua afiliación de establecimientos comerciales y el dinamismo de la economía. En el mismo período, según Larrain (2014:47): “los pagos realizados mediante las tarjetas de débito se incrementaron en 63 por ciento, principalmente durante julio cuando se registró un mayor uso en establecimientos comerciales”. Asimismo, en los últimos dos años se apreció un significativo dinamismo en el uso de la banca virtual, rubro que creció 64 por ciento e involucra el pago de servicios públicos, transferencia de fondos y otras operaciones.

En el contexto expuesto, se palpa que el comportamiento del uso de medios de pago electrónicos es el resultado de los esfuerzos de modernización del sistema financiero y del sistema de pagos que se permiten un mayor acceso a servicios financieros, menores costos de transacción, mayor seguridad y un incremento en la capacidad de consumo de los clientes.

Según la Súper Intendencia de Bancos (SUDEBAN. 2012) venezolana:

Se han adecuado a los nuevos requerimientos para los servicios electrónicos 43624 cajeros automáticos y 2 millones 177 mil 696 puntos de venta. Asimismo se han sustituido 4 millones 175 mil 16 tarjetas de débito y un millón 882 mil 150 tarjetas de crédito como parte del proyecto de incorporación del chip electrónico. El proyecto está comprendido en tres etapas dirigidas a la adecuación tecnológica y de los canales electrónicos, así como a la sustitución de las tarjetas de débito y crédito (p. 3).

De esta manera, se observa como en Venezuela la seguridad de los canales electrónicos como cajeros automáticos, puntos de venta, banca por internet, banca móvil, pago móvil y robot de voz interactivo; son objeto de actividades que buscan incrementar su certeza.

Asimismo, la Resolución N° 641.10 (2010), en la cual se establecen las normas que regulan el uso de los servicios de la banca electrónica, también persigue que los clientes puedan hacer las transacciones bancarias que normalmente efectúan en las agencias a través de estos medios de forma rápida, segura y desde cualquier parte donde se tenga acceso a Internet.

En este sentido, SUDEBAN (2012):

Ratificó que el sistema bancario nacional tiene 18 meses, contados a partir del pasado 19 de mayo del 2011, para adecuarse a la citada norma, la cual impactará de forma positiva al propiciar mayor confianza en el uso de los canales electrónicos, además del incremento de la bancarización y el descongestionamiento de las agencias (p. 3).

Es por ello que, la superintendencia ha recomendado a los clientes asistir a sus respectivas agencias bancarias para sustituir sus tarjetas de débito por aquellas que cuenten con tecnología chip, al mismo tiempo cancelar sus compras en puntos de venta adecuados a la misma, con la finalidad de evitar los fraudes electrónicos. Además, la Asociación Bancaria de Venezuela (2011:25) considera que: “el mayor uso de los medios electrónicos ha permitido elevar los niveles de la bancarización y apunta que en el corto plazo se desarrollará más la banca móvil”.

Por consiguiente, realizar en minutos transferencias o pagos de servicios son algunas de las ventajas que ofrece la banca virtual, y aunque los usuarios acuden con frecuencia a las oficinas, el uso de los canales electrónicos está creciendo y por ello en el sistema financiero se apuesta según Armas (2011:68) a que: “en el futuro será una banca sin papel y sin oficina”.

Además de lo señalado, Galán (2014) asegura que:

La banca local es vanguardista, lo que se refleja en el uso de los medios no tradicionales. El sistema ha sido presionado por la demanda de los usuarios y la población joven nos ha llevado a profundizar en la banca virtual. También considera que la masificación de la telefonía celular y el aumento en la penetración de Internet han sido fundamentales en el impulso de los servicios electrónicos. Destaca que en el país existen 2,6 millones de suscriptores a Internet y 10 millones de usuarios y "esas cifras muestran que a través de los canales electrónicos se puede avanzar más" (p. 172).

Desde esta perspectiva, uno de los retos que tiene que afrontar el BOD es llegar a los sectores que menos tienen. No todos están en contacto con el sistema financiero, porque los ingresos no son suficientes para ahorrar, a lo que se suma el acceso limitado a los servicios. Armas (2011:71) afirma que: "los canales electrónicos han permitido aumentar la bancarización y ya gran parte de los usuarios están en los estratos D y E, indicando que la modernización de los medios de pagos permite la inclusión". Al respecto, SUDEBAN (2012) expresa:

De acuerdo a los datos que manejan los bancos cerca de 65 por ciento de las transacciones financieras son por la vía electrónica y pese al crecimiento, las instituciones tienen algunos obstáculos que superar como son la desconfianza y el fraude. La resolución al problema de la confianza requiere de la combinación de actores. Venezuela tiene una Ley contra los Delitos Informáticos de vanguardia que requiere de una reglamentación más profunda, pero también hace falta una conducta razonable, las personas suelen compartir todo y la realidad es compleja (P. 4).

De esta manera, los bancos están haciendo un esfuerzo por profundizar elementos de seguridad para lograr la penetración exitosa, con seguridades encriptadas se han estado superando los obstáculos. Además, está la tecnología chip que obliga a realizar una modificación de los plásticos y la reconversión de la plataforma. Sin embargo, en

este proceso los actores no son sólo los bancos, están los supermercados y comercios. De acuerdo con lo expuesto por Ruiz (2014):

El fraude ha disminuido, y de acuerdo a los datos del sector en 2010, bajó 20 por ciento. Con las medidas de seguridad que se han aplicado los delitos han sido menores y la incorporación del chip en las tarjetas garantizará más confianza. Las mayores denuncias de fraude se registran con los cheques y los bancos se han visto en la obligación de proteger más ese instrumento (p. 1).

Así, pues se observa que se han adelantado medidas para aumentar la confianza en los medios electrónicos, en especial con las personas de la tercera edad quienes según Ruiz (2014:1) son: “las que suelen realizar más transacciones en las oficinas. También las barreras se han derribado en los sectores de menos de 50 años”. En efecto, las personas de la tercera edad son más resistentes, pero se están dando cambios, además, el Estado está trabajando en el uso de las tarjetas de débito para pensionados del Seguro Social.

No obstante, si bien existe un crecimiento de los canales electrónicos, todavía se observa un volumen importante de operaciones en taquilla, pero en la medida que se han incorporado sectores no bancarizados han aumentado las transacciones electrónicas. Según Armas (2011:69), “el tráfico en taquilla no baja, porque la liquidez crece 30% cada año, si bien se han redireccionado las operaciones, aún hay transacciones convencionales”. La Asociación Bancaria de Venezuela (2011:41), “destaca que cuando se revisan los tarifarios del Banco Central se observa que son más costosas las operaciones electrónicas que las de taquilla”, por lo cual se debe tenerse presente el crecimiento de la modernización en los criterios de aprobación de las tarifas. Además expresa:

Aunque se han hecho avances en los cambios de los medios de pagos, debe impulsarse la domiciliación de los facturadores, apostar a que el Ejecutivo, que maneja factores de producción y es empleador, cancele por la vía electrónica, que por la vía reglamentaria induzca a los usuarios a que usen el plástico y los otros canales (p. 42).

De esta manera, los próximos pasos para seguir aumentando la bancarización se exigen de una inducción tecnológica, a la masificación de la telefonía celular. Los mensajes de textos han sido una vía para hacer actividades de consulta de saldos, verificación de pagos, recargas, por ello se puede profundizar masivamente junto con los terminales comunitarios, y la apuesta es la banca móvil por razones de costo y modernización.

En este sentido, los bancos van encaminados a desarrollar pagos móviles. No cabe la menor duda que las redes sociales han despertado el interés y obligan a desarrollar nuevos canales. Esos son los pasos para elevar la bancarización. Los grandes favorecidos con estos canales de bajo costo son los que tienen menos ingresos. Es por ello, que a través de la Resolución N° 641.10 (2010), se ofrece a los usuarios una vía expresa para descongestionar las agencias bancarias mediante los servicios electrónicos, que permitan realizar transacciones financieras muy sencillas tales como: domiciliación de servicios, pagos, transferencias a terceros, entre otros.

Esta normas, tienen como objetivo velar por el desarrollo armónico y ordenado de la red de distribución de los servicios bancarios, fomentando el uso de forma segura, económica y rápida de los servicios ofrecidos a través de la Banca Electrónica (cajeros automáticos, banca móvil, puntos de venta, banca por Internet y Banca Telefónica) tomando en cuenta la necesidad de elevar la bancarización en el país.

En consecuencia, los usuarios contarán con un ambiente de control seguro para la ejecución de transacciones financieras, a través de cualquier canal electrónico

ofrecido por las Instituciones Bancarias, ya que con la presente normativa se establecen mecanismos y controles de seguridad asociados a la plataforma tecnológica de las mismas, con la finalidad de proteger a los usuarios contra los fraudes electrónicos. Propiciando la masificación de los canales electrónicos y la apertura de nuevos productos y servicios de la banca a distancia.

Asimismo, contribuirá positivamente en la disminución de afluencia de personas en las agencias bancarias, a fin de mejorar la eficiencia en la atención de los clientes y depositantes. De igual forma, le corresponde a las instituciones bancarias suministrar información a sus usuarios sobre el funcionamiento de los canales electrónicos, productos y servicios, destacando claramente los beneficios que reporta el uso de los mismos, así como sus limitaciones, brindando el control y la necesaria seguridad para infundir confianza entre los usuarios. Este tipo de acciones permite desarrollar las políticas de inclusión social y aumentar la calidad de vida de la población de la República Bolivariana de Venezuela, respondiendo a las necesidades sociales, económicas de los ciudadanos y ciudadanas.

### ***TIC y Transacciones que son Ofertadas a los Clientes Bancarios***

Existe una diversa gama de transacciones que pueden ser realizadas por los clientes bancarios a través de los canales electrónicos. Sin embargo, las de mayor incidencia son las siguientes:

| <b>Cuadro 1</b>                                                                   |                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Transacciones Financieras Realizadas por los Clientes a través de Internet</b> |                                                                                                                                                                    |
| <b>Transacciones</b>                                                              | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                 |
| Consulta de cuentas                                                               | El cliente puede visualizar los saldos de sus cuentas asociadas a su tarjeta, así como los últimos veinte movimientos de sus cuentas y el saldo de su fideicomiso. |

Cuadro 1 (Cont.)

| <b>Transacciones</b>                     | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Movimientos de cuentas asociadas         | Pueden realizarse transferencias a cuentas previamente asociadas por los usuarios.                                                                                            |
| Transferencias de fondos                 | Consiste en la posibilidad que tiene el cliente de trasladar sus fondos entre las cuentas asociadas a su tarjeta integral o VIP.                                              |
| Pago de servicios                        | El cliente puede pagar servicios públicos, tales como: Cantv, Electricidad de Caracas, entre otros.                                                                           |
| Pago de tarjetas de crédito              | Pago mínimo y/o deuda total de las tarjetas de crédito Visa y/o Master Card, propias o de terceros (El pago de Tarjetas de Crédito de Terceros requiere de afiliación previa) |
| Pago de impuestos                        | Se permite a sus usuarios la cancelación del pago de los impuestos sin necesidad de dirigirse a las oficinas bancarias.                                                       |
| Solicitud de chequeras                   | Los canales electrónicos permiten a sus clientes solicitar chequeras, a fin de evitar la realización de colas para acceder a dicho servicio                                   |
| Solicitud de estados de cuenta           | Esta opción es una de las más utilizadas por los clientes debido a que proporciona la oportunidad de conocer los movimientos de sus cuentas.                                  |
| Inversiones en fondos, depósitos, otros. | Se proporciona a sus clientes la oportunidad de realizar inversiones en fondos, depósitos en sus cuentas, entre otros.                                                        |

Fuente: BOD (2015).

El cuadro 1 muestra que las transacciones mayormente realizadas por los clientes son: consulta de cuentas, movimientos de cuentas asociadas, transferencias de fondos, pago de servicios, pago de tarjetas de crédito, pago de impuestos, solicitud de

chequeras, solicitud de estados de cuenta, inversiones en fondos, depósitos, entre otras.

### ***Servicios Financieros Ofrecidos por la Banca a través de Internet***

Las autopistas de información son el soporte fundamental de la banca electrónica, siendo su principal característica la interactividad. Actualmente ya existen servicios de este tipo, como la telecompra, la banca en casa y la televisión interactiva. Internet está siendo un fenómeno revolucionario y con un gran potencial de futuro. Las entidades financieras pioneras en la puesta a disposición de servicios electrónicos para cibernautas, señala Ahumada (2013:128), “han quedado sorprendidas por los niveles de exploración a los que quedan sometidas sus páginas a través de Internet”.

Adicionalmente, el mismo autor de la cita anterior expresa que:

No obstante, los principales problemas a solventar en Internet se basan en la seguridad de las transacciones económicas, afectando a un elemento fundamental como es el de los pagos seguros y a la confidencialidad de las transacciones. Actualmente, se está trabajando en sistemas de seguridad para la Red, basados en sistemas para que los códigos secretos y los números de tarjetas no circulen por la red. En el mundo de la Banca Corporativa, las empresas ya no mantienen relaciones basadas en la fidelidad con las entidades financieras, buscando más a los mediadores financieros adecuados que a los bancos financiadores (p. 130).

Partiendo de los supuestos anteriores, es de señalar que con la banca electrónica se prestan servicios de valor añadido, que compensen el estrechamiento de los márgenes financieros. La estrategia bancaria a seguir consiste en reducir los costes en el servicio a cada segmento de consumidores, consiguiendo que los clientes que sean altamente rentables y quieran ser servidos a través de la red de sucursales, reciban un

servicio acorde a sus expectativas. Esto implica la ejecución de estrategias segmentadas.

De igual manera, se plantea el reto de reducir los costes para los clientes menos rentables, incrementando su aceptación y haciendo que se configure como un instrumento imprescindible en la distribución financiera.

### ***Riesgos de la Banca por Internet***

La incorporación de nuevas tecnologías ha supuesto grandes transformaciones para la actividad financiera y bancaria, que benefician altamente a los clientes, pero que suponen cambios para las entidades bancarias. La banca por Internet, según lo planteado por Ramakrishnan (2012:178), “no origina nuevos riesgos, sino que más bien enfatiza los ya existentes en un banco”. Cabe señalar que existen diferentes tipos de riesgos adicionales a los de seguridad de la información que deben ser tomados en cuenta por los bancos, pero que en la mayoría de casos no son muy considerados.

Tomando como elementos de base lo expuesto por Ramakrishnan (2012), los riesgos a los cuales están expuestas las instituciones financieras están clasificados en tres (03) perfiles dependiendo del tipo de servicios de banca por Internet que ofrezcan, a saber:

- (a) Riesgo Bajo - Informativas: Corresponde a las instituciones financieras que suministran información acerca de los productos y servicios del banco.
- (b) Riesgo Moderado – Comunicativas: Se refiere a las instituciones financieras que ofrecen información relacionada con cuentas de ahorros, y actualización de datos como domicilio, teléfono, entre otros. Como en este caso el usuario está ingresando a los sistemas principales del banco, el riesgo es material.

(c) Riesgo Mayor – Transaccionales: Corresponde a las instituciones financieras que permiten a sus clientes realizar transacciones financieras por lo que implican un mayor riesgo (p. 180).

Además de lo señalado, el autor citado plantea que entre los principales riesgos a los que se exponen las instituciones financieras por ofrecer servicios de banca por Internet figuran los siguientes:

**Cuadro 2**  
**Riesgos de los Servicios Bancarios por Internet**

| <b>Tipo de Riesgo</b> | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estratégico           | Se origina por decisiones de negocio adversas o implementación inadecuada de decisiones de negocio cuando no se comprenden plenamente los aspectos técnicos y estratégicos de la banca por Internet, y por presiones de la competencia pueden introducir estos servicios sin un previo análisis costo-beneficio; además, la estructura de la empresa podría no estar preparada para brindar este tipo de servicios.                                                                                                                                                                                                            |
| Transacción           | Surge por fraude, error, negligencia e inhabilidad para mantener niveles esperados de servicio. Puede existir un alto nivel de riesgo transaccional con los productos de banca por Internet debido a que se necesita contar con controles internos sofisticados y su uso es constante, puesto que las plataformas de banca por Internet en su mayoría están basadas en nuevas plataformas que utilizan complejas interfaces para vincularse con los sistemas anteriores, lo que aumenta el riesgo de errores en las transacciones. Asimismo, se debe asegurar la integridad de los datos y el no repudio de las transacciones. |
| Cumplimiento          | Se debe a violaciones de leyes, regulaciones y estándares éticos; y podría llevar a afectar la reputación, pérdidas monetarias reales y reducción en las oportunidades de negocios. Los bancos necesitan comprender e interpretar cuidadosamente las leyes existentes en sus países que se apliquen a la banca de Internet y asegurar consistencia con la banca tradicional a través de oficinas. Al respecto, los clientes están muy preocupados acerca de la privacidad de sus datos y los bancos necesitan ser vistos como custodios confiables de tales datos.                                                             |

Cuadro 2 (Cont.)

| Tipo de Riesgo              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reputación                  | Surge de la opinión pública negativa. La reputación de un banco puede ser dañada por servicios de banca por Internet que no estén a la altura de las expectativas de los clientes, lo cual generará desconfianza en la entidad bancaria. Por ejemplo: una disponibilidad limitada o software con problemas. Es importante acotar que los clientes tienen expectativas más altas en relación con el desempeño del canal de Internet. |
| Seguridad de la Información | Se origina por débiles procesos de seguridad de la información, que exponen a la institución a ataques maliciosos internos o de hackers, virus, robo de información, entre otros. La velocidad de cambio de la tecnología y el hecho de que el canal de Internet es universalmente accesible hace a este riesgo bastante crítico.                                                                                                   |
| Crédito                     | Como la banca por Internet permite a los clientes aplicar desde cualquier lugar del mundo, se hace difícil verificar la identidad del cliente al momento de ofrecer créditos instantáneos a través de la red.                                                                                                                                                                                                                       |
| Tasa de Interés             | Surge de movimientos en las tasas de interés. Además, como las tasas están publicadas en Internet, es mucho más fácil comparar un banco con otro, lo que agrega presión sobre las tasas de interés, acentuando la necesidad de reaccionar rápidamente a los cambios de las mismas en el mercado.                                                                                                                                    |
| Liquidez                    | Surge de la incapacidad de un banco de satisfacer sus obligaciones. La banca por Internet puede aumentar la volatilidad de los depósitos y de los activos, en el caso de clientes que mantienen sus cuentas sólo porque están obteniendo una tasa mejor, y que pueden retirarse si obtienen una mejor, debido a que es más fácil la comparación entre bancos a través de la red.                                                    |
| Precio                      | Surge del cambio en el valor de los instrumentos financieros comercializados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Cambio de Moneda Extranjera | Cuando los activos en una moneda están fundados en pasivos en otra moneda. La banca por Internet podría alentar la especulación, debido a la facilidad y al bajo costo de las transacciones.                                                                                                                                                                                                                                        |

Fuente: Ramakrishnan (2012)

Por lo tanto, según lo expuesto en el cuadro anterior, la banca puede enfrentarse a un estratégico por decisiones de negocio adversas; de transacción por negligencia; de cumplimiento por violaciones de la leyes; de reputación cuando aparece una opinión pública negativa; de seguridad de la información por debilidades en los procesos; de crédito debido a la dificultad de verificar la identidad del cliente; de tasa de interés por la posibilidad que proporciona de comparar un banco con otro; de liquidez debido a la incapacidad de un banco de satisfacer sus obligaciones; de precio por los cambio en el valor y de cambio de moneda extranjera porque la banca por Internet podría alentar la especulación, debido a la facilidad y al bajo costo de las transacciones.

