

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

AUTOR: JOSE ALEJANDRO GUERRA C.I. 16.005.572
PROFESOR: REINALDO LOPEZ

**“IMPACTO DE LA BANCA VIRTUAL SOBRE LAS ACTIVIDADES
DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, CASO BANCO DE
VENEZUELA”**

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS
MENCIÓN FINANZAS INTERNACIONALES

Enero 2009

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

AUTOR: JOSE ALEJANDRO GUERRA C.I. 16.005.572
PROFESOR: REINALDO LOPEZ

**“IMPACTO DE LA BANCA VIRTUAL SOBRE LAS ACTIVIDADES
DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, CASO BANCO DE
VENEZUELA”**

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS
MENCIÓN FINANZAS INTERNACIONALES

Enero 2009

INDICE GENERAL

	pp.
Índice General.....	iii
Lista de Cuadros	iv
Lista de Gráficos	v
Introducción.....	6
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	8
Planteamiento del Problema.....	8
Objetivos de la Investigación.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
II MARCO TEÓRICO	12
Bases Teóricas.....	12
Las Pequeñas y Medianas Empresas.....	13
Aspectos Característicos de la Pequeña y Mediana Empresa.....	13
Importancia de las Pequeñas y Medianas Empresas.....	14
Problemas de las Pequeñas y Medianas Empresas.....	15
Banca Virtual.....	15
Desventajas de la Banca Virtual.....	19
Clavenet Empresarial.....	20
Bases Legales.....	24
III MARCO METODOLÓGICO	27
Diseño de la Investigación	27
Nivel de la Investigación.....	28
Tipo de la Investigación.....	28
Población y Muestra	29
Técnica e Instrumento de la Recolección de Datos.....	30
Confiabilidad.....	31
Procesamiento y Análisis de Datos.....	32
IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	34
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
Conclusiones.....	45
Recomendaciones.....	47

BIBLIOGRAFIA	48
ANEXOS.....	50
A.....	50

LISTA DE CUADROS

1 Consultas disponibles de Clavenet Empresarial	21
2 Transacciones y Servicios de Clavenet Empresarial	22
3 Servicios Adicionales de Clavenet Empresarial	23
4 Ventajas de Clavenet Empresarial	23
5 Pequeñas y Medianas Empresas adscritas a la Camara de Comercio que utilizan el sistema de clavenet empresarial	29
6 Comparación de las Respuestas de la Encuesta realizada a las Empresas.....	31
7 Interpretación de un coeficiente de confiabilidad	32
8 Efectividad del uso del Servicio de Clavenet Empresarial	35
9 Razón de Uso del Servicio Clavenet Empresarial	36
10 Conocimiento de los Servicios de Clavenet Empresarial	37
11 Cantidad de Servicios que utilizan de Clavenet Empresarial	38
12 Beneficio que ha traído el uso de Clavenet a la Empresa	39
13 Principal falla de Clavenet Empresarial	40
14 Clavenet Empresarial puede ser mejorado	41
15 La calidad de la empresa ha mejorado con la Clavenet Empresarial.....	42
16 Ventaja Competitiva con el uso de la Clavenet Empresarial	43
17 Recomendación del Servicio de Clavenet Empresarial	44

LISTA DE GRÁFICOS

1	Efectividad del uso del Servicio de Clavenet Empresarial	35
2	Razón de Uso del Servicio Clavenet Empresarial	36
3	Conocimiento de los Servicios de Clavenet Empresarial	37
4	Cantidad de Servicios que utilizan de Clavenet Empresarial	38
5	Beneficio que ha traído el uso de Clavenet a la Empresa	39
6	Principal falla de Clavenet Empresarial	40
7	Clavenet Empresarial puede ser mejorado	41
8	La calidad de la empresa ha mejorado con la Clavenet Empresarial.....	42
9	Ventaja Competitiva con el uso de la Clavenet Empresarial	43
10	Recomendación del Servicio de Clavenet Empresarial	44

INTRODUCCIÓN

Las empresas en general requieren de un control y manejo de sus actividades tanto administrativas como financieras contribuyendo así al funcionamiento, coordinación, evaluación y desarrollo de los planes de acción asignados a la organización. Es así que toda decisión sea general o específica, tiene lugar en los diferentes niveles y áreas administrativas de la organización, deben ser objeto de algún tipo de control, tales como las finanzas, compras ventas, entre otros. Los directores financieros toman decisiones para asegurarse de que las empresas tengan suficientes fondos con el fin de cumplir con sus obligaciones financieras y aprovechar las oportunidades de inversión.

Una empresa en marcha genera una continua circulación del efectivo, formándose un ciclo que se repite constantemente, este ciclo comienza con el efectivo, el cual se utiliza para adquirir materias primas, que se convierten en productos terminados, estos productos al venderlos a los clientes se convierten en activos financieros semilíquidos (cuentas por cobrar), los cuales terminarán convirtiéndose nuevamente en efectivo se iniciará nuevamente el ciclo. Es necesario mantener un ritmo de liquidez tal como permite a la empresa estar al día con los nuevos adelantos tecnológicos y las nuevas técnicas industriales, que determinan la necesidad de utilizar capital para invertir en áreas que sean rentables.

Algunos de los problemas de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son la gestión financiera diaria, la administración de los recursos de tesorería y financiación a corto plazo. Es común que se den circunstancias en las que, como consecuencia de la propia política de cobros y pagos de la sociedad, se generen situaciones en las que afrontar los pagos suponga un esfuerzo importante en lo que a coste financiero se refiere. La primera de las razones por la que es necesario llevar a cabo una buena gestión de la tesorería, es que los recursos financieros de los que disponen las empresas para afrontar su actividad son siempre limitados.

Al mismo tiempo, la estructura de financiación de la mayoría de las pymes es ineficiente, puesto que muchas veces el ritmo al que han aumentado las fuentes de

financiación ha sido menor que el ritmo al que ha crecido la actividad, llegando incluso a financiar, en ocasiones, inversiones a largo plazo con recursos a corto plazo.

Es por ello que es necesario proporcionar un conjunto de lineamientos para las operaciones de control de los ingresos y egresos que permitan la optimización del funcionamiento del efectivo dentro de la empresa, a través de la propuesta de un control de flujo de caja, proporcionando alternativas para solventar la problemática, al controlar los flujos de entrada y salida de efectivo permitirá que la administración planifique y salvaguarde los recursos de la empresa, dando a conocer a todo el personal con asignación, los pasos a seguir para dicho control logrando de esta manera maximización los recursos financieros y la minimización del tiempo invertido en su control. De tal forma se presenta en este trabajo la aplicación de la herramienta de Banca Virtual, en el área de tesorería de algunas pequeñas y medianas empresas. Se estudiará el Servicio de Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander (Clavenet Empresarial) en algunas PYMES adscritas a la Cámara de Comercio de Caracas, Sector Comercio.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Toda empresa que desee lograr el éxito y el mayor beneficio, requiere establecer las cuatro funciones fundamentales de la Administración: Planeación, Organización Dirección y Control. Estas cuatro funciones nos las explican Koontz H. y Weihrich H. (1995), quienes nos indican que la Planeación incluye la selección de misiones y objetivos y las acciones para lograrlos, también incluye tomar decisiones. La Organización corresponde a las personas que trabajan juntas en grupos para alcanzar alguna meta, necesitan tener papeles que desempeñar; La Dirección consiste en influir sobre las personas par que contribuyan a la obtención de las metas de la organización y del grupo; Y el Control implica medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes.

La pequeña y mediana empresa (PYME) en la actualidad está cobrando una gran importancia, por su capacidad para generar empleo y a su vez contribuir con la producción de bienes y servicios.

La PYME es una organización que por sus características produce un determinado tamaño de producción, tendiendo un pequeño número de empleados e incluso no calificado, ya que ésta se dedica a la producción de determinado producto. La importancia de la PYME en la economía se basa en asegurar el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra, la cual cumple un papel esencial en el correcto funcionamiento del mercado laboral.

