



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES  
COMO CANAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA  
Caso Mercantil Móvil - Mercantil C.A Banco Universal**

Trabajo de grado presentado por:  
**Lic. Gustavo Enrique ETTEGUI MORALES**  
para optar al título de  
Magister en Administración de Empresas

Tutor  
**MSc. Haidy Serrano Centeno**

Caracas, Enero 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES  
COMO CANAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA  
Caso Mercantil Móvil - Mercantil C.A Banco Universal**

Trabajo de grado presentado por:  
**Lic. Gustavo Enrique Etedgui Morales**  
para optar al título de  
Magister en Administración de Empresas

Tutor  
**MSc. Haidy Serrano Centeno**

Caracas, Enero 2018



## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he leído el Trabajo de Grado de Maestría, presentado por el ciudadano **GUSTAVO ENRIQUE ETTEDEGUI MORALES**, titular de la cédula de identidad número V-21.290.013, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, cuyo título es: **ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES COMO CANAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA. Caso Mercantil Móvil - Mercantil C.A Banco Universal**; y que acepté tutoriar al estudiante, durante la etapa de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Caracas, a los 29 días del mes de Enero 2018.

**MSc. Haidy Serrano Centeno**

**C.I. V-11.166.432**

# ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
DEDICATORIA.....	xi
AGRADECIMIENTOS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.1. Planteamiento del problema:.....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.3. Objetivos de la Investigación.....	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	18
1.4. Justificación e importancia: .....	18
1.5. Delimitación y alcance de la investigación.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de la investigación .....	21
2.2 Marco organizacional.....	23
2.3 Bases teóricas .....	25
2.3.1 Teoría de Innovación y Cambio Tecnológico.....	25
2.3.1.1 Teoría evolucionista de la innovación.....	25
2.3.1.2 Teoría de la innovación disruptiva.....	27
2.3.2 Inclusión financiera.....	29
2.3.3 Innovación en el sistema financiero.....	33
2.3.4 Sistema Financiero en Venezuela.....	42
2.4 Banca electrónica .....	43
2.5 Banca móvil .....	45

2.5.1	Implicaciones de la banca móvil.....	46
2.5.2	Tecnología de Información y Comunicación y el Sistema Financiero .....	47
2.5.3	Riesgos de la banca móvil.....	48
2.5.4	Beneficios y facilidades de la banca móvil.....	52
2.6	Mercantil Móvil .....	54
2.6.1	Mercantil Móvil Personas .....	55
2.6.2	Mercantil Móvil Empresas.....	58
2.7	Bases legales .....	60
2.7.1	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) .....	60
2.7.2	Ley de Instituciones del Sector Bancarios .....	61
2.7.3	Normativa de tecnología de la información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea. Circular N° SBIF-DSB-II-GGTI-GRT-01907 del 30/01/2008.....	65
2.7.4	Normas que regulan el uso de los servicios de la Banca Electrónica. Resolución N° 641.10 del 23/12/2010. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.597 del 19/01/2011.....	67
2.7.5	Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Resolución N° 119.10 del 09/03/2010. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.494 del 24/08/2010.....	70
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....		72
3.1	Diseño y método de la investigación .....	72
3.2	Operacionalización de variables .....	75
3.3	Unidad de análisis .....	77
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	79
3.5	Criterios considerados para evaluar la calidad de la investigación y los aspectos éticos. ....	82
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....		86
4.1	Reducción de los datos.....	87
4.1.1	Inclusión Financiera.....	87
4.1.2	Innovación .....	90

4.1.3	Banca Móvil.....	90
4.1.4	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.....	91
4.1.5	Modelo de negocio.....	94
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		100
ANEXOS .....		107
Anexo A. Guía de entrevista semi estructurada .....		108
Anexo B. Opinión de experto en cuanto a la Guía de entrevista.....		110
Anexo C. Carta de solicitud de consentimiento – Gerencia Mercantil Móvil.....		111
Anexo D. Carta de consentimiento – Gerencia Mercantil Móvil .....		112
Anexo E – Consentimiento del Informante. ....		113
Anexo F – Transcripción de la Entrevista al Especialista de Operaciones en la Gerencia Móvil de Mercantil C.A Banco Universal.....		114
Anexo G – Microanálisis de la Entrevista. ....		119

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de transacciones por canales	25
Tabla 2	Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -país Colombia	36
Tabla 3	Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -país Perú	37
Tabla 4	Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -países Bolivia, México, Venezuela y Jamaica	38
Tabla 5	Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -países Guatemala, Surinam y Paraguay	39
Tabla 6	Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -países Ecuador y El Salvador	40
Tabla 7	Ideas ganadoras en la tercera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera	41
Tabla 8	Sector Bancario y Subsectores del Bancario	43
Tabla 9	Clasificación de amenazas tecnológicas de los SFM	51
Tabla 10	Vulnerabilidades y controles de seguridad recomendados	52
Tabla 11	Evolución Transaccional Mercantil Móvil 2013-2015	55
Tabla 12	Operacionalización de las variables	78
Tabla 13	Fortalezas obtenidas de la entrevista	91
Tabla 14	Oportunidades obtenidas de la entrevista	92
Tabla 15	Amenazas obtenidas de la entrevista	93
Tabla 16	Debilidades obtenidas de la entrevista	93
Tabla 17	Matriz DOFA	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Suscriptores de Telefonía Móvil. CONATEL (2015)	20
-----------	-------------------------------------------------	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Aplicación para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) Mercantil Móvil Personas – Captura de pantallas	58
Figura 2	Aplicación para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) Mercantil Móvil Empresas – Captura de pantallas	59
Figura 3	Representación gráfica de la inclusión financiera en Mercantil Banco, C.A. Banco Universal, con base a la información obtenida de la entrevista	89
Figura 4	Modelo de negocio de Mercantil Móvil con base a la información obtenida de la entrevista	96



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES  
COMO CANAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA  
Caso Mercantil Móvil - Mercantil C.A Banco Universal**

Autor: Lic. Gustavo Ettetdgui  
Tutor: MSc. Haidy Serrano  
Fecha: Enero, 2018

**Resumen**

La presente investigación se focalizó en la inclusión financiera que se promueve como reductor de las desigualdades y de la pobreza, permitiendo ofrecer a la población menos favorecida los servicios financieros que brindan las instituciones del sistema, apoyados en la banca móvil como canal prestador de estos servicios. La investigación se limitó a Mercantil C.A Banco Universal como unidad de análisis. En ella se estableció como objetivo describir el modelo de negocios de Mercantil C.A Banco Universal para la inclusión financiera a través de su aplicación para dispositivos móviles, enmarcándose bajo un enfoque cualitativo, descriptivo e interpretativo, de corte transversal, mediante el estudio de caso, a fin de obtener una comprensión de su situación y significado. La utilización de técnicas como revisión documental y bibliográfica, realización de una entrevista semi-estructurada con el rol activo del entrevistado, facilitó cumplir con la propuesta de investigación, concluyéndose que las disposiciones legales vigentes no hacen ágil el desarrollo de una total inclusión financiera por parte de la institución.

**Palabras claves:** Inclusión financiera, Banca por Internet, Tecnología de Información y Comunicación, Banca Móvil, Innovación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANALYSIS OF THE APPLICATION FOR MOBILE DEVICES AS A  
CHANNEL OF FINANCIAL INCLUSION  
Case of Mercantil Móvil - Mercantil C.A Banco Universal**

Author: Lic. Gustavo Etedgui  
Tutor: MSc. Haidy Serrano  
Date: January 2018

**Abstract**

The following research focused on the financial inclusion that seeks to reduce inequalities and poverty and offers to the less privileged the services provided by financial institutions, which are supported, in turn, by mobile banking as a bidding channel. The research was confined to Mercantil C.A Banco Universal as a case study. Its main goal was to describe the business model of Mercantil C.A Banco Universal for financial inclusion through its application for mobile devices. The current research used a case-study methodological approach that was qualitative, descriptive, interpretive, and with a transversal view, in order to gain an understanding of the bank's application vis-à-vis financial inclusion. In addition to the relevant bibliographical review, the inquiry examined a great deal of bank documents and conducted a semi - structured interview. The study showed that current legislation hinders the development of a total financial inclusion by the institution.

**Keywords:** Financial Inclusion, Internet Banking, Information and communication technology, Mobile Banking, Innovation.

## **DEDICATORIA**

*A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.*

*A mis padres por haberme brindado valores para actuar de forma ética ante la vida y haberme formado con una amplitud mental para afrontar las situaciones que la vida nos pone en frente, y la manera en que podemos aprovecharlas, por haberme forjado como el ser que soy actualmente, muchos de mis logros se los debo a ustedes, incluyendo este.*

## AGRADECIMIENTOS

*A mi familia padres y hermana por estar siempre apoyándome en la consecución de mis metas.*

*A mi tutora la profesora Haidy Serrano por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte en este trabajo de investigación.*

*A mi abuela Margott Ponce, la profesora Mariemma Antor y el profesor Omar Alcalá por su apoyo en el desarrollo de este proceso de tesis.*

*A Mercantil Banco, C.A, Banco Universal por permitirme la realización de este trabajo de investigación, en especial a los Señores Ing. Gustavo De Sousa e Ing. Wuilman Guerrero de la Gerencia Mercantil Móvil*

*A todas aquellas personas que de una forma u otra colaboraron con el desarrollo y culminación de este trabajo.*

*A todos mil gracias y mis más sinceros agradecimientos.*

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sistema financiero a nivel mundial ha desarrollado tecnología para promover a través de la banca móvil el uso de dispositivos celulares para acceder a servicios bancarios y realizar operaciones financieras, esto abarca los servicios que incluyen o no transacciones. Ya en muchos países en desarrollo la penetración de la banca móvil está creciendo más rápidamente que la de servicios financieros ofrecidos a través de ella. Sin embargo, es una manera de llegar a lugares remotos e incrementar la inclusión financiera.

En este sentido, la inclusión financiera se aborda como la disponibilidad de una amplia gama de servicios financieros a todas las poblaciones, especialmente las desfavorecidas.

Los esfuerzos del gobierno se han centrado en la bancarización o penetración financiera. Sin embargo, desde 2015 se ha deteriorado el entorno nacional para favorecer la inclusión financiera en Venezuela debido a la combinación de una legislación inadecuada y una situación económica con un nivel alto de inflación y topes bajos a las tasas de interés, las tasas de interés reales distorsionan el mercado y no crean incentivos para ahorrar ni para otorgar créditos al consumidor o microcréditos.

Este contexto impone más obstáculos a todo esfuerzo tendiente a promover la inclusión financiera en Venezuela.

Este documento versa en la descripción del trabajo de investigación, donde el Capítulo I, incluye el planteamiento del problema, sus objetivos y justificación, así como el contexto donde se desarrollará la misma.

Seguidamente, en el Capítulo II se refiere al marco teórico que apoya el desarrollo de este trabajo, se aborda los fundamentos legales, teóricos y algunos antecedentes referidos al tema a tratar.

En el Capítulo III se describe el diseño y método utilizado en proceso que se llevará a cabo, así como muestra, aspectos éticos, técnicas de recolección de datos y de análisis de datos y los criterios considerados para evaluar la calidad de la misma.

Inmediatamente, el Capítulo IV y V se incluye el análisis de los resultados, las conclusiones y recomendaciones, respectivamente.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas consultadas para esta investigación y anexos que sirven de sustento para el trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema:

En el mundo actual donde las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se hacen cada vez más presentes en el día a día de los individuos, han generado una gran influencia y transformado la manera de hacer negocios. El sistema financiero como sistema de apoyo se ha visto en la necesidad de incorporarlas y dar un paso al frente para permitir y apoyar ese desarrollo. Es entonces, cuando se incorporan las tecnologías de información en él; se han diseñado nuevas formas para ofrecerlos productos y prestación de servicios, cambios estos que se han generado en la banca global, iniciándose con el surgimiento de cajeros automáticos, la respuesta de voz interactiva, posteriormente seguido por la influencia de Internet y con apoyo de los computadores, el desarrollo de la banca a través de la red, como un medio de comunicación entre los bancos y sus clientes, para realizar transacciones en línea a un menor tiempo y costo, optimizando mejor sus recursos.

Ahora bien, la evolución de las tecnologías ha hecho que los servicios de telefonía hayan avanzado hasta surgir la telefonía móvil, que responden a necesidades sociales en cuanto a la disponibilidad de la información de forma inmediata, generando acciones que resultan en la incorporación de equipos con acceso a Internet, incorporados al sistema financiero.

La banca móvil, ha sido un fenómeno innovador, ya que le va permitir a las personas consultar, transferir y hacer diferentes transacciones en cualquier lugar y tiempo que disponga, por lo que se puede hablar de un nuevo canal de prestación de servicios y comunicación, tal es el caso de las comunicaciones que se generan entre la banca y sus clientes a través de servicio de mensajería simple, es decir, la mensajería de texto (SMS) y posterior acceso a la tecnología de aplicaciones inalámbricas (WAP), hasta el desarrollo de aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles.

La telefonía móvil, permite el acceso a la información y las comunicaciones, y su uso en el sector financiero implica grandes retos, entre los cuales se puede destacar la capacidad de la población para manejar este tipo de tecnología.

A propósito de lo expuesto, la firma Deloitte Development LLC (2011) señala que las perspectivas del uso de la telefonía en América Latina durante los últimos años, ha crecido rápidamente.

Deloitte Development LLC, (2011) “calculó que en 2010 había un total de 563 millones de conexiones móviles en América Latina y, en Venezuela 1.02 conexiones de telefonía móvil per cápita en 2010”. También hace referencia un informe realizado por Pyramid Research (una compañía que ofrece soluciones a empresas a nivel mundial en los sectores de telecomunicaciones, medios de comunicación y a las industrias de tecnología en general) en el cual señala un crecimiento anual del 65 % hasta 2015 para la banca móvil y calculó que en la región se alcanzaría más de 140 millones de usuarios de banca móvil para el año 2015.

## **1.2. Formulación del problema**

La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades, como pagos y transferencias, ahorro, seguros y crédito y que son prestados de una manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2013)

El acceso a una cuenta para transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros. Por ello garantizar que las personas en todo el mundo tengan acceso a una cuenta para transacciones es el pilar de la iniciativa sobre el acceso universal a servicios financieros para fines de 2020 impulsada por el Grupo Banco Mundial.

Según el Banco Mundial (2013), las poblaciones de ingreso bajo son las que más se benefician de innovaciones tecnológicas como los pagos a través de teléfonos celulares, la banca móvil, entre otras.

Con base en lo descrito en el Informe sobre el desarrollo financiero mundial 2014: Inclusión financiera, esto se debe a que tales innovaciones disminuyen los costos de los servicios financieros y facilitan el acceso a los habitantes de zonas rurales, especialmente los que viven en regiones aisladas y menos pobladas en las que no hay sucursales bancarias tradicionales. (Cull, Ehrbeck y Holle, 2014)

Ante el contexto internacional y nacional anteriormente descrito, en el ámbito nacional, se plantean gestiones operativas dentro del sistema financiero que obliga a cambios importantes en el sistema financiero mundial y local, por lo que los mismos son propicios para realizar estudios de investigación que aborden distintos ámbitos de la gestión de los bancos tales como la prestación de servicios financieros y no financieros a la sociedad, la seguridad y confiabilidad de ellos y la satisfacción de los clientes que utilizan las aplicaciones móviles desarrolladas por las instituciones financieras. Así como también, las relaciones de esas variables específicamente en el sistema financiero venezolano.

El uso del servicio bancario a través de aplicaciones móviles en Venezuela se encuentra en desarrollo para el aprovechamiento de su potencialidad, razón por la cual se plantean las siguientes interrogantes:

¿Mercantil C.A Banco Universal prevé en su modelo de negocio la bancarización o inclusión financiera a través de los servicios ofrecidos por su aplicación para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) Mercantil Móvil?