En este contexto y a consideración de la investigadora, la alta gerencia de los bancos debe preocuparse por administrar estos riesgos y establecer un efectivo control sobre los riesgos asociados con las actividades de la banca electrónica, y a tal efecto, no dejarlo para que lo administre sólo el área de informática. Asimismo, deben estar conscientes del rol de la banca por Internet para alcanzar las metas estratégicas de la entidad, y de que antes de implementar estos servicios es preciso realizar un análisis costo-beneficio, tener conocimiento de la importancia de la supervisión técnica y de la administración de riesgos y así brindar un servicio de calidad.

### ***Controles de Seguridad***

Los controles de seguridad en la banca por Internet son de suma importancia debido a que se está en la red abierta. Un tipo de software utilizado en la banca electrónica para el encriptamiento, cuando se transforma en clave la información que se va a transmitir datos en las transferencias de archivos. Los principales pasos para los controles de seguridad, según Larrain (2014) son los siguientes:

**Autenticación:** Asegura que se verifiquen los clientes y sus identidades antes de realizar transacciones por Internet. En esta etapa los métodos de autenticación más usados son las contraseñas (passwords), los métodos biométricos, y los sistemas de desafío-respuesta. Para ello, aparte de tener un password de 6 dígitos numéricos para ingresar a las cuentas de ahorros, se cuenta con una calculadora donde se marca la clave, en la cual varía la posición de los números cada vez que se ingresa al sistema; y cuando se requiere efectuar transferencias se debe confirmar la clave de acceso, y al tercer error se bloquea el ingreso.

**No rechazo:** Consiste en que el banco debe resguardarse de que el cliente rechace la transacción, alegando que no la ha realizado mediante la aceptación de certificados digitales.

**Segregación de tareas:** Es vital para prevenir fraudes (p. 105).

Por ello, los bancos deben llevar un registro de auditoría de las transacciones electrónicas y preservar la confidencialidad de los datos de los clientes a través de métodos disponibles y los controles de acceso físico y lógico. Los riesgos que surgen de la banca por Internet no están restringidos a las áreas de seguridad de la información, por lo que la administración de riesgos debe ser dirigida por la alta gerencia, y los procedimientos de control necesitan alinearse con los rápidos cambios de la tecnología.

### ***Beneficios y Facilidades de los Canales Electrónicos para los Clientes***

La banca electrónica ofrece mayores beneficios a los clientes que la banca tradicional y entre estos se encuentra, según explica Ruiz (2014):

Ahorro de costos. Internet es un canal de distribución que genera menores costes que los canales de venta físicos. Por consiguiente, las entidades proveedoras de servicios financieros a través de Internet pueden trasladar la reducción de sus costos operativos a los clientes disminuyendo sus costos financieros o incrementando la rentabilidad de los productos que ofrecen. Además, Internet elimina cualquier

frontera física y permite realizar las transacciones financieras en aquellos mercados donde su costo es más reducido (p. 68).

Por lo tanto, el uso de los canales electrónicos para la realización de transacciones bancarias proporciona a los clientes beneficios relacionados con el ahorro de dinero, porque el contexto de la banca online, los consumidores pueden llevar a cabo transacciones financieras complejas a un mínimo costo. Ahora bien, con respecto al ahorro de tiempo, el mismo autor de la cita anterior expresan que: “gran parte de los consumidores intentan ahorrar tiempo para poder mejorar así su calidad de vida, lo cual se ve ratificado por el incremento en el uso de la banca telefónica y de los cajeros automáticos” (p. 21).

Evidentemente, la banca online proporciona la oportunidad de reducir el número de visitas que los clientes deben realizar a las oficinas bancarias, lo cual se traduce en ahorros de tiempo y dinero. Adicionalmente, la banca online es amigable para los usuarios, por de acuerdo con Ruiz (2014):

Facilita la interacción con el cliente, debido a que otorga la posibilidad de proporcionar un servicio personalizado al cliente para ayudarlo en la realización de transacciones bancarias a través de Internet, así como servicios con valor añadido que no son proporcionados por las sucursales bancarias tradicionales (p. 21).

En efecto, la interacción prestada por la banca electrónica resulta agradable para los clientes, quienes obtienen una relación directa con la institución financiera a través del uso de los canales electrónicos, sin restricciones de tiempo. También, los canales electrónicos suministran seguridad, porque según el mismo autor de la cita anterior, la banca electrónica facilita:

El control de las cuentas bancarias. Los consumidores sienten la necesidad de comprobar sus cuentas bancarias y realizar la

conciliación de los movimientos que realizan. Por este motivo, todas las entidades bancarias ofrecen al menos la posibilidad de visualizar los saldos bancarios y la mayoría de ellas de realizar transacciones (alcances de la banca electrónica), ofreciendo un valor añadido y consiguiendo así reducir la plantilla necesaria y la congestión en los cajeros automáticos (p. 22).

Ciertamente, las transacciones bancarias online facilitan el control de las cuentas bancarias, permiten disfrutar de un nivel de protección del patrimonio del cliente y proporcionan calidad informativa, porque la información aportada por la banca a través de los medios electrónicos, en todo momento es relevante y no presenta ambigüedades. Asimismo, los canales electrónicos aportan accesibilidad, ya que según Lassala, Ruiz y Sanz (2011):

Facilitan el acceso desde puntos remotos. La banca electrónica otorga la posibilidad de proporcionar un servicio personalizado al cliente para ayudarle en la realización de transacciones bancarias a través de Internet, así como servicios con valor añadido que no son proporcionados por las sucursales bancarias tradicionales, contribuye a disminuir la imposibilidad de los consumidores a realizar transacciones financieras a distancia (p. 22).

Así, la banca electrónica beneficia a los usuarios debido a la posibilidad que otorga para que se realicen transacciones bancarias desde cualquier lugar en donde se encuentre ubicado el cliente. De igual manera, la banca online provee comodidad, porque según Lassala, Ruiz y Sanz (2011):

Existe utilidad conveniente porque los canales electrónicos eliminan toda la problemática asociada a los desplazamientos, siendo este beneficio especialmente positivo para los consumidores cuyas discapacidades físicas les impiden acudir a las sucursales tradicionales y para los clientes con

restricciones de tiempo debido a sus obligaciones laborales y familiares (p. 21).

Evidentemente, la conveniencia que existe para los usuarios que realizan transacciones a través de la banca online, se encuentra en que impide que se tengan que realizar desplazamientos hacia la oficina bancaria, realizar colas o largas esperas. Otro aspecto que otorga beneficios a los clientes es la interactividad, debido a que según Lassala, Ruiz y Sanz (2011):

La banca electrónica, proporciona capacidad de retroalimentación continua (oportunidad y capacidad de respuesta), porque el beneficio más valorado es la disponibilidad para realizar transacciones bancarias las 24 horas del día, ya que a los consumidores les gusta disponer de servicios bancarios privados, rápidos y eficientes en cualquier momento (p. 22).

Ciertamente, la banca electrónica otorga a los clientes todas las bondades, ventajas, facilidades y beneficios que se desprenden del uso de la Internet, es decir, proporciona la oportunidad de realizar operaciones bancarias todos los días, durante 24 horas del día y todos los días del año, sin restricción de fronteras.

### **Bases Legales**

La evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, al igual que los diferentes hechos que ocurren en la sociedad, exige de la investigación del fundamento normativo.

Por ello, a continuación se presentan las distintas leyes emitidas por el Estado venezolano, que tienen relación con la temática estudiada, en donde la norma de mayor importancia es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

(2009), motivo por el cual se inició esta parte del trabajo con el contenido de la Carta Magna.

### ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)***

El Texto Fundamental, como norma rectora del ordenamiento jurídico venezolano, establece en el Artículo 117 que:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Por ello, el Estado tiene la obligación de velar porque los clientes del BOD, disfruten de unos servicios bancarios capaces de cumplir con sus expectativas y necesidades. Además, es competencia del Poder Público Nacional la legislación en materia de derechos, deberes y garantías constitucionales de bancos y empresas de seguros según lo establecido por el Artículo 156. Adicionalmente, en el Artículo 318 se menciona el sistema monetario nacional y se establece que:

Las competencias monetarias del Poder Nacional serán ejercidas de manera exclusiva y obligatoria por el Banco Central de Venezuela. El objeto fundamental del Banco Central de Venezuela es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor interno y externo de la unidad monetaria. La unidad monetaria de la República Bolivariana de Venezuela es el Bolívar. En caso de que se instituya una moneda común en el marco de la integración latinoamericana y caribeña,

podrá adoptarse la moneda que sea objeto de un tratado que suscriba la República.

Por lo tanto, el Banco Central de Venezuela ejercerá sus funciones en coordinación con la política económica general, para alcanzar los objetivos superiores del Estado y la nación, con la función de formular y ejecutar la política monetaria y participar en todas aquellas actividades que establezca la ley. Asimismo, el Banco Central de Venezuela estará sujeto al control posterior de la Contraloría General de la República y a la inspección y vigilancia del organismo público de supervisión bancaria, el cual remitirá informes de las inspecciones que realice a la Asamblea Nacional, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 319.

### ***Ley de Instituciones del Sector Bancario (2011)***

Esta ley establece el marco legal para la constitución, funcionamiento, supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de las instituciones que operan en el sector bancario venezolano, sean éstas públicas, privadas o de cualquier otra forma de organización permitida por esta Ley.

En este sentido, el objeto principal de esta Ley consiste en garantizar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, confiable y sustentable, que contribuya al desarrollo económico-social nacional, que proteja el derecho a la población venezolana a disfrutar de los servicios bancarios, y que establezca los canales de participación ciudadana; en el marco de la cooperación de las instituciones bancarias y en observancia a los procesos de transformación socio económicos que promueve la República Bolivariana de Venezuela.

Asimismo, establece en el Artículo 3 que: “el sector bancario privado comprende el conjunto de instituciones privadas, que previa autorización del ente regulador se

dedican a realizar actividades de intermediación financiera y que se denominarán en la presente Ley instituciones bancarias”. Por lo tanto, el BOD deberá regirse por lo establecido en esta ley, debido a que forma parte de las instituciones financieras. Asimismo, en el Artículo 15 hace mención a que los cajeros automáticos y pagos electrónicos como servicios financieros o auxiliares a las instituciones bancarias. Por otra parte, cuando esta ley se refiere a las transacciones vía Internet, ordena, en el Artículo 143:

Garantías intervalo de ocho (08) días continuos en dos (02) diarios de circulación nacional y en uno regional en su caso, la notificación a los usuarios y usuarias de la institución bancaria intervenida a puerta cerrada o en liquidación, del inicio del proceso de pago de la garantía de los depósitos, indicando el plan de pago, el cronograma, la institución pagadora y cualquier otra información que considere necesaria. La información a que se refiere la publicación, será divulgada a través de los distintos medios de comunicación social y en la dirección de internet del referido Instituto, con la finalidad de garantizar que sea ampliamente difundida en todo el territorio nacional.

De esta manera, el BOD debe subordinarse a lo establecido por esta ley, por ello, en caso de ser intervenido deberá ofrecer garantías del pago de los depósitos a sus clientes a través de los medios de comunicación tradicionales y a través de la Internet.

***Resolución 641-10 (2010). Normas que Regulan el Uso de los Servicios de Banca Electrónica***

Esta resolución, está dirigida a los bancos y demás instituciones financieras que ofrecen a sus clientes productos y servicios bancarios autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a través de la banca electrónica y establece en el Artículo 3 que:

Los bancos y demás instituciones financieras que ofrecen los servicios de banca electrónica, deben informar a sus clientes de forma escrita, impresa o a través de medios electrónicos, lo siguiente: servicios ofrecidos y las responsabilidades de su uso, procedimientos para la afiliación, cancelación, suspensión y reactivación del servicio, límites diarios de montos y transacciones electrónicas, comisiones y tarifas por el uso de servicio de banca electrónica, riesgos inherentes a la utilización del servicio de banca electrónica, procedimientos para informar cualquier irregularidad detectada.

Por ello, los clientes del BOD deberán estar informados de los servicios, procedimientos, límites, comisiones, o cualquier otro aspectos que esté vinculado con la ejecución de transacciones vía banca electrónica, cuyas actividades deberán realizarse a través de un contrato electrónico (Artículo 4), que constituye una confirmación y autorización de uso de los servicios de banca electrónica y genera factores de autenticación que permiten verificar la identidad del cliente y las cualidades de estos para realizar operaciones online (Artículo 5).

Por otra parte, en el Artículo 16 establece que: “los bancos y demás instituciones financieras deberán generar comprobantes electrónicos para todas las operaciones realizadas en el servicio de banca electrónica”, motivo por el cual cada una de las transacciones que sean realizadas por los clientes del BOD, deberá generar de manera automática su soporte electrónico.

De igual forma, los bancos y demás instituciones financieras deben garantizar al cliente que sea finalizada la sesión en forma automática cuando la inactividad alcance a tres (03) minutos, cuando el período de inactividad alcance los diez (10) segundos en las operaciones realizadas vía cajero automático, cuando se detecten sesiones simultáneas, según lo establece el Artículo 17 de esta Resolución. Asimismo, el BOD por ofrecer servicio de puntos de venta debe garantizar lo siguiente, según lo ordenado por el Artículo 20:

Elementos que identifiquen a la institución, antes de ingresar todos los datos de autenticación, proteger el canal de comunicación utilizando cifrado robusto, mantener los límites diarios establecidos en la red para el monto de los pagos, utilizar un factor de autenticación, los puntos de venta siempre deben estar dispuestos por las instituciones financieras.

De esta manera, los puntos de venta del BOD tendrán que permanecer dispuestos para que los clientes puedan utilizarlos en cualquier momento, debidamente identificados y solicitar en todo momento los datos que permitan garantizar la autenticación del cliente. De igual forma, esta Resolución dedica el Capítulo III, a la información transmitida, almacena o procesada a través de los canales electrónicos, el Capítulo IV al monitoreo y control de las operaciones y servicios de banca electrónica y el Capítulo V, al régimen sancionatorio.

### **Definición de Términos Básicos**

**Banca Electrónica:** Un servicio que permite al titular de una cuenta obtener información de la cuenta y hacer determinadas transacciones bancarias a través de una computadora personal. Productos y servicios ofrecidos por los bancos y demás instituciones financieras a través de canales electrónicos.

**Banca por Internet:** Canal electrónico utilizado por los bancos y demás instituciones financieras para ofrecer a sus clientes los productos y servicios, a través de sus portales transaccionales.

**Banca Telefónica:** Canal electrónico utilizado por los bancos y demás instituciones financieras para ofrecer a sus clientes los productos y servicios, a través de los centros de atención telefónica.

**Calidad de Servicio:** Entendido como la valoración que, tanto la propia organización como el cliente o usuario, hacen de la entrega del servicio por parte de los empleados del BOD.

**Canal Electrónico:** Medio que permite el intercambio de información a través de la utilización de cajeros automáticos, puntos de venta, puntos de ventas virtuales, robot de voz interactivo (IVR), banca por Internet, televisión interactiva, entre otros.

**Cifrado o Encriptación:** Proceso de convertir en ilegible un mensaje que se encuentre en texto claro, usualmente mediante la utilización de algoritmos matemáticos y una clave.

**Claves Dinámicas:** Son claves criptográficas simétricas de un solo uso, formadas a través de una secuencia aleatoria.

**Cuenta Conjunta:** Una cuenta bancaria con más de un titular, generalmente, una pareja casada o una pareja que vive en la misma dirección.

**Dato Sensible:** Datos con carácter confidencial del cliente y/o usuario de la banca electrónica, tales como: número de cuenta, número de identificación personal, claves de cliente, número de tarjeta, código de seguridad de tarjeta.

**Débito:** Reducciones en una cuenta, como la que se produce cuando se emite un cheque de esa cuenta.

**Dispositivos de Autoservicio:** Equipos electrónicos ofrecidos a los clientes para realizar operaciones bancarias no monetarias, que habitualmente son efectuadas a través de las agencias de los bancos y demás instituciones financieras.

**Fraude Electrónico:** Una estafa que utiliza correos electrónicos falsificados de compañías conocidas para dirigir a los consumidores a sitios web fraudulentos, donde las víctimas, sin saberlo, envían información confidencial directamente a los estafadores. Generalmente, el mensaje de correo electrónico suena urgente y afirma falsamente que el destinatario necesita actualizar o verificar su cuenta para solucionar un problema.

**Medio de Comunicación Electrónica:** Medio electrónico utilizado para la transmisión de mensajes desde el Banco y hacia el cliente.