Sin embargo según Lefcovich, M. (2004), indica que “para aquellos que pretenden sobrevivir en un negocio pequeño o mediano, no sólo es necesario el trabajo duro

sino también hacerlo de manera inteligente” (p. 1). Para lograr triunfar deberán continuamente revisar la validez de los objetivos del negocio, sus estrategias y su modo de operación, tratando siempre de anticiparse a los cambios y adaptando los planes de acuerdo a dichos cambios. Para lograr triunfar deberán continuamente revisar la validez de los objetivos del negocio, sus estrategias y su modo de operación, tratando siempre de anticiparse a los cambios y adaptando los planes de acuerdo a dichos cambios. Es por ello que se considera la alternativa de aplicar la Banca Virtual como herramienta para mejorar las operaciones de las pequeñas y medianas empresas.

El sistema de Banca Virtual, es implantado en los Estados Unidos a finales de la década de los ochenta, sin embargo, no es sino hasta principios de los noventa que empieza a desarrollarse como tal, alcanzado en la actualidad la cifra de aproximadamente 36.000.000 de usuarios a nivel mundial (The Internet as a driving force, 2000). Las instituciones bancarias de los diferentes países han ido adoptando la Banca Virtual de forma paulatina, obteniéndose un crecimiento diverso en cada uno de los mismos, con relación a aspectos tales como el número de servicios ofertados, transacciones realizadas y la seguridad de la cual gozan los usuarios de dicho sistema.

En América Latina la tendencia hacia la Banca Virtual es más real, las computadoras pasan a formar parte de más hogares y más hogares, aunque en Venezuela este desarrollo ha ido avanzando progresivamente, existe una población considerable de clientes actuales y potenciales que se incorporan a este tipo de servicio electrónico. En Venezuela, las principales entidades financieras que han abierto este servicio virtual son el Banco Mercantil, comenzando sus operaciones en este sector en el año de 1997 con su servicio on line para clientes corporativos, denominado Mercantil en Línea Empresas (Evolución de Infofácil [1984] y Súper Fácil [1997]). Este permite a cualquier compañía, independientemente de su tamaño,

conectarse a los servicios electrónicos para realizar cualquier transacción financiera a través del Internet. Para esta investigación se tomará como estudio una muestra de pequeñas y medianas empresas del sector comercio, adscritas a la Cámara de Comercio de Caracas. Según lo anteriormente dicho se realizan las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los servicios y beneficios que ofrece la Banca Virtual del Banco de Venezuela para las Pequeñas y Medianas Empresas?; ¿Cuáles son las fallas de la Banca Virtual del Banco de Venezuela? ; ¿Cuáles son las causas de las fallas de la Banca Virtual del Banco de Venezuela?; ¿Cuál es el impacto que tiene la herramienta de Banca Virtual de Banco de Venezuela en las pequeñas y medianas empresas?

Objetivos de La Investigación

Objetivo General

Analizar el impacto de la Banca Virtual sobre las actividades de pequeñas y medianas empresas. Sector: Comercio de una muestra de empresas adscritas en la Cámara de Comercio de Caracas. Caso Banco de Venezuela

Objetivos Específicos

- Identificar los servicios y beneficios que ofrece la Banca Virtual del Banco de Venezuela para las pequeñas y medianas empresas. Sector: Comercio de una muestra de empresas adscritas en la Cámara de Comercio de Caracas.
- Establecer las fallas de la Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander.

- Determinar las causas de las fallas de la Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander.
- Analizar el impacto que tiene la herramienta de Banca Virtual de Banco de Venezuela/Grupo Santander en las pequeñas y medianas empresas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Bases Teóricas

Para referirnos a la organización de una empresa, es necesario tener en cuenta el antecedente histórico de la Administración, ya que desde allí se podrá observar la perspectiva que tenían en aquella época y que en la actualidad son importantes para las empresas.

Según Koontz H. y Weihrich H. (1995), en el siglo XX, dos ingenieros desarrollaron los primeros trabajos pioneros respecto a la administración. Uno era estadounidense, Frederick Winlow Taylor, y desarrolló la llamada *escuela de administración científica*, preocupada por aumentar la eficiencia de la industria a través, inicialmente, de la racionalización del trabajo operario. El otro era europeo, Henri Fayol, y desarrolló la llamada *teoría clásica* preocupada por aumentar la eficiencia de su empresa a través de su organización y de la aplicación de principios generales de la administración con bases científicas. “A pesar de que ellos no se hayan comunicado entre sí y hayan partido de puntos de vista diferentes y aun opuestos, lo cierto es que sus ideas constituyen las bases del llamado enfoque clásico tradicional de la administración, cuyos postulados dominaron aproximadamente las cuatro primeras décadas del siglo XIX”.(p.34).

Las pequeñas y medianas empresas

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) según Lefcovich, M. (2004), son organizaciones que por sus características producen un determinado volumen de producción, teniendo un número de empleados pequeños, ya que estas se dedican a la producción de determinado producto. Por ello, el financiamiento de estas PYME requiere de unos procedimientos particulares que le permitan lograr una base financiera para entrar a competir en el mercado con sus productos.

Para definir la PYME se destacan la importancia del volumen de ventas, el capital social, el número de personas ocupadas y el valor de la producción o el de los activos. También se puede tomar como referencia el criterio económico – tecnológico (Pequeña Empresa precaria de Subsistencia, Pequeña Empresa Productiva más consolidada y orientada hacia el mercado formal o la pequeña unidad productiva con alta tecnología).

Por otro lado, también existe el criterio de utilizar la densidad de capital para definir los diferentes tamaños de la Micro y Pequeña Empresa. La densidad de capital relaciona el valor de los activos fijos con el número de trabajadores del establecimiento. Mucho se recurre a este indicador para calcular la inversión necesaria para crear puestos de trabajo en la Pequeña Empresa.

Aspectos característicos de la pequeña y mediana empresa

Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

- Administración independiente. (usualmente dirigida y operada por el propio dueño).
- Incidencia no significativa en el mercado. El área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.

- Escasa especialización en el trabajo. Tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventanas, producción, finanzas, compras, personal, etc.
- Actividad no intensiva en capital. Denominado también con predominio de mano de obra.
- Limitados recursos financieros. (El capital de la empresa es suministrado por el propio dueño).
- Tecnología: existen dos opiniones con relación a este punto:
 - o Considerar que la pequeña Empresa utiliza tecnología en la relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio.
 - o Resaltar la escasa información tecnológica que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.

Importancia de las Pequeñas y Medianas Empresas

La Pequeña y Mediana Industria ha contribuido significativamente con el crecimiento económico, evidenciado su papel sobre la aceleración del ritmo de industrialización, en la promoción al espíritu empresarial, en la absorción de tecnologías y en la producción de bienes para la exportación, particularmente productos manufacturados con alto valor agregado, lo cual ha incrementado las ganancias en divisas.

Existe una variedad de factores que actuando al mismo tiempo, elevan el potencial que tiene la Pyme como catalizador e impulsor del crecimiento económico, creando mayores oportunidades de empleo, aumentado el uso de las materias primas locales y su escala le permite aumentar la flexibilidad de la producción, lo que se traduce en poder dar respuestas rápidas a las oportunidades del mercado.

Se reconoce a la Pyme un papel decisivo en las economías como fuente de crecimiento y particularmente en el empleo de trabajadores en el sector manufacturero. Asimismo, se considera que no debe abordarse a la Pyme, ni como un “sector” ni como una categoría inferior o marginal, por el contrario representan la etapa inicial del crecimiento empresarial, y deben constituirse en la base fundamental de una economía sólida, para lo cual se requieren implementar estrategias gerenciales y de apoyo que permitan ayudarlas a crecer competitivamente.

Problemas de las Pequeñas y Medianas Empresas

Es importante tener una visión general de la situación y de los problemas más relevantes de la Pyme, tanto en el ámbito nacional como internacional, y sobre la base de ellos establecer esquemas con miras a fortalecer a la Pyme venezolana. Entre otros aspectos, destacan: Una gran resistencia al Cambio Cultural: “De lo Familiar a lo Empresarial” y “De lo Artesanal a lo Industrial”

- Los altos costos de producción y una fuerte resistencia a la innovación tecnológica.
- Los enfoques gerenciales son, en su mayoría, tradicionales.
- Existe muy poco desarrollo de estrategias de mercadeo.