En este sentido, se entiende por inclusión financiera el acceso de la población a servicios financieros que incluyen servicios de pago, ahorros y créditos.

Para entender la pregunta anterior, se originan otras interrogantes, a saber:

¿Cuál es el modelo de negocio seguido por Mercantil C.A Banco Universal para el desarrollo de la banca móvil?

¿Cuáles son las oportunidades, barreras y amenazas para el aprovechamiento de banca móvil en Mercantil C.A Banco Universal?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que pueden impedir un desarrollo de la banca móvil?

¿Cómo Mercantil C.A Banco Universal puede aprovechar el uso de la banca móvil para el desarrollo de negocios que permita el acceso a los servicios financieros ofrecidos?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar el modelo de negocios de Mercantil, C.A., Banco Universal para la inclusión financiera a través de su aplicación informática diseñada para teléfonos móviles inteligentes “Mercantil Móvil”.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- i. Enumerar los servicios ofrecidos a través de aplicaciones móviles de Mercantil, C.A., Banco Universal.
- ii. Determinar las fortalezas y debilidades presentes en la banca móvil de Mercantil, C.A., Banco Universal.
- iii. Identificar oportunidades y amenazas que presenta Mercantil, C.A., Banco Universal para el desarrollo de la banca móvil.
- iv. Describir el modelo de negocio a través de la banca móvil de Mercantil, C.A., Banco Universal.

### **1.4. Justificación e importancia:**

La actividad en los servicios de banca móvil ha crecido rápidamente en los últimos cinco años; uno de los principales enfoques de la banca móvil consiste en crear vías de acceso a los servicios financieros.

Según Angulo (2011), Director de Comercialización de Tedexis, empresa proveedora de soluciones empresariales basadas en tecnología móvil, los servicios de pago que utilizan canales electrónicos (Internet y telefonía móvil) están siendo desarrollados como soluciones bancarias

individuales y se ofrecen como servicios adicionales a clientes existentes y ofrecen beneficios limitados al usuario final. La mayoría de los servicios móviles ofrecidos por los bancos no se ajustan a lo que prevén los organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) o el Banco Mundial con respecto a la banca móvil, los cuales consisten en incrementar la bancarización de la población; es decir, conseguir nuevos clientes en vez de mover a los clientes existentes a otro canal, como por ejemplo a las oficinas de las instituciones del sector bancario.

La incursión de la banca móvil hasta hace poco tiempo consistía en la realización de pagos, sin embargo, permite ofrecer a las instituciones financieras captar nuevos clientes y que éstos inicien actividad financiera, permitiendo a la población adoptar hábitos y comportamientos financieros adecuados.

En Venezuela, esta modalidad de prestar los servicios bancarios se ha proyectado con mucha rapidez, en cuanto a los servicios ofrecidos, ya que es visto como un canal que utiliza la tecnología celular para el acceso a diversos servicios financieros y derivar a sus clientes de canales físicos hacia canales electrónicos. Adicionalmente, permite el uso de los servicios ofrecidos por los bancos las 24 horas del día, mejorando la calidad de servicio, a su vez que reduce los costos operativos del sector.

Cisco Systems (2016), empresa global dedicada a la fabricación, venta, mantenimiento y consultoría de equipos de telecomunicaciones. Dispositivos de conexión para redes informáticas: routers, switches y hubs, señala que los teléfonos móviles han alcanzado niveles de penetración muy elevados, esperándose para el año 2020 que el 70% de la población tendrá un dispositivo móvil.

En los países en desarrollo, el acceso a los servicios financieros es en la actualidad limitado y en este sentido la telefonía móvil puede ayudar al incremento de los servicios financieros ofrecidos por el sistema bancario.

En Venezuela, según informe presentado en el año 2016 por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) las estimaciones al cierre del año 2015 se calculan en 95 mil líneas activas de Telefonía Móvil por cada 100 habitantes y es precisamente en estas cifras en las cuales recae la justificación e importancia de este trabajo de investigación. (Ver gráfico N° 1).

Gráfico 1 Suscriptores de Telefonía Móvil



Fuente: CONATEL (2016)

### 1.5. Delimitación y alcance de la investigación

Este trabajo de investigación se suscribió a la aplicación móvil desarrollada por Mercantil, C.A., Banco Universal para el ofrecimiento de sus servicios financieros; para ello se trabaja con los datos suministrados por la institución ya que la misma es considerada confidencial y de uso estratégico.

El período de análisis de esta investigación se efectuó desde la creación de la aplicación móvil de Mercantil, C.A., Banco Universal en el año 2010 hasta el cierre del año 2015.

A través de esta investigación se analizaron una serie de datos proporcionados por Mercantil, C.A., Banco Universal.

Los resultados que se obtuvieron fueron suministrados a la institución a los fines de su análisis e incorporación en el modelo de negocios, de así requerirlo, y contribuir a una inclusión financiera a través de su aplicación móvil.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Previa al trabajo que se llevó a cabo, se efectuó revisión de trabajos de investigación realizados, que contienen algunos elementos que pueden relacionarse con la Banca Móvil. En este sentido, al referirse a la revisión de la literatura correspondiente al marco teórico, Hernández, Fernández, Baptista (2008), señalan:

La revisión de literatura consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se extrae y recopila la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación. Esta revisión debe ser selectiva, puesto que cada año, en diversas partes del mundo, se publican miles de artículos en revistas, periódicos, libros y otras clases de materiales en las diferentes áreas del conocimiento. (p. 55)

A continuación se hace referencia a algunas investigaciones realizadas para ser presentadas como fuentes primarias y secundarias que tienen relación con el estudio que se realiza.

Cordones (2008), en su investigación “Estrategia para Desarrollar la Banca en Internet en Venezuela” plantea la integración de sistemas y procedimientos tecnológicos con operaciones bancarias, donde participan las instituciones financieras, privadas y públicas, como los usuarios del sistema bancario. Tomando como caso particular Venezuela y la escasa investigación sobre este tema, este trabajo realiza un aporte estratégico de tan innovadora herramienta en el mundo comercial, concluyendo que a pesar de las grandes inversiones realizadas para el desarrollo de la banca a través de Internet, se encuentra presente aún la desconfianza en los usuarios ya que se ubica en su etapa de fortalecimiento. Adicionalmente indica que, debido al perfil del venezolano, el futuro de la banca electrónica en el país estará en la telefonía móvil ya que incide en una disminución de los costos operativos de los servicios y productos que por ella se ofrecen.

Momparler (2008), en su tesis titulada “El desarrollo de la banca electrónica en España. Un análisis comparativo entre entidades online y tradicionales en España y en Estados Unidos” refiere al impacto actual y potencial del desarrollo tecnológico en el modelo de negocio de las instituciones bancarias, ya que el principal cliente de las tecnologías de información y la comunicación es el sector financiero, en el cual la banca participa de manera importante. A pesar

de que la investigación es localizada en España y en Estados Unidos, el impacto aplica para todas aquellas instituciones financieras del mundo debido a que el modelo de negocio es flexible, el cual se adapta a las innovaciones tecnológicas, tales como la migración de operaciones y procedimientos bancarios a plataformas con mayor tecnología, como lo es la banca por Internet, conocido también como Internet Banking, término utilizado para definir la posibilidad de realizar transacciones bancarias a través de Internet. Por último, deja distintas áreas de investigación como las preferencias y grado de satisfacción de los usuarios de la banca electrónica, utilización de nuevas tecnologías para anticipar la evolución futura del sector bancario. Esta evolución se observa en la actualidad en el uso de la tecnología a través de desarrollos de aplicaciones inalámbricas y el uso de la telefonía móvil por parte de las instituciones financieras a nivel mundial.

Bamberger (2014), en su tesis titula “Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales en el Perú durante el año 2007-2012”, en la cual se planteó el objetivo de investigar cómo el proceso de inclusión financiera contribuye de forma positiva en los programas sociales en el Perú a favor de los sectores excluidos, con el fin de fomentar la participación de dichos sectores sociales en un proceso de inclusión financiera que permite el acercamiento y uso de microcrédito, ahorros, seguros y sistemas de pago. Concluye que el proceso de inclusión financiera contribuye, de forma positiva, en los programas sociales a favor de los sectores más excluidos en Perú y que los programas existentes no están beneficiando la inclusión financiera.

Navarro (2012), en su trabajo “Uso de las TIC y la gestión financiera desarrollada por el Banco Occidental De Descuento, (BOD), Maracay Estado Aragua”, da a conocer ciertos contrastes en cuanto al avance tecnológico de esta institución financiera y sus usuarios, en vista de un desconocimiento y desconfianza que para los usuarios constituye tener este sistema de banca por Internet, el cual se cree puede comprometer la privacidad de las operaciones y la seguridad de las mismas vía Internet, a pesar de que, la institución ha desarrollado una estructura capaz de garantizar las transacciones efectuadas por los usuarios y éstos aún temen por su vulnerabilidad, concluyendo que deben generarse campañas de adiestramiento sobre estas tecnologías a los usuarios, que la institución financiera ha realizado inversiones en la infraestructura tecnológica con miras a estimular la oferta de servicios y obtener el retorno de los recursos monetarios necesarios 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 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.

Los antecedentes antes descritos, mantienen pertinencia con este trabajo, por cuanto se refieren al uso de las tecnologías e innovaciones por parte de las instituciones para el desarrollo de su modelo de negocios bajo una modalidad segura y confiable, y que a su vez permita lograr la inclusión financiera de la población.

## **2.2 Marco organizacional**

Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución financiera con más de 90 años en el sistema financiero venezolano, fundado en 1925, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con un patrimonio de Bs. 37.339 millones, según lo indica en su Informe Anual 2015.

Es la principal subsidiaria venezolana de Mercantil Servicios Financieros, C.A. con presencia en nueve países en América y Europa. Mercantil, C.A., Banco Universal, que tiene adicionalmente entre sus filiales a Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest, Mercantil Seguros Panamá, ofrece a su clientela ubicada en distintos segmentos del mercado, una amplia variedad de productos y servicios financieros de alta calidad, reafirmando con ello su misión:

Satisfacer las necesidades de los clientes mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros, así como las aspiraciones de sus trabajadores, apoyando el fortalecimiento de las comunidades donde actúa y agregando valor a sus accionistas permanentemente con sentido de largo plazo. (Mercantil, C.A. Banco Universal, 2016)

Así mismo, la organización se ha planteado una visión de negocio, con base en sus estrategias de negocios, la cual se enuncia a continuación:

Ser una organización de servicios financieros de referencia en el negocio de banca, en los mercados en los cuales prestemos servicio. (Mercantil, C.A. Banco Universal, 2016)

El termino referencia es descrito como ser reconocidos y respetados por la solidez, comportamiento ético, dinamismo, innovación, calidad de servicio y por ser el mejor lugar para trabajar. (Mercantil, C.A. Banco Universal, 2016).

Para todo lo anteriormente señalado la organización, plantea como sus compromisos, lo siguiente:

- Ser el mejor proveedor de servicios financieros medido por el grado de satisfacción integral de las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante productos y servicios considerados por ellos mismos como los mejores del mercado.
- Ser una organización de vanguardia e innovadora, que se anticipa tanto a los requerimientos de sus clientes como a las acciones de su competencia.
- Ser reconocida por su calidad y excelencia.
- Disponer del mejor y más capacitado grupo de recursos humanos comprometido con el trabajo en equipo.
- Mantener una prudente gestión de riesgos, conjuntamente con una excelente administración de activos y pasivos.
- Mantener enfoque continuo en el incremento de la eficiencia operativa de la organización como un todo, utilizando la tecnología como una ventaja competitiva.

En su sitio web señala que inicia sus operaciones bajo el nombre de Banco Neerlandó Venezolano el 23 de marzo de 1925, un año después cambia su denominación a Banco Mercantil y Agrícola siendo uno de los cuatro bancos que imprimía su propio papel moneda en el año 1927. Posteriormente en el año 1982 cambia su nombre oficial por el de Mercantil, C.A., Banco Universal.

Mercantil, C.A., Banco Universal señala en el informe anual 2015, que ofrece sus productos principalmente en Venezuela, mediante una red de canales que cuenta, al 31 de diciembre del mismo año en cual presenta el referido informe, con 264 oficinas a nivel nacional, 1.132 cajeros automáticos, 171 cajeros multifuncionales y 63.408 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos de establecimientos y de comercio electrónico, además de acceso 24 horas a través de banca telefónica e Internet.

En el año 2015, la distribución de transacciones por canales, es decir, la realización de operaciones financieras a través de las taquillas de las oficinas, internet banking, puntos de ventas, cajeros automáticos, equipos móviles y call center, se muestra en la Tabla 1, donde se evidencia que Mercantil en línea es el canal con más transacciones de la institución, con unos 57% de participación, seguidos por los puntos de ventas (18%) y la red de cajeros automáticos (10%), por su parte la banca móvil alcanza un 9%, la red de oficinas un 4% y el Centro de Atención Mercantil un 1%.

**Tabla 1. Distribución de transacciones por canales**

<b>Canal</b>	<b>Transacciones (en millones)</b>
Mercantil en línea (empresas y personas)	740
Puntos de ventas	238
Cajeros automáticos	134
Dispositivos móviles	116
Oficinas	51
Centro de Atención Mercantil	17
<b>Total</b>	<b>1.296</b>

Fuente: Informe Anual -Mercantil, C.A., Banco Universal (2015)

## **2.3 Bases teóricas**

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

#### **2.3.1.1 Teoría evolucionista de la innovación**

En este aparte se describen conceptos elaborados por la teoría económica relacionados con la generalidad de cambio o innovación tecnológica con el fin de mostrar interpretaciones que la disciplina asigna al concepto.

El concepto de innovación, según el diccionario de la Real Academia Española (2014) en términos generales, puede entenderse como la modificación que se lleva a la práctica y que debe insertarse en un ámbito determinado, de un producto o servicio, por lo general se le emplea en el ámbito productivo ya que debe insertarse en un mercado (educación, moda, salud, técnico-productivo) que se vincula tanto a cambios de los objetos como también “está asociado a cambios en la manera de hacer ciertas cosas” (Sutz, 2002, p. 25).

El manual de Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE (1997), define la innovación como “la introducción en el mercado de productos tecnológicamente nuevos o mejorados, así como la utilización de métodos de producción con mejoramiento tecnológico, y que lo han realizado por un período determinado.”

De los conceptos anteriores de innovación, se entiende que la innovación son nuevos productos o servicios, nuevas formas de hacer las cosas rompiendo los paradigmas, entendiéndose como un sistema de creencias, principios, valores y premisas que determina la comunidad

científica de la realidad (Kuhn, 1962, citado en González 2010), dejando atrás las existentes y crear de ello un procesos constante, es decir, no se deja de innovar.

En este sentido, se hace necesario distinguir entre las innovaciones de producto referido a la introducción de nuevos productos y la innovación de proceso la cual se refiere a nuevas maneras de producir bienes y servicios existentes provocando impacto como resultado de los trabajos de investigación y desarrollo.

El evolucionismo bajo el enfoque neoschumpeteriano, desarrollado Joseph A. Schumpeter quien otorga a la innovación el papel de principal dinamizador de la economía capitalista, quien logró atraer a distintos autores que vieron converger sus preocupaciones frente a las fuertes transformaciones que se observaron durante el último cuarto del siglo XX. Schumpeter (1942) situó la innovación en el centro del debate económico, distingue entre la invención, la cual se define como la manifestación de una nueva idea o un hecho antes no conocido, y la innovación, que no es otra sino la aplicación a la práctica de esas ideas, con éxito. En este contexto, fue surgiendo un nuevo paradigma productivo, tecnológico y organizacional centrado en cambios organizacionales y en la emergencia de nuevas actividades (González, 2010).