**Migración:** Traslado de la ejecución de transacciones a canales distintos de taquilla y puestos de atención.

**Pago Móvil:** Es un servicio ofrecido por los bancos y demás instituciones financieras con la finalidad de que los clientes realicen pagos o transferencias desde un dispositivo móvil a través de su línea telefónica.

**Perfil Transaccional:** Es el conjunto de características asociadas al comportamiento transaccional de un cliente, de acuerdo a los análisis sistematizados realizados por la institución, para proteger a éstos.

**Transferencia Electrónica de Fondos:** La transferencia de fondos entre cuentas mediante sistemas electrónicos de consumidores como cajeros automáticos (ATM) y pago electrónico de facturas.

**Transferencia Electrónica:** Un servicio de pago electrónico para la transferencia de fondos mediante giro telegráfico. Estas transferencias se pueden hacer a través de la Red Telegráfica de la Reserva Federal o del Sistema Interbancario de Compensación de Pagos, entre otros. Las transferencias electrónicas son fondos

garantizados para el destinatario, lo cual significa que el remitente no puede revocar el pago después de la transferencia.

**Verificación Electrónica de Depósitos (EDV):** La EDV es un proceso de seguridad para la protección del cliente al abrir cuentas en línea. Enviamos de manera electrónica dos microdepósitos a tu cuenta vinculada en un banco de terceros. Una vez que nos hayas informado sobre los depósitos, te permitiremos transferir fondos de tu cuenta vinculada y completar el proceso de apertura de la cuenta.

## **SECCIÓN III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En esta sección, se describen el conjunto de acciones destinadas a detallar y analizar el fondo del problema que dio origen a la investigación, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el cómo se realizó el estudio. Lo antes expuesto, se denomina marco metodológico y de acuerdo con lo expuesto por Sabino (2012:118), esta tarea consiste en: “hacer operativa los conceptos y elementos del problema que se estudia”.

Es por ello que, a continuación se presentan cada uno de los aspectos vinculados con el marco metodológico que permitió obtener las herramientas necesarias para la elaboración de la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, entre los cuales destacan: el diseño de investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la técnica de análisis de los datos y las fases de la investigación.

#### **Diseño de Investigación**

Esta investigación se enmarcó en un diseño no experimental, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2013:269) como: “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural”.

Siendo así, la investigadora utilizó la investigación no experimental debido a que no manipuló las variables y observó las relaciones desprendidas de éstas tal y como se presentan en su entorno.

A la par, este estudio recurrió a la modalidad de investigación de campo, de nivel evaluativo-descriptivo con sustento en bases documentales. Siguiendo con el orden de ideas, la investigación de campo, es conceptualizada por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2012) como:

El análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p. 27).

De esta forma, la investigadora visitó las instalaciones del Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, con el objeto de establecer una interrelación directa con las personas, tareas, actividades, funciones y operaciones que allí son realizadas para obtener las descripciones requeridas para realizar las interpretaciones que permitieron destacar los elementos integrados en la problemática estudiada, de forma primaria, tal y como ocurren en la cotidianidad de las oficinas bancarias estudiadas.

También, la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, empleó un nivel evaluativo que de acuerdo con Palella y Martins (2012):

Es el que pretende estimar o valorar la efectividad de programas, planes o proyectos aplicados anteriormente para resolver una situación determinada. Consiste en establecer criterios claros y específicos para el éxito. Reúne sistemáticamente pruebas y testimonios de una muestra representativa de las unidades de que se trate. Comúnmente traduce estos testimonios a expresiones cuantitativas y los compara con los criterios que se habían establecido. Luego saca conclusiones acerca de la eficacia, el valor, el éxito del fenómeno que se está estudiando. (p. 93)

En este sentido, el nivel evaluativo permitió revisar la información basada en criterios preestablecidos para realizar comparaciones. Asimismo, esta investigación se consideró de nivel descriptivo porque para su elaboración fue necesario realizar explicaciones referentes a las características del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, para de esta manera determinar el comportamiento y las acciones que deben realizarse para la ejecución de la evaluación planteada por esta investigación.

Sabino (2012), define a la investigación descriptiva como aquella que:

Consiste en la caracterización de un hecho para establecer su estructura. Tiene como objetivo conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas. Interpreta la realidad de los hechos, es decir, condiciones o conexiones existente, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista que se sostienen, procesos, efectos o tendencias a desarrollar (p. 83).

Es por lo antes expuesto que, la investigadora se abocó a describir el fenómeno estudiado a fin de relatar los hallazgos encontrados y recolectar la información desde el lugar en donde suceden los hechos, es decir, desde las oficinas del Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, para analizar y evaluar las averiguaciones que obtenga con el contenido de los conceptos expuestos por los especialistas consultados en el marco teórico.

De igual manera, se obtuvieron datos de fuentes impresas o escritas, es decir, de bases documentales, la cuales según Palella y Martins (2012) se apoyan en una revisión de documentos escritos y se define como:

Aquella que se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes: Indaga sobre un tema en

documentos, escritos u orales. Se está en presencia de una investigación documental cuando la fuente principal de información está integrada por documentos que representan los hechos en sí mismos o como documentos que brindan información sobre otros hechos (p. 90).

Por lo tanto, la investigadora utilizó documentos impresos, es decir, cualquier soporte que generó información, para ampliar sus conocimientos con respecto a la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua.

## **Población y Muestra**

### ***Población***

En una investigación es fundamental establecer cuál fueron los sujetos que proporcionaron los datos, es decir, estar al tanto de las personas que formaron parte de la población, que constituye el conjunto de unidades de las cuales se desea obtener información. Según Tamayo (2014:111), la población se conceptualiza como "la totalidad del fenómeno a estudiar, grupo de entidades, personas o elementos cuya situación se está investigando". Consecuentemente, para el desarrollo de esta investigación, se tomó como población sometida a estudio a los clientes y a un (01) gerente regional de finanzas de las oficinas del Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, quienes se encuentran involucrados con los objetivos perseguidos por esta investigación y cuentan con conocimientos suficiente para proporcionar información de gran ayuda para el desarrollo del estudio.

### ***Muestra***

La muestra es un subconjunto de los individuos que conforman una población y se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para

lo cual deben ser representativas de la misma. Según Hurtado (2012:65) la muestra es “una porción de la población que se toma para realizar el estudio”. En efecto, la muestra se conceptualiza como el subgrupo o subconjunto de los clientes de las oficinas del Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua.

En tal sentido, la muestra se seleccionó a través de un muestreo de tipo no probabilístico y de carácter intencional, ya que la selección de los elementos muestrales, no dependió del azar, porque se realizó de acuerdo con el criterio de la investigadora. La muestra no probabilística o dirigida, es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2013:306) como: “un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”.

Ciertamente, en las muestras de este tipo la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, más bien, esto dependió de la decisión de la investigadora, quien considera que la muestra debió estar representada por aquellos clientes que acuden a las instalaciones del Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, durante cuatro (04) días laborables durante el mes de Marzo, seleccionados de forma aleatoria y que de manera voluntaria accedan a responder el cuestionario, quienes en promedio conformaron la cantidad de nueve mil setecientos veinte y seis (9.726) sujetos en todas las oficinas del BOD ubicadas en la ciudad de Maracay.

Cabe destacar que el tamaño de la muestra fue calculado a través de la fórmula propuesta por Palella y Martins (2012):

$$n = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra  
N = Población  
e = Error de estimación (0,15)

$$n = \frac{9.726}{(0,15)^2 (9726 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{9726}{(0,025) (9725) + 1}$$

$$n = \frac{9726}{219,81}$$

$$n = 44,24$$

De esta manera, la muestra quedó conformada por cuarenta y cuatro (44) clientes y un (01) gerente regional de finanzas del Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

### ***Técnicas***

Para recabar los datos pertinentes a las variables de estudio y poder codificar las mediciones obtenidas a fin de analizarlas bajo ciertos criterios de fiabilidad se emplearon técnicas de recolección de datos. De acuerdo con Arias (2012:33), las técnicas de recolección de datos "... son las distintas formas de obtener la información".

Por ello, la investigadora utilizó como técnicas para la recolección de la información la revisión documental, la entrevista y la encuesta. La revisión documental, según Arias (2012:112), es: “la basada en la consulta de libros”. Por ello, se examinaron textos, los manuales de normas y procedimientos del Banco Occidental de Descuento, (BOD) y otros materiales impresos relacionados con la temática estudiada, a fin de extraer los datos que fueron utilizados como fuente para la recolección de la información.

De igual forma, se utilizó la técnica entrevista, definida por Palella y Martins (2012:119) como: “una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo que se realiza entre dos (02) personas cara a cara: el entrevistador o investigador y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último”.

Por lo tanto, mediante la entrevista la investigadora obtuvo datos valiosos para la investigación. Asimismo, utilizó la técnica encuesta que, según Tamayo y Tamayo (2014:111) “consiste en obtener información de una muestra representativa de una población, mediante el uso del cuestionario”. En efecto, la encuesta permitió indagar sobre el tema que se investiga a través de las interrogantes que se consideraron válidas para la investigación.

### ***Instrumentos***

De acuerdo con lo expresado por Arias (2012:36) los instrumentos “... son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. Por lo tanto, el instrumento que se aplicó para recolectar la información mediante la técnica revisión documental fue la ficha textual, la cual es definida por Sabino (2012:125) como: “cartulinas en que se transcribe literalmente una parte de la obra de un autor. Lo que se ha registrado en la ficha sirve de probable cita en un trabajo monográfico, tesis, etc.” Por lo tanto, la investigadora fundamentó la evaluación del uso de la TIC

en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, a través de una lectura del Manual de Normas y Procedimientos de las instituciones bancarias estudiadas, cuyo resultado se recopiló mediante fichas textuales.

Por otra parte, para la recolección de los datos a través de la técnica entrevista fue utilizado como instrumento el guión de entrevista definido por Palella y Martins (2012:120) como: “un listado de preguntas que orientan a la entrevista”; el cual fue aplicado al gerente regional de finanzas de las oficinas estudiadas.

Ahora bien, para la técnica encuesta el instrumento aplicado fue el cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2013:402) como "un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir"; de igual forma expresan: “además de las preguntas y categorías de respuestas, un cuestionario está formado por instrucciones que indican cómo contestar”. En tal sentido, el cuestionario estuvo estructurado por preguntas cerradas es decir, por interrogantes en donde se exponen las alternativas de respuesta, y que son definidas por Arias (2012:21) como “aquéllas en las cuales la contestación puede realizarse por medio de dos alternativas o incluir varias alternativas de respuesta. Estas preguntas facilitan mucho la tabulación, pero no siempre dan suficiente información sobre el tema”.

Lo anterior, llevó a la investigadora a la realización de preguntas cerradas a través de las cuales pudo recolectar los datos necesarios para el desarrollo de la investigación, conocer la opinión de los clientes y cumplir con los objetivos de la misma. Estas preguntas se ajustaron al escalamiento tipo Likert, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2013) como:

Un método que fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los treinta...Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la

reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones. En la actualidad la escala se ha extendido a afirmaciones y preguntas (p. 368).

Por esta razón, el cuestionario se estructuró por cinco (05), alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo (TDA); De Acuerdo (DA); Indiferente (I); En Desacuerdo (ED); Totalmente en Desacuerdo (TED). Por tanto, la tabulación de los datos previamente ordenados de la manera señalada, permitieron sintetizar las opiniones y criterios recabados de los sujetos integrantes de la muestra de clientes (Ver Anexo A).

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

#### ***Validez***

Tomando en consideración que el cuestionario que se utilizó para obtener la información requerida para el logro de los objetivos propuestos, debió poseer validez, la cual constituye una condición del instrumento para medir la variable en cuanto a su relación consistente con otras mediciones de acuerdo con una teoría, la generalización de sus resultados a una población y el dominio específico del contenido de las variables que se midieron, es importante traer a consideración el concepto de validez. Al respecto, Hurtado (2012:146) la define como aquella que "... se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Así mismo, Arias (2012:86) la define como "una condición necesaria de todo diseño de investigación y significa que dicho diseño permite detectar la relación real que pretendemos analizar". Por lo tanto, la validez que medió las variables inmersas

en este estudio fue la validez de contenido, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2012:347) de la siguiente manera: “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide”. Evidentemente, el instrumento relacionó teoría y lógicamente los rasgos contenidos en las variables de estudio y las evidenció con el contenido.

Esta comparación se expresó a través del grado en que el instrumento reflejó el dominio específico del contenido teórico de lo que se midió, por medio del juicio de tres (03) profesores, dos (02) Magister en Finanzas y uno (01) metodólogo (Ver Anexo B y C).

### ***Confiabilidad***

Respecto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2013:348) manifiestan que: “es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares”. Por ello, el instrumento fue sometido a la comprobación mediante la prueba Alfa de Cronbach, que es la utilizada para las alternativas de respuesta diseñadas bajo la escala de Likert, definida por los mismos autores de la cita anterior como:

Un coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición: simplemente se aplica a la medición y se calcula el coeficiente (p. 354).

Lo antes expuesto, hizo necesaria la aplicación del procedimiento indicado por Hurtado (2012) para calcular el coeficiente  $\alpha$ : Sobre la base de la varianza de los ítems, aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{\left( N-1 \right) \left( \frac{1 \sum s^2 (Y_i)}{s^2_x} \right)}$$

Donde N es igual al número de ítems de la escala. “  $s^2 (Y_i)$ ” es igual a la sumatoria de las varianzas de los ítems y  $s^2_x$  es igual a la varianza de toda la escala. La aplicación de la fórmula indicada anteriormente proporcionó un coeficiente de confiabilidad de 0,91 que evidenció la confiabilidad del instrumento para recolectar la información requerida.

### **Técnicas de Análisis de la Información**

La información se recolectó de forma cuantitativa con base en los aspectos válidos y resaltantes requeridos en el establecimiento de una visión general y más completa del problema, pasando por procedimientos de clasificación, codificación, tabulación y análisis de los resultados, para de esta manera, establecer el cumplimiento de los objetivos trazados por la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua.

De acuerdo con lo expuesto por Sabino (2012), las técnicas de análisis de datos pueden ser la cuantitativa y la cualitativa, y las define de la siguiente manera:

La técnica de análisis de datos cuantitativos es una operación efectuada naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva. ...Por su parte, la técnica de análisis cualitativo, se refiere a la información de tipo verbal. El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar su fiabilidad (p. 172)

En este sentido, se realizó una la tabulación manual de los datos, lo que permitió obtener un índice de respuestas y luego se procedió a la elaboración de cuadros en donde se especificaron las frecuencias y porcentajes, lo que facilitó el análisis de los resultados desde el punto de vista cuantitativo.

Asimismo, la información fue presentada en forma porcentual, con una base cuantitativa. La información recabada fue tratada con la técnica cualitativa, la cual según Hurtado (2012:118), “es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio a la información empírica que es recabada a través de una investigación”.

Por ello, una vez realizados los análisis se preparó una síntesis global para la interpretación final de los datos, ofreciendo así las bases para el desarrollo la evaluación del uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, que generó un cúmulo de apreciaciones capaces de proporcionar respuesta a la problemática planteada en la Sección I, en concordancia con los conceptos planteados por los diferentes especialistas consultados en el marco teórico.

## **Fases de la Investigación**

### ***Fase I. Describir la situación actual de las TIC en las transacciones activadas por el BOD***

En esta fase, la investigadora identificó en la situación actual de las transacciones que son ofertadas a los clientes a través de las TIC por el Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua y los síntomas que generan la dificultad que dio origen a este estudio. Adicionalmente, determinó las causas y efectos que permitieron elaborar el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

***Fase II. Identificar el alcance de los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos en el BOD***

Para la ejecución de esta fase, la investigadora previa indagación documental de trabajos de grado, libros, textos legales y otras fuentes documentales, además de virtuales, relacionados con los servicios financieros ofrecidos por la banca a través de Internet, buscó los elementos suficientes para identificar el alcance de los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos en el BOD. De esta forma, pudo conocer las bondades que ofrecen las TIC a la gestión financiera.

Además, construyó el marco teórico en el que se sustentó la investigación y sentó las bases para conocer los diferentes conceptos a través de los cuales se apoyó para cumplir con los objetivos que se persiguieron en este estudio.

***Fase III. Determinar la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD***

Una vez que se delimite el problema de investigación y la información que sustentó la ejecución del estudio de acuerdo con los objetivos perseguidos, fue necesario determinar la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD. Por ello, la autora desarrolló un instrumento de recolección de datos que permitió conocer la opinión del gerente regional de finanzas de la institución objeto de estudio y la opinión de los clientes con respecto a la temática tratada por esta investigación.

**Cuadro 3**  
**Operacionalización de las Variables**

**Objetivo General:** Evaluar el uso de las TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua.

| OBJETIVOS                                                                                                                                       | VARIABLES                                                  | DIMENSIÓN                          | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ÍTEM                                                                 | TÉCNICAS   | INSTRUMENTOS        | FUENTE                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1. Describir la situación actual de las TIC en las transacciones activadas por el BOD.                                                          | Situación actual de las TIC                                | TIC                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso</li> <li>• Transacciones</li> <li>• Sencillez</li> <li>• Necesidades</li> <li>• Inseguridad</li> <li>• Expectativas</li> <li>• Oficina bancaria</li> <li>• Resistencia</li> <li>• Rechazo</li> </ul>                                                                                                  | 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9                            | Encuesta   | Cuestionario        | Gerente Regional de Finanzas y Clientes del BOC, Maracay, Estado Aragua |
| 2. Identificar el alcance de los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos en el BOD                           | Alcance de los elementos de la gestión financiera          | Elementos de la gestión financiera | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de tiempo</li> <li>• Ahorro de dinero</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Interacción con cliente</li> <li>• Utilidad</li> <li>• Capacidad de retroalimentación</li> <li>• Calidad</li> <li>• Beneficios</li> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> </ul> | 10<br>11<br>12-13-14<br>15<br>16<br>17<br>18<br>19<br>20<br>21<br>22 | Encuesta   | Cuestionario        |                                                                         |
| 3. Determinar la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD. | Eficiencia del control en el proceso de gestión financiera | Control de la gestión financiera   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de costos</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Comportamiento de clientes</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Financiamiento</li> <li>• Registro</li> <li>• Software</li> <li>• Hardware</li> </ul>                                                                           | 1<br>2-3<br>4<br>5<br>6-7<br>8<br>9<br>10<br>11                      | Entrevista | Guión de Entrevista |                                                                         |

Fuente: Elaboración Propia (2015)

## SECCIÓN IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### Resultados

El capítulo que a continuación se presenta muestra los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos y recolección de datos a la muestra seleccionada con el propósito de evaluar el uso de la TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, y dar respuesta a las preguntas planteadas en este estudio.