Banca Virtual

Durante los últimos años, el auge de la tecnología informática se ha convertido en un factor determinante para que muchas empresas cambien dramáticamente su perfil. Desde hace 30 años, el sector financiero viene realizando operaciones virtuales para suministrar servicios a sus clientes. La transferencia electrónica de fondos, los pagos a terceros y el uso de cajeros electrónicos han sido ampliamente aceptados por los

agentes económicos desde mediados de los años setenta. Con el crecimiento de Internet a nivel mundial, más instituciones financieras y más clientes empezaron a realizar operaciones por la vía de una página web. Aunque la incorporación de la tecnología de la información ya había tenido lugar en forma notable en el caso de la banca al por mayor, la incorporación de Internet ha sido revolucionaria porque le permite al consumidor de servicios financieros operar directamente.

Según Saza Garcia, J. (2003), para el Federal Reserve Bank of Chicago, la banca virtual nace formalmente en los años noventa, cuando algunas instituciones financieras norteamericanas y europeas empezaron a tener presencia en Internet; inicialmente, el objetivo era la difusión de los servicios y la información relevante para conocer las redes de sucursales. En 1995, mediante el uso de Internet, varias instituciones empezaron a ofrecer el servicio de consulta de saldo, transferencia de fondos y pago de créditos. En el año de 1999, empezó un período de personalización de la banca virtual en el que se implementaron aspectos como servicios informativos noticiosos, publicación de reportes económicos y financieros, promociones para clientes con cierta antigüedad, planes de ahorro personal y servicios de inversión en bonos; esta estrategia tuvo por objeto incentivar a los clientes a permanecer en una determinada institución.

La Banca virtual es un sistema seguro, eficiente, confiable que le permite a sus clientes ingresar a una amplia gama de servicios en línea, los cuales estarán interactuando con los sistemas centrales de la institución financiera ya que tiene la capacidad de funcionar prácticamente con cualquier arquitectura electrónica, manteniendo una interacción ágil y de alta seguridad entre las páginas web que visite el cliente y los sistemas centrales y mantener, a la vez, una comunicación en tiempo real.

En líneas generales, la Banca Virtual, logra satisfacer una serie de requerimientos, entre ellos se pueden citar los siguientes:

- Permite dar un paso de la denominada banca de productos virtuales a la banca de clientes, es decir, se permite ofrecer productos virtuales y servicios financieros teniendo al cliente que utilizan la banca virtual como objetivo central, ya que a través de la utilización de dicho sistema se permite construir los perfiles de cada uno de los clientes de las instituciones bancarias.

- Permite dar rapidez de respuesta a sus clientes, ya que a través de la Banca Virtual los usuarios pueden solventar una serie de requerimientos financieros en tiempo real, es decir, al instante en que el usuario se introduzca en el sistema.

- Permite un acercamiento “virtual” de los usuarios con sus instituciones bancarias, es decir, sin un contacto personal con los empleados de la institución bancaria, los usuarios a través de su computador, pueden estar en contacto con sus instituciones en cualquier lugar del mundo donde se encuentren.

- Permite que el sistema bancario como tal, logre una disminución considerable de sus costos operativos, ya que se reduce la necesidad de grandes cantidades de personal, se disminuyen las inversiones destinadas a la apertura y funcionamiento de las grandes sucursales, se utiliza menos cantidad de material administrativo y de uso de papelería, etc.

Entre los servicios que ofrece actualmente se encuentran:

- Consultar saldos y movimientos de las cuentas afiliadas.
- Transferencia de Cuentas
- Obtención de saldos de fideicomisos y créditos
- Pago de tarjetas de créditos
- Realización de auditorías de las cuentas
- Pago a terceros con cuenta en el banco
- Manejo de Chequeras
- Suspensión de pagos de cheques por lotes
- Apertura de instrumentos negociables

- Consultar depósitos a plazo fijo y participaciones.
- Pago de Nóminas.
- Pago a proveedores.
- Consultar situación de créditos.
- Obtener información referente a tasas de cambio: Dólar, Yen, Euro, etc.
- Consultar línea de crédito, crédito al consumo y automotriz.
- Consultar cheques suspendidos. Consultar diferidos y bloqueos.
- Consultar histórico de últimos seis meses de los movimientos de las cuentas afiliadas.
- Transferencias
- Realizar transferencias entre cuentas del firmante para esquema de firmas conjuntas, indistintas o independientes.
- Exportar datos a un archivo plano, compatibles con programas de office.
- Asignar múltiples usuarios con claves y atribuciones diferentes en una empresa.
- Suministrar saldos diarios en línea del mes en curso.
- Otras Operaciones
- Realizar pagos de servicios (CANTV, Electricidad).

Los anteriores son sólo algunos de los servicios más comunes que se ofrecen en la actualidad; la gama de posibilidades sigue creciendo. El verdadero reto para las entidades financieras consiste en el diseño de nuevos e innovadores servicios, inclusive algunos no disponibles hasta la fecha en ninguna oficina tradicional.

La operación del servicio es bastante sencilla. Generalmente requiere un primer contacto entre el cliente y el banco que puede ser personal o través del propio sitio o página web, y generalmente involucra la formalización de un contrato o convenio que regula el uso del servicio. El banco proporciona al cliente una clave de acceso personal, de índole confidencial, que permite su identificación en el sistema y que

deberá ser utilizada cada vez que el mismo desee tener acceso a sus cuentas o realizar transacciones a través del servicio.

Para Moreno, D. (s/f), entre las ventajas del servicio de la banca virtual, se destacan la comodidad, el cliente tiene ahora acceso desde su computador a los servicios que ofrece su banco las 24 horas del día, sin verse sujeto a horarios, que generalmente no se ajustan a los particulares; y la rapidez, pues puede realizar en pocos minutos sus transacciones, sin necesidad de formar filas o esperar por turno.

Otra ventaja es la versatilidad y la capacidad de personalización del servicio, el cliente posee ahora en su computador, su propia sucursal bancaria, que le permite acceder u obtener información de los servicios que más se ajusten a sus necesidades. El uso del medio electrónico también amplía la accesibilidad y la cobertura de los servicios del banco, pues rompe con las barreras geográficas. El cliente puede ponerse en contacto con su banco o tener acceso a sus cuentas, desde localidades donde el mismo no cuente con oficinas físicas e incluso cuando se encuentre en el extranjero.

Cabe mencionar que las ventajas del servicio no sólo alcanzan a los particulares, sino también a las empresas que hacen uso del mismo, pues evita el desplazamiento de personal para realizar algunas operaciones bancarias habituales, además que permite una mejor gestión del control de las finanzas de la compañía ya que tienen la información en línea en cualquier lugar y a cualquier hora.

Deventajas de la Banca Virtual

- La desconfianza. La desconfianza en la solvencia del proveedor, en la efectividad de la entrega del producto o en la veracidad de las ofertas publicitarias y promociones.

- La desinformación. La falta de información sobre el proveedor, el producto o servicio, las condiciones del contrato, los mecanismos de rectificación, las posibilidades de retractación y sus efectos, las políticas de protección de datos de la compañía o sus niveles de seguridad en los pagos.
- La inseguridad. La inseguridad en la realización de pagos electrónicos, en la verdadera perfección de un contrato, en la efectividad del envío o la recepción de una declaración de voluntad. Se requiere, por tanto, la implementación de infraestructuras de seguridad y autenticación.
- El desconocimiento. El desconocimiento del momento y el lugar de perfección de un contrato, de los efectos de adquirir productos de un proveedor extranjero, del uso de los sistemas de rectificación, del grado de seguridad de una pasarela de pagos, del carácter probatorio de un contrato electrónico.

Clavenet Empresarial

Es el servicio de Banca a Distancia del Banco de Venezuela/Grupo Santander, a través del cual se obtiene la información integral de las operaciones financieras de una empresa, realizar transacciones bancarias y realizar pagos de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, los 365 días del año y desde cualquier lugar del mundo. El target al cual va dirigido este producto es a empresas Corporativas, Banca Empresas, PYMI, Empresas Familiares, Institucionales, Gobierno, Universidades y Mayoristas.