Según González (2010), desde la teoría evolucionista de la innovación o perspectiva neoschumpeteriana de interpretación de los modelos de desarrollo tecnológico, se pone más atención en el entorno socioeconómico y ya no tanto, como en décadas anteriores, en las características de la empresa y la estructura del mercado. Se concibe en este caso al desarrollo tecnológico como un proceso evolutivo, dinámico, acumulativo y sistémico que sintetiza los procesos económicos, sociales y científicos.

En la teoría neoclásica existe una dicotomía entre el proceso de innovación y su posterior difusión, ya que establece que los procesos de investigación de forma exógena a la empresa, mientras que desde el punto de vista evolucionista busca satisfacer las necesidades de adaptación. (Contreras, 2009)

El paradigma tecnológico, definido por la escuela neoschumpeteriana, en particular por Dosi (1992), quien es profesor de Economía y director del Instituto de Economía de la Scuola Superiore Sant'Anna de Pisa, inspirado en la obra de Thomas Kuhn en 1962, quien introduce el concepto de paradigma y afirma que la historia de la economía mundial puede asociarse a la sucesión de diferentes “conjuntos de soluciones nacionalmente posibles” que se difunden en el

sistema económico produciendo profundos cambios sociales y económicos en la organización social. (Bramuglia, 2000)

De lo antes señalado, el concepto de paradigma tecnológico se define como un conjunto de reglas o principios que guían a las decisiones tecnológicas y de inversión en un período de tiempo determinado, el cual busca absorber un conjunto de principios que permiten tomar decisiones a nivel tecnológico y la inversión a realizar derivadas de ellas, para un tiempo específico, el cual es variado para adaptarse a los cambios del entorno.

Se han realizado crecientes esfuerzos de adaptación del pensamiento evolucionista neoschumpeteriano a las especificaciones de las economías en desarrollo y cada vez muestran mayor presencia en el debate de tecnológica y productividad.

González (2010) con base a la definición de innovación realizada por Schumpeter, distinguen cinco elementos que forman parte de ella, a saber:

- Introducción de un nuevo producto o servicio.
- Introducción de un nuevo método de producción.
- Apertura de un nuevo mercado.
- Generación de una nueva fuente de suministro de materias primas o productos semielaborados.
- Implementación de una nueva organización en cualquier industria.

### **2.3.1.2 Teoría de la innovación disruptiva**

A partir de la circulación del libro “El dilema del innovador” de Clayton Christensen en el año 1997, la teoría de la innovación disruptiva fue incorporándose en el ámbito empresarial. A partir de su difusión se ha vuelto común que cualquier innovación sea descrita como disruptiva, sin cumplir estas las exigencias que establece la teoría original de Christensen, a quien se conoce como el creador de la Teoría de la innovación disruptiva en 1997

La disrupción, es un proceso por el cual una empresa con recursos limitados es capaz de hacer frente de forma exitosa la competitividad de un sector determinado. La razón radica en mejorar los productos que ofrece para satisfacer a los consumidores.

La teoría de la innovación disruptiva sostiene que las empresas que ingresan en un mercado con soluciones relativamente simples y directas pueden desplazar a empresas poderosas y líderes en ese mercado. (Christensen, 1997).

Según esta teoría, para que una innovación sea disruptiva, debe emerger y amenazar.

Existen dos tipos de innovaciones disruptivas:

- Bajo nivel: consisten en captar la demanda de los clientes menos exigentes de un mercado ya establecido.
- Nuevo mercado: se muestran cuando éstas crean nuevos mercados, es decir, cuando el objetivo es satisfacer las necesidades de los no consumidores.

Las innovaciones disruptivas, toman a menudo un largo tiempo antes de que sean perceptibles a otros fabricantes, así que a menudo son difíciles de reconocer, no necesariamente mejoran para superar las funcionalidades de la tecnología anterior, emergen inicialmente en mercados minoritarios y presentan bajos márgenes de beneficio.

Christensen (2006), señala cuatro principios de las innovaciones disruptivas para lograr ventaja competitiva, las cuales se describen a continuación:

- Las empresas dependen de clientes y de inversionistas para obtener sus recursos, y si sus patrones de inversión no satisfacen a ambos no pueden sobrevivir, así que dudan en invertir adecuadamente en innovaciones disruptivas, por lo que recomienda crear unidades independientes a la empresa que gestionen únicamente las innovaciones disruptivas.
- Los mercados pequeños no solucionan las necesidades de crecimiento de empresas grandes, en este sentido se recomienda la creación de unidades independientes pequeñas, capaces de responder mejor a las oportunidades que representa el crecimiento de un mercado pequeño.
- Las buenas prácticas de gerencia, tales como el estudio y planificación de los mercados, pueden interpretarse en circunstancias normales, pero a menudo son inaplicables en el caso de las innovaciones disruptivas. Dado que la estrategia de un modelo de negocio disruptivo no puede comprobarse por adelantado, se requiere que en el análisis de mercado se incluyan las condiciones no habituales en el mercado.
- Puede ocurrir, que la oferta tecnológica no iguale la demanda del mercado, es decir, que el progreso tecnológico en los productos y servicios exceda el nivel de mejora del funcionamiento de los productos o servicios que sus clientes requieren. En este

caso, las empresas grandes pierden clientes. Un negocio disruptivo tiene que medir y calcular cuidadosamente hasta qué punto han sido sobrepasadas las necesidades de los clientes y ofrecer productos o servicios capaces de cubrir el segmento del mercado abandonado por las empresas grandes en su avance tecnológico.

### **2.3.2 Inclusión financiera**

La Inclusión Financiera, se está convirtiendo en un tema muy popular a nivel mundial, no existe un consenso alrededor de su definición, va desde bancarizar, entendiéndose como el proceso económico de inclusión social al sistema financiero, el cual consiste en que los individuos de una sociedad efectúen las actividades económicas a través de la banca, los no-bancarizados a banca móvil, se han utilizado una variedad de frases como sinónimos de inclusión financiera, cuando en realidad describen aspectos específicos de un concepto mucho más amplio.

A principios del año 2000 el tema del acceso financiero comienza a tener una enorme relevancia como objetivo común en las agendas del Grupo de los 20 (foro informal que, originalmente, se creó en respuesta a las crisis financieras de las economías emergentes que tuvieron lugar a finales de la década de 1990 y actualmente, es el principal foro de coordinación económica internacional.), gobiernos, secretarías y ministerios de hacienda, organismos internacionales y bancos centrales entre otros, como medio para reducir las desigualdades y la pobreza en el mundo, disminuyendo así las diferencias sociales, ya que han considerado importante los siguientes aspectos:

- Aparición de una serie de estudios que muestran la alta correlación entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal.
- Preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera de que algunos tipos de inclusión financiera pueden convertirse en una fuente potencial de inestabilidad.
- Banca tradicional, que lo comienza a ver como un nicho para expandir sus negocios.

Es entonces, cuando el problema de acceso de servicios financieros comienza a recogerse en un concepto más amplio: la inclusión financiera.

La inclusión financiera es un tema de gran relevancia para cualquier economía. Incluso, es una de las prioridades en el foro más importante de cooperación entre países desarrollados y emergentes, denominado el Grupo de los 20.

El comunicado de líderes del Grupo de los 20, realizado en la Cumbre de Brisbane que se llevó a cabo el 15 y 16 de noviembre de 2014, se indica "...Nos comprometemos a adoptar medidas prácticas fuertes para reducir el costo promedio mundial de la transferencia de remesas al cinco por ciento y para aumentar la inclusión financiera como prioridad..."

Una definición simple y multidimensional de inclusión financiera plena es:

La inclusión financiera plena es un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, que estos tengan precios asequibles, sean proveídos de una manera conveniente y con dignidad para con sus clientes. Los servicios financieros son proveídos por una amplia serie de proveedores, la mayoría de estos privados y pueden llegar a todos quienes los puedan utilizar incluidos las personas discapacitadas, las personas de bajos ingresos, las personas que habitan áreas rurales y otras personas que se encuentran en estado de exclusión. (Centro para la Inclusión Financiera, 2015)

La inclusión financiera es un amplio concepto que incluye varios elementos complementarios:

- Entorno regulatorio propicio.
- Oferta de productos adecuados (pagos, ahorros, créditos, seguros).
- Cobertura, con acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables, que permitan realizar transacciones de forma segura y eficiente.
- Fomenta y difunde educación y cultura financieras.
- Protección al usuario de servicios financieros y la transparencia de información.

Con base en la revisión literaria realizada y mencionada anteriormente, aquellos países que han mostrado las experiencias más exitosas en estrategias de inclusión financiera son los que han definido una política de Estado de inclusión financiera, estableciendo una visión clara acerca de los retos y oportunidades que enfrenta su sistema financiero y los objetivos de mediano y largo

que desean lograr en sus respectivas economías, entre ellos destacan: Indonesia, Malasia, Tailandia, México, Filipinas, Brasil.

Los nuevos enfoques de inclusión financiera priorizan el desarrollo de la capacidad de ahorro como el punto de partida para interactuar con los servicios financieros, ya que además se constituye en una estrategia frente a la ausencia de seguros, y ésta debe ir acompañada de una adecuada educación financiera que permita la adquisición de conocimientos y capacidades financieras.

En las últimas décadas, varios países latinoamericanos han emprendido programas orientados a fomentar la inclusión financiera, como lo es la Bolsa Familia de Brasil y la Ampliación de la Financiación Rural de México. (Centro para la Inclusión Financiera, 2015)

Estos esfuerzos incluyen iniciativas en tres niveles:

- Cambios en el marco regulatorio y prudencial para potenciar la inclusión financiera,
- Provisión de recursos para que la oferta de servicios financieros (incluyendo el desarrollo de productos alternativos a los tradicionales) se adapte de mejor forma a las necesidades de poblaciones desfavorecidas,
- Esfuerzos para lograr que los negocios financieros para poblaciones tradicionalmente excluidas sean sostenibles en el tiempo, aunque en ciertos casos necesiten un apoyo inicial para compensar los mayores costos de provisión de los servicios.

El Banco Mundial como uno de los organismos especializados del sistema de las Naciones Unidas, que se desempeña como una fuente de asistencia financiera y técnica para los llamados países en desarrollo, es el principal impulsor de la inclusión financiera, con el objetivo de que toda la población del mundo sea dependiente del sistema bancario que, en paralelo, se propone eliminar el dinero físico. Defiende la tesis de que la inclusión financiera contribuye a reducir la pobreza, a empoderar a las mujeres e impulsar la prosperidad compartida. Entre sus objetivos figura que todos los ingresos y gastos de los sectores populares se realicen por vía electrónica y promueve que las prestaciones sociales no se paguen en efectivo, sino a través del sistema bancario, como ya viene sucediendo en varios países.

A corto plazo, el Banco Mundial se propone llegar a otros mil millones de personas que hoy se encuentran excluidas del sistema financiero, utilizando incluso la palabra clave, exclusión,

para dar la impresión de que son personas carenciadas y que el acceso a los servicios financieros es clave para su inclusión como ciudadanos.

Bamberger (2014), indica que “la creación de dinero electrónico implica la desmaterialización del dinero físico que circula en la economía, sin llegar a ser un perfecto sustituto del dinero físico en la medida en que está administrado por un tercero y no actúa como medio universal de pago.”

El dinero móvil es un subgrupo de esta categoría y hace referencia al dinero electrónico que se almacena y se administra a través de teléfonos celulares. La creación del dinero electrónico aumenta el nivel de transaccionalidad; tiene un efecto multiplicador porque el dinero fluye de forma rápida y segura, aumenta la velocidad de circulación del dinero virtual y disminuye la velocidad de circulación del dinero físico. (Guerrero, Espinosa y Focke, 2012, p.11)

El estudio publicado por el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres CGAP (2010), las experiencias de otros países han demostrado que el dinero móvil apoya de manera importante en la inclusión financiera, permitiendo extender y facilitar la realización de transacciones financieras a toda la población, particularmente a aquellos sectores de menores ingresos. A través del dinero móvil los propietarios de micro, pequeñas y medianas empresas y personas que viven en zonas rurales tienen oportunidad de realizar transacciones sin ir a un punto físico de acceso a una red financiera. El uso del celular como canal de acceso a servicios financieros además influye en la reducción de los costos de transacciones para los usuarios, disminuyendo la necesidad de manejar efectivo y, por tanto, la exposición a riesgos e inseguridad. Esto implica la sustitución del cheque y del dinero en efectivo por transferencias electrónicas.

El desarrollo de proyectos exitosos de banca móvil requiere un cambio de mentalidad de la población, mayor educación financiera y la construcción de credibilidad y confianza en el sistema. De las entidades financieras demanda adecuaciones tecnológicas y desarrollo de nuevos acuerdos de pagos: estas transacciones exigen capacidad de realizarlas en línea y tiempo real.

El informe del Banco Interamericano de Desarrollo. Microscopio Global publicado en el año 2014, trata el análisis del entorno para la inclusión financiera, Venezuela se encuentra entre los países que carecen de estrategias o iniciativas recientes en apoyo de la inclusión financiera, al ubicarse en el puesto 49 de una lista de 55 países.

El informe indica que Venezuela no tiene una estrategia clara ni documentada para la inclusión financiera y tampoco ha compilado datos sobre la demanda y la oferta de productos financieros para las poblaciones de bajos ingresos.

Las acciones del gobierno para promover la educación financiera son un tanto limitadas, algunos bancos privados sí lo están haciendo y, en la práctica, están contribuyendo a la transparencia en el mercado. Además, si bien en Venezuela la normativa sobre dinero almacenado electrónicamente es reciente, se utilizan ampliamente teléfonos celulares e inteligentes y las instituciones financieras están estudiando maneras para proporcionar servicios electrónicos o virtuales para almacenar dinero o hacer transferencias. Tarde o temprano, esto presionará a las autoridades a implementar reglas que amparen estos tipos de transacciones, reseña el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo.

### **2.3.3 Innovación en el sistema financiero**

En un proceso de globalización, en el cual la apertura de las economías del mundo ha generado un desarrollo tecnológico durante los últimos años, éste se ha visto impulsado por el desarrollo del comercio electrónico y han surgido las innovaciones financieras, que han consistido en el desarrollo de nuevos productos y servicios sustentados en el uso de los avances tecnológicos al servicio de las instituciones financieras.

Dueñas (2000), conceptualiza las innovaciones financieras como la respuesta estratégica de los mercados por reducir sus costos operativos, de gestión y de riesgo, poniendo a disposición de los inversionistas los flujos de fondos en entornos nacionales e internacionales, siempre bajo la premisa de innovar o desaparecer, es decir, el mejoramiento de los servicios u operaciones de estas instituciones.

Dentro de este desarrollo, las tecnologías han jugado un rol fundamental, ya que han permitido a este sector adaptarse a soluciones eficientes en sus operaciones diarias, con la incorporación de productos y servicios apoyadas en ella, tales como: tarjeta de crédito, tarjeta de débito, los cajeros automáticos, tarjetas electrónicas, dinero efectivo electrónico, etc.

En mayo de 2010, el Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera efectuó una convocatoria abierta través de su plataforma web ([www.tec-in.org](http://www.tec-in.org)), en un formato sencillo, para

obtener ideas de toda la región sobre cómo usar la tecnología para extender el alcance y mejorar la eficacia de las micro finanzas en la región, específicamente buscando:

- Reducir costos a los clientes.
- Reducir costos operativos y mejorar la productividad.
- Comunicación más cercana de dónde viven y trabajan los clientes.
- Mejorar la gestión de riesgos y control interno.
- Incrementar la cobertura geográfica o facilitar la entrada a nuevos segmentos.
- Facilitar la adaptación/diseño.

Estas especificaciones se hacen cónsonas con lo expuesto en la teoría evolucionista de la innovación y la teoría de la innovación disruptiva, explicadas anteriormente.

El Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo (2010) publica el documento “19 ideas oportunas para proyectos innovadores en Latinoamérica y el Caribe”, en el cual se encuentran propuestas innovadoras para la inclusión financiera en países como Colombia, Bolivia, Venezuela, El Salvador, Ecuador, Perú, Jamaica, Guatemala, Surinam, México y Paraguay, que resultaron ganadoras en esta primera convocatoria.