Para realizar esta sección, los instrumentos fueron aprobados por los expertos, considerando que las preguntas establecidas en los mismos son de fácil entendimiento para los encuestados y mantienen una íntima relación con los objetivos de la investigación. Siguiendo con el orden de ideas, el cuestionario fue aplicado a una muestra de cuarenta y cuatro (44) clientes y el guión de entrevista un (01) gerente regional de finanzas del BOD, Maracay, Estado Aragua.

En la etapa de análisis de los resultados, se procedió a codificar y a tabular los datos, utilizando técnicas de estadística descriptiva, donde se destacaron las frecuencias absolutas y relativas.

Posteriormente, la información recolectada, se presentó por medio de gráficos de barra que permitieron visualizar las tendencias y opiniones de la muestra sobre el estudio y su posterior interpretación y análisis.

A continuación, se exponen los resultados siguiendo el orden de los objetivos específicos perseguidos por la presente investigación.

**Objetivo 1:** Describir la Situación Actual de las TIC en las transacciones Activadas por el BOD

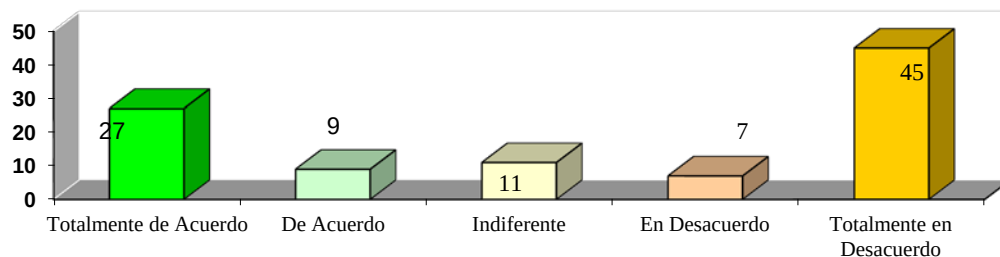
Ítem 1. Hace uso de las tecnologías de información y comunicación (internet) para realizar transacciones bancarias

**Tabla 1**  
**Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 12                  | 27             |
| De Acuerdo               | 4                   | 9              |
| Indiferente              | 5                   | 11             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 20                  | 45             |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 1**  
**Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 1 (2015)

**Análisis:** El 45 por ciento contestó totalmente en desacuerdo, 27 por ciento totalmente de acuerdo, 11 por ciento indiferente, 9 por ciento de acuerdo y 7 por ciento en desacuerdo, evidenciándose que en un poco más de la mitad de los casos ( $45+7=52$ ), los clientes no hacen uso de las tecnologías de información y comunicación (internet) para realizar transacciones bancarias, aun cuando un porcentaje menos significativo de la muestra opina lo contrario. Resultados que confirman la situación problemática que dio origen a esta investigación.

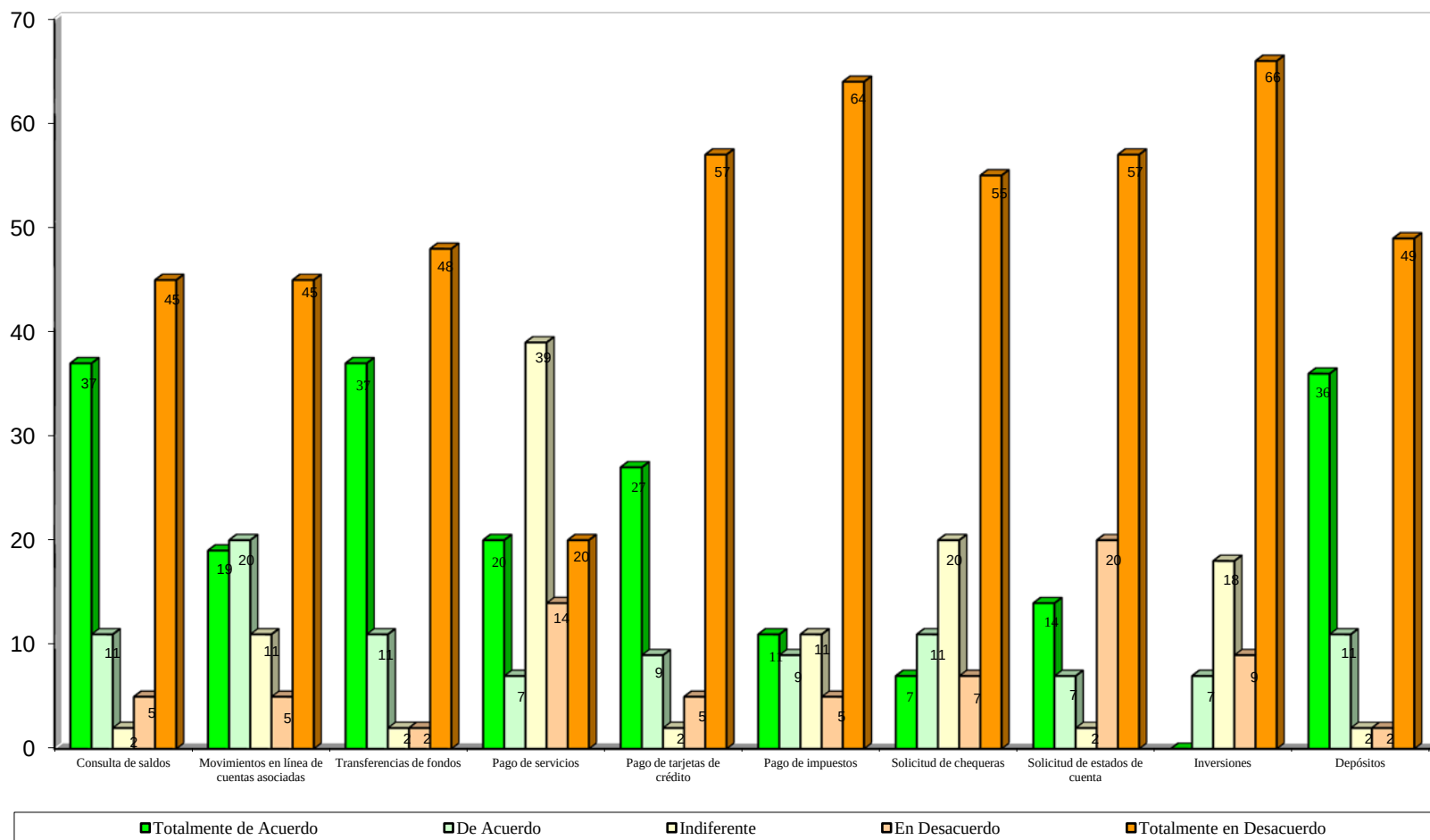
Ítem 2. Realiza a través de internet las siguientes transacciones bancarias:

**Tabla 2**  
**Transacciones Realizadas a través de Internet**

| Alternativas                              | Frecuencia Absoluta   |            |            |            |             |            |               |           |                          |            | Porcentaje (%) |
|-------------------------------------------|-----------------------|------------|------------|------------|-------------|------------|---------------|-----------|--------------------------|------------|----------------|
|                                           | Totalmente de Acuerdo | f          | De Acuerdo | f          | Indiferente | f          | En Desacuerdo | f         | Totalmente en Desacuerdo | f          |                |
| Consulta de saldos                        | 16                    | 37         | 5          | 11         | 1           | 2          | 2             | 5         | 20                       | 45         | 100            |
| Movimientos en línea de cuentas asociadas | 8                     | 19         | 9          | 20         | 5           | 11         | 2             | 5         | 20                       | 45         | 100            |
| Transferencias de fondos                  | 16                    | 37         | 5          | 11         | 1           | 2          | 1             | 2         | 21                       | 48         | 100            |
| Pago de servicios                         | 9                     | 20         | 3          | 7          | 17          | 39         | 6             | 14        | 9                        | 20         | 100            |
| Pago de tarjetas de crédito               | 12                    | 27         | 4          | 9          | 1           | 2          | 2             | 5         | 25                       | 57         | 100            |
| Pago de impuestos                         | 5                     | 11         | 4          | 9          | 5           | 11         | 2             | 5         | 28                       | 64         | 100            |
| Solicitud de chequeras                    | 3                     | 7          | 5          | 11         | 9           | 20         | 3             | 7         | 24                       | 55         | 100            |
| Solicitud de estados de cuenta            | 6                     | 14         | 3          | 7          | 1           | 2          | 9             | 20        | 25                       | 57         | 100            |
| Inversiones                               | 0                     | 0          | 3          | 7          | 8           | 18         | 4             | 9         | 29                       | 66         | 100            |
| Depósitos                                 | 16                    | 36         | 5          | 11         | 1           | 2          | 1             | 2         | 21                       | 49         | 100            |
| <b>Total</b>                              | <b>92</b>             | <b>208</b> | <b>46</b>  | <b>103</b> | <b>51</b>   | <b>109</b> | <b>32</b>     | <b>74</b> | <b>239</b>               | <b>506</b> | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 2**  
**Transacciones Realizadas a través de Internet**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 2 (2015)

**Análisis:** Como se observa en el gráfico, a través de internet los clientes realizan las siguientes transacciones: el 66 por ciento contestó en la alternativa inversiones, totalmente en desacuerdo, al igual que el 64 por ciento en pago de impuestos. También, contestó totalmente en desacuerdo el 57 por ciento en pago de tarjetas de crédito, 55 por ciento en solicitud de chequeras, 49 por ciento en depósitos, 48 por ciento en transferencia de fondos, 45 por ciento en movimientos en línea de cuentas asociadas y 45 por ciento consulta de saldos.

Adicionalmente, 39 por ciento contestó en la alternativa pago de servicios indiferente, 37 por ciento respondió totalmente de acuerdo en consulta de saldos, al igual que el 37 por ciento en transferencias de fondos, el 36 por ciento en depósitos, 27 por ciento en pago de tarjetas de crédito y 20 por ciento pago de servicios. Otro 20 por ciento respondió de acuerdo en movimientos en línea de cuentas asociadas, 20 por ciento indiferente en solicitud de chequeras, 20 por ciento en desacuerdo en solicitud de estados de cuenta, 20 por ciento totalmente en desacuerdo en pago de servicios; 19 por ciento totalmente de acuerdo en línea de cuentas asociadas y 18 por ciento indiferente en inversiones.

Por otra parte, 14 por ciento totalmente de acuerdo en solicitud de estados de cuenta, 14 por ciento en desacuerdo en pago de servicios, 11 por ciento totalmente de acuerdo en pago de impuestos, 11 por ciento contestó de acuerdo en consulta de saldos, transferencia de fondos, solicitud de chequeras, depósitos; 11 por ciento contestó indiferente en movimiento en línea de cuentas asociadas y solicitud de chequeras, entre otros.

Por lo tanto, los resultados arrojados por este ítem ponen en evidencia que los clientes realizan a través de internet 37 por ciento consultas de saldo y transferencias de fondos, 36 por ciento depósitos y 27 por ciento pago de tarjetas de crédito y 20 por ciento pago de servicios.

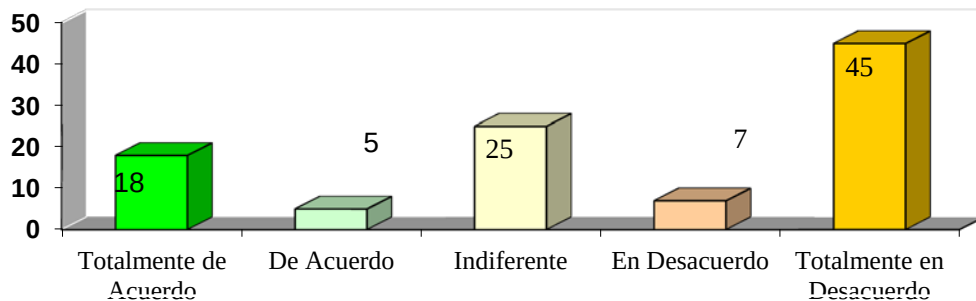
Ítem 3. Utiliza de manera sencilla y sin dificultades los servicios financieros ofrecidos por el BOD a través de internet

**Tabla 3**  
**Uso Sencillo y sin Dificultades de los Servicios Financieros Ofrecidos por el BOD a Través de Internet**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 8                   | 18             |
| De Acuerdo               | 2                   | 5              |
| Indiferente              | 11                  | 25             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 20                  | 45             |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 3**  
**Uso Sencillo y sin Dificultades de los Servicios Financieros Ofrecidos por el BOD a Través de Internet**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 3 (2015)

**Análisis:** El gráfico muestra que el 45 por ciento respondió totalmente en desacuerdo, 25 por ciento indiferente, 18 por ciento totalmente de acuerdo, 7 por ciento en desacuerdo y 5 por ciento de acuerdo, demostrando que no se utilizan de manera sencilla y sin dificultades los servicios financieros ofrecidos por el BOD a través de internet, de acuerdo con la opinión de un poco más de la mitad de los consultados. Por lo tanto, se destaca que para los integrantes de la muestra, el uso de internet para la ejecución de las transacciones financieras resulta complicado.

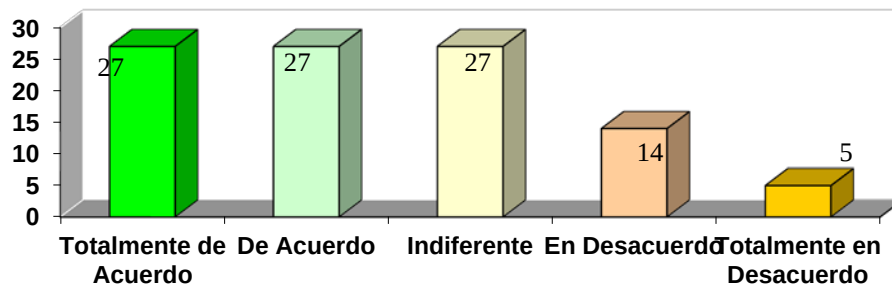
Ítem 4. Las transacciones ofertadas a través de internet están adaptadas a las necesidades de los clientes

**Tabla 4**  
**Transacciones Ofertadas Adaptadas a las Necesidades de los Clientes**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 12                  | 27             |
| De Acuerdo               | 12                  | 27             |
| Indiferente              | 12                  | 27             |
| En Desacuerdo            | 6                   | 14             |
| Totalmente en Desacuerdo | 2                   | 5              |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 4**  
**Transacciones Ofertadas Adaptadas a las Necesidades de los Clientes**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 4 (2015)

**Análisis:** Como se observa en el gráfico precedente el 27 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 27 de acuerdo, 27 indiferente, 14 en desacuerdo y 5 por ciento totalmente en desacuerdo, indicando que según un poco más de la mitad de los consultados ( $27 + 27 = 54$ ), las transacciones ofertadas a través de internet están adaptadas a las necesidades de los clientes, aun cuando existen personas que opinan lo contrario. Cabe destacar que la inversión requerida para introducir las transacciones bancarias exige de un estudio de mercado que, en todos los casos, va dirigido a alcanzar el bienestar del cliente mediante la satisfacción de sus necesidades.

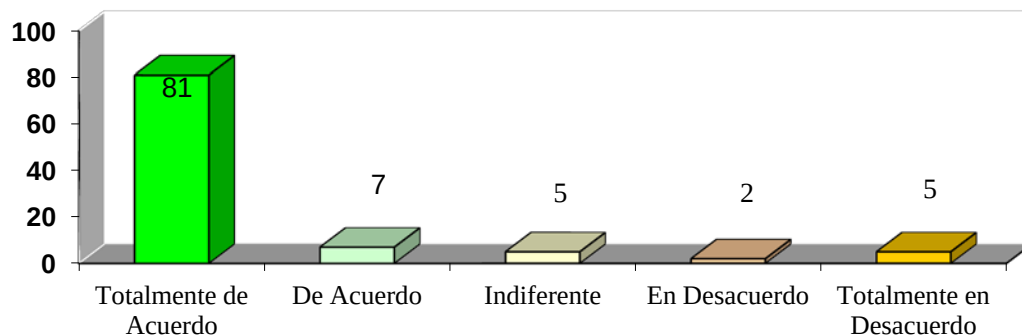
Ítem 5. Las transacciones bancarias a través de internet pueden ser inseguras

**Tabla 5**  
**Las Transacciones Bancarias a Través de Internet Pueden ser Inseguras**

| <b>Alternativas</b>      | <b>Frecuencia Absoluta</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 36                         | 81                    |
| De Acuerdo               | 3                          | 7                     |
| Indiferente              | 2                          | 5                     |
| En Desacuerdo            | 1                          | 2                     |
| Totalmente en Desacuerdo | 2                          | 5                     |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>                  | <b>100%</b>           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 5**  
**Las Transacciones Bancarias a Través de Internet Pueden ser Inseguras**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 5 (2015)

**Análisis:** El 81 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 7 por ciento de acuerdo, 5 por ciento indiferente, 5 por ciento totalmente en desacuerdo y 2 por ciento en desacuerdo, mostrando que las transacciones bancarias a través de internet, efectivamente, pueden ser inseguras. Resultados que están en contra de lo expuesto por los autores citados en el marco teórico quienes afirman que la banca por internet cuenta con más dispositivos de seguridad que cuando un cliente acude a una oficina bancaria. No obstante, la mayoría de los clientes parecen desconocer las bondades en cuanto a seguridad que ofrece la banca a través de internet.