Cuadro 1. Consultas disponibles de Clavenet Empresarial.

<i>Consultas</i>
Posición consolidada de saldos en: cuenta corriente y ahorro, inversiones, créditos, Compra-venta de divisas.
Saldos y movimientos de cuentas en línea, y hasta tres meses de histórico en movimientos.
Detalle de Depósitos.
Saldo promedio de cuenta.
Límite de crédito asignado en cuentas, tasa aplicada y monto utilizado.
Cheques devueltos de terceros depositados en cuenta de la empresa.
Cheques devueltos propios depositados en cuenta de terceros.
Transferencias de fondos recibidas a través de los servicios Clavenet Empresarial y Personal.
Fideicomisos de Inversión, Prestaciones Sociales y Fondos de Ahorro.
Estado de cuenta de Tarjetas de Crédito Corporativas, detallando los consumos de cada de los ejecutivos de la empresa, por fecha de facturación y de los consumos pendientes por facturar.
Operaciones de Puntos de Ventas.
Consulta Solicitudes Autorización de Divisas. (CADIVI)

Fuente: www.bancodevenezuela.com

Cuadro 2. Transacciones y Servicios de Clavenet Empresarial.

<i>Transacciones y Servicios</i>
Transferencia de fondos dentro del Banco de Venezuela.
Transferencia de fondos dentro del Banco de Venezuela (Referencia Especial)
Transferencia de fondos hacia otros Bancos.
Pago de Nómina.
Pago a Proveedores.
Pago de Servicio CANTV.
Pago de Servicio EDC.
Pago de Servicio MOVILNET.
Pago de Servicio MOVISTAR.
Domiciliaciones de Cobranzas.
Pago de Facturas Extranet (B2B)
Solicitud de Cheques de Gerencia.
Autorizaciones de Tarjetas de Crédito.
Conformación de cheques (hasta 7 millones)
Pre-cancelación Creditos Plan Mayor.
Autogestión Fideicomiso. (Nuevos Beneficiarios, Amortizaciones, Incremento, Retiros y Prestamos)

Fuente: www.bancodevenezuela.com

Cuadro 3. Servicios Adicionales de Clavenet Empresarial.

<i>Servicios Adicionales</i>
Para garantizar alto nivel de seguridad de las transacciones realizadas por el cliente. Se requieren Niveles de Firmas autorizadas, según solicitud de la empresa. Desde una (1) hasta tres (3) firmas para operaciones de traspaso de fondos. Impresión de estados de cuenta y comprobantes de las transacciones realizadas. Descarga de información para conciliaciones automáticas. Configuración de Pregunta Secreta, por olvido de contraseña. Configuración del tiempo de expiración de la contraseña de acceso (30, 60, 90,120 días) Consulta de Tasas y Tarifas de Banco de Venezuela / Grupo Santander.

Fuente: www.bancodevenezuela.com

Cuadro 4. Ventajas de Clavenet Empresarial.

<i>Ventajas</i>
Perfiles de acceso individuales por usuario según criterio de seguridad de la empresa: restricciones individuales por módulos, cuentas, montos máximos. Uso de Niveles de Firmas autorizadas. Desde 1 hasta 3 firmas para operaciones que impliquen manejo de fondos. Pocos click para obtener información. Permite realizar transacciones tanto dentro del banco como hacia otros Bancos. Facilidad para ordenar con mayor flexibilidad la búsqueda de información a criterio del usuario.

Fuente: www.bancodevenezuela.com

Bases Legales

Según el artículo 308 de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, el Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular.

En el decreto con rango y fuerza de ley que regula el sistema nacional de garantías recíprocas para la pequeña y mediana empresa.

DECRETO CON RANGO Y FUERZA DE LEY QUE REGULA EL SISTEMA NACIONAL DE GARANTÍAS RECÍPROCAS PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. El presente Decreto-Ley regula el Sistema Nacional de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa. El Sistema reposa en la cooperación de los integrantes básicos que lo constituyen pequeñas y medianas empresas, entidades financieras y entes públicos nacionales, regionales o municipales. Dicha cooperación constituye un valor esencial para desarrollar sistemas eficaces de garantías, permitiendo a la pequeña y mediana empresa facilitar el acceso al crédito del sistema financiero y entes crediticios, públicos y privados, mediante el otorgamiento de garantías que avalen los créditos que las pequeñas y medianas empresas requieran para financiar sus proyectos, mejorando de esta manera, las condiciones de financiamiento para este sector, y a la vez, contribuyendo al desarrollo, estabilidad y seguridad del sistema financiero nacional.

De igual forma indica en el artículo 3, que El Sistema Nacional de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa, estará integrado por los fondos

nacionales de garantías recíprocas y las sociedades de garantías recíprocas, nacionales o regionales; además, contará con la participación de los gremios y entes asociativos empresariales y las agrupaciones de trabajadores. Sólo las pequeñas y medianas empresas podrán ser socios beneficiarios; los restantes, serán socios de apoyo.

Capítulo III

De las Sociedades de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa

Artículo 10. Las sociedades de garantías recíprocas, nacionales o regionales, sectoriales o multisectoriales, son instituciones que tienen como objeto garantizar mediante avales o fianzas, el reembolso de los créditos que sean otorgados a sus socios beneficiarios por instituciones financieras o entes crediticios públicos o privados, ya sean éstos regulados por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, por la Ley del Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo o por cualquier otra ley especial, así como también, otorgar a dichos socios, fianzas directas para participar en licitaciones y prestarles servicios de asistencia técnica y asesoramiento en materia financiera o de gestión.

Es importante tomar en cuenta a que ley se registrará el servicio de Banca Virtual;

LEY GENERAL DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Gaceta Oficial N° 5.555 de fecha 13 de Noviembre de 2001

Decreto N° 1.526

03 de noviembre de 2001

CAPÍTULO IV DE OTRAS OPERACIONES

SECCIÓN TERCERA DE LOS SERVICIOS BANCARIOS VIRTUALES

Artículo 71. Los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras, que aspiren operar dentro del Sistema Bancario Nacional bajo la modalidad de banca virtual, deberán estar debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Dicho

servicio, será regulado conforme a la normativa que al efecto dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras

De igual forma es necesario mencionar las sanciones penales, si se realiza mal uso del servicio:

TÍTULO VII DE LAS SANCIONES Y DE LOS RECURSOS

CAPÍTULO II DE LAS SANCIONES PENALES

Artículo 445 “Quien a través de la manipulación informática o mecanismo similar, con ánimo de lucro, efectúe una transferencia o encomienda electrónica de bienes no consentida, en perjuicio del banco, entidad de ahorro y préstamo, institución financiera o casa de cambio, o de un cliente o usuario, será penado con prisión de ocho (8) a diez (10) años. Con la misma pena serán castigados los miembros de la junta administradora, directores, administradores o empleados del banco, entidad de ahorro y préstamo, institución financiera o casa de cambio, que colaboren en la comisión de las transferencias antes mencionadas”.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Según el Manual de la UPEL (2006), en el marco metodológico “se describen los métodos, técnicas y procedimientos aplicados de modo que el lector pueda tener una visión clara de lo que se hizo, por qué y cómo se hizo.” (p.34). Se realiza dicha descripción con el fin de cumplir con los objetivos de la investigación que se ha propuesto.

Diseño de la Investigación

Acuña (1998), asegura que “Un diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas recogidas de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos, el diseño intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas”. (p.118).

El presente trabajo presenta un diseño de proyecto factible ya que se desarrolla una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas.

Según el Manual de la UPEL (2006), “el proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades”. (p.21)

Nivel de Investigación

El presente trabajo de investigación, esta basado en la que se denomina nivel de campo ya que permite establecer una interrelación entre los objetivos y la situación actual en la cual se pretende investigar, además de recolectar datos significativos para explicar sus principios y efectos.

La investigación de campo la cual es definida por Tamayo y Tamayo, como “cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual lo denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos” (p. 71)

Tipo de Investigación

Arias (1999), afirma que: “el tipo de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. Aquí se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa.” (p.46).