Las propuestas incluidas en el documento, mencionado anteriormente, fueron seleccionadas entre 420 postuladas desde 30 países, y reciben apoyo para la elaboración de un plan de negocios, con resultados medibles por parte del Fondo Multilateral de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo y la Corporación Andina de Fomento, las cuales se resumen en las siguientes tablas (Tablas N° 2 – 6) presentando su objetivo y resultados.

Todas estas innovaciones, priorizan la colaboración y la generación de conocimientos entre las instituciones para, en un esfuerzo conjunto, lograrlas mejores prácticas acerca del uso de la tecnología en el acceso a servicios financieros.

El Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo, (2012), realizaron selecciones de propuestas como seguimiento a la iniciativa ejecutada en el año 2010 y selecciona siete (7) proyectos, en el marco de las innovaciones de las instituciones financieras, que son incluidas en la Tabla N° 7 Ideas ganadoras en la tercera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera.

También fueron presentados dos trabajos que lograron distinción especial y fueron presentadas por México y Uruguay, estas son:

- Kubo Financiero: plataforma tecnológica que conecta proyectos de microcrédito con inversionistas, presentada por Kubo Financiero – México: pretende desarrollar un modelo de negocios cuya vía Internet, que se reflejen trámites sencillos, menores tasas de interés en crédito y mejoras en captación; acceso a servicios complementarios, y con el tiempo una red social de servicios entre usuarios.
- Inclusión Financiera de Microempresas Uruguayas: La idea es presentada por Paganza (Aduro S.A) en alianza con Infocorp y Universidad ORT – Uruguay: busca incluir a las microempresas de servicios en el sistema formal de cobros, brindándoles una solución sin costo para que sus clientes paguen a través de dispositivos móviles. Logrando:
  - a. Triplicar la cantidad de microempresas que están en el sistema formal de cobros.
  - b. Integrar el sistema de cobros de Paganza a 1.500 micro-empresa.
  - c. Reducir la morosidad de 1.500 microempresas en un 50%.
  - d. Ofrecer una solución móvil para el pago de facturas a ser usadas por 30.000 personas.

Tabla 2. Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -país Colombia

Presentante	Propuesta	Objetivo	Resultado
Banco Caja Social Colmena (BCSC)	Cuenta electrónica para población no bancarizada	Ofrecer una cuenta de ahorros denominada Cuenta electrónica, dirigida a la población no bancarizada, de estratos 1 y 2, a través de la cual estas personas puedan realizar: (a) transacciones básicas de consulta, pago de servicios públicos y personales, transferencias y recargas, a través de su celular (Banca móvil); (b) depósitos y retiros a través de la red de corresponsales no bancarios (CNB) del BCSC, con cobertura nacional; y (c) estas cuentas se abrirían a través de la red de CNB con los datos básicos de la cédula, el banco remitirá al celular el número de la cuenta y el titular de ésta podrá asignar, a través del CNB, la clave de manejo de la misma.	Producto de Cuenta electrónica desarrollado
Oportunidad Internacional de Colombia	La ventaja de e-Wallet: Proporcionar libertad financiera a los microempresarios colombianos	Hacer que todos los servicios bancarios más accesibles tanto para los bancos y de acceso a servicios bancarios comunidades en Colombia, incluidas las zonas rurales donde los servicios bancarios no existen en la actualidad	(a) Para el proyecto inicial, 1000 clientes Con tarjetas; 25-50 agentes, y después del proyecto Terminación, los servicios seguirán siendo ampliados para incluir más de 2000 agentes y 100.000 de los clientes; (b) Al finalizar el proyecto: 5-10% de sucursal bancaria de Opportunity Colombia Tráfico en las sucursales destinadas a ser atendidas por agentes Redireccionados a agentes corresponsales, y después del proyecto Terminación: 5-10% del tráfico de sucursales bancarias Sucursales de bancos miembros y conversión de efectivo Pagos (B2B, B2P, G2P y P2P) a formato electrónico
Redeban de Colombia	Monedero electrónico	Desarrollar una solución de monedero que permita a los usuarios de teléfonos celulares utilizar su dispositivo para realizar transacciones monetarias electrónicamente. Proveer una herramienta para apoyar la inclusión financiera de la población en general, que hoy no tiene acceso a estos servicios, simplificar la realización de operaciones de compra y venta, y desmaterializar el efectivo mediante el uso de un dispositivo electrónico de acceso universal	El monedero celular para ofrecer a usuarios bancarizados y no bancarizados un mecanismo de acceso universal para realizar transacciones financieras vía electrónica, sin la necesidad de utilizar dinero en efectivo. El teléfono celular, con una penetración de más del 90% en Colombia, ofrece la facilidad de masificar el monedero a millones de usuarios. El concepto del monedero celular se basa en la creación de un ecosistema de micropagos en el cual el dinero que ingresa pueda ser fácilmente transferido entre los usuarios, logrando un menor costo por transacción y mayor seguridad en comparación con el uso del efectivo.
Instituto Internacional de Investigación sobre Políticas Alimentarias y Universidad de Los Andes	Innovaciones para el desarrollo de mercados de micro seguros climáticos	Contribuir al desarrollo de mercados competitivos de seguros, que atiendan las necesidades de cobertura y manejo de riesgos de la actividad agropecuaria de mediana y pequeña escala en Colombia, para con ello favorecer la reducción de la volatilidad del consumo, incentivar inversiones más rentables y elevar la productividad de los productores agropecuarios.	a) Los beneficiarios directos del proyecto serán los asegurados, quienes lograrán acceder a instrumentos de mercado para administrar su exposición a riesgos climáticos y a compensaciones monetarias en caso de que tales riesgos se materialicen; (b) Los micro-seguros climáticos serán ofrecidos en zonas seleccionadas, donde los potenciales clientes elegirán libremente la conveniencia o no de comprar los instrumentos de micro-seguro a ofrecerse, dado los precios de los mismos y las características y condiciones para ejecución de compensaciones; (c) Al menos una compañía de seguros que opere los seguros, ya que podrá evaluar en terreno un nuevo producto de micro-seguros con potencial de generar ganancias reales en mercados no explorados por el sector privado; y (d) Una vez terminado el proyecto, y que se hayan determinado las condiciones necesarias por un proceso sostenible de masificación de oferta de micro-seguros climáticos indirectamente, el proyecto beneficiará a una gran proporción de agentes rurales colombianos cuyos ingresos dependen de las condiciones climáticas. Asimismo, el proyecto pondrá en evidencia la capacidad que pueda tener la industria aseguradora colombiana de generar rentas económicas en el sector rural, hasta hoy largamente desatendido por la industria.

Fuente: Adaptado de Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo (2010)

**Tabla 3. Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -país Perú**

Presentante	Propuesta	Objetivo	Resultado
Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (Copeme)	Uso de tecnología móvil y sistemas de decisión para la evaluación y aprobación de créditos en zonas rurales	Expandir los servicios de crédito a la microempresa en las comunidades rurales, mediante el uso de tecnología móvil e informática para consolidar la cultura crediticia en la población, agilizar los procesos de evaluación y desembolso, contribuyendo, además, a mejorar la posición financiera de estos intermediarios y potenciarlos como operadores de microcrédito en zonas geográficas y sectores económicos desatendidos	(a) al concluir el proyecto se espera: (i) ampliar la oferta de recursos crediticios con el uso de sistemas de decisión y telefonía móvil en favor de alrededor 100.000 microempresarios rurales de bajos ingresos, y; (ii) 08 IMFs que atienden zonas desatendidas con servicios de microcrédito
Protecta	Mi Familia Protecta	Comercializar el producto Mi Familia Protecta, un microseguro de vida que permita a la población de bajos recursos tener acceso a una protección frente al riesgo de muerte del jefe de familia y acceso a la atención primaria de salud	(a) el número de personas beneficiadas por este proyecto ha sido estimado en 1'500,000, que comprende tanto a los asegurados directos como a sus familias, las cuales accederían a un microseguro de vida al que, de acuerdo con los estándares tradicionales, sería casi imposible que tengan acceso; y (b) 70 municipalidades afiliadas al sistema de microseguros, mediante la descentralización de las operaciones o actividades relacionadas con el microseguro, de manera que puedan ser realizadas por el personal de las municipalidades, de manera segura, sencilla y rápida.
Globokas (GKN)	Implementación de billeteras electrónicas	Desplegar una tecnología de billeteras electrónicas que se puedan utilizar como medio de pago a través de datafonos, Internet, telefonía celular y, en un futuro, cajeros automáticos como base de partida para ampliar la bancarización en los sectores poblacionales que tienen limitados o ningún acceso a los servicios financieros.	(a) al menos 5.000 usuarios de la billetera electrónica obtienen por primera vez una de terminales POS y aplicaciones POS móviles (aplicación basada en teléfonos celulares y tarjetas pre-pago) como canales de acceso a las billeteras electrónicas, al menos 2.000 comerciantes podrán aceptar pagos de todo consumidor afiliado a la red de GKN. Inicialmente, dichos consumidores serán los clientes existentes de todos nuestros clientes bancarios, quienes podrían usar su tarjeta de cajeros automáticos (ATM) emitida por el banco para adquirir bienes de estos comerciantes, lo cual crea un tráfico de consumo inmediato para estos comercios, sin ninguna inversión previa; y (c) se ha probado que para los consumidores es la seguridad y conveniencia de usar una billetera electrónica como medio de pago en vez de dinero en efectivo, y el acceso conveniente a puntos de entrada/salida de efectivo proporcionados por la amplia red de agentes KasNet de GKN (agentes corresponsales multibanco del país).

Fuente: Adaptado de Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo (2010)

**Tabla 4. Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -países Bolivia, México, Venezuela y Jamaica**

País	Presentante	Propuesta	Objetivo	Resultado
Bolivia	BancoSol	Utilización de tecnología GIS en gestión de cartera, riesgos y marketing inteligente	Integrar y sistematizar la información de los clientes con Sistema de Información Geográfica (GIS) y análisis espacial de los datos, en una aplicación computacional que complemente toda la base de datos: direcciones exactas, productos zonificados, mercados potenciales y riesgos concentrados, usando la variable geográfica o ubicación estructurada (geocodificada).	(a) 120.000 clientes con crédito a diciembre 2009; (b) mejorar el registro de ubicación exacta de los clientes (ubicación geo-referencia); (c) eliminación de sobre-posición de mercados, cruce de clientes, entre agencias (zonificación exacta por radio aconsejable de acción); (d) apoyo en gestión de reducción de riesgos, al tener información de comportamiento por tipo de cliente/negocio y zona; (e) localización gráfica y descriptiva (características socio económicas) de zonas desatendidas por el banco y la competencia; (f) criterios confiables para segmentación de cartera en base a dirección exacta, datos socio económicos, demográficos y comportamiento; (g) posibilidad de análisis de cartera por concentración, dispersión, comportamiento; (h) identificación de mercados y nichos potenciales en base a registro de comportamiento y aspectos económicos, según zonas y negocios.
México	Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. (Imco) y Ezuz de México	Sistema de entrega de transferencias de programas sociales a través de medios electrónicos de pago	Promover la inclusión financiera a través de una plataforma electrónica de pagos móviles en programas sociales	(a) Al menos 100.000 personas usuarias de la plataforma electrónica de pagos abren por primera vez una cuenta de ahorros ligada al pago o transferencia; y (b) al menos 10.000 personas usuarias de la plataforma acceden a otros servicios financieros (remesas, créditos, microseguros, otros).
Venezuela	Banesco	Servicios financieros a través de celular para población no bancarizada	Ofrecer servicios financieros a través del celular para incrementar la bancarización, mediante la penetración de los servicios bancarios en los segmentos de menores ingresos de la población, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y promover mecanismos que permitan coadyuvar en la disminución de la pobreza.	(a) Captación de nuevos clientes para los productos de ahorro y microcréditos (300.000 clientes en 3 años); (b) retención de clientes mediante el aumento de cuentas de ahorros en 25% y microcréditos en 30%; y (c) disminución de los costos en 50% para atender nuevas poblaciones.
Jamaica	Cooperativa de Crédito Cooperativa de St. Thomas Ltd	Tecnología-Habilitación del modelo de préstamo de cadena de valor (VCLM)	Promover un mayor acceso a los servicios financieros servicios entre los hogares de micro y bajos ingresos, especialmente en las zonas rurales y comunidades marginadas en el este de Jamaica.	(a) Aumento del 40% en el tamaño de la clientela; (b) 20% Aumento del tamaño de la cartera; (c) Aumento del 30% en el Número de transacciones; (d) disminución del 30% en Tiempo de procesamiento.
	UWIMONA - Escuela de Mona del Centro de Negocios de Excelencia de Jamaica.	Reingeniería del proceso de MicroFinance a través de la Aplicación de la Tecnología Móvil de Bajo Costo,	Proporcionar a las instituciones de microfinanzas (IMF) operadores en Jamaica con la oportunidad de transformar sus operaciones comerciales mediante la adopción un proceso de reingeniería de las microfinanzas, habilitado por un conjunto de aplicaciones móviles accesibles de bajo costo que habrá sido demostrado de manera significativa la mejora, la eficiencia operativa y la escalabilidad de este proceso a través de dos estudios de caso piloto.	(a) Uso eficaz de la tecnología por la IMF para sus operaciones; (b) Automatización de la solicitud y pre-procesamiento de préstamos.

Fuente: Adaptado de Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo (2010)

**Tabla 5. Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -países Guatemala, Surinam y Paraguay**

País	Presentante	Propuesta	Objetivo	Resultado
Guatemala	Red de Instituciones de Microfinanzas (Redimif)	Sistema de precalificación de créditos para instituciones de microfinanzas en Guatemala	Contribuir al mejoramiento del desempeño financiero y profundización de las instituciones de microfinanzas de Guatemala, a través del manejo integral de riesgos crediticios, utilizando el Sistema de Precalificación Precredit (SPR), lo cual permitirá un mayor crecimiento y cobertura de servicios financieros.	(a) 10 IMFs de Guatemala como beneficiarios del proyecto; (b) incremento del 10% en el número de clientes de las IMFs participantes en el proyecto a su finalización; (c) incremento del 10% en la cartera de crédito de las IMFs participantes en el proyecto a su finalización; (d) reducción de al menos 3% de la cartera en riesgo a partir de 30 días, de las IMFs participantes; y (e) tres servidores (pruebas, base de datos y producción) con sus respectivas licencias tanto de sistemas operativos como de bases de datos.
Surinam	Triodos Facet en alianza con DIGICEL, Yellowpepper, Clifford Chance y MKU-WBG Surinam	Establecimiento de un teléfono móvil basado en una plataforma de pago para servir a la base de los clientes de la pirámide con servicios financieros	Ofrecer a través de la telefonía móvil el sistema de pago para la mejora de los servicios financieros para una gran parte de la población de Surinam . Estos servicios estarán ofrecido por varias instituciones financieras.	(a) Incremento del número de clientes de bancos / IMF que utilizan El servicio de telefonía móvil de Digicel; (b) Incremento del número de teléfonos móviles asociados a transacciones; (c) Incremento del número de nuevos clientes bancarios a tiempo real para las Instituciones a través de teléfonos
Paraguay	Tigo de Paraguay	Giros Tigo medio para la inclusión financiera	Busca ser el medio por el cual poblaciones específicas dentro del país puedan tener acceso a servicios financieros (pago de préstamos), pago de servicios básicos y giros de dinero a nivel país	(a) Captar cerca de 200 nuevos comercios, distribuidos en 129 localidades dentro país, quienes podrán acceder a préstamos rotativos administrados por el bancos/financieras de plaza, en donde los intereses serán asumidos por Mobile Cash Paraguay S.A., y estos bancos/financieras administrarán los desembolsos y la correcta aplicación de los mismos; y (b) Al menos 10.000 personas de los 89 distritos donde no hay instituciones financieras, bancos ni redes de pagos, tengan accesos a servicios financieros (banca móvil, pago de servicios básicos y pagos remotos).