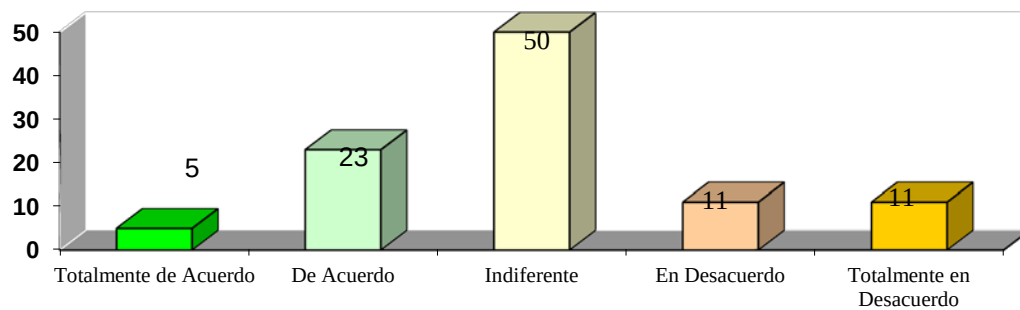
Ítem 6. No logro cumplir mis expectativas con el uso de internet para la ejecución de las transacciones bancarias

**Tabla 6**  
**Cumplimiento de las Expectativas con el Uso de Internet para la Ejecución de las Transacciones Bancarias**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 2                   | 5              |
| De Acuerdo               | 10                  | 23             |
| Indiferente              | 22                  | 50             |
| En Desacuerdo            | 5                   | 11             |
| Totalmente en Desacuerdo | 5                   | 11             |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 6**  
**Cumplimiento de las Expectativas con el Uso de Internet para la Ejecución de las Transacciones Bancarias**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 6 (2015)

**Análisis:** El 50 por ciento contestó indiferente, 23 por ciento de acuerdo, 11 por ciento en desacuerdo, 11 por ciento totalmente en desacuerdo y 5 por ciento totalmente de acuerdo, revelando que no existe una tendencia definida con respecto a si los clientes logran o no cumplir sus expectativas con el uso de internet para la ejecución de las transacciones bancarias. Resultados que confirman los obtenidos en los ítems anteriores porque no se pueden conocer si las transacciones bancarias cumplen con las expectativas de los clientes si se desconocen las transacciones ofertadas ni las condiciones de seguridad que proporcionan.

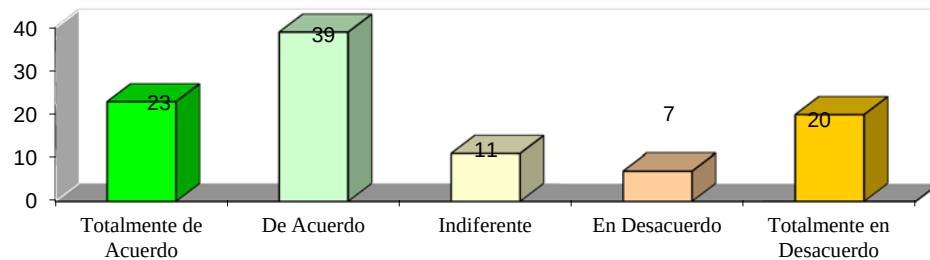
Ítem 7. Prefiere ir a la oficina bancaria que emplear internet para realizar sus transacciones bancarias

**Tabla 7**  
**Prefiere ir a la Oficina Bancaria que Emplear Internet para Realizar Transacciones Bancarias**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 10                  | 23             |
| De Acuerdo               | 17                  | 39             |
| Indiferente              | 5                   | 11             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 9                   | 20             |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 7**  
**Prefiere ir a la Oficina Bancaria que Emplear Internet para Realizar Transacciones Bancarias**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 7 (2015)

**Análisis:** El gráfico muestra que el 39 por ciento respondió de acuerdo, 23 por ciento totalmente de acuerdo, 20 por ciento totalmente en desacuerdo, 11 por ciento indiferente y 7 por ciento en desacuerdo, demostrando que la mayor parte de los consultados prefiere ir a la oficina bancaria que emplear internet para realizar sus transacciones bancarias. Por lo tanto, se destaca una subutilización de parte de los clientes de los servicios financieros que son ofrecidos por el BOD a través de internet. Sin embargo, existe una porción menos significativa de la muestra que opina lo contrario, indicando que en menor medida existen usuarios que emplean la banca electrónica.

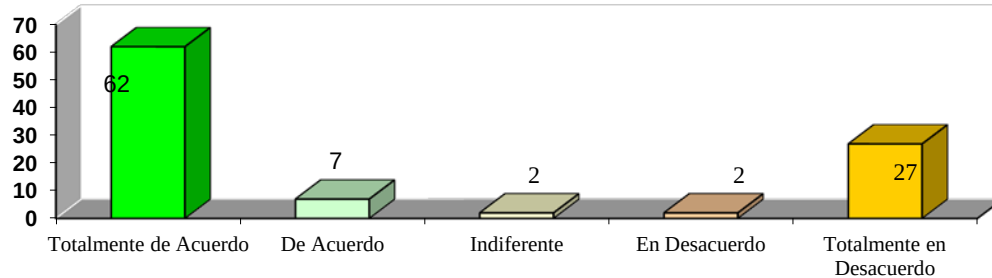
Ítem 8. A pesar de los beneficios, se resiste a utilizar internet para realizar mis operaciones bancarias

**Tabla 8**  
**Resistencia a Utilizar Internet para Realizar Operaciones**  
**Bancarias a Pesar de los Beneficios**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 27                  | 62             |
| De Acuerdo               | 3                   | 7              |
| Indiferente              | 1                   | 2              |
| En Desacuerdo            | 1                   | 2              |
| Totalmente en Desacuerdo | 12                  | 27             |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 8**  
**Resistencia a Utilizar Internet para Realizar Operaciones**  
**Bancarias a Pesar de los Beneficios**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 8 (2015)

**Análisis:** Como se observa en el gráfico precedente, el 62 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 27 por ciento totalmente en desacuerdo, 7 por ciento de acuerdo, 2 por ciento indiferente y 2 por ciento en desacuerdo, revelando que según la mayor parte de los consultados a pesar de los beneficios, los clientes se resiste a utilizar internet para realizar sus operaciones bancarias, aun cuando una porción menos significativa de la muestra opina lo contrario. En efecto, los usuarios del BOD muestran resistencia al cambio, lo cual les impide acceder a los servicios financieros a través de internet desperdiciando la oportunidad de disfrutar de sus beneficios.

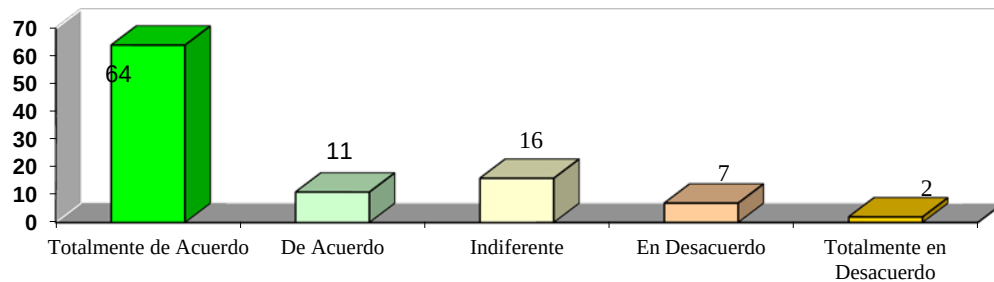
Ítem 9. La idea de emplear inadecuadamente el internet ocasiona rechazo a usar las TIC para realizar transacciones

**Tabla 9**  
**La Idea de Emplear Inadecuadamente el Internet Ocasiona Rechazo a Usar las TIC para Realizar Transacciones**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 28                  | 64             |
| De Acuerdo               | 5                   | 11             |
| Indiferente              | 7                   | 16             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 1                   | 2              |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 9**  
**La Idea de Emplear Inadecuadamente el Internet Ocasiona Rechazo a Usar las TIC para Transacciones**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 9 (2015)

**Análisis:** El 64 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 16 por ciento indiferente, 11 por ciento de acuerdo, 7 por ciento en desacuerdo y 2 por ciento totalmente en desacuerdo, revelando que la idea de emplear inadecuadamente el internet ocasiona rechazo a usar las TIC para realizar transacciones en la mayor parte de los clientes. De esta forma, destaca el temor que perciben los clientes hacia el uso de la banca a través de internet, lo cual constituye una barrera para que la inversión realizada por el BOD con la finalidad de brindar mejores alternativas a sus usuarios sean debidamente disfrutadas por los mismos.

**Objetivo 2:** Identificar el alcance de los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos en el BOD.

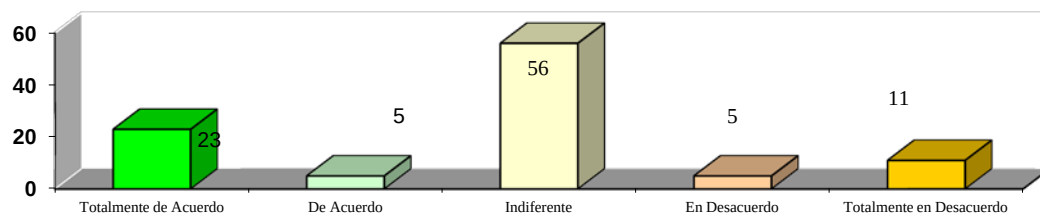
Ítem 10. Se mejora la gestión financiera mediante el ahorro de tiempo que genera la realización de transacciones bancarias a través de internet

**Tabla 10**  
**Mejora de la Gestión Financiera Mediante el Ahorro de Tiempo que Genera la Realización de Transacciones Bancarias a través de Internet**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 10                  | 23             |
| De Acuerdo               | 2                   | 5              |
| Indiferente              | 25                  | 56             |
| En Desacuerdo            | 2                   | 5              |
| Totalmente en Desacuerdo | 5                   | 11             |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 10**  
**Mejora de la Gestion Financiera Mediante el Ahorro de Tiempo que Genera la Realizacion de Transacciones Bancarias a través de Internet**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 10 (2015)

**Análisis:** El gráfico muestra que el 56 por ciento contestó indiferente, 23 por ciento totalmente de acuerdo, 11 por ciento totalmente en desacuerdo, 5 por ciento de acuerdo y 5 por ciento en desacuerdo, evidenciando que no existe una tendencia definida con respecto a si se mejora la gestión financiera mediante el ahorro de tiempo que genera la realización de transacciones bancarias a través de internet. Sin embargo, los autores citados en el marco teórico afirman que la banca a través de la Web, es capaz de incrementar la rentabilidad de las actividades, tanto para el banco como para los usuarios, quienes podrán ahorrar tiempo y dinero.

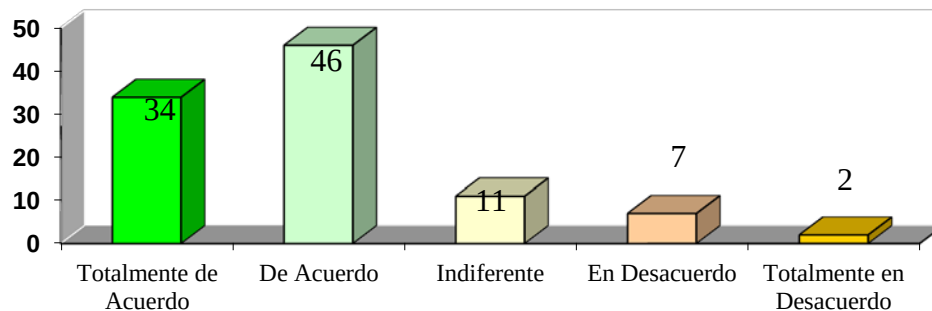
Ítem 11. Las transacciones bancarias a través de internet proporcionan ahorros de dinero a favor de la gestión financiera de la entidad

**Tabla 11**  
**Las Transacciones Bancarias a través de Internet Proporcionan Ahorros de Dinero a Favor de la Gestión Financiera de la Entidad**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 15                  | 34             |
| De Acuerdo               | 20                  | 46             |
| Indiferente              | 5                   | 11             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 1                   | 2              |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 11**  
**Las Transacciones Bancarias a través de Internet Proporcionan Ahorros de Dinero a Favor de la Gestión Financiera de la Entidad**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 11 (2015)

**Análisis:** El 46 por ciento de acuerdo, 34 por ciento totalmente de acuerdo, 11 por ciento indiferente, 7 por ciento en desacuerdo y 2 por ciento totalmente en desacuerdo, demostrando que las transacciones bancarias a través de internet según la mayor parte de los consultados ( $34 + 46 = 80$ ), proporcionan ahorros de dinero a favor de la gestión financiera de la entidad. En efecto, el solo hecho de que este tipo de transacciones reduzcan el tiempo de trabajo de los colaboradores, podría no solo mejorar la rentabilidad de la organización sino aportar ahorros adicionales tanto para los clientes como para la entidad.

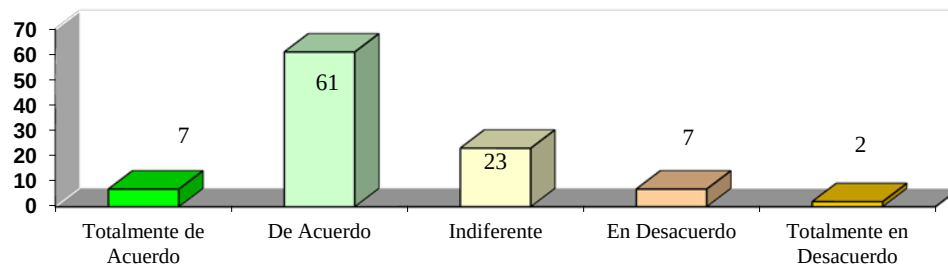
Ítem 12. Los servicios financieros ofrecidos por el BOD a través de internet proporcionan respuestas inmediatas

**Tabla 12**  
**Respuestas Inmediatas de los Servicios Financieros Ofrecidos por el BOD a través de Internet**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 3                   | 7              |
| De Acuerdo               | 27                  | 61             |
| Indiferente              | 10                  | 23             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 1                   | 2              |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 12**  
**Respuestas Inmediatas de los Servicios Financieros Ofrecidos por el BOD a través de Internet**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 12 (2015)

**Análisis:** Como se observa en el gráfico, el 61 por ciento contestó de acuerdo, el 23 por ciento indiferente, 7 por ciento totalmente de acuerdo, 7 por ciento en desacuerdo y 2 por ciento totalmente en desacuerdo, indicando que los servicios financieros ofrecidos por el BOD a través de internet proporcionan respuestas inmediatas. De esta manera, destaca la velocidad de respuesta que pueden obtener los clientes mediante el uso de las TIC, las cuales pueden ser empleadas las 24 horas del día, los 365 días del año y mediante el uso de un computador ubicado a cualquier distancia.

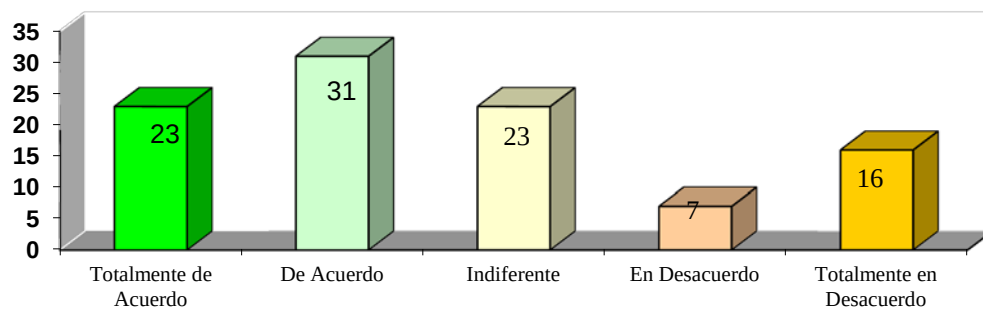
Ítem 13. Tiene mejor interacción con el banco mediante los servicios financieros que ofrece a través de internet

**Tabla 13**  
**Tiene Mejor Interacción con el Banco Mediante los Servicios Financieros que Ofrece a través de Internet**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 10                  | 23             |
| De Acuerdo               | 14                  | 31             |
| Indiferente              | 10                  | 23             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 7                   | 16             |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 13**  
**Tiene Mejor Interacción con el Banco Mediante los Servicios Financieros que Ofrece a través de Internet**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 13 (2015)

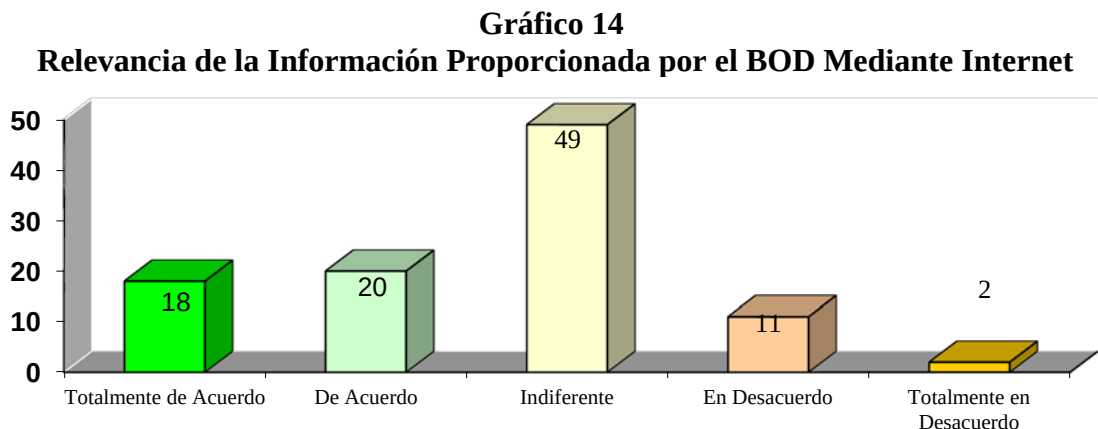
**Análisis:** El gráfico muestra que 31 por ciento de acuerdo, 23 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 23 por ciento indiferente, 16 por ciento totalmente en desacuerdo y 7 por ciento en desacuerdo, evidenciando que en un poco más de la mitad de los casos se tiene mejor interacción con el banco mediante los servicios financieros que ofrece a través de internet. Estos resultados coinciden con los planteamientos expuestos por los autores citados en el marco teórico, quienes afirman que la interacción que se propicia a través de la Web permite a los clientes realizar las transacciones bancarias desde la comodidad de su hogar.