De esta manera se puede decir que el nivel de la investigación es descriptiva porque busca la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Asimismo Arias (1999), plantea que: los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y aún cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de investigación”. (p.46).

Población y Muestra

Acuña, (1998) “Estadísticamente hablando, por población se entiende un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (p.123).

La muestra como señala Sabino (1998) “es un conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo en su conjunto, dato que esta parte o porción es extraída de una población por métodos que permiten considerarla como representativa de la misma. (p.58).

Basándose en este concepto se considera, que la población constituye la totalidad de los elementos que se desea investigar y que representan características comunes.

Por consiguiente, en la presente investigación las unidades de análisis objeto de estudio será el conjunto de 15 pequeñas y medianas empresas adscritas a la Cámara de Comercio de Caracas, específicamente en el sector comercio, que tienen el producto de Clavenet Empresarial en el Banco de Venezuela/Grupo Santander.

Esta selección se realizó utilizando una herramienta de búsqueda a través del sistema interno del Banco de Venezuela donde se pudo obtener la información de que solo estas 15 empresas seleccionadas del sector comercio de la Cámara de Comercio de Caracas en la actualidad poseen el producto.

Por su parte Hernández citado en Castro, expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra.” (p.91)

Cuadro 5. Pequeñas y Medianas Empresas, Sector Comercio adscritas a la Cámara de Comercio, que utilizan el sistema de Clavenet Empresarial.

AMERICAN DISTRIBUTION DE VENEZUELA C.A.	Distribución de productos de consumo masivo.
FERRETERIA CARACAS S.A. (SUCRA DE RAMON A. RUIZ)	Venta al detal de productos de ferretería
FERRETERIA LAS ACACIAS C.A.	Importación y venta al mayor: Herramientas manuales, industriales y automáticas
FRESENIUS MEDICAL CARE DE VENEZUELA C.A.	Importador / Exportador de productos médicos
CONSORCIO ISVEN, C.A.	Venta al detal de electrodomésticos, Línea Blanca y Marrón

INVECINE C.A.	Distribución de Alimentos y Confitería
LIBRERÍA MUNDIAL C.A.	Distribución, mayoristas de libros para la enseñanza media, universitaria y especializada
OPTIPRODUCTOS C.A.	Representantes de Artículos ópticos
REPRESENTACIONES Y DISTRIBUCIONES ZARIKIAN	Importación de mercancías secas e industriales
RIESE & CIA. S.A.	Distribución de válvulas y equipos de instrumentación.
SONY DE VENEZUELA S.A.	Venta de Equipos Eléctricos
SUPERLIM C.A.	Venta de maquinarias y equipos para la limpieza general
WINCOR NIXDORF, C.A.	Equipos electrónicos para informática y comunicaciones. Software
PHD REPUESTOS, C.A.	Importación y distribución de maquinarias y repuestos
DISTRIBUIDORA MATORCA, C.A.	Comercialización de productos siderúrgicos

Fuente: www.lacamaradecaracas.org.ve

Técnica e instrumento de recolección de datos

Según Arias, afirma que: “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. (p.53).

Arias, afirma que: “el cuestionario es el formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener, y que se responde por escrito”. (p78).

Al respecto, Morales, (1994), señala que: “la encuesta constituye una técnica de investigación dirigida al estudio, para recoger datos cuantitativos de las opiniones y comportamientos de conjuntos de números de personas” (p.94).

Una vez seleccionado el diseño de la investigación apropiado y la muestra adecuada, se prosigue a la recolección de datos, referente a las variables que intervienen en la investigación; donde la técnica escogida para la recolección de datos fue la encuesta, diseñada por el autor y como instrumento para la aplicación del cuestionario, considerando las variables establecidas en la investigación.

Confiabilidad

Para Naghi, M. (1996), comenta que: “la confiabilidad es una medición confiable de acuerdo con el grado en que puede ofrecer resultados consistentes. En otras palabras, confiabilidad es el grado en el cual una medición contiene errores variables.” (p. 233).

Para medir la confiabilidad del instrumento, se efectuó la prueba test – retest, la cual consistió en la entrega del cuestionario a los 15 representantes de cada una de las empresas, con la finalidad de que fuera contestado y repitiéndose dicho instrumento con el mismo personal, cinco días después.

El resultado de la validación del instrumento, se determinó que el coeficiente estuvo dentro el rango exigido y en cuanto a la confiabilidad el resultado fue el esperado.

Cuadro 6. Comparación de las respuestas de la encuesta realizadas a las empresas

Resultado/Items	Concordancias	Discrepancias	Total
1	15	0	15
2	11	4	15
3	15	0	15
4	15	0	15
5	15	0	15
6	11	4	15
7	15	0	15
8	15	0	15
9	15	0	15
10	15	0	15
Total	142	8	150

Fuente: Elaborado por el Autor (2008)

Mediante la siguiente fórmula se procedió a calcular el coeficiente de confiabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2000). $Cc = C-D/T \cdot 100\%$

Donde

Cc= coeficiente de confiabilidad

C= N° de respuestas concordantes

D= N° de respuestas discordantes

T= N° del total de respuestas comparadas

Cc= ¿?

C=142

D=8

T=150

De la prueba test – retest realizada a los 15 representantes de las pequeñas y medianas empresas adscritas a la Cámara de Comercio de Caracas, que poseen el servicio de Clavenet Empresarial en el Banco de Venezuela/Grupo Santanter, fue 89% en donde representa un grado elevado de acuerdo con el cuadro nro. 7

Cuadro 7. Interpretación de un coeficiente de confiabilidad

Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
De 0-20%	De 20 - 40%	De 40 – 60 %	De 60 - 80%	De 80 - 100%

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2000

Procesamiento y Análisis de datos

Según Naghi, M. (1996), afirma que el análisis de datos: “Es la manipulación de hechos y números para lograr ciertas informaciones en una técnica que ayudará a tomar una decisión apropiada. Es decir, la idea principal de cualquier estudio es lograr cierta información válida y confiable.”(p.292).

La técnica utilizada para el procesamiento de los datos obtenidos será, por una parte la agrupación de las respuestas emitidas por cada uno de los participantes.

Los datos obtenidos se representarán a través de la reproducción gráfica del diagrama circular, especialmente el de sectores, el cual permite la representación de un conjunto y de los diversos componentes que se señalan en el tema en estudio.

Esta representación permitirá obtener una visión más amplia de los puntos importantes a destacar en la investigación, dado que los datos serán presentados y analizados de manera cuantitativa y cualitativa, con el apoyo de cuadros y gráficos. La forma de análisis a ser utilizada será la estadística descriptiva.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo trata de la técnica empleada para la representación gráfica de los datos obtenidos en la encuesta realizada. Dicha muestra es equivalente al 100% de la población, 15 empresas del sector comercio adscritas a la Cámara de Comercio de Caracas, las cuales poseen el servicio de clavenet empresarial en el Banco de Venezuela/Grupo Santander las cuales fueron identificadas a través de un sistema interna del Banco.

El autor decide representar gráficamente los resultados obtenidos a través método de circunstancias, el cual consiste en gráficas de torta, que personifica el 100% de la muestra obtenida y dividirá cada porción de la torta dependiendo de los resultados que arroja cada pregunta, las porciones serán de tamaños y colores diferentes para así poder apreciar los resultados.

Ítem 1

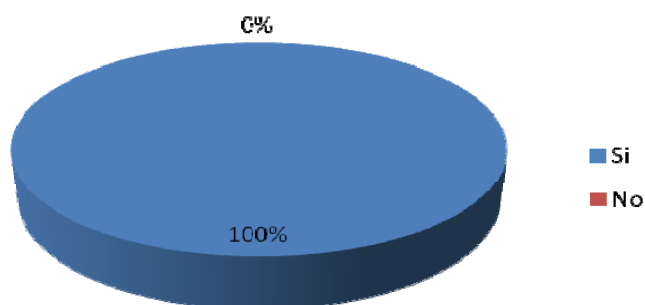
¿Considera efectivo el uso del servicio de Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander?