Fuente: Adaptado de Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo (2010)

**Tabla 6. Ideas ganadoras en la primera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera -países Ecuador y El Salvador**

País	Presentante	Propuesta	Objetivo	Resultado
Ecuador	Banco Central de Ecuador	Acceso de estructuras financieras locales a productos y servicios financieros a través del fortalecimiento del Sistema Nacional de Pagos	Contribuir a la profundización de los servicios financieros en los territorios rurales y urbano-marginales, tradicionalmente excluidos por la banca privada en Ecuador.	a) Al menos 150.000 personas, entre socios y clientes de las organizaciones con programas de crédito asociadas a la La Red Nacional de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador (RENAFIPSE) con acceso integral a los servicios y productos financieros; y (b) 30 estructuras financieras locales (entre cajas de ahorro, cooperativas reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), organizaciones no gubernamentales, bancos comunales, etc.) articuladas al Sistema Nacional de Pagos
	Swisscontact Ecuador y Red Transaccional Cooperativa Ecuador	Movilización de ahorro rural mediante telefonía celular	Impulsar la movilización de ahorros y la inclusión financiera de población urbana y rural no atendida con servicios financieros, mediante la implementación de servicios a domicilio, utilizando telefonía celular por parte de las cooperativas de ahorro y crédito.	(a) Al menos 60.000 personas no bancarizadas son incorporadas al sistema cooperativo y abren por primera una cuenta de ahorro; (b) Se reduce el costo transaccional para el cliente al no tener que cerrar su negocio para acercarse a la cooperativa a cumplir con sus operaciones de pago y/o depósito de ahorros; y (c) Se controla y reduce el riesgo de cartera al incorporar el cobro de los créditos en el domicilio o lugar de trabajo del microempresario.
El Salvador	Programa de decisión Microexperto	Información de Referencias Crediticias en Red (InfoRed)	Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta de decisión accesible vía internet, parametrizable y enfocada a la micro y pequeña empresa (PYME), para evaluar los aspectos económicos y sociales de los solicitantes de crédito y resolver sus solicitudes con mayor seguridad y agilidad, disminuyendo el riesgo crediticio en la entidad financiera	(a) 111 entidades financieras cuentan con el Microexperto; y (b) beneficiarios 330,000 micro y pequeños empresarios de El Salvador, más del 70% de los micro y pequeños empresarios del país.
El Salvador y Ecuador	Corporación Internacional de Microfinanzas	Establecer una red de POS para ampliar el acceso a los servicios de remesas en América Latina en comunidades rurales y semi-rurales	Ofrecer servicios a través de los puntos de ventas a las zonas rurales. Aumentando el número de puntos de pago de remesas en Ecuador y El Salvador mediante la creación de una red de operadores capaz de manejar las transacciones financieras, con el fin para aumentar su base de clientes en las comunidades rurales mediante el despliegue de puntos de venta ( POS ) la red a un precio asequible.	(a) Incrementar número de puntos de pago en Ecuador y El Salvador utilizando terminales POS instalados en locales comerciales; (b) Número de remesas procesadas Instituciones financieras participantes al año utilizando terminales POS alcanzan respectivamente 35.000, 70.000 y 120.000 en 1, 2 y 3 años después, respectivamente, del despliegue de la tecnología y la finalización de la formación, (c) Número de contribuciones de transacciones distintas de las remesas procesadas por las IF que usan terminales POS por año, alcanzan respectivamente 15.000 y 30.000 1,5 y 2 años después de la implementación

Fuente: Adaptado de Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo (2010)

**Tabla 7. Ideas ganadoras en la tercera convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera**

País	Presentante	Propuesta	Objetivo
Argentina	Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) en alianza con Banco Ciudad de Buenos Aires	Una caja de ladrillos para el ahorro	Contribuir a la inclusión financiera de grupos vulnerables a través de un innovador instrumento de ahorro flexible y de bajo costo para la autoconstrucción, operado a través de la telefonía celular y destinado a hogares de menores ingresos
Bolivia	Telefónica Celular de Bolivia TELECEL S.A	Educación financiera en el celular	Incrementar el acceso de servicios financieros móviles a poblaciones rurales de Bolivia a través de procesos de enrolamiento educativo como nuevo mecanismo de inclusión financiera y mejoramiento de las habilidades y conocimientos en el uso de nuevas tecnologías asociadas a las billeteras móviles.
Ecuador	Red Nacional de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador en alianza con Fundación CODESPA	Plataforma compartida de servicios financieros en áreas rurales y urbano marginales	Proveer productos de transaccionalidad y servicios de conectividad financiera a través de tecnologías aplicadas al sector de las finanzas populares y solidarias, que garantizan eficiencia, eficacia y seguridad a los socios y socias de herramientas como cajeros automáticos, puntos de venta, en el cobro y pagos de bonos estatales, sueldos, impuestos, remesas, servicios básicos y otros servicios de pagos y cobros privados. La solución planteada consiste en implementar un modelo de negocio cooperativo basado en el desarrollo de la transaccionalidad en línea de servicios de cobros y pagos a través del sistema social RENAFIPSE (Red Nacional, Redes/Uniones regionales e IFIPS filiales) bajo un esquema solidario eficiente, con estándares y de alta seguridad.
Guatemala	Multicredit en alianza con JRSYS International Corp	Monedero electrónico para zonas rurales	Facilitar e incrementar el acceso de servicios financieros a personas alfabetas y analfabetas en las áreas rurales, a través del uso de tecnología móvil de vanguardia, sistemas de encriptación con los más altos estándares de seguridad a nivel mundial, garantizando la información de los clientes y las transacciones que ellos realicen a través del uso de Tarjetas NFC (Las tarjetas inteligentes NFC disponen de un pequeño espacio limitado, unos cuantos bytes, para almacenar todo tipo de datos) y autenticación biométrica en tablets específicas para brindar servicios financieros, pagos de servicios básicos y compra de suministros de la canasta básica. Lo innovador de esta tecnología es que los clientes o usuarios finales sólo necesitan de su tarjeta NFC y no de un celular
Jamaica	Transcel	Dinero móvil para los no bancarizados	Promover el uso de dinero móvil para la población no bancarizada y sub-bancarizada de Jamaica, a través del acceso a servicios financieros del Banco de Desarrollo de Jamaica. Este proyecto está enfocado a la industria microfinanciera, para la cual se ayudará a desarrollar políticas y procedimientos para el uso de micro-cuentas móviles. La idea es poder perfeccionar la tecnología para automatizar la inscripción y así poder lograr una mejor comprensión de las normas y los acuerdos comerciales necesarios para una implementación exitosa de dinero móvil
Uruguay	INTERBIL S.A	Billetera estudiantil	Afrontar y lograr el reto de vencer la barrera existente para un tipo de población específica (niños, adolescentes y jóvenes), obviada por los servicios financieros debido a su supuesta “falta de poder adquisitivo”, haciendo posible este objetivo a través del control de los padres de cómo, cuándo, dónde y en qué usan el dinero, brindando la tranquilidad necesaria para que puedan “educarlos financieramente”. La propuesta busca la instrumentación de dispositivos de pagos sin contactos (contactless); etiqueta con un chip integrado que los usuarios pueden llevar adherido al medio que ellos prefieran para pagar sus compras en cualquiera de los comercios estipulados
	Redpagos	Más cerca de la gente, más cerca de los servicios financieros	Acompañar el proceso de inclusión financiera introduciendo y educando a los clientes de los locales de la red en el uso de instrumentos financieros, empezando por una tarjeta prepagada propia para las operaciones de pago y cobranza; y siguiendo por toda la oferta disponible de instituciones financieras (principalmente Bancos) con instrumentos de ahorro, crédito y seguros.

Fuente: Adaptado de Fondo Multilateral de Inversiones y Banco Interamericano de Desarrollo (2012)

### 2.3.4 Sistema Financiero en Venezuela

El sistema financiero, está conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones), permite que el dinero circule en la economía, que pase por muchas personas y que se realicen transacciones con él, lo cual incentiva diversas actividades, canalizan el ahorro de los agentes económicos con excedentes de recursos a demandantes de fondos. Transforman necesidades de montos y plazos.

La estabilidad de las instituciones financieras que integran el sector bancario es fundamental para la actividad eficiente de los sistemas de pago. En momentos de la economía en los cuales se presentan caídas de la producción y problemas en la balanza de pagos, el sistema financiero debe protegerse, con una adecuada planificación y regulación.

Las instituciones financieras están constantemente sometidas a distintos riesgos de carácter interno como externo, a saber:

- Internos (liquidez, solvencia, gerencial) y
- Externos (político, tipo de cambio, tasas de interés internacionales).

El sistema financiero venezolano, está compuesto por el sector bancario, tanto público como privado, con un marco regulatorio principal por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley de Instituciones del Sector Bancario y las normas prudenciales emitida por el ente supervisor la Superintendencia de Bancos. También incluye al sector asegurador, regulado por la Superintendencia de Seguros y el mercado de valores, regulado por la Superintendencia Nacional de Valores y para este trabajo de investigación se selecciona a Mercantil C.A. Banco Universal, empresa que forma parte del sector bancario, sector éste que lidera el sector financiero.

Con base al informe del segundo trimestre 2016, de la Superintendencia del Sector Bancario (SUDEBAN), ente de regulación del sector bancario bajo la vigilancia y coordinación del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional, el sector bancario se encuentra constituido por un total de treinta y un bancos, de los cuales veintitrés son bancos universales, un banco comercial, dos bancos con leyes especiales, cuatro bancos micro financieros, dos bancos de desarrollo y un instituto municipal de crédito.

Tabla 8 Sector Bancario y Subsectores del Bancario

SUBSECTOR / NOMBRE DE BANCOS	SUBSECTOR / NOMBRE DE BANCOS
<p><b><u>BANCA UNIVERSAL</u></b></p> <p>1 BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.  2 BANCO PROVINCIAL, S.A. BANCO UNIVERSAL  3 BANCO MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL  4 BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, BANCO UNIVERSAL, C.A.  5 BANCO DEL CARIBE, C.A. BANCO UNIVERSAL  6 BANCO EXTERIOR, C.A. BANCO UNIVERSAL  7 °  8 VENEZOLANO DE CRÉDITO, S.A. BANCO UNIVERSAL  9 FONDO COMÚN, C.A. BANCO UNIVERSAL  10 BANPLUS BANCO UNIVERSAL, C.A.  11 BANCO CARONÍ, C.A., BANCO UNIVERSAL  12 BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL  13 BANCO SOFITASA, BANCO UNIVERSAL, C.A.  14 BANCO ACTIVO, C.A. BANCO UNIVERSAL  15 DEL SUR BANCO UNIVERSAL, C.A.  16 100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A.  17 CITIBANK, N.A. BANCO UNIVERSAL  18 NOVO BANCO, S.A.  19 INTERNACIONAL DE DESARROLLO, C.A. BANCO UNIVERSAL  20 BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL  21 BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO, DE LA CLASE OBRERA, MUJER Y COMUNAS, BANCO UNIVERSAL, C.A.  22 BANCO DEL TESORO, C.A. BANCO UNIVERSAL  23 BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL, C.A. (BANFANB)</p>	<p><b><u>BANCA COMERCIAL</u></b></p> <p>1 BANCO DE EXPORTACIÓN Y COMERCIO, C.A.</p> <p><b><u>BANCA CON LEYES ESPECIALES</u></b></p> <p>1 BANCO AGRÍCOLA DE VENEZUELA, C.A. BANCO UNIVERSAL  2 BANCO DE COMERCIO EXTERIOR, C.A. (BANCOEX)</p> <p><b><u>BANCA MICROFINANCIERA</u></b></p> <p>1 BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO  2 BANCAMIGA, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.  3 BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA (BANGENTE), C.A.  4 MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.</p> <p><b><u>INSTITUTOS MUNICIPALES DE CRÉDITO</u></b></p> <p>1 INSTITUTO MUNICIPAL DE CRÉDITO POPULAR (IMCP)</p>

Fuente: Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (2016)

En el marco del rescate económico, el sistema financiero juega un papel importante. Con respecto al sector bancario este ha tenido que ajustar sus estrategias de negocios al contexto nacional y global, como lo es el desarrollo de nuevos productos y servicios que se enmarquen en un mejoramiento continuo a través de las innovaciones y en este sentido han surgidos otros canales de atención como lo es la banca electrónica a través de internet y dispositivos móviles.

## 2.4 Banca electrónica

La banca electrónica, se desarrolla dentro del llamado comercio electrónico, por tanto es conveniente definir dicho tipo de comercio para precisar qué se entiende por banca electrónica.

En este sentido, es importante señalar algunos conceptos de comercio electrónico.

Revilla (2014), expresa que “se entiende por comercio electrónico los intercambios comerciales que se producen a través del uso de las redes de telecomunicación, y de las herramientas electrónicas”, por su parte el Servicio Europeo para el Centro de Innovación de Comercio Electrónico (2004) la refiere como "la disponibilidad de una visión empresarial apoyada por la avanzada tecnología de información para mejorar la eficiencia y la eficacia dentro del proceso comercial".

Revilla (2014), manifiesta que el comercio electrónico “(...) involucra cualquier transacción comercial efectuada por medios electrónicos, es decir, que incluiría medios tales como el fax, el télex, el teléfono, los intercambio electrónicos de datos e Internet”.

Sobre la base de las definiciones anteriores, se puede concluir que el comercio electrónico es una manera innovadora para hacer negocios, en la cual las partes involucradas interactúan de manera electrónica de forma asincrónica y con presencia virtual.

De lo anteriormente, se desprende que el comercio electrónico debe respaldarse en otras operaciones mercantiles y financieras con el uso de medios electrónicos para ello; el sector bancario se apoya en el uso de la tecnología para ofrecer sus servicios entre los cuales se encuentra el uso de cajeros automáticos, respuestas de voz interactiva (IVR), entendiéndose por ella la tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de una empresa a través de menús de voz previamente configurados, los teléfonos móviles y otras redes de comunicación. Mientras tanto, la banca por Internet consiste en las operaciones que ofrecen las instituciones bancarias empleando computadores y utilizando una conexión a Internet.

Debe señalarse que la modalidad más usada en las instituciones del sector bancario es un sitio web que ofrece información sobre temas, servicios y recursos específicos, sirviendo como intermediario entre usuarios, la cual puede ser creada por ellas y desde allí ofrecer sus servicios a los clientes, quienes pueden elegir realizar sus operaciones en las oficinas del banco o a través de la web, tal como se puede observar para el caso de Mercantil C.A Banco Universal, en la tabla 1: Distribución de transacciones por canales.

Cabe destacar que la banca electrónica no incorpora nuevas operaciones o contratos distintos a los contemplados en las leyes que regulan la materia bancaria, ya que a través de ella se realizan las operaciones, pero si se utiliza medios electrónicos que facilitan la ejecución de las transacciones, permitiendo que tanto el cliente como la institución financiera eliminen barreras geográficas y traslados físicos, con la ventaja de no estar limitados a un horario de atención, lo que se traduce en ahorro de tiempo. (Revilla, 2014)

El sector bancario venezolano ha estado progresando e invirtiendo en el desarrollo y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación. En tal sentido, la Asociación Bancaria de Venezuela (2010), asociación que actúa en defensa de los intereses de los miembros de la comunidad bancaria nacional, refiere que a medida que se producía el avance de las tecnologías de la información y la comunicación, en los años 80, la banca venezolana fue

incorporando tecnologías nunca antes vistas, tales como los cajeros automáticos y los puntos de venta. Además, desde 1990 eran comunes los Centros de Atención Telefónica (Call Center o centros de llamadas) y en el año 1996 se hizo presente la banca en línea (banca por Internet), además que a partir de 2008 se instalan los servicios bancarios por celular (banca móvil).