Ítem 14. Es relevante la información proporcionada por el BOD mediante internet

**Tabla 14**  
**Relevancia de la Información Proporcionada por el BOD Mediante Internet**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 8                   | 18             |
| De Acuerdo               | 9                   | 20             |
| Indiferente              | 21                  | 49             |
| En Desacuerdo            | 5                   | 11             |
| Totalmente en Desacuerdo | 1                   | 2              |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 14 (2015)

**Análisis:** El 49 por ciento contestó indiferente, 20 por ciento de acuerdo, 18 por ciento totalmente de acuerdo, 11 por ciento en desacuerdo y 2 por ciento totalmente en desacuerdo, revelando que no existe una tendencia definida con respecto a si es relevante la información proporcionada por el BOD mediante internet, aun cuando una porción menos significativa de la muestra afirma que dicha información es importante. Cabe destacar que de acuerdo con los autores citados en el marco teórico, los mensajes que se obtienen a través de internet han sido una vía para hacer actividades de consulta de saldos, verificación de pagos, recargas, entre otras transacciones que adicionalmente incorporan ahorros de costo y modernización.

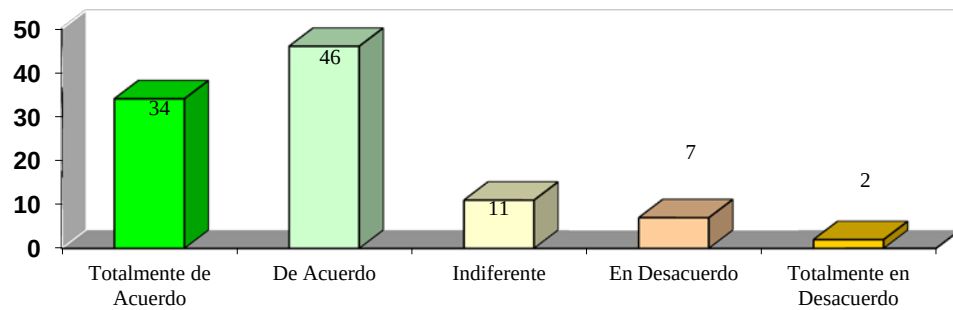
Ítem 15. La interacción con el cliente a través de internet permite incrementar la fluidez de las transacciones financieras.

**Tabla 15**  
**La Interacción con el Cliente a través de Internet Permite Incrementar la Fluidez de las Transacciones Financieras**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 15                  | 34             |
| De Acuerdo               | 20                  | 46             |
| Indiferente              | 5                   | 11             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 1                   | 2              |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 15**  
**La Interacción con el Cliente a través de Internet Permite Incrementar la Fluidez de las Transacciones Financieras**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 15 (2015)

**Análisis:** El gráfico muestra que el 46 por ciento contestó de acuerdo, 34 por ciento totalmente de acuerdo, 11 por ciento indiferente, 7 por ciento en desacuerdo y 2 por ciento totalmente en desacuerdo, evidenciando que la interacción con el cliente a través de internet permite incrementar la fluidez de las transacciones financieras. Tal como lo afirman los autores citados en el marco teórico la banca online facilita la interacción con el cliente, debido a que otorga la posibilidad de proporcionar un servicio personalizado para ayudarle en la realización de transacciones bancarias.

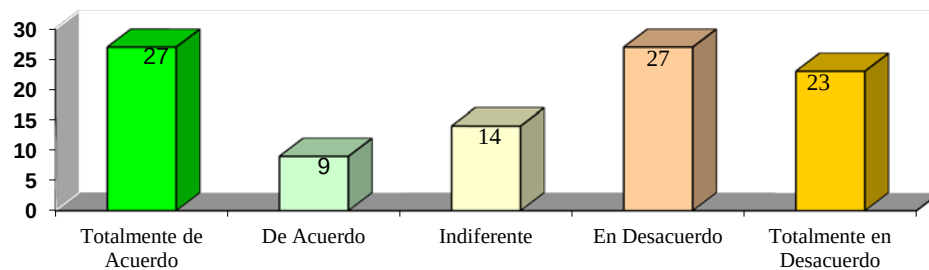
Ítem 16. Es útil realizar transacciones bancarias mediante internet

**Tabla 16**  
**Utilidad de Realizar Transacciones Bancarias Mediante Internet**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 12                  | 27             |
| De Acuerdo               | 4                   | 9              |
| Indiferente              | 6                   | 14             |
| En Desacuerdo            | 12                  | 27             |
| Totalmente en Desacuerdo | 10                  | 23             |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 16**  
**Utilidad de Realizar Transacciones Bancarias Mediante Internet**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 16 (2015)

**Análisis:** El 27 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 27 por ciento en desacuerdo, 23 por ciento totalmente en desacuerdo, 14 por ciento indiferente y 9 por ciento de acuerdo, revelando que según la mitad de los consultados no es útil realizar transacciones bancarias mediante internet, aun cuando una porción menos significativa de la muestra opinó lo contrario. Cifras que están en contra de lo expuesto por los autores citados en el marco teórico quienes afirman que los servicios financieros a través de internet pueden trasladar la reducción de sus costos operativos a los clientes disminuyendo sus costos financieros o incrementando la rentabilidad de los productos que ofrecen. Además, internet elimina cualquier frontera física y permite realizar las transacciones financieras en aquellos mercados donde su costo es más reducido.

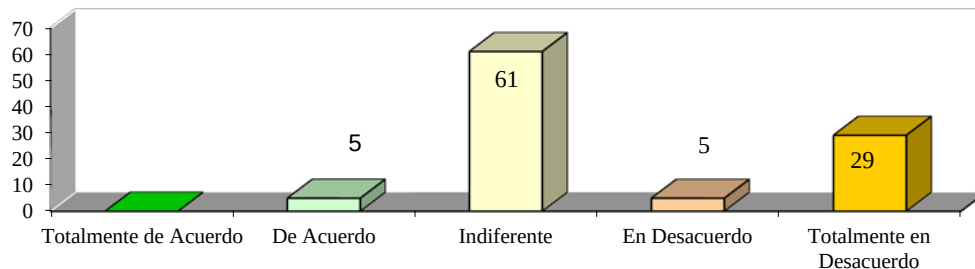
Ítem 17. Internet permite recibir retroalimentación continua de las transacciones financieras que realiza

**Tabla 17**  
**Internet Permite Recibir Retroalimentación Continua de las Transacciones Financieras que Realiza**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 0                   | 0              |
| De Acuerdo               | 2                   | 5              |
| Indiferente              | 27                  | 61             |
| En Desacuerdo            | 2                   | 5              |
| Totalmente en Desacuerdo | 13                  | 29             |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 17**  
**Internet Permite Recibir Retroalimentación Continua de las Transacciones Financieras que Realiza**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 17 (2015)

**Análisis:** El 61 por ciento contestó indiferente, el 29 por ciento totalmente en desacuerdo, 5 por ciento de acuerdo y 5 por ciento en desacuerdo, demostrando que no existe una tendencia específica con respecto a si internet permite recibir retroalimentación continua de las transacciones financieras que realiza, aunque una porción menos significativa de la muestra niega tal afirmación. Los resultados arrojados por este ítem, ponen de manifiesto el poco conocimiento que tienen los clientes sobre las actividades que proporcionan los canales electrónicos a través de internet, ya que estos servicios otorgan a los usuarios la posibilidad de revisar las veces que se requiera los movimiento efectuados.

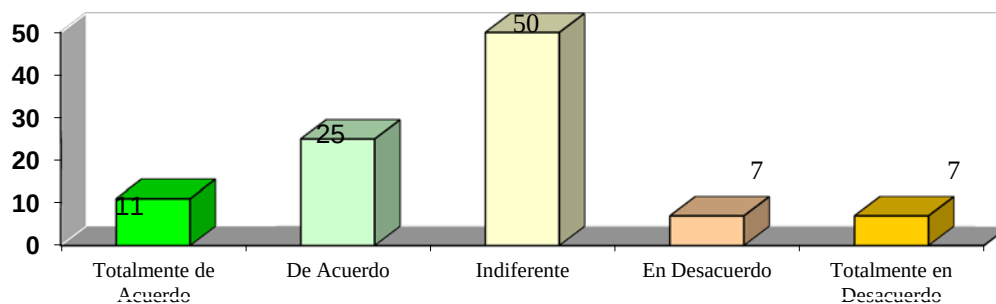
Ítem 18. A través de internet se reciben servicios financieros bancarios de calidad

**Tabla 18**  
**A través de Internet se Reciben Servicios Financieros Bancarios de Calidad**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 5                   | 11             |
| De Acuerdo               | 11                  | 25             |
| Indiferente              | 22                  | 50             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 3                   | 7              |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 18**  
**A través de Internet se Reciben Servicios Financieros Bancarios de Calidad**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 18 (2015)

**Análisis:** El 50 por ciento contestó indiferente, 25 por ciento de acuerdo, 11 por ciento totalmente de acuerdo, 7 por ciento en desacuerdo y 7 por ciento totalmente en desacuerdo, evidenciando que no existe una tendencia definida a partir de la cual se indique si a través de internet se reciben servicios financieros bancarios de calidad, aunque una porción menos significativa de la muestra lo afirma. Cabe destacar que según los autores citados en el marco teórico la calidad de las transacciones financieras vía internet está garantizada, porque todo depende de los datos que sean introducidos por los usuarios, aun cuando el banco cuenta con medidas de seguridad para rechazar errores.

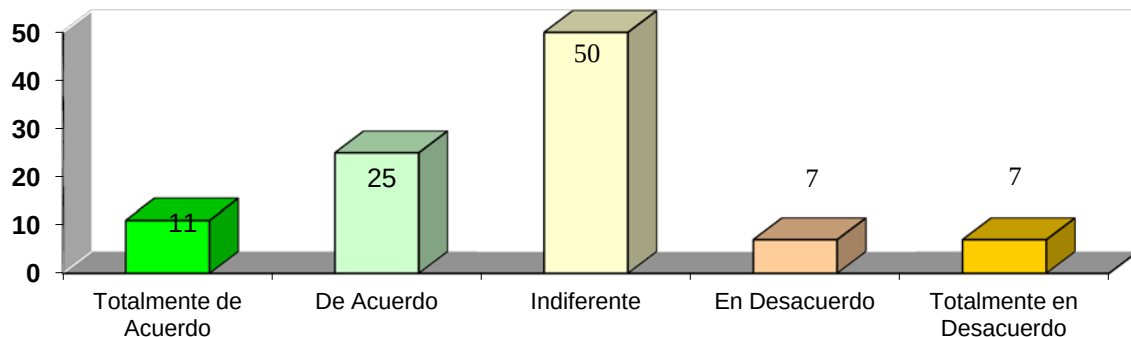
Ítem 19. El banco adapta los servicios financieros por internet a los intereses/beneficios presentes y futuros clientes

**Tabla 19**  
**El Banco Adapta los Servicios Financieros por Internet a los Intereses/Beneficios Presentes y Futuros Clientes**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 5                   | 11             |
| De Acuerdo               | 11                  | 25             |
| Indiferente              | 22                  | 50             |
| En Desacuerdo            | 3                   | 7              |
| Totalmente en Desacuerdo | 3                   | 7              |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 19**  
**El Banco Adaptar los Servicios Financieros por Internet a los Intereses/Beneficios Presentes y Futuros Clientes**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 19 (2015)

**Análisis:** El 50 por ciento contestó indiferente, 25 por ciento de acuerdo, 11 por ciento totalmente de acuerdo, 7 por ciento en desacuerdo y 7 por ciento totalmente en desacuerdo, evidenciándose que no existe una tendencia definida con respecto a si el banco adapta los servicios financieros por internet a los intereses/beneficios presentes y futuros clientes. De esta manera, destaca el poco conocimiento que tienen los clientes del BOD con respecto a las bondades que brindan las TIC en la ejecución de servicios financieros que van en beneficio de los usuarios.

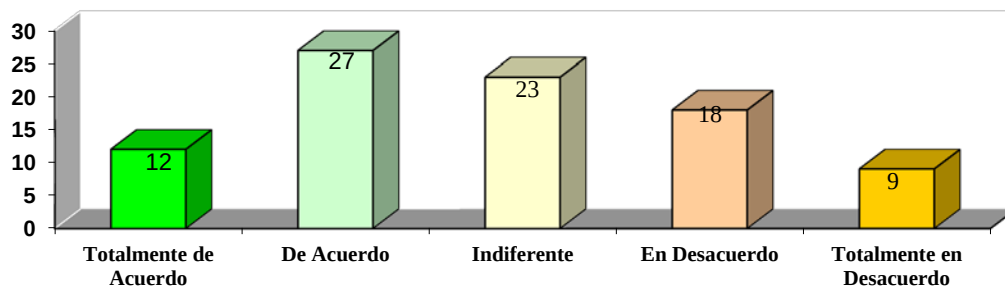
Ítem 20. Los procesos tecnológicos del BOD facilitan la planificación de las finanzas personales

**Tabla 20**  
**Los Procesos Tecnológicos del BOD Facilitan la Planificación de las Finanzas Personales**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 10                  | 23             |
| De Acuerdo               | 12                  | 27             |
| Indiferente              | 10                  | 23             |
| En Desacuerdo            | 8                   | 18             |
| Totalmente en Desacuerdo | 4                   | 9              |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 20**  
**Los Procesos Tecnológicos del BOD Facilitan la Planificación de las Finanzas Personales**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 20 (2015)

**Análisis:** Como se observa en el gráfico el 27 por ciento contestó de acuerdo, 23 por ciento totalmente de acuerdo, 23 por ciento indiferente, 18 por ciento en desacuerdo y 9 por ciento totalmente en desacuerdo, revelando que según la mitad de los consultados, los procesos tecnológicos del BOD facilitan la planificación de las finanzas personales. Evidentemente, mediante las TIC los clientes del BOD tienen la oportunidad de revisar sus movimientos, obtener estados de cuenta y conocer las transacciones que han realizado en meses anteriores. Por ello, se considera una herramienta de gran valor para la planeación, aun cuando existen personas que opinan lo contrario.

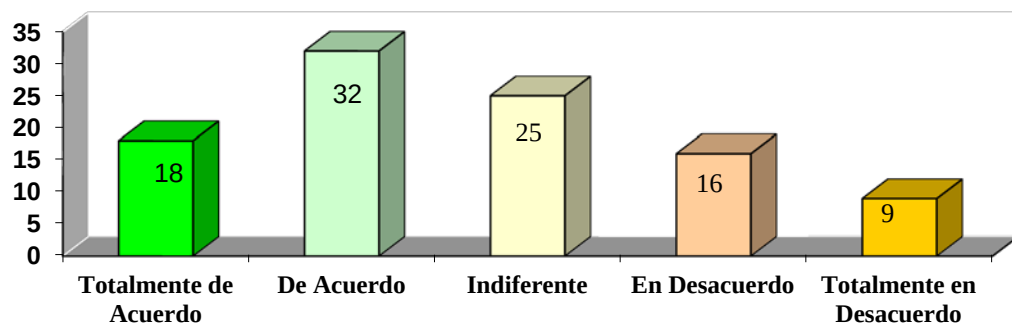
Ítem 21. Se mejora la organización de las actividades financieras mediante el uso de las TIC ofrecidas por el BOD

**Tabla 21**  
**Mejora la Organización de las Actividades Financieras Mediante el Uso de las TIC Ofrecidas por el BOD**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 8                   | 18             |
| De Acuerdo               | 14                  | 32             |
| Indiferente              | 11                  | 25             |
| En Desacuerdo            | 7                   | 16             |
| Totalmente en Desacuerdo | 4                   | 9              |
| <b>Total</b>             | <b>44</b>           | <b>100%</b>    |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 21**  
**Mejora la Organización de las Actividades Financieras Medianre el Uso de las TIC Ofrecidas por el BOD**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 21 (2015)

**Análisis:** El gráfico muestra que el 32 por ciento respondió de acuerdo, 25 por ciento indiferente, 18 por ciento totalmente de acuerdo, 16 por ciento en desacuerdo y 9 por ciento totalmente en desacuerdo, evidenciando que, según la mitad de los consultados, se mejora la organización de las actividades financieras mediante el uso de las TIC ofrecidas por el BOD. En efecto, las tecnologías de información y comunicación tienen la posibilidad de ordenar datos, transacciones o cualquier otra tarea que sea realizada por los usuarios por tipo de actividad, fecha, hora, entre otros.

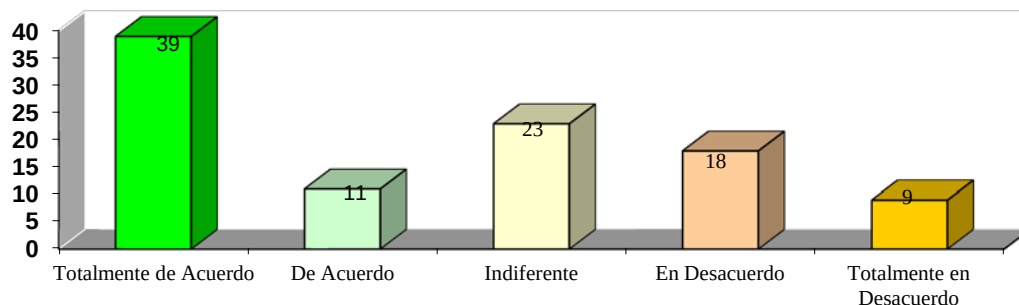
Ítem 22. Las TIC empleadas por el BOD están dirigidas a beneficiar al cliente

**Tabla 22**  
**Las TIC Empleadas por el BOD están Dirigidas a Beneficiar al Cliente**

| Alternativas             | Frecuencia Absoluta | Porcentaje (%) |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Totalmente de Acuerdo    | 17                  | 39             |
| De Acuerdo               | 5                   | 11             |
| Indiferente              | 10                  | 23             |
| En Desacuerdo            | 8                   | 18             |
| Totalmente en Desacuerdo | 4                   | 9              |
| Total                    | 44                  | 100%           |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos (2015)

**Gráfico 22**  
**Las TIC Empleadas por el BOD están Dirigidas a Beneficiar al Cliente**



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 22 (2015)

**Análisis:** El 39 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 23 por ciento indiferente, 18 por ciento en desacuerdo, 11 por ciento de acuerdo y 9 por ciento totalmente en desacuerdo, indicando que la mitad de los clientes consultados consideran que las TIC empleadas por el BOD están dirigidas a beneficiar al cliente. No obstante, debe reflexionarse sobre la otra mitad de los clientes que desconocen los beneficios que pueden obtener a través de las TIC utilizadas por el banco. Por lo tanto, destaca el poco conocimiento de parte de los usuarios con respecto a las ventajas que pueden obtener mediante los servicios financieros proporcionados por el BOD a través de las TIC.