Cuadro 8. Efectividad del Uso del Servicio de Clavenet Empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfica 1. Efectividad del Uso del Servicio de Clavenet Empresarial



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

En el gráfico anterior podemos observar que el 100% de la muestra en estudio, encuentra efectivo el uso del Servicio de Clavenet Empresarial, banca virtual de Banco de Venezuela/Grupo Santander.

Ítem 2

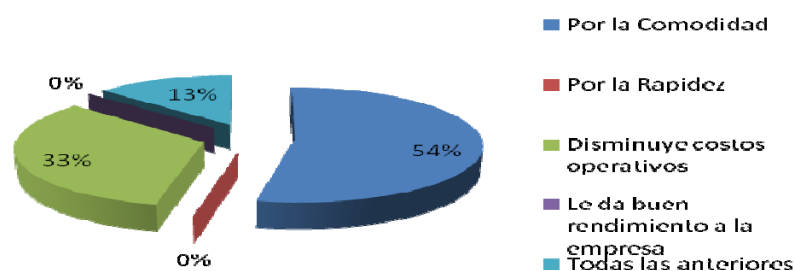
¿Cuál es la razón principal por la que su empresa utiliza el servicio de clavenet empresarial?

Cuadro 09. Razón de uso del Servicio de Clavenet Empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Por la Comodidad	8	54%
Por la Rapidez	0	0%
Disminuye costos operativos	5	33%
Le da buen rendimiento a la empresa	0	0%
Todas las anteriores	2	13%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfico 2. Razón de uso del Servicio de Clavenet Empresarial



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

En el gráfico anterior se destaca que un 54% de las empresas en estudio, consideran que utilizan el servicio por comodidad para efectuar las operaciones desde sus empresas sin necesidad de realizar gestiones complicadas para elaborarlas. Otro 33% utiliza el Servicio ya que disminuye los costos operativos. Es importante mencionar que solo un 13% de la muestra afirma que la razón de uso del Servicio Clavenet es por todas las opciones mencionadas, rapidéz, comodidad, disminución de costos y una muy importante, que todo el conjunto de estas le da rendimiento a la empresa.

Ítem 3

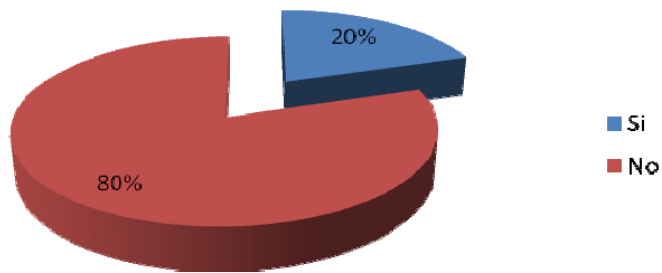
¿Conoce todos los servicios que ofrece la Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander?

Cuadro 10. Conocimiento de los Servicios de Clavenet Empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	20%
No	12	80%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfico 3. Conocimiento de los Servicios de Clavenet Empresarial



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

En el gráfico se presenta el conocimiento total de los servicios de Clavenet por parte de las empresas, donde un 80% informa que no los conoce en su totalidad.

Ítem 4

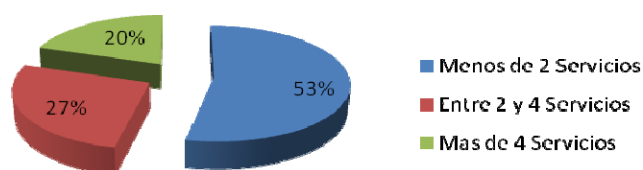
¿Cuántos servicios utiliza de la Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander?

Cuadro 11. Cantidad de Servicios que utilizan de Clavenet Empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2 Servicios	8	53%
Entre 2 y 4 Servicios	4	27%
Mas de 4 Servicios	3	20%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfico 4. Cantidad de Servicios que utilizan de Clavenet Empresarial



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

En la gráfica que se muestra anteriormente informa que un 53% de la muestra indica que posee menos de 2 servicios de Clavenet Empresarial. Se presume que dicho porcentaje se debe al ítem anterior, donde notifican un 80% que no conoce todos los servicios de esta herramienta; es probable que utilicen los servicios más comunes como consulta de saldo y transferencias entre cuentas. Cabe destacar que el resto de la muestra, un 27% presenta entre 2 y 4 servicios, y solo un 20% posee mas de 4.

Ítem 5

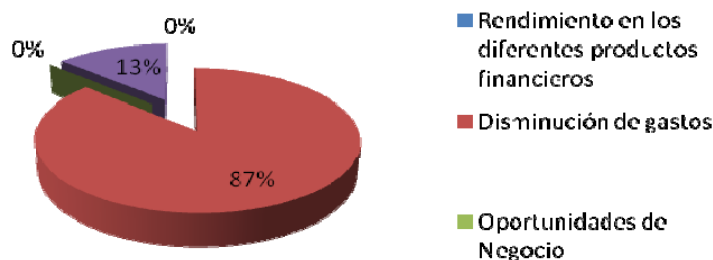
¿Qué beneficio le ha traído para la empresa el uso de este servicio?

Cuadro 12. Beneficio que ha traído el uso de Clavenet Empresarial a la Empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento en los diferentes productos financieros	0	0%
Disminución de gastos	13	87%
Oportunidades de Negocio	0	0%
Todas las anteriores	2	13%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfico 5. Beneficio que ha traído el uso de Clavenet Empresarial a la Empresa



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

En esta gráfica el 87% de la muestra informa que han disminuído sus gastos con el uso de Clavenet Empresarial. Sólo un 13% expresa que le ha suministrado rendimiento en los diferentes productos financieros, oportunidades de negocios e incluso disminución de gastos. Dicho resultado puede valerse por la poca información que poseen las empresas en cuanto a los servicios que presta la Banca Virtual de Banco de Venezuela y no conocer la gran variedad que beneficios que presta esta herramienta, para el cumplimiento de los objetivos del área de tesorería en la empresa.

Ítem 6

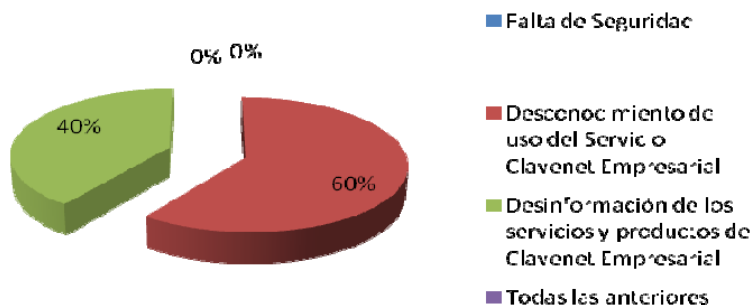
¿Cuál es la principal falla que observa de la Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander?

Cuadro 13. Principal falla de Clavenet Empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Falta de Seguridad	0	0%
Desconocimiento de la totalidad del uso que se le puede dar a el Servicio Clavenet Empresarial	9	60%
Desinformación de los servicios y productos de Clavenet Empresarial	6	40%
Todas las anteriores	0	0%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfico 6. Principal falla de Clavenet Empresarial



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

En esta gráfica se confirman las preguntas anteriores ya que la muestra expresa que la principal falla de Clavenet Empresarial es por el desconocimiento del uso (un 60%) y la desinformación de los productos y servicios de la herramienta (40%). Se puede inferir que si existe más información referente a la Clavenet Empresarial por parte de la Institución Financiera, se puede lograr que las empresas utilicen mas funciones del servicio logrando obtener el máximo de los rendimientos.

Ítem 7

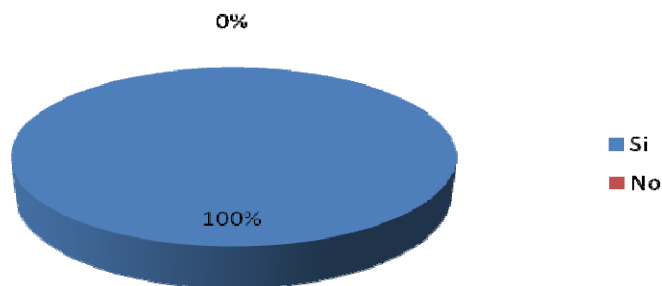
¿En su criterio el servicio de Clavenet Empresarial pudiera ser Mejorado?