En Mercantil C.A. Banco Universal se cuenta con Mercantil en Línea a través de Internet, desde 1997 fecha en la cual lanza su página web, convirtiéndose en la primera entidad bancaria venezolana en ofrecer los servicios de banca por Internet, el cual le permite manejar las finanzas desde cualquier lugar del mundo mediante el uso de las tecnologías.

Ahora bien, para finales del año 2015, lanza el Portal de Pagos Mercantil, un servicio desarrollado por Mercantil para clientes de todos los bancos con la finalidad de realizar pagos de servicios (Gas y agua, televisión por suscripción e internet, universidades y centros educativos, seguros, servicios médicos y odontológicos, clubes y centros sociales, hoteles y agencias de viajes, condominios , etc.) con las Tarjetas de Crédito Visa y Mastercard de cualquier banco nacional y Tarjetas de Débito Llave Mercantil, operaciones estas que generan un comprobante electrónico el cual puede ser descargado para el control del cliente. Esta iniciativa permite agrupar diversos proveedores de servicios en un mismo sitio y permite ser personalizado, organizando las categorías de servicios y/o empresas disponibles y configurando los montos límites de pagos diarios y mensuales.

## **2.5 Banca móvil**

Banca móvil “es un servicio electrónico que brinda un banco a sus clientes, que permite a los usuarios realizar sus gestiones bancarias por medio de su dispositivo móvil, aportando beneficios de movilidad y alcance” (Yamakawa, Guerrero, y Rees, 2013).

Por su parte, Ontiveros, Enríquez, Fernández, Téubal y López (2009) realizan una definición de banca móvil como el “acceso a través de un dispositivo móvil a servicios financieros prestados sobre un almacén de valor bancario, como una cuenta corriente o una cuenta de ahorro”

En tal sentido, se puede decir que la banca móvil es un término que se utiliza para realizar comprobación de saldo, transacciones, pagos, solicitudes de crédito y otras transacciones bancarias a través de un dispositivo móvil como un teléfono móvil u otro dispositivo digital personal.

El desarrollo de proyectos exitosos de banca móvil, requiere un cambio de mentalidad de la población, mayor educación financiera y la construcción de credibilidad y confianza en el sistema.

La Asociación Bancaria de Venezuela, señala que en la actualidad, las entidades bancarias ofrecen diversos canales tecnológicos a través de los cuales se pueden realizar transacciones financieras y al mismo tiempo, ahorrar tiempo y dinero en desplazamientos.

Uno de ellos es la Banca Móvil, medio por el cual como consumidor financiero puede recibir información de su banco, realizar transacciones en línea, recargas y pagos en línea, de manera fácil y segura, las 24 horas del día.

Este servicio le permite el acceso desde cualquier celular, de cualquier operador, independiente del plan que tenga, con o sin saldo y sin necesidad de tener un plan de datos, a través de conexión Wifi.

### **2.5.1 Implicaciones de la banca móvil**

A nivel mundial, el sistema financiero presenta mayor regulación y continuas presiones de reducción de costos en los servicios prestados por los bancos, ya que deben contar para la prestación del servicio de forma presencial con la infraestructura física, tecnológica y el talento humano capacitado.

La derivación de las transacciones físicas a canales electrónicos, hace que éstas sean más ágiles y mejora la estructura de costos de los servicios ofrecidos de manera electrónica, optimizando así los resultados de la institución, es decir a menor costo mayor rentabilidad.

En el sistema financiero, el surgimiento de nuevas tecnologías ha tenido un impacto propio ya que las instituciones han tenido que repensar la forma de prestar sus servicios, es por ello que han surgido las bancas en líneas, aprovechando la preferencia de la población y mercados por el sistema digital (Internet y dispositivos móviles).

Antes de la crisis financiera, los bancos entregaban valor al accionista a través del apalancamiento financiero. Ahora, el entorno económico, el incremento de regulaciones y los retos competitivos, hacen que los bancos obtengan otras fuentes de valor. Las estrategias de la banca digital deben contemplar los objetivos de reducción de costos.

La mayor implicación que se debe afrontar es la confianza en el servicio, es decir, la percepción de seguridad en las transacciones financieras a través de los dispositivos móviles. Esta confianza es difícil de posicionar teniendo en cuenta que las marcas detrás de este servicio son múltiples y de diferentes sectores: operadores móviles, bancos, cadenas de valor y los proveedores de los sistemas operativos en los dispositivos móviles.

### **2.5.2 Tecnología de Información y Comunicación y el Sistema Financiero**

La evolución de la tecnología de información y comunicación, han producido un enorme cambio social, económico y político en estos últimos años.

Al inicio del uso de la tecnología por parte de los bancos, estos aprovechan las mismas para difundir información sobre sus instituciones y los productos ofertados por ellas. Posteriormente fueron incorporando servicios como los cajeros automáticos, puntos de ventas, respuesta de voz interactiva, banca por Internet, y ahora la banca móvil.

En el campo de la banca móvil, se tiene los mensajes de texto, como alertas de transacciones no acordes con el perfil transaccional del cliente, mensajes de confirmaciones de operaciones financieras y accesos a plataformas remotas, más recientemente se han desarrollado las aplicaciones para la telefonía celular iPhone y Android, que son adquiridas por los usuarios a través de App Store, Google Play, Apps World, Marketplace, Samsung Apps, entre otros.

El sistema bancario ha realizado alianzas para el establecimiento de redes interbancarias por medio de redes privadas como Suiche 7-B (primera red interbancaria del país con la mayor cobertura geográfica y operativa, constituida por bancos importantes del sistema financiero venezolano con el objeto de integrarlos en servicios de interconexión e intercambio de transacciones electrónicas e información con otros bancos participantes e instituciones relacionadas, cooperando con ellos en la estandarización, crecimiento de uso de las tarjetas, facilitando el uso compartido de la plataforma de cajeros automáticos instalados en el país, gestionando los procesos operativos interbancarios y contribuyendo en la generación de economías de escalas para las Instituciones Miembros) y Conexus (permite a todos los clientes del sistema financiero venezolano el acceso a más de 4000 cajeros automáticos distribuidos por toda la geografía nacional, estableciéndose las bases para la incorporación de nuevos servicios que permitirán seguir ampliando y dándole valor agregado al portafolio de servicios financieros

ofrecidos a través de los Bancos Miembros) o redes abiertas como Cirrus (red interbancaria mundial operada por Mastercard Worldwide que fue fundada en 1986. Une las tarjetas Mastercard, Maestro y Diners Club de crédito, débito y prepago a una red de más de 1.000.000 de cajeros automáticos en 93 países), Plus, también conocida como Visa Plus o Sistema Plus, (red interbancaria que cubre todas las tarjetas Visa de crédito, débito y prepago, así como tarjetas emitidas por varios bancos en todo el mundo) y Maestro (servicio multinacional de tarjetas de débito de Mastercard que fue fundado en 1992).

### **2.5.3 Riesgos de la banca móvil**

El reto más importante que deben enfrentar las instituciones financieras es la seguridad, es decir, generar una sensación de total confianza en los servicios ofrecidos por la banca móvil. La seguridad es una barrera para incrementar el progreso del sector en la banca móvil debido a los posibles riesgos de fraude que se pueden generar en la realización de pagos a través de móviles (posibles pérdidas financieras por errores e irregularidades) y, además, por la privación del consumidor debido a sus preocupaciones o su falta de conocimiento sobre la seguridad de éstas.

El sistema financiero de un país, representa el principal medio de movilización del dinero entre los diferentes sectores productivos, representando un nivel de influencia sobre ellos. Es por ello, que se debe ser eficiente, lo cual no se hace fácil ya que desarrolla sus actividades en un mercado complejo que los obliga a actuar en situaciones inestables, para lo cual se ven obligados a contar con una administración adecuada de riesgos para lograr los objetivos estratégicos que en ellos se establezca.

La gestión del riesgo normativo, lo cual es una función que identifica, asesora, alerta, monitorea y reporta los riesgos de cumplimiento en las organizaciones, es decir, el riesgo de recibir sanciones por incumplimientos legales o regulatorios, sufrir pérdidas financieras o pérdidas de reputación por fallas de cumplimiento con las leyes aplicables, las regulaciones, los códigos de conducta y los estándares de buenas prácticas, es uno de los temas de importancia para el sector financiero en los momentos actuales, de allí que el Comité de Basilea (2003) afirma el aumento de la complejidad de las actividades. El Comité de Basilea publicó en el año 2005 un documento que recoge las mejores prácticas en el ámbito internacional en el sector bancario y establece regulaciones en:

- Órganos de administración (aprobación de políticas y supervisión del modelo de gestión del riesgo).
- Alta dirección (gestión del riesgo, establecimiento y comunicación de las políticas, etc.).
- Función de cumplimiento normativo (asesoramiento, valoración y medición de riesgos y procedimientos, control, relación con organismos externos y formación del personal).

Nieto (2005), señala que en Venezuela se ha observado en los últimos años la preocupación de las instituciones financieras por el riesgo operacional, lo cual constituye la posibilidad de pérdidas por falta de adecuación o fallos en los procesos, personas, sistemas internos, o bien como consecuencia de acontecimientos externos, existente en el sector, (citado en Soto, Stagg y Valente en el 2009) debido a la evolución tecnológica y procesos automatizados, y distinguen cuatro (4) categorías en:

- El personal: referidos a infidelidades de empleados, al violar políticas internas.
- Los procesos: pérdidas sufridas por deficiencias en los procedimientos.
- Los sistemas: pérdidas ocasionadas por fallas en los sistemas.
- Los externos: pérdidas como resultado de fuerzas ajenas a la institución.

En este sentido, si bien no pueden ser eliminados los riesgos pueden ser mitigados y en algunos casos asegurados, traspasando el riesgo a una empresa aseguradora. Cumpliendo con este objetivo, la banca debe contar con personal calificado en materia de reducción de riesgo, los cuales están en la capacidad de efectuar revisiones a los procesos con el propósito de realizar mejoras a los mismos y reducir las brechas de riesgo que se pueden encontrar en todos y cada uno de los procesos, esto implicaría entre otros, incrementar los niveles de seguridad de los sistemas.

Los servicios financieros móviles, ofrecen la posibilidad de una mayor eficiencia y conveniencia en las aplicaciones de pago y también podrían proporcionar una base para iniciativas de inclusión financiera. Sin embargo, para que los servicios financieros móviles puedan cumplir su promesa, los proveedores de servicios y los entes reguladores deben considerar seriamente la seguridad de la plataforma dentro de este nuevo mercado.

La Alianza para la inclusión financiera (2013), identifica seis categorías generales de amenazas en los sistemas de información:

- **Modificación:** cuando se tiene acceso no autorizado a la información en el sistema y ésta se cambia sin permiso.
- **Destrucción:** cuando se destruye o pierde el hardware, software, datos o canal de comunicaciones.
- **Revelación:** cuando los datos se ponen a disposición sin el consentimiento del titular.
- **Interceptación:** cuando una persona o software no autorizados obtiene acceso a fuentes de información, permitiendo que programas y otra información confidencial se copie sin autorización.
- **Interrupción:** cuando el servicio o los recursos no están disponibles para su uso, ya sea accidental o intencionalmente.
- **Fabricación:** cuando un usuario no autorizado inserta operaciones falsas en un registro o las agrega a una base de datos.

En la siguiente tabla, se muestra una clasificación de amenazas tecnológicas de los Sistemas financieros móviles asociados a los datos (seguridad, disponibilidad, integridad y almacenamiento), programas informáticos (modificaciones, pérdidas, hacker), equipos (virus informáticos, daños o pérdidas, acceso indebido) y los canales de comunicación (interrupción y saturación).

Tabla 9. Clasificación de amenazas tecnológicas de los SFM

Amenazas	Datos	Software	Hardware	Canal de Comunicaciones
Modificación	Ocurre durante el almacenamiento, transmisión y cambio en el hardware físico	Sucede cuando se altera el software para realizar funciones o cómputos adicionales	—	Ocurre cuando los paquetes se enrutan hacia un destino diferente
Destrucción	Causada por fallas en el hardware y/o software	Destrucción debido a intenciones maliciosas, es decir, software malicioso ( <i>malware</i> )	Ocasionada por desastres naturales, tales como inundaciones, incendios o por ataques terroristas	Causada por cortes en las líneas de fibra óptica o líneas arrendadas debido a eventos inesperados, es decir, inundaciones, robo o construcción de vías
Revelación	Ocurre cuando hay un acceso no autorizado a los datos/información de otra persona	—	—	—
Interceptación	Sucede cuando usuarios no autorizados reproducen la información confidencial	Ocurre cuando los programas de software se copian en forma ilegítima a partir de una fuente informática	Sucede cuando los usuarios no autorizados obtienen acceso físico al hardware	Ocurre cuando un tercero es capaz de interceptar (escuchar) puertos sin el conocimiento del usuario legítimo
Interrupción	—	Causada por el borrado de programas de software y/o funcionalidades específicas  Puede ser el resultado de corrupción en el sistema operativo	Ocasionado por hardware dañado	Causado por ataques maliciosos, tales como saturación y denegación de servicio  Puede ser el resultado de desastres naturales, interrupción del suministro eléctrico, problemas con las estaciones base o problemas en la red
Fabricación	Ocasionada por ataques de suplantación de identidad ( <i>phishing</i> )	—	—	—

Fuente: Alianza para la Inclusión Financiera (2013)

En la tabla N°10 se muestran las vulnerabilidades y los controles de seguridad recomendados para mitigar los riesgos tecnológicos asociados a los procesos automatizados y a los sistemas, entre los cuales se destacan las asociadas a la propia aplicación, a usurpaciones de identidad, sistemas de autenticación (proceso que debe seguir un usuario para tener acceso a los recursos de un sistema o de una red de computadores), entre otras.

Tabla 10. Vulnerabilidades y controles de seguridad recomendados

Lugar del riesgo (elemento de la red)	Amenaza	Principio que se infringe	Riesgo probable	Controles de seguridad recomendados
Aplicación de la red móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revelación</li> <li>• Interceptación</li> </ul>	Confidencialidad	Se ha leído información crítica enviada vía SMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los números de cuenta del cliente se cifran cuando se transmiten</li> <li>• Los NIPs del cliente se cifran cuando se muestran y transmiten</li> </ul>
Teléfono del usuario final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad</li> <li>• Autenticación</li> </ul>	Infección causada por software malicioso móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas de información por el lado de la red pueden descargarse en los teléfonos</li> <li>• Uso de antivirus específico para teléfonos inteligentes</li> </ul>
Centro SMS, aplicación de SFM, red bancaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Irrefutabilidad</li> </ul>	Ataques de denegación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un sistema que restrinja el tiempo de respuesta del paquete</li> <li>• Requerir que los SFM establezcan un entorno de red de alta seguridad, al adaptar las normas de mejores prácticas de seguridad como la ISO9001</li> </ul>
Teléfono del usuario final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autenticación</li> <li>• Irrefutabilidad</li> </ul>	Ataques de suplantación de identidad ( <i>phishing</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar una campaña activa de concienciación de los clientes, para instruir a los consumidores acerca de mensajes maliciosos</li> <li>• Exhortar a los consumidores/ víctimas a que reporten el número de los atacantes maliciosos a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, para que puedan enviarse mensajes de advertencia y bloquear el número celular en forma permanente</li> </ul>

Fuente: Alianza para la Inclusión Financiera (2013)

#### 2.5.4 Beneficios y facilidades de la banca móvil

Para los usuarios de este tipo de servicios, se presentan diversas ventajas entre las cuales una ventaja técnica de tener acceso a la banca móvil viene dada porque en un computador se puede descargar e instalar un programa sin que el usuario se dé cuenta, y a partir de ahí tener acceso a todo el sistema memoria (dispositivo que retiene, memoriza o almacena datos informáticos durante algún de tiempo), disco duro que permite una gran capacidad de almacenamiento de datos informáticos que se encuentra insertado permanentemente en la unidad central de procesamiento de la computadora, etc. Los troyanos (programa informático que se instala sin que el usuario se dé

cuenta de ello) consiguen obtener información que se está introduciendo una contraseña o un PIN en la página pública de una institución.