**Objetivo 3:** Determinar la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD.

**Cuadro 4**  
**Resultados del Guión de Entrevista**

| Ítem                                                                                                                                                                 | Favor Explique:                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítem 1. El uso de las TIC ¿permite controlar los costos operativos?                                                                                                  | Sí, permite la reducción del centro de gastos y costos, que van desde papel, insumos, consumibles y personal.                                                     |
| Ítem 2. ¿Pueden controlarse las mejoras generadas en la comunicación con los clientes a través del uso de la TIC?                                                    | Sí, el control se realiza basado en las estadísticas del sistema online.                                                                                          |
| Ítem 3. ¿Son empleadas las TIC para proporcionar información sobre las oportunidades que brinda el sistema financiero con miras a incrementar el número de clientes? | Sí permanentemente se presentan por la pagina campañas y promociones vigentes con sus beneficios, además de enviar email a los clientes con la misma información. |
| Ítem 4. ¿Las TIC son determinantes para controlar la eficiencia de la gestión financiera?                                                                            | Sí gracias a la tecnología es posible obtener datos que permitan controlar con mayor eficiencia la gestión financiera.                                            |
| Ítem 5. ¿Se controla el comportamiento de los clientes ante los servicios financieros ofrecidos por el banco a través de internet?                                   | Sí, el sistema permite realizar un monitoreo de las operaciones de los clientes velando porque estas se ajusten al perfil del mismo                               |
| Ítem 6. ¿Se han realizado inversiones con miras a controlar la infraestructura tecnológica y la oferta de los servicios financieros a los clientes?                  | Sí, efectivamente contamos con un equipo multidisciplinario en el área, encargado de mantener actualizado el sistema y nuevos equipos.                            |
| Ítem 7. ¿Es controlada la recuperación de las inversiones realizadas por el BOD para proporcionar servicios a través de internet?                                    | Sí, forma parte de la gestión de retorno y factibilidad de la inversión.                                                                                          |

Cuadro 4 (Cont.)

| Ítem                                                                                                                                    | Favor Explique:                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítem 8. ¿Ha sido necesario recurrir a fuentes de financiación para fortalecer las TIC y controlar el acceso de los clientes a internet? | Sí, se realiza inversión con capital propio, la gerencia mantiene un presupuesto destinado a las TIC                                                                                      |
| Ítem 9. ¿Las TIC proporcionan registros a partir de los cuales se generan mejores controles sobre el acceso de los clientes?            | Sí, cada una de las operaciones queda registrada para su control y atención de mejoras.                                                                                                   |
| Ítem 10. ¿El BOD cuenta con un software capaz de adaptarse a las nuevas exigencias de los clientes?                                     | Sí, el proveedor de servicio se encarga de mantener actualizado y revisando las incidencias para corregir errores                                                                         |
| Ítem 11. Con el transcurrir del tiempo ¿Será necesario incrementar el hardware para fortalecer la plataforma tecnológica del BOD?       | Sí, posiblemente debamos adaptarnos a las nuevas tecnologías de información, estamos en constante innovación, por lo que si es necesario incrementar o actualizar el software lo haremos. |

Fuente: Elaboración Propia (2015)

**Análisis:** Como se observa en el cuadro precedente, el gerente regional de finanzas del BOD contestó afirmativamente, cuando fue consultados sobre si el uso de las TIC permite controlar los costos operativos (ítem 1), agregando que permite la reducción del centro de gastos y costos, que van desde papel, insumos, consumibles y personal. Resultados que coinciden con lo expuesto por los autores citados en el marco teórico quienes afirman que la banca por internet ocasiona tantos tipos de ahorro de forma paralela que podría en un futuro llegar a sustituir la oficina bancaria.

Por otra parte, con respecto a la pregunta ¿pueden controlarse las mejoras generadas en la comunicación con los clientes a través del uso de la TIC? (ítem 2), la respuesta obtenida fue sí, el control se realiza basado en las estadísticas del sistema

online. En efecto, las transacciones vía internet dejan soportes de todos los movimientos efectuados. Por consiguiente, proporcionan la documentación necesaria para establecer controles y planificar los resultados de la gestión.

Ahora bien, con respecto a si son empleadas las TIC para proporcionar información sobre las oportunidades que brinda el sistema financiero con miras a incrementar el número de clientes (ítem 3), el gerente contestó afirmativamente, a lo cual agregó: permanentemente se presentan por la pagina campañas y promociones vigentes con sus beneficios, además de enviar email a los clientes con la misma información. Resultados que constituyen una fortaleza para el buen desarrollo de la gestión financiera realizada por el BOD, ya que de esta forma se realiza publicidad y se podría incrementar el número de clientes.

De igual forma, cuando se consultó sobre si las TIC son determinantes para controlar la eficiencia de la gestión financiera (ítem 4), la respuesta obtenida fue sí gracias a la tecnología es posible obtener datos que permitan controlar con mayor eficiencia la gestión financiera. Evidentemente, tal como lo afirman los autores citados en el marco teórico, las TIC proporcionan diversos mecanismos de control, los cuales son capaces de proporcionar detalles minuciosos de las operaciones y por consiguiente, de determinar qué tan eficiente es la gestión financiera desarrollada por el BOD.

En lo que respecta al control del comportamiento de los clientes ante los servicios financieros ofrecidos por el banco a través de internet (ítem 5), la respuesta obtenida fue afirmativa debido a que el sistema permite realizar un monitoreo de las operaciones de los clientes velando porque estas se ajusten al perfil del mismo. Lo antes expuesto, es fundamental para el establecimiento de estrategias de captación y satisfacción al cliente, por lo tanto, se puede afirmar que las actividades realizadas

por los usuarios constituyen un elemento fundamental para dirigir las operaciones que deben ser ofertadas por el BOD a sus clientes.

Asimismo, cuando se preguntó si se han realizado inversiones con miras a controlar la infraestructura tecnológica y la oferta de los servicios financieros a los clientes (ítem 6), el gerente regional de finanzas contestó sí, efectivamente el banco con un equipo multidisciplinario en el área, encargado de mantener actualizado el sistema y nuevos equipos. De esta forma, se destaca que la institución está atenta a proporcionar un servicio por internet de calidad a sus clientes, motivo por el cual cuenta con un grupo de profesionales dispuestos a aplicar las acciones correctivas que sean necesarias a la hora de que puedan presentarse contratiempos inesperados.

Ahora bien, con respecto a si es controlada la recuperación de las inversiones realizadas por el BOD para proporcionar servicios a través de internet (ítem 7), el gerente contestó sí, forma parte de la gestión de retorno y factibilidad de la inversión. Evidenciándose de esta manera, que el banco constata que el dinero invertido en la actualización de su tecnología para proporcionar a los clientes servicios vía internet, está retribuyendo los beneficios económicos necesarios para continuar realizando inyecciones de dinero en la modernización electrónica de los servicios.

Por otra parte, con respecto a si ha sido necesario recurrir a fuentes de financiación para fortalecer las TIC y controlar el acceso de los clientes a internet (ítem 8), el gerente respondió sí, además se realiza inversión con capital propio y la gerencia mantiene un presupuesto destinado a las TIC, lo cual indica que es beneficioso desde el punto de vista económico para el BOD impulsar las TIC, debido a que incurre tanto al crédito como al capital propio para obtener los recursos necesarios y fortalecer la infraestructura tecnológica.

Ahora bien, cuando se consultó sobre si las TIC proporcionan registros a partir de los cuales se generan mejores controles sobre el acceso de los clientes (ítem 9), la respuesta obtenida fue sí, cada una de las operaciones queda registrada para su control y atención de mejoras. En efecto, las transacciones bancarias vía internet, proporcionan la posibilidad de controlar de manera específica el acceso de los usuarios, permitiendo, además, conocer cuántos intentos ha realizado cada cliente, si la operación fue exitosa o no y en que parte del procedimiento se experimentaron trabas.

Por otra parte, a la pregunta el BOD cuenta con un software capaz de adaptarse a las nuevas exigencias de los clientes (ítem 10), la respuesta del gerente fue afirmativa, a lo cual agregó que el proveedor de servicio se encarga de mantener actualizado y revisando las incidencias para corregir errores. De esta forma, se destaca que la plataforma tecnológica con la cual cuenta la institución estudiada es capaz de emplear nueva tecnología y ampliar los beneficios que son ofertados a los usuarios.

En lo que respecta a la interrogante: con el transcurrir del tiempo será necesario incrementar el hardware para fortalecer la plataforma tecnológica del BOD (ítem 11), la respuesta obtenida fue sí, posiblemente se deben adaptar a las nuevas tecnologías de información, se está en constante innovación, por lo que si es necesario incrementar o actualizar el software se hará. Resultados que hablan de la buena disposición que tienen el banco para actualizar y mejorar su plataforma tecnológica con miras a incrementar tanto los servicios como los beneficios financieros que puede obtener mediante el empleo de la internet.

## **SECCIÓN V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

La culminación de la evaluación del uso de las TIC en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua, llevó a las siguientes conclusiones:

La descripción de la situación actual de las TIC en las transacciones activadas por el BOD (Objetivo Específico N° 1), permitió determinar que los clientes en un 52 por ciento no hacen uso de las tecnologías de información y comunicación para realizar transacciones bancarias, debido a que consideran que no pueden emplear las TIC de manera sencilla y sin dificultades, el temor de acceder inadecuadamente que ocasiona rechazo a usar la Web para realizar transacciones e inseguridad, lo cual los lleva a preferir dirigirse a la oficina bancaria antes de emplear internet para realizar sus transacciones bancarias y a manifestar que a pesar de los beneficios, se resiste a utilizar la tecnología para acceder a los servicios financieros ofertados por el banco.

No obstante, existe una menor proporción de clientes que realizan a través de internet consultas de saldo, transferencias de fondos, depósitos, pago de tarjetas de crédito y pago de servicios. Adicionalmente, consideran que las transacciones ofertadas a través de la Web están adaptadas a sus necesidades aun cuando no existe una tendencia con respecto a si logran o no cumplir sus expectativas con el uso de internet para la ejecución de las transacciones bancarias.

Por otra parte, la identificación del alcance de los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos en el BOD (Objetivo Específico N° 2), permitió concluir que no existe una tendencia definida con respecto a si se

mejora la gestión financiera mediante el ahorro de tiempo, la relevancia de la información proporcionada por el BOD, la recepción de retroalimentación continua de las transacciones financieras realizadas, de servicios de calidad y la adaptación a los intereses/beneficios presentes y futuros de los clientes.

Sin embargo, los clientes están conscientes de que las transacciones bancarias a través de internet proporcionan ahorros de dinero a favor de la gestión financiera de la entidad. Asimismo, los servicios financieros ofrecidos por el BOD proporcionan respuestas inmediatas, mejoran la interacción con el banco, permiten incrementar la fluidez de las transacciones financieras, facilitan la planificación de las finanzas personales, mejoran la organización de las actividades financieras y están dirigidas a beneficiar al cliente

Ahora bien, la determinación de la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD (Objetivo Específico N° 3), llevó a concluir que el uso de las TIC permite controlar los costos operativos, ya que elimina el uso del papel y disminuye el tiempo dedicado por los trabajadores a prestar servicios personalizados a los clientes, incrementando, de esta manera, la rentabilidad de las operaciones realizadas por el banco.

De igual forma, el elemento control se hace eficiente en la gestión financiera mediante el empleo de las transacciones electrónicas, las cuales aportan mejoras en la comunicación que establece la organización con sus clientes, ya que permite obtener estadísticas de las operaciones realizadas por el sistema online, proporcionan información a los clientes sobre las oportunidades que brinda el BOD con miras a generar un incremento de los usuarios, facilitan el conocimiento del comportamiento de las personas que utilizan los servicios financieros ofrecidos por la institución, así como también, el monitoreo de cada una de las operaciones realizadas, además del registros general de los movimientos, generándose, de esta manera, los soportes

requeridos para el establecimiento de mejores controles sobre el acceso de los clientes y sobre la gestión financiera desarrollada por la entidad.

Por ello, se concluye que el banco ha realizado inversiones en la infraestructura tecnológica con miras a estimular la oferta de servicios y obtener el retorno de los recursos monetarios necesario para proporcionar la oportunidad de contar con un software capaz de adaptarse a las nuevas exigencias de los clientes, mantenerse actualizado y de ser suficientemente verificado para facilitar la detección de errores, corregir las desviaciones y fortalecer la plataforma tecnológica del BOD de manera constante e incorporando la innovación que sea requerida para proporcionar mejoras a la gestión financiera desarrollada tanto por los clientes como por la institución.

### **Recomendaciones**

A continuación se presenta una serie de sugerencias, dirigidas a las siguientes instancias:

#### ***Al Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua.***

- Ofrecer talleres en donde se enseñe a los clientes las oportunidades que proporciona la banca a través de internet, para de esta manera, relacionarlos con las transacciones electrónicas y la calidad de servicio proporcionada por el BOD.
- Concienciar que entre las razones por las cuales los clientes no han aceptado los servicios electrónicos proporcionados a través de internet se encuentra la preferencia por las oficinas bancarias tradicionales, la dificultad en su utilización, el temor a no poder hacer la transacción correctamente y el desconocimiento de la forma de utilizarlos; con el fin de emprender operativos capaces de contrarrestar esas percepciones.

- Hacer énfasis en los beneficios que proporciona el BOD mediante los servicios financieros que ofrece a través de internet, para impulsar a los clientes hacia el uso intensivo de la Web y romper la resistencia a emplear la tecnología para acceder a los servicios financieros ofertados por el banco.

- Seguir haciendo uso de internet para obtener ahorros de tiempo y dinero, además de información relevante, retroalimentación continua de las transacciones realizadas por los clientes, entre otros beneficios que van a favor del incremento de la rentabilidad del BOD.

- Continuar fortaleciendo la plataforma tecnológica que permite ofertar servicios financieros a través de internet, con el objeto de seguir reduciendo los costos operativos e incrementar la rentabilidad del banco.

***A los Clientes del Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua***

- Realizar prácticas con los servicios financieros ofrecidos por el BOD a través de internet, a fin de obtener experiencia en su utilización y borrar la imagen que lleva a pensar en la dificultad.

- Concientizar que la banca a través de internet ofrece una serie de beneficios que, con el transcurrir del tiempo, podrían contribuir a disminuir las visitas que se realizan a las oficinas bancarias, lo cual genera ahorros de tiempo y dinero, tanto para el BOD como para el cliente.

- Continuar con la preferencia que hasta el presente han tenido de visitar las oficinas bancarias, sin que con ello, se deje de interactuar con los servicios financieros ofrecidos por el BOD a través de internet, a fin de poder acceder a los beneficios que ofrece.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Ahumada, S. (2013). **Crece la Importancia de la Banca por Internet. Boletín Tecnología y Negocios.** No. 90. Marzo 21, 2013. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.select.com.mx>. [Consulta: 2015, Marzo 14].
- Arias, F. (2012). **El Proyecto de la Investigación.** (8a. ed.). Caracas: Episteme.
- Armas, M. (2011). **Banca Virtual una Vía para la Inclusión.** Caracas: El Universal. Lunes 16 de mayo de 2011.
- Asociación Bancaria de Venezuela (2011). **Cincuentenario de la Asociación Bancaria de Venezuela (1959 – 2009).** Caracas: Revista El Desafío de la Historia. Año 2 N° 15, pp. 44-53.
- Banco Mundial (2014). **Private Participation in Infrastructure Projects.** [Documento en línea]. Disponible: <http://ppi.worldbank.org>. [Consulta: 2014, noviembre 8].
- Banco Occidental de Descuento (BOD, 2015). **Servicio al Cliente.** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.bod.com.ve/servicios-adicionales/banca-electr%C3%B3nica-persona/bodinternet/> [Consulta: 2014, noviembre 8].
- Bolívar, F. (2011). **Teoría de Sistemas, Cambio y Desarrollo Organizacional.** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.slideshare.net/freddybolivar1/-teora-de-sistemas-cambio-y-desarrollo-organizacional>. [Consulta: 2015, Abril 16]
- Cabero, J. (2003). **Replantando la Tecnología Educativa.** Bogota: Comunicar, 21, 2003, (ISSN: 1134-3478), p 23-30.
- Calderón, E. (2011). **Modelo de Desarrollo del Talento Humano para el Personal del Sector Financiero Basado en el Enfoque de Organizaciones Inteligentes,** Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Carrillo, J. (2011). **Desarrollo de las TIC y la Formación Profesional del Talento Humano Perteneciente a las Empresas del Sector Alimenticio del Estado Aragua.** Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de Carabobo, Campus La Morita.
- Casamayor, G. (2011). **La Formación On Line: una Mirada Integral.** Barcelona: Graó

- Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR, 2011). **Las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Formación Profesional**. Montevideo: Organización Internacional del Trabajo.
- Chiavenato, I. (2012). **Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones**. (9a. ed.). México: McGraw Hill.
- Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, 2013). **Implications of Applying the new definition of “ICT Goods”**. [Documento en línea]. Disponible: [http://new.unctad.org/Documents/ICTpor ciento20sector-/ICTA\\_-TN\\_1\\_unedited.PDF](http://new.unctad.org/Documents/ICTpor ciento20sector-/ICTA_-TN_1_unedited.PDF) [Consulta: 2014, Noviembre 15]
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. (2009). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908 de fecha 15 de Febrero de 2009.
- Court, V. (2012). **Generación de Proyectos I (Compilación)**. Caracas: Instituto Internacional de Andragogía.
- Di Trolío, S. (2013). **Uso y Apropiación de las TIC**. Bogotá: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Javeriana.
- Fernández, D. (2012). **Propuesta de Herramientas TIC como Apoyo a la Gestión Financiera en el Sector Metalmecánico del Estado Aragua**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad Bicentennial de Aragua, San Joaquín de Turmero.
- Galán, V. (2014). **Crece Uso en Banca de Medios Electrónicos**. México: Reforma.
- González, A. (2012). **Conocimiento, Innovación y Crecimiento Económico**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.madrimasd.org/revista/revista-especial1/articulos/gonzalez.asp> [Consulta: 2015, Abril 15]
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013). **Metodología de la Investigación** (6a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S. A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista:(2013). **Metodología de la Investigación** (6a.ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S. A.
- Hurtado, D. (2011). **Teoría General de Sistemas: un Enfoque hacia la Ingeniería de Sistemas**. (2a. ed). México: Kindle Edition.