Cuadro 14. Clavenet Empresarial puede ser mejorado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfico 7. Clavenet Empresarial puede ser mejorado



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Con lo anteriormente señalado, en esta gráfica se demuestra que el 100% de la muestra alega que el Servicio de Banca Virtual de Banco de Venezuela/Grupo Santander, puede ser mejorado y lograr el éxito para ambas partes (La empresa y la institución financiera).

Ítem 8

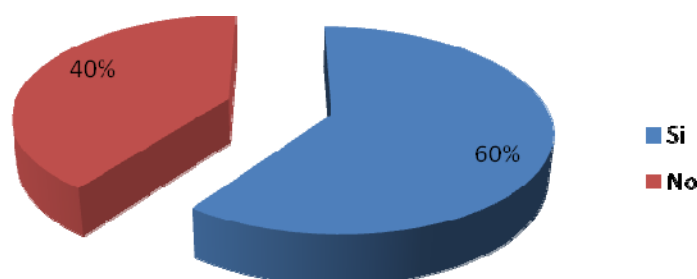
¿Considera que la calidad de la empresa ha mejorado en base al uso de la herramienta de la Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander?

Cuadro 15. La Calidad de la Empresa ha mejorado con la Clavenet Empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No	6	40%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfico 8. La Calidad de la Empresa ha mejorado con la Clavenet Empresarial



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

A pesar de las fallas que pueda presentar la Clavenet Empresarial, el 60% de la muestra expresa que la calidad de la empresa de igual forma ha mejorado, ya bien sea con un servicio o gran número de ellos. Sólo un 40% considera que la calidad de la empresa permanece igual. En este ítem se puede evidenciar que a pesar de los inconvenientes que puede presentar la clavenet, la muestra no duda que la herramienta sea una buena opción para su empresa, e independientemente de la cantidad de servicios que tenga, la mayoría considera que si ha generado calidad a su empresa.

Ítem 9

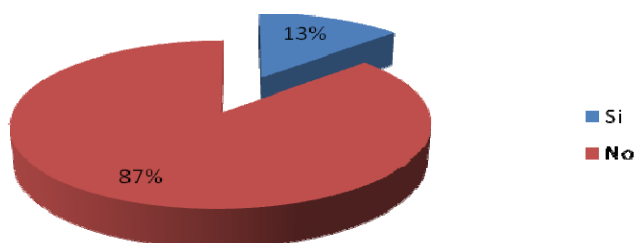
¿Siente que su empresa posee una ventaja competitiva utilizando el Servicio de Clavenet Empresarial?

Cuadro 16. Ventaja competitiva con el Uso de Clavenet Empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	13%
No	13	87%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfico 9. Ventaja competitiva con el Uso de Clavenet Empresarial



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

En este ítem, el 87% de la muestra notifica que no considera que el uso de la clavenet empresarial muestre una ventaja competitiva, solo el 13% si lo considera. Se puede presumir que la mayoría de la población, por no poseer gran parte de los servicios y productos que ofrece esta herramienta, no conoce que dicho uso puede generarle una ventaja ante su competencia. Como se demuestra en el ítem anterior, la mayoría de la población solo considera beneficio para su empresa, pero no la mejora ante las demás empresas. Es cuestión de ampliar la gama de servicios y productos para visualizar si ocurre algunos cambios.

Ítem 10

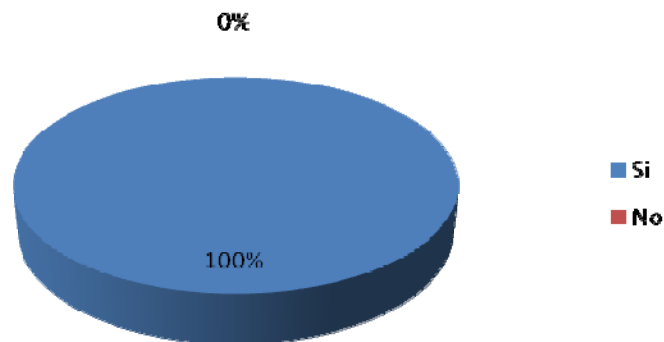
¿Recomendaría el servicio de Clavenet Empresarial?

Cuadro 17. Recomendación del Servicio de Clavenet Empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%

Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

Gráfica 10. Recomendación del Servicio de Clavenet Empresarial



Fuente: Elaborado por El Autor (2008)

En la gráfica se demuestra que un 100% de la muestra recomendaría el servicio. A pesar de las fallas que pueda tener dicha herramienta de esta entidad financiera no dejan de pensar que es una buena alternativa para la calidad de la empresa. Con esta respuesta se puede presumir, que las empresas de hoy día requieren de dicho servicio para agilizar y solventar los procesos del área de tesorería de las empresas. A pesar de la cantidad de servicios que tengan lo recomiendan.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las Pequeñas y medianas empresas son organizaciones que han contribuido significativamente en muchos países con su crecimiento económico, evidenciando en su papel sobre la aceleración del ritmo de industrialización. Éstas representan la etapa inicial del crecimiento empresarial, y deben constituirse en la base fundamental de una economía sólida. Es por ello que se expresa en este trabajo, la necesidad de implementar estrategias gerenciales y de apoyo que permitan ayudarlas a crecer competitivamente, como es el caso del uso de la herramienta de banca virtual.

El área de finanzas es la que se encarga de lograr estos objetivos y del optimo control, manejo de recursos económicos y financieros de la empresa, esto incluye la obtención de recursos financieros tanto internos como externos, necesarios para alcanzar los objetivos y metas empresariales y al mismo tiempo velar por que los recursos externos requeridos por la empresa sean adquiridos a plazos e intereses favorables. Dentro de las finanzas también se toma en cuenta un elemento, que es muy importante mencionar, como lo es la liquidez que se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen.

Por otra parte es importante considerar las previsiones para cubrir las necesidades de: obtener fondos, mejorar la rentabilidad, invertir adecuadamente excedente temporal de dinero, centralización de la tesorería y ayuda a contrarrestar el posible déficit de efectivo. Para todo esto, se expresa en el siguiente trabajo uno de los sistemas de control de gestión del área de tesorería de las pequeñas y medianas empresas, el uso de la herramienta de la banca virtual, el cual brinda una respuesta oportuna y necesaria para contrarrestar los inconvenientes que se presentan para el control del efectivo. Esta herramienta permite rapidez, comodidad, disminución

considerable de los costos operativos, realizar todo tipo de transacciones bancarias y apertura de instrumentos negociables.

Según la encuesta realizada a las 15 empresas adscritas a la cámara de comercio de Caracas, específicamente del sector comercio que poseen el servicio de Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander, el 100% de ellas expresa que considera efectivo el uso de esta herramienta. Sin embargo, solo un 20% de la muestra conoce en su totalidad los servicios y productos que presta. Esto se debe a que desconocen la totalidad del uso que se le pueda dar al servicio y de igual forma no poseen información de la gama de productos y servicios que ofrece, esto se evidencia con un 60% y 40% respectivamente.

El 54% de la muestra considera que la razón principal por la que utilizan Banca Virtual es por la comodidad, punto que es importante, mas sin embargo las razones por las que una empresa utiliza esta herramienta es por rapidez, disminución de costos operativos, buen rendimiento a la empresa y comodidad, todas simultaneamente. Solo un 13% se expresó de esta forma. Lamentablemente dicho resultado se debe a que solo un 20% utiliza mas de 4 servicios, en cambio un 53% utiliza una cantidad menor a dos servicios, lo que se presume que utilice los mas comunes como consulta de saldo y transferencias entre cuentas.