Por otra parte, las aplicaciones disponibles a través de una tienda de aplicaciones para móviles se someten a controles, bien antes de estar disponibles o durante las primeras semanas desde que llegan a la tienda o sitio de descarga. Aunque Android es más abierto en cuanto a lo que los desarrolladores pueden hacer en las aplicaciones que en el caso de Apple, Google también examina los programas que llegan a Google Play, y desde hace poco también analiza las actualizaciones.

Adicionalmente, el uso de aplicaciones de banca móvil conlleva beneficios para los usuarios de servicios ofrecidos por las instituciones financieras, ya que se no se hace necesario el traslado físico a una agencia bancaria, un cajero automático o incluso necesitar de un computador, para realizar un transacción, ofreciendo así autonomía al momento de efectuarlas.

Para la empresa Deloitte Development LLC (2011), las instituciones del sector bancario deben beneficiarse de la tendencia en el uso de la telefonía móvil para incrementar la cantidad de clientes y aumentar su capacidad de generar ingresos. El mayor contacto con el cliente y los nuevos datos pueden representar también oportunidades para realizar nuevos negocios y lograr la colocación de productos y ofrecer nuevos servicios.

Para la institución financiera, están la reducción de los costos operativos y la posibilidad de brindar servicios de forma personalizada. Además, por medio de banca móvil es posible que los bancos amplíen su capacidad de alcanzar nuevos clientes y expandir su mercado.

Estos beneficios definidos para los bancos no son en absoluto las únicas consecuencias de una banca móvil desarrollada. A nivel del ecosistema digital, podría tener impactos en otras áreas y generar beneficios para todos los participantes del sistema financiero. Las redes de pago podrían aumentar sus ingresos por concepto de tarifas por servicios; las compañías de telefonía móvil, incrementar las ventas de los planes de datos asociados a un equipo y los comerciantes, mayores ventas con disponibilidad de fondos por crecimiento transaccional y oportunidades de promociones de nuevos productos, entre otros beneficios que se pueden encontrar.

Ahora bien, a largo plazo la banca móvil puede generar cambios en el mercado mediante la inclusión financiera y generar un proceso de cambio y transformación del sistema.

## 2.6 Mercantil Móvil

Mercantil Móvil Internet es un servicio que le permite realizar diversas operaciones de Mercantil en Línea Personas, desde un dispositivo móvil, sin desplazamiento físico a una taquilla forma fácil, rápida y segura.

Con sólo ingresar a la dirección [www.mercantilmovilinternet.com](http://www.mercantilmovilinternet.com) en el navegador de su móvil o desde cualquiera de los portales de las Operadoras telefónicas, en la sección de Banca y Finanzas e introducir su número de Tarjeta Llave Mercantil y clave de internet puede tener acceso desde cualquier operadora celular o desde los portales de contenidos de las mismas y efectuar sus operaciones bancaria sobre los productos y servicios previamente afiliados a través de la banca electrónica, Mercantil en Línea Personas.

Mercantil Móvil es una aplicación nativa para dispositivos móviles inteligentes (teléfonos y tabletas) desarrollada por Mercantil C.A Banco Universal, creando un nuevo canal para la oferta de productos y servicios de la institución, permitiendo el acceso desde un celular o tabletas, las 24 horas al día, los 365 días al año, con posibilidad de realizar varias operaciones en una sola transacción y sobre la que se efectuará este trabajo de investigación. Se encuentra bajo la tutela de la Gerencia Mercantil Móvil, cuya misión y visión se describe a continuación:

### **Misión**

Impulsar productos y servicios financieros con la más alta calidad y constante innovación a través de aplicaciones seguras, con un diseño moderno, llamativo y de fácil uso de la Banca Móvil Mercantil para la satisfacción de las necesidades de todos nuestros clientes, tanto para personas como para empresas.

### **Visión**

Ser reconocidos como la primera opción para habilitar productos y servicios que impulse y promueva el uso de aplicaciones que faciliten la movilidad financiera de los clientes de Mercantil, First Mobile.

Como estrategia de negocio tiene segmentados los servicios que en la aplicación se prestan a personas naturales y al sector empresarial.

Mercantil C.A Banco Universal clasifica los servicios ofrecidos en:

- Operaciones: son aquellas que permiten la conexión y desconexión a la aplicación para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas), tales como las autenticaciones requeridas para tener acceso a la información incluida en ella.
- Transacciones no financieras: son aquellas que no generan la movilización de los fondos del cliente, sino servicios que se ofrecen a ellos asociados a los productos que ellos poseen.
- Transacciones financieras: aquellas en las cuales se evidencia la movilización de los fondos de los clientes bien sea para realizar movilización entre los productos de su propia titularidad o de terceros.

En este sentido se presenta la evolución de transacciones del canal móvil desde la fecha en la cual Mercantil C.A Banco Universal, lleva estadísticas, la cual se presentan en la siguiente Tabla, y en la cual se observa el crecimiento del canal tanto en operaciones financieras o no y en usuarios.

**Tabla 11 Evolución Transaccional Mercantil Móvil 2013-2015**

	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13			
transacciones	2.529.961	3.130.603	3.338.043	3.087.403	4.476.110	4.162.730	4.004.706	5.579.931	5.271.134			
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
transacciones	6.253.961	5.261.201	5.233.925	5.396.173	6.435.679	6.154.880	6.287.127	6.341.736	6.647.396	6.872.246	7.470.316	8.477.993
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15
transacciones	8.038.681	7.193.188	8.307.362	7.979.613	8.093.624	7.863.395	8.719.873	8.653.483	8.524.536	9.356.120	9.614.408	9.939.851
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15
usuarios	592.169	569.799	598.757	588.576	594.172	588.672	602.530	600.999	599.113	609.390	615.918	636.503

Fuente: Documentos Internos -Mercantil, C.A., Banco Universal (2016)

## 2.6.1 Mercantil Móvil Personas

Es la aplicación de Mercantil C.A. Banco Universal para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) para el uso de personas naturales, quienes para poder tener acceso deben contar con su tarjeta de débito y clave de internet y descargar la aplicación a través de lugares seguros y de esta forma poder tener la facilidad de realizar las operaciones siguientes:

- Iniciar y cerrar sesión: permite acceder a la aplicación previa verificación positiva en la autenticación del usuario.
- Mercantil Banco: presenta la página pública de la institución.

- Ubicación: realiza un enlace a través de la herramienta Map info, para buscar locación de las oficinas o cajeros automáticos de Mercantil C.A Banco Universal.
- Contacto: enlaza con un portal informativo que contiene números telefónicos de contacto con la institución, direcciones de correo electrónico y de redes sociales, actualmente disponible solo Twitter.
- Tarifas y comisiones: en este espacio se encuentran publicados las tarifas y comisiones vigentes por productos y servicios de Mercantil C.A Banco Universal.
- YouTube: contiene un enlace directo al canal contentivo de las cuñas televisivas de la institución.
- Enlace a Mercantil Móvil Internet: Acceso a página pública de Mercantil C.A Banco Universal, C:A a través de un protocolo de aplicaciones inalámbricas (WAP)
- Acerca de: incluye los derechos de la aplicación y la versión que se encuentra instalada en el dispositivo móvil.

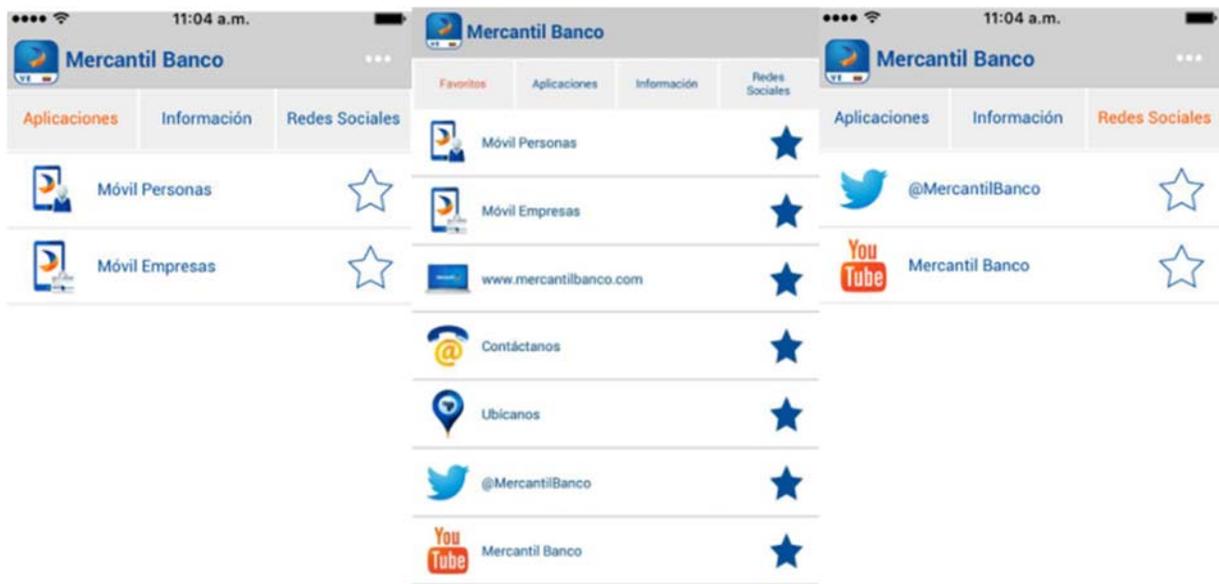
En cuanto a las transacciones no financieras, es decir, que no existe movilidad de los fondos de los clientes, se encuentran:

- Detalles de cuentas y tarjetas: saldos actuales, diferidos y disponibles de los productos.
- Detalles de cuentas de ahorro (producto pasivo, en el cual los fondos depositados por el cuentahabiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado), cuenta corriente (es un instrumento altamente líquido que puede ser movilizado cuando se desee a través de cheque, es un instrumento de pago seguro y confiable) y máxima (es un instrumento altamente líquido que genera intereses y que puede ser movilizado cuando lo desee a través de una chequera Mercantil). Así como también en moneda extranjera: saldos actuales, diferidos y disponibles de los productos.
- Detalles de cuentas Préstame (producto de crédito para la obtención de efectivo al instante a clientes con tarjetas de crédito de Mercantil C.A. Banco Universal), Saldos pendiente de pagos a los productos de créditos activos de este tipo de producto.

- Detalle de tarjetas de créditos (Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario asume la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos): permite consultar consumos, disponibilidad de saldos y pago mínimos de las tarjetas de créditos del cliente que están previamente afiliadas a la tarjeta de débito.
- Consulta de afiliación de servicios (teléfono fijo, electricidad): permite efectuar revisión de los servicios públicos afiliados por el cliente a su tarjeta de débito.
- Pagos mínimos: consulta de los pagos a realizar a las tarjetas de créditos del titular.
- Consulta de afiliación de servicio prepagos: permite realizar consulta de los servicios afiliados a la tarjeta de débito del cliente.
- Aplicación y proyección de Préstame: permite realizar la solicitud del producto de crédito, antes definido y los montos de cuotas a pagar según el tiempo seleccionado por el cliente.
- Control cambiario: permite realizar las consultas de solicitudes de divisas, consumos y saldos disponibles asociados a tales solicitudes.

Mientras que en las transacciones financieras, aquellas en las cuales los clientes disponen de sus fondos, se encuentran:

- Pagos: de tarjeta de crédito del mismo titular, de terceros en Mercantil C.A Banco Universal y de otros bancos.
- Transferencia: del mismo titular, de terceros en Mercantil C.A Banco Universal y de otros bancos.
- Pagos prepagos o recargas para telefonía móvil celular de las operadoras Digitel y Movistar.
- Solicitud de Préstame.
- Pago de Préstame.



**Figura 1.** Aplicación para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) Mercantil Móvil Personas – Captura de pantallas (Mercantil Banco, C.A. Banca Universal 2017)

En la figura anterior se muestran las pantallas del menú principal de la aplicación móvil para personas naturales.

## 2.6.2 Mercantil Móvil Empresas

Mercantil Móvil Empresas es la aplicación de Mercantil C.A. Banco Universal, que permite realizar las transacciones de las personas jurídicas a través de un dispositivo móvil (teléfono inteligente o tableta), previa afiliación a Mercantil en Línea Empresas, servicio de banca electrónica, que facilita la gestión administrativa de la empresa y maximiza su eficiencia, con sólo acceder a la página web del banco y, registro del dispositivo móvil, permitiéndose hasta un máximo de tres (3) equipos.

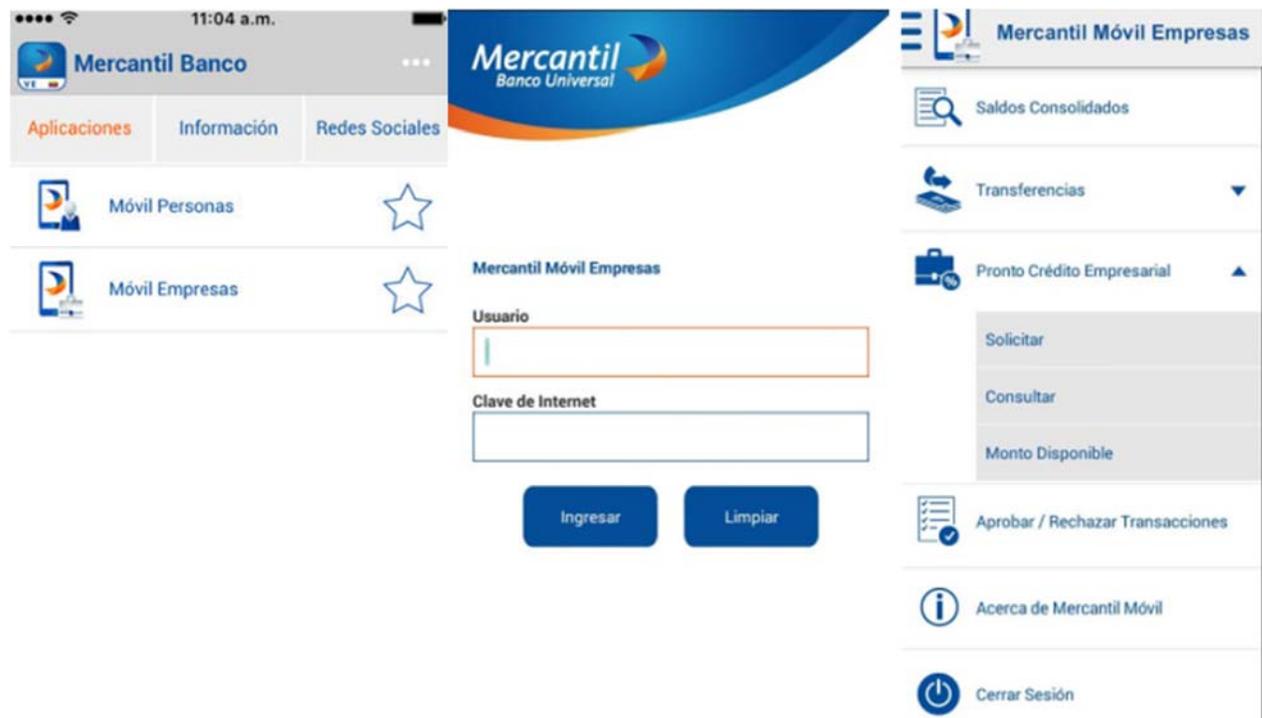
Al igual que las personas naturales, las empresas también pueden tener acceso a través del navegador de su equipo a los servicios ofrecidos por Mercantil C.A. Banco Universal, a través de la siguiente dirección [www.mercantilme.com](http://www.mercantilme.com).