- Hurtado, J. (2012). **Metodología de la Investigación Holística**. (3a. ed.). Caracas: SYPAL
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). **El Proceso de la Investigación Científica**. (5a. ed.). Caracas: Limusa.
- Larraín, C. (2013). **Perspectivas de la Banca por Internet. El Kybalió Economico**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.elkybalion.cl/columnas/larra5-1-00.htm>. [Consulta: 2015, Febrero 3].
- Lassala, C., Ruiz, C. y Sanz, S. (2011). **Los Servicios Financieros en Internet: Un Estudio de las Decisiones de Compra**. España: Boletín Económico de ICE N° 2906 del 01 al 15 de Marzo de 2011.
- Ley de Instituciones del Sector Bancario (2011)**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.527 de fecha 2 de Marzo de 2011.
- Martínez, G. (2013). **Modelo de Transferencia de Conocimiento entre Centros de Formación Profesional Reglada y Empresas Apoyado en TIC**. Tesis doctoral no publicada. Universidad Pontificia de Salamanca, Madrid.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2013). **Enfoques Estratégicos Sobre la TIC en Educación en America Latina y el Caribe**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/ticsesp.pdf> [Consulta: 2014, Diciembre 15]
- Ortiz, C. (2012). **La Banca Electrónica**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.slideshare.net/rjgm/diapositivas-de-los-ortiz> [Consulta: 2015, Octubre 14].
- Palella, S. y Martins, F. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (4a. ed.). Caracas: Fedupel.
- Pérez, M. (2012). **Resumen de la Teoría General de Sistemas**. [Documento en línea]. Disponible: <https://sites.google.com/site/uvgjuniodic2012/teoria-general-de-sistemas-1> [Consulta: 2015, Abril 17]
- Prieto, A. (2012). **Conocimiento, Información y Comunicación para la Inclusión Social**. [Documento en línea]. Disponible: <http://andrikprieto.blogspot.com/2012-07/tic-conceptos-basicos.html> [Consulta: 2015, Abril 16]
- Ramakrishnan, G. (2012). **Administración de Riesgos de la Banca por Internet**. Madrid: Cervantes.

- Resolución 641-10** (2010). Normas que Regulan el Uso de los Servicios de Banco Electrónica. Caracas: Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, de fecha 23 de Diciembre de 2010.
- Riascos, S. y Aguilera, A. (2013). **Herramientas TIC como Apoyo a la Gestión Financiera**. Cali: Cuaderno de Administración Financiera de la Universidad del Valle. Vol. 27, Núm. 46, diciembre 2013.
- Rodríguez, C. (2012). **Estado Actual de la Aplicación de las TIC en la Educación Media de las Zonas Rurales del Municipio de Ibagué**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de Tolima, Tolima, Ibañe.
- Ruiz, A. (2014). **Actitud de los Clientes**. Santo Domingo: Publicaciones Pedro Henríquez Ureña.
- Sabino, C. (2012). **Metodología de la Investigación**. (6a. ed.). Buenos Aires: El Cid.
- Soto, M. (2012). **La función financiera**. (2a. ed.). Colombia: Eco Ediciones.
- Súper Intendencia de Bancos (SUDEBAN. 2012). **Comportamiento de la Banca Venezolana**. [Documento en línea]. Disponible: <http://sudeban-gob.ve> [Consulta: 2015, Mayo 3].
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2012). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: Fedupel.
- Vidal, M. (2012). **Investigación de las TIC en la Educación**. Barcelona: Octaedro.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Maracay, 18 de Abril de 2015

Señores:

**Banco Occidental de Descuento (BOD),  
Maracay, Estado Aragua**  
Presente.-

Distinguidos Señores:

Como estudiante de la Maestría en Administración de Empresas Mención Finanzas de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, me he planteado la realización de una investigación, titulada: **USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA DESARROLLADA POR EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD), MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

A tal efecto, se ha seleccionado al Gerente Regional de Finanzas y a los clientes del mencionado banco, como muestra a la cual se le aplicará el instrumento diseñado para tal objetivo.

Dada la importancia de sus objetivos y el interés particular que representa, la realización y culminación de tal estudio, se solicita sirvan brindar su más amplio e inmediato apoyo en la fase de aplicación y recolección del cuestionario que se anexa.

En la seguridad de su aprecio por estas actividades, se suscribe de usted.

Atentamente,

---

**Lcda. María José Navarro**

Estudiante e Investigador de la Maestría en Administración de Empresas: Mención Finanzas de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita

**CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL TRABAJO DE  
GRADO TITULADO: USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA  
DESARROLLADA POR EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO,  
(BOD), MARACAY, ESTADO ARAGUA**

**Presentación**

Se ha diseñado el siguiente cuestionario con la finalidad recolectar datos para evaluar el uso intensivo de las TIC en el sector bancario y su incidencia en la gestión financiera desarrollada por Banco Occidental de Descuento, (BOD), Maracay, Estado Aragua.

Las respuestas a este cuestionario son estrictamente confidenciales y permanecerán en el anonimato, es decir, la información suministrada por usted, sólo será utilizada para los fines propios de esta investigación.

Se espera su colaboración en el sentido de que usted pueda:

- Responder a todas las preguntas.
- Basar sus respuestas en los aspectos cotidianos de su trabajo.
- Al cometer un error, tache y escriba su nueva respuesta.
- Comprobar que todos los ítemes estén respondidos.

Les doy las gracias por su cooperación en esta investigación y por responder al cuestionario.

**CUESTIONARIO**  
(Aplicado a los Clientes del BOD)

| 1                     | 2          | 3           | 4             | 5                        |
|-----------------------|------------|-------------|---------------|--------------------------|
| Totalmente de Acuerdo | De Acuerdo | Indiferente | En Desacuerdo | Totalmente en Desacuerdo |

**Objetivo 1:** Describir la situación actual de las TIC en las transacciones activadas por el BOD.

| Ítem |                                                                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1.   | Hace uso de las tecnologías de información y comunicación (internet) para realizar transacciones bancarias           |   |   |   |   |   |
| 2.   | Realiza a través de internet las siguientes transacciones bancarias:                                                 |   |   |   |   |   |
|      | a. Consulta de saldos                                                                                                |   |   |   |   |   |
|      | b. Movimientos en línea de cuentas asociadas                                                                         |   |   |   |   |   |
|      | c. Transferencias de fondos                                                                                          |   |   |   |   |   |
|      | d. Pago de servicios                                                                                                 |   |   |   |   |   |
|      | e. Pago de tarjetas de crédito                                                                                       |   |   |   |   |   |
|      | f. Pago de Impuestos                                                                                                 |   |   |   |   |   |
|      | g. Solicitud de chequeras                                                                                            |   |   |   |   |   |
|      | h. Solicitud de estados de cuenta                                                                                    |   |   |   |   |   |
|      | i. Inversiones                                                                                                       |   |   |   |   |   |
|      | j. Depósitos                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 3.   | Utiliza de manera sencilla y sin dificultades los servicios financieros ofrecidos por el BOD a través de internet    |   |   |   |   |   |
| 4.   | Las transacciones ofertadas a través de internet están adaptadas a las necesidades de los clientes                   |   |   |   |   |   |
| 5.   | Las transacciones bancarias a través de internet pueden ser inseguras                                                |   |   |   |   |   |
| 6.   | No logra cumplir mis expectativas con el uso de internet para la ejecución de las transacciones bancarias            |   |   |   |   |   |
| 7.   | Prefiere ir a la oficina bancaria que emplear internet para realizar mis transacciones bancarias                     |   |   |   |   |   |
| 8.   | A pesar de los beneficios, se resiste a utilizar internet para realizar mis operaciones bancarias                    |   |   |   |   |   |
| 9.   | La idea de emplear inadecuadamente el internet ocasiona rechazo a usar las TIC para realizar transacciones bancarias |   |   |   |   |   |

**Objetivo 2:** Identificar el alcance de los elementos de la gestión financiera abordados por los procesos tecnológicos en el BOD.

| Ítem |                                                                                                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 10.  | Se mejora la gestión financiera mediante el ahorro tiempo que genera la realización de transacciones bancarias a través de Internet |   |   |   |   |   |
| 11.  | Las transacciones bancarias a través de Internet proporcionan ahorros de dinero a favor de la gestión financiera de la entidad      |   |   |   |   |   |
| 12.  | Los servicios financieros ofrecidos por el BOD a través de internet proporcionan respuestas inmediatas                              |   |   |   |   |   |
| 13.  | Tiene mejor interacción con el banco mediante los servicios financieros que ofrece a través de internet                             |   |   |   |   |   |
| 14.  | Es relevante la información proporcionada por el BOD mediante Internet                                                              |   |   |   |   |   |
| 15.  | La interacción con el cliente a través de Internet permite incrementar la fluidez de las transacciones financieras.                 |   |   |   |   |   |
| 16.  | Es útil realizar transacciones bancarias mediante internet                                                                          |   |   |   |   |   |
| 17.  | Internet permite recibir retroalimentación continua de las transacciones financieras que realiza                                    |   |   |   |   |   |
| 18.  | A través de internet se reciben servicios financieros bancarios de calidad                                                          |   |   |   |   |   |
| 19.  | El banco adapta los servicios financieros por internet a los intereses/beneficios presentes y futuros de los clientes               |   |   |   |   |   |
| 20.  | Los procesos tecnológicos del BOD facilitan la planificación de las finanzas personales                                             |   |   |   |   |   |
| 21.  | Se mejora la organización de las actividades financieras mediante el uso de las TIC ofrecidas por el BOD                            |   |   |   |   |   |
| 22.  | Las TIC empleadas por el BOD están dirigidas a beneficiar al cliente                                                                |   |   |   |   |   |

#### GUION DE ENTREVISTA

(Aplicado al Gerente Regional de Finanzas del BOD)

**Objetivo 3:** Determinar la eficiencia del elemento de control utilizado en el proceso de las transacciones electrónicas de la gestión financiera del BOD.

Ítem 1. El uso de las TIC ¿permite controlar los costos operativos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 2. ¿Pueden controlarse las mejoras generadas en la comunicación con los clientes a través del uso de la TIC?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 3. ¿Son empleadas las TIC para proporcionar información sobre las oportunidades que brinda el sistema financiero con miras a incrementar el número de clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 4. ¿Las TIC son determinantes para controlar la eficiencia de la gestión financiera?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 5. ¿Se controla el comportamiento de los clientes ante los servicios financieros ofrecidos por el banco a través de internet?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 6. ¿Se han realizado inversiones con miras a controlar la infraestructura tecnológica y la oferta de los servicios financieros a los clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 7. ¿Es controlada la recuperación de las inversiones realizadas por el BOD para proporcionar servicios a través de internet?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 8. ¿Ha sido necesario recurrir a fuentes de financiación para fortalecer las TIC y controlar el acceso de los clientes a internet?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 9. ¿Las TIC proporcionan registros a partir de los cuales se generan mejores controles sobre el acceso de los clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 10. ¿El BOD cuenta con un software capaz de adaptarse a las nuevas exigencias de los clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ítem 11. Con el transcurrir del tiempo ¿Será necesario incrementar el hardware para fortalecer la plataforma tecnológica del BOD?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Favor Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ANEXO B**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA

Estimada Profesor (a): \_\_\_\_\_

El presente instrumento diseñado tienen como finalidad recolectar información para el trabajo de grado titulado: **USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA DESARROLLADA POR EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD), MARACAY, ESTADO ARAGUA**, por lo que en atención a su experiencia en el área \_\_\_\_\_, se solicita su colaboración para que revise las preguntas formuladas, de acuerdo con los criterios de claridad, pertinencia, precisión y coherencia, cumpliendo así con el proceso de validación. En este sentido, se presentan a continuación los instrumentos (cuestionario y guión de entrevista), seguido de una matriz en la cual coloque sus observaciones sobre los mismos.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración se despiden:

Atentamente,

La Investigadora

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL TRABAJO DE GRADO TITULADO:  
USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA DESARROLLADA POR  
EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, (BOD),  
MARACAY, ESTADO ARAGUA**

**Presentación**

Información general:

Apellido (s) y Nombre (s): \_\_\_\_\_

Profesión/ocupación: \_\_\_\_\_

Empresa donde labora: \_\_\_\_\_

Instrucciones:

- Identifique con precisión en el mapa operativo e instrumento anexo, las variables con sus respectivos indicadores.

- Lea detenidamente cada uno de los ítemes relacionados con los indicadores correspondientes a las variables.

- Utilice el formulario para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem presentado en función de los siguientes criterios:

- Claridad en la redacción de cada ítem
- Pertinencia de los ítems con los objetivos planteados.
- Precisión en la formulación de cada ítem.
- Coherencia de cada ítem.

- Marque con una equis (X) la respuesta que considere adecuada en la escala que se presenta a continuación:

(4) Excelente

(3) Bueno

(2) Regular

(1) Deficiente

- Indique cualquier sugerencia para mejorar el instrumento en el espacio de observaciones.

**Instrucciones:** Marque con una (X) el reglón que usted considera reúne este instrumento, para cada uno de los aspectos señalados:

| ÍTEMS                      | CLARIDAD |   |   |   | PERTINENCIA |   |   |   | PRECISIÓN |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   |
|----------------------------|----------|---|---|---|-------------|---|---|---|-----------|---|---|---|------------|---|---|---|
|                            | 4        | 3 | 2 | 1 | 4           | 3 | 2 | 1 | 4         | 3 | 2 | 1 | 4          | 3 | 2 | 1 |
| <b>CUESTIONARIO</b>        |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 1                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 2                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 3                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 4                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 5                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 6                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 7                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 8                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 9                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 10                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 11                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 12                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 13                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 14                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 15                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 16                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 17                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 18                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 19                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 20                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 21                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 22                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| <b>GUION DE ENTREVISTA</b> |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 1                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 2                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 3                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 4                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 5                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 6                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 7                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 8                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 9                          |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 10                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |
| 11                         |          |   |   |   |             |   |   |   |           |   |   |   |            |   |   |   |

**Observaciones:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**ANEXO C**  
**CARTAS DE VALIDACIÓN**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA

**CARTA DE VALIDACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_, hago constar  
mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de  
información “Cuestionario” y “Guión de Entrevista” desde el punto de vista  
\_\_\_\_\_, diseñado por Lcda. **MARÍA JOSÉ NAVARRO.**; que será  
aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva  
por título: **USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA  
DESARROLLADA POR EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO,  
(BOD), MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

Constancia que se expide a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2015

\_\_\_\_\_  
C.I. \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA

**CARTA DE VALIDACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_, hago constar  
mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de  
información “Cuestionario” y “Guión de Entrevista” desde el punto de vista  
\_\_\_\_\_, diseñado por Lcda. **MARÍA JOSÉ NAVARRO.**; que será  
aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva  
por título: **USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA  
DESARROLLADA POR EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO,  
(BOD), MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

Constancia que se expide a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2015

\_\_\_\_\_  
C.I. \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA

**CARTA DE VALIDACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_, hago constar  
mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de  
información “Cuestionario” y “Guión de Entrevista” desde el punto de vista  
\_\_\_\_\_, diseñado por Lcda. **MARÍA JOSÉ NAVARRO.**; que será  
aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva  
por título: **USO DE LAS TIC Y LA GESTIÓN FINANCIERA  
DESARROLLADA POR EL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO,  
(BOD), MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

Constancia que se expide a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2015

\_\_\_\_\_  
C.I. \_\_\_\_\_

**ANEXO D**  
**CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE**  
**RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Cuadro 5**  
**Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario de Recolección de Datos**

| Experto<br>ítems | 1   | 2   | 3   | $\sum xi$ | $\sum xi/nj$ | $(\sum xi/nj)/V_{mx}$ | Pr   | Cve  |
|------------------|-----|-----|-----|-----------|--------------|-----------------------|------|------|
| 1                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 2                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 3                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 4                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 5                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 6                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 7                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 8                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 9                | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 10               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 11               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 12               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 13               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 14               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 15               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 16               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 17               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 18               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 19               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 20               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 21               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| 22               | 4   | 4   | 3   | 11        | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |
| $\sum$ total     | 89  | 90  | 69  | 242       | 20,24        | 20,24                 | 0,88 | 0,91 |
| X                | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 11,0      | 3,67         | 0,92                  | 0,04 | 0,91 |

Fuente: Elaboración Propia (2015)

**Nomenclatura: 105,56**

$\sum x_i$  = Sumatoria de los valores asignados por los Expertos.

$n_j$  = Número de Expertos.

$V_{mx}$  = Valor máximo asignado por los Expertos.

$$Pr = \frac{1 - \sum x_i / n_j V_{mx}}{2}$$

Cve = Coeficiente de validez.