Estas respuestas hacen que un 87% de la muestra no considere que el uso de esta herramienta muestre una ventaja ante su competencia. Sin embargo, la muestra no descarta la posibilidad de utilizar la Banca Virtual del Banco de Venezuela, confirmado con el 100% de las empresas quienes recomiendan el servicio a pesar de la fallas que presentan, ya que es probable que dicha institución financiera les brinde la oportunidad de que su empresa aumente su rendimiento a través de esta herramienta.

Recomendaciones

Tomando como referencia, el análisis de los resultados de la encuesta aplicada, se sugiere las siguientes recomendaciones:

En vista de las fallas que observan las empresas en estudio a la Banca Virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander, se recomienda que la institución financiera preste una mayor atención ante este potencial de clientes que requieren de dicha herramienta, suministrándoles la información necesaria referente a la gama de productos y servicios que se ofrece, a través de medios publicitarios, mercadeo directo.

Se recomienda de igual forma realizar campañas de educación por parte de la institución financiera para informar el uso de esta herramienta a las personas involucradas en cada una de las empresas que tengan este servicio de banca virtual.

Para las pequeñas y medianas empresas se recomiendan establecer un plan de acción donde se identifiquen los objetivos a cumplir en el área de tesorería y los mecanismos de control a seguir, utilizando la herramienta de banca virtual para solventar problemas y aumentar el rendimiento de la empresa.

Se recomienda incentivar a las empresas para que las mismas gestionen el uso de la Banca Virtual, con el fin de fortalecer el Flujo de Caja, para que se tenga en cuenta que cantidad de fondos tienen y a su debido tiempo para cumplir con las obligaciones de pago, acelerar la circulación del disponible, mejorar el uso del dinero e incrementar la eficiencia del efectivo que no se vaya utilizar por el momento.

Se recomienda a las empresas adaptar el sistema de banca virtual como herramienta constante en las labores de tesorería, para controlar y hacer seguimiento de las operaciones y principalmente estar alerta a través de este medio los negocios con los distintos instrumentos financieros que se puedan presentar.

BIBLIOGRAFIA

- Acuña, B. (1998). *Como se elabora un proyecto de investigación*. 2da Edición. Caracas. Editado por BL Comsultores Asociados.
- Arias, F.G (1999). *El proyecto de investigación guía para su elaboración*. 3era edición. Caracas. Editorial Episteme Orial Ediciones.
- Banco De Venezuela, Clavenet Empresarial. [Transcripción en línea] Disponible: <http://www.bancodevenezuela.com>. [Consulta: 2008, septiembre, 14]
- Cámara de Comercio de Caracas. Pequeñas y Medianas Empresas Afiliadas. [Transcripción en línea] Disponible: <http://www.lacamaradecaracas.org.ve> [Consulta: 2008, junio, 29]
- CONINDUSTRIA (2000), *Plan Nacional de Apoyo Integral a la Pequeña y Mediana Industria*, [Monografía en línea] Disponible: www.conindustria.org/sectorindustrialpyme.pdf. [Consulta: 2008, septiembre,26]
- CONSTITUCIÓN NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999) [Transcripción en línea] Disponible: <http://www.constitucion.ve/> [Consulta: 2008, febrero 17]
- Gómez Ceja, G. (1998). *Planificación, organización de Empresa*. Mc Graw-Hill
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Batista Lucio, P. (1995). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill.
- Koontz H. y Weihrich H., (1995). *Administración: Una perspectiva global*. (10ma. Ed.) México: McGraw-Hill.

Lefcovich, M. (2004) *Las pequeñas empresas y las causas de sus fracasos*. [Monografía en línea] Disponible: http://www.degerencia.com/articulo/las_pequenas_empresas_y_las_causas_de_sus_fracasos [Consulta: 2008, junio 29]

Ley General de Bancos y otras Instituciones financieras. (Gaceta Oficial N° 5.555) Decreto N°1.526. (2001, noviembre 13) [Transcripción en línea] Disponible: <http://www.bcv.org.ve/c3/leybancos.pdf> [Consulta: 2008, febrero 17]

Moreno, D (s/f) Banca por internet: las nuevas tendencias de atención al cliente bancario. [Monografía en línea] Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos12/bancain/bancain.shtml>. [Consulta: 2008, septiembre,26]

Naghi, M. (1996). *Metodología de la Investigación*. México D.F., MEXICO. Limusa, S.A. ,

Saza García, J. *La Banca Virtual: Aspectos Conceptuales, Riesgos y Desafíos Regulatorios*. [Documento en línea] Disponible: http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPag1629_1.pdf [Consulta: 2008, enero 30]

ANEXO

Anexo A

CUESTIONARIO REALIZADO A LA MUESTRA

Con el presente cuestionario podemos obtener información en referencia al beneficio que la banca virtual del Banco de Venezuela/Grupo Santander pueda ofrecer a su empresa.

Como participante de este proceso, le pedimos responda a la brevedad posible y con toda sinceridad la encuesta que esta recibiendo, Agradecemos de antemano el tiempo en que dedica a este instrumento en funcion de poder detectar las fallas de esta herramienta y a su vez establecer las posibles soluciones.

Lea cuidadosamente las preguntas y las opciones y responda:

NOMBRE DE LA EMPRESA _____

NOMBRE DEL ENCUESTADO: _____

CARGO: _____

1.- ¿CONSIDERA EFECTIVO EL SERVICIO DE LA BANCA VIRTUAL DEL BANCO DE VENEZUELA/GRUPO SANTANDER?

a. ☐ SÍ

b. ☐ NO

2.- ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE SU EMPRESA UTILIZA EL SERVICIO DE BANCA VIRTUAL?

a. ☐ POR LA COMODIDAD

b. ☐ POR LA RAPIDEZ

c. ☐ DISMINUYE LOS COSTOS OPERATIVOS

d. ☐ LE DA BUEN RENDIMIENTO A LA EMPRESA

e. ☐ TODAS LAS ANTERIORES

3.- ¿CONOCE TODOS LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA BANCA VIRTUAL DEL BANCO DE VENEZUELA/GRUPO SANTANDER?

a. ☐ SÍ

b. ☐ NO

4.- CUANTOS SERVICIOS UTILIZA DE LA BANCA VIRTUAL DEL BANCO DE VENEZUELA/GRUPO SANTANDER?

- a. ☐ MENOS DE 2 SERVICIOS
- b. ☐ ENTRE 2 Y 4 SERVICIOS
- c. ☐ MAS DE 4 SERVICIOS

5.- ¿QUÉ BENEFICIO LE HA TRAIIDO PARA LA EMPRESA EL USO DE ESTE SERVICIO?

- a. ☐ DISMINUCIÓN DE GASTOS
- b. ☐ RENDIMIENTO EN LOS DIFERENTES PRODUCTOS FINANCIEROS
- c. ☐ OPORTUNIDADES DE NEGOCIO
- d. ☐ TODAS LAS ANTERIORES

6.- CUÁS ES LA PRINCIPAL FALLA QUE OBSERVA DE LA BANCA VIRTUAL DEL BANCO DE VENEZUELA/GRUPO SANTANDER?

- a. ☐ FALTA DE SEGURIDAD
- b. ☐ DESCONOCIMIENTO DE USO DEL SERVICIO CLAVENET EMPRESARIAL
- c. ☐ DESINFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE CLAVENET EMPRESARIAL
- d. ☐ TODAS LAS ANTERIORES

7.- EN SU CRITERIO EL SERVICIO DE BANCA VIRTUAL PUDIERA SER MEJORADO?

- a. ☐ SÍ
- b. ☐ NO

8.- CONSIDERA QUE LA CALIDAD DE LA EMPRESA HA MEJORADO EN BASE AL USO DE LA HERRAMIENTA DE LA BANCA VIRTUAL DEL BANCO DE VENEZUELA/GRUPO SANTANDER?

- a. ☐ SÍ
- b. ☐ NO

9.- ¿SIENTE QUE SU EMPRESA POSEE UNA VENTAJA COMPARATIVA UTILIZANDO LA BANCA VIRTUAL DEL BANCO DE VENEZUELA/GRUPO SANTANDER?

- a. ☐ SÍ
- b. ☐ NO

10.- ¿RECOMENDARÍA EL SERVICIO?

- a. ☐ SÍ
- b. ☐ NO