Entre las operaciones que se encuentran en Mercantil Móvil Empresas se describen las siguientes:

- Autenticaciones: Validación de usuario para acceder a la aplicación.

- Registro de dispositivos móviles: permite el registro de equipos y número telefónicos que podrán tener acceso a la aplicación móvil.
- Promedios de Grupos Activos (agrupación de más de una empresa con condiciones accionarias similares): presenta los saldos (disponibles, diferidos y actuales) de las cuentas de las diferentes empresas que integran el grupo económico.

En cuanto a las transacciones, se permiten consulta de movimientos de las cuentas, saldo de las cuentas, solicitud y consulta de Pronto Crédito Empresarial (producto que ofrece un límite de crédito pre-aprobado para el negocio, que puede manejarlo con una cuenta corriente remunerada y una tarjeta de crédito empresarial). Así como, transferencias a cuentas de la empresa, a terceros en Mercantil, entre cuentas del grupo y Nacionales (Permiten la movilización de fondos entre Bancos Nacionales, en atención a un requerimiento realizado por el solicitante), es decir a otras instituciones bancarias y realización de aprobaciones de los pagos de nómina y proveedores.



**Figura 2.** Aplicación para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) Mercantil Móvil Empresas – Captura de pantallas (Mercantil Banco, C.A. Banca Universal 2017)

En la figura N° 2 se muestran las diferentes pantallas de la aplicación desarrolladas para las empresas.

## **2.7 Bases legales**

Dentro de los instrumentos jurídicos que rigen la actividad del sector bancario en Venezuela se encuentran, las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999),
- Ley de Instituciones del Sector Bancario y
- Normativa Prudencial dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

### **2.7.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, adoptada el 15 de diciembre de 1999, y el 15 de febrero de 2009, le fue introducida la Enmienda N° 1, es el documento vigente que contiene la Ley fundamental del país, dentro de cuyo marco deben ceñirse todos los actos legales. En ella se generan las instituciones, derechos y deberes fundamentales.

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 sistema financiero, disfruten de unos servicios bancarios capaces de cumplir con sus expectativas y necesidades.

Asimismo, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Estado se establece como uno de los objetivos elementales en el sistema socio económico, realizar gestiones

prioritarias para darle actividad, sustentabilidad y equidad a los sectores empresariales, para robustecer el desarrollo del país.

En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) es el instrumento que sirve de basamento para la emisión de las regulaciones del sector, así como también, de los productos y servicios que se ofrecen, permitiendo que los ciudadanos puedan contar con bienes de alta calidad sin menoscabo a sus derechos fundamentales, evitando las desigualdades y precisamente la pertinencia con este trabajo es la inclusión financiera a través de la banca móvil vista como una herramienta para reducir estas diferencias.

### **2.7.2 Ley de Instituciones del Sector Bancarios**

En Venezuela, la actividad bancaria está regida a través del Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial Número 39.627, del 02 de marzo de 2011.

La Ley de Instituciones del Sector Bancario constituye el marco regulatorio 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, según se establece en su Artículo 1.

El objeto principal de esta ley se fundamenta en garantizar el funcionamiento del sector bancario y que éste favorezca el desarrollo económico-social del país, que resguarde el derecho a los venezolanos de disfrutar de los servicios bancarios, y que implante los canales de participación ciudadana; en el marco de la cooperación de las instituciones bancarias y en cumplimiento a los procesos de transformación socio económicos que promueve el gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.

En este sentido, Revilla (2014) enuncia las funciones significativas de las instituciones financieras, especialmente los bancos, las cuales se detallan a continuación:

- Captar el ahorro de los particulares (personas naturales o jurídicas), disminuyendo el riesgo que se deriva de mantener dinero efectivo custodiado en los hogares y

establecimientos comerciales, además de retribuir el ahorro de ellos según la modalidad de contrato bancario usado para la realización de los depósitos.

- Favorecer el desarrollo de los distintos sectores económicos (productivos, industriales y comerciales) del país mediante la transferencia o colocación del dinero obtenido de los ahorristas, con lo cual el mismo no se encuentra inactivo sino que produce beneficios para ellos (representado en la tasa interés vigente que obtienen). Para la institución, ya que el crédito constituye una de sus principales operaciones de la cual obtiene su ganancia a través de las tasas activas, sobre los créditos otorgados a los diferentes sectores para los cuales constituyen una fuente de financiamiento en sus operaciones y para los planes de inversión para la obtención de un crecimiento.
- Prestar diferentes servicios a los clientes y usuarios, tales como realizar pagos a terceros a través de la emisión de cheques sobre los saldos disponibles de las cuentas corrientes que mantengan en las instituciones financieras, así como efectuar transferencias de dinero a cuentas propias o de terceros, realizar pagos en establecimientos de consumo o de servicio utilizando tarjetas de débito o crédito. Facilita a los usuarios la realización de pago de impuestos, tributos y tasas establecidas por diferentes organismos del gobierno, pues a través de convenios con dichas instituciones los bancos se convierten en organismos recaudadores de estas obligaciones.

En atención a lo expuesto, la Ley de Instituciones del Sector Bancario en el artículo 72 trata lo relativo a la banca electrónica al señalar lo siguiente:

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, con la opinión vinculante del Banco Central de Venezuela, desarrollará normativas prudenciales relacionadas con la prestación de servicios bancarios, automatización de procesos, banca a distancia, banca móvil, corresponsales no bancarios, ampliación de canales de distribución y reducción de tiempos de espera en la red de oficinas de las instituciones bancarias.

Las instituciones bancarias no podrán prestar ni ofrecer, a través de la banca virtual, productos o servicios distintos a los contemplados en esta Ley, o los autorizados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

La norma, no desarrolla con detalle los servicios bancarios virtuales. Sin embargo, el artículo citado presenta como elemento positivo el hecho de no indicar la exigencia de contar con la autorización por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela a aquellos bancos que deseen operar bajo la modalidad de banca virtual.

Igualmente, como bien lo señala la parte final del artículo 72, los productos o servicios prestados a través de la banca virtual que pueden ofertarlas instituciones, son los mismos que están contemplados en la ley, es decir, los relativo a las operaciones bancarias tradicionales (operaciones activas, pasivas y conexas) y aquellos que sean autorizados por la misma Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela.

Adicionalmente, al artículo 72 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, existen otras disposiciones en la ley que tienen relación con la banca electrónica, y en este sentido el artículo 55, de este mismo instrumento jurídico, trata sobre la modalidad de los depósitos enuncia que: “(...) la cuenta corriente, será movilizada por cheques, órdenes de pago, o por cualquier medio electrónico de pago aplicado al efecto”. Asimismo, establece la obligación de las instituciones bancarias de llevar las cuentas corrientes al día e informar mensualmente a los cuentacorrentistas de los movimientos de sus cuentas a través de la emisión de estado de cuenta que se debe ser enviado a la dirección señalada por el cliente en el contrato de apertura y el cual puede ser enviado mediante vía electrónica.

En el artículo 60, numeral 2 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se refiere a los créditos al consumo, indicando que “(...) las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito o cualquier medio electrónico, magnético o telefónico, por personas naturales o jurídicas”.

Con base en la revisión efectuada a la Ley de Instituciones del Sector Bancario, el artículo 70 establece a lo concerniente al calendario bancario y la atención al público en días feriados nacionales, regionales o no laborales para el sector bancario, señala la obligación de las instituciones bancarias de presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela “(...) el plan de prestación de servicios para los días no laborables, cantidad de oficinas abiertas, taquillas de pago, acceso de los usuarios y usuarias a los mecanismos de banca

virtual, banca a distancia, cajeros electrónicos, banca por internet y cualquier otra modalidad de prestación del servicio bancario”.

El artículo 71 de la misma ley, constituye una serie de obligaciones que deben cumplir las instituciones bancarias con relación a la atención que deben brindar a los usuarios y, en su numeral 7 enuncia que están obligadas a:

(...) informar y orientar adecuadamente al público en general a través de comunicación verbal, impresa, audiovisual, virtual o a través de otros medios, sobre los servicios o procedimientos a seguir para efectuar cualquier operación o transacción, así como de las diferentes especificaciones inherentes a cada producto o servicio financiero, que les permita elegir conforme a sus necesidades.

Finalmente, la Ley de Instituciones del Sector Bancario también incorpora las sanciones de tipo penal, para delitos como la suspensión del pago de sus obligaciones a los depositantes, delitos informáticos, entre otros y, en este sentido el artículo 226 indica prisión de 8 a 10 años para “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 de la institución del sector bancario o de un usuario o usuaria (...)”, además, igual pena se aplicará a las personas naturales indicadas en el artículo 186 y a los empleados bancarios que colaboren en la comisión de las transferencias señaladas.

En cuanto al uso indebido de la información por medios electrónicos, el artículo 227 de Ley de Instituciones del Sector Bancario, enuncia lo siguiente:

Quien utilice los medios informáticos o mecanismo similar, para apoderarse, manipular o alterar papeles, cartas, mensajes de correo electrónico o cualquier otro documento que repose en los archivos electrónicos de una institución del sector bancario, perjudicando el funcionamiento de las instituciones regidas por la presente Ley o a sus usuarios, será penado con prisión de ocho a diez años.

Ante lo expuesto anteriormente, esta ley no sólo atañe al funcionamiento, de Mercantil C.A. Banco Universal en sus unidades centrales y de soporte, también es aplicable a los canales por los cuales ofrece el servicio, canales físicos y electrónicos.

### **2.7.3 Normativa de tecnología de la información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea. Circular N° SBIF-DSB-II-GGTI-GRT-01907 del 30/01/2008.**

Esta circular remite las directrices de orden organizativo y técnico en el área de Tecnología de la Información vinculada con la banca electrónica y los servicios financieros virtuales, las cuales deben ser cumplidas por las instituciones bancarias que prestan estos servicios a los usuarios.

El título I, contiene las Disposiciones Generales y refiere en el capítulo I el objeto y el ámbito de aplicación, indicando:

La presente Norma tiene por objeto regular la implantación y uso de Tecnología de la Información de los sujetos sometidos a la supervisión, control y regulación de la SUDEBAN, así como, de la prestación de servicios financieros desmaterializados, banca en línea, electrónica y virtual, con el fin de coadyuvar a minimizar las brechas entre los riesgos de negocio, las necesidades de control y aspectos técnicos orientados a asegurar los servicios de atención al cliente interno y externo, obligándolos a cumplir con los requerimientos de confiabilidad, efectividad, eficiencia, confidencialidad, integridad, disponibilidad y cumplimiento de la información (Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, 2008).

Igualmente, en el artículo 2 señala “(...) se aplicará a los sujetos sometidos al control, supervisión y regulación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela”.

Para la fecha de su emisión, los sujetos sometidos a dicho control eran los bancos universales, bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, bancos de desarrollo, arrendadoras financieras, fondos del mercado monetario, casas de cambio, entidades de ahorro y préstamo, bancos estatales y empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, instituciones señaladas en la ley vigente para esa época, (2010); actualmente rige la misma a la ley emitida en el año 2011, los sujetos de referencia son los bancos universales, bancos micro-financieros, bancos de desarrollo, casas de cambio, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, débito, pre-pagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

El capítulo II de la Circular N° SBIF-DSB-II-GGTI-GRT-01907 en su artículo 3 contiene definiciones de términos que se usan en el ámbito de: administración integral de riesgo (función

de identificar, medir, monitorear, controlar e informar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta la banca), administrador de base de datos (profesional que administra las tecnologías de la información y la comunicación, siendo responsable de los aspectos técnicos, tecnológicos, científicos, inteligencia de negocios y legales de bases de datos), arquitectura de información (disciplina y arte encargada del estudio, análisis, organización, disposición y estructuración de la información en espacios de información, y de la selección y presentación de los datos en los sistemas de información interactivos y no interactivos), autenticación, banca en línea o electrónica y virtual, cableado estructurado (cableado de un edificio o una serie de edificios que permite interconectar equipos activos, de diferentes o igual tecnología permitiendo la integración de los diferentes servicios que dependen del tendido de cables como datos, telefonía, control, etc.), encriptación (codificación la información de archivos o de un correo electrónico para que no pueda ser descifrado en caso de ser interceptado por alguien mientras esta información viaja por la red), Internet, operaciones de los sistemas de información (conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo), riesgo tecnológico (es la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de Información que el Instituto dispone para prestar sus servicios).

Sobre la planeación estratégica (proceso organizacional de desarrollo y análisis de la misión y visión; de metas y tácticas generales, y de asignación de recursos) y la organización de los recursos de información. se enuncia que la gerencia de tecnología de las instituciones financieras deben garantizar la independencia funcional del área de tecnología (artículo 5), indicando la conformación de un “Comité de Dirección y Planificación de los Servicios de Tecnología de la Información”, el cual debe coordinar lo referente a la planeación y ejecución del área tecnológica (artículo 8).

En lo relativo a las operaciones de los sistemas de información, indicando los parámetros a seguir en cuanto a la documentación que debe ser utilizada para los fines de sustentar las actividades en los respectivos centros de cómputo o procesamiento de datos de los bancos (artículo 23). Asimismo, se establece la obligación de mantener respaldo de los archivos, bases de datos y demás software que sean necesarios, con una adecuada protección física y ambiental (artículo 24).

Las políticas de seguridad de los activos informáticos son descritas en el título V, en el que además se establecen los procedimientos a seguir y la obligatoriedad por parte de los empleados de los bancos de firmar un acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información (artículo 40).

También se enumeran aspectos técnicos y procedimientos a seguir en materia de seguridad de la información, planes de contingencia tecnológica, redes e infraestructura de las telecomunicaciones (artículo 64 al 122).

Por otra parte, en la sección denominada Banca Virtual (artículo 123 al 131), señala los servicios que pueden ser ofrecidos por los institutos de crédito a través de la banca virtual, enunciándose en el artículo 123: consultas de cuentas, estados financieros, comisiones y tarifas bancarias, historial de transacciones, acceso a información personal del cliente para los efectos de que pueda ser modificada o actualizada, pagos a cuentas de préstamos, de tarjetas de crédito o servicios públicos, traspaso de fondos en cuentas del mismo banco o de otros bancos, solicitudes de aprobación de préstamos.

Esta normativa sirve de marco legal al funcionamiento de Mercantil en Línea Personas y Mercantil en Línea Empresas, así como también, a Mercantil Móvil Personas y Mercantil Móvil Empresas, por ser estos los canales correspondiente a la banca electrónica y banca virtual, por la cual la institución ofrece los servicios financieros desmaterializados, siendo Mercantil móvil el objeto de estudio de esta investigación.

#### **2.7.4 Normas que regulan el uso de los servicios de la Banca Electrónica. Resolución N° 641.10 del 23/12/2010. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.597 del 19/01/2011.**

Esta norma trata sobre la forma en la cual operarán las instituciones del sector bancario en lo pertinente a los servicios de banca electrónica con relación a la afiliación, la desafiliación e identificación y autenticación de los clientes, los mecanismos y lineamientos a seguir para realizar las operaciones, las normas de seguridad que deben observarse para el almacenamiento y transmisión de la información recibida a través de los canales electrónicos y la seguridad que deben brindarles a los usuarios por medio del monitoreo y control de las operaciones y servicios bajo las diferentes modalidades electrónicas.

Artículo 1, las “(...) Normas están dirigidas 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”.

Además, el artículo 2 muestra la conceptualización de términos, entre los cuales se incluye el de banca electrónica, que en su definición incorpora a todos los servicios bancarios realizados a través de cualquier medio electrónico:

Banca Electrónica: 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 Móvil: Canal electrónico utilizado por los Bancos y demás Instituciones Financieras para ofrecer a sus clientes servicios basados en una aplicación instalada en un dispositivo móvil.

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.

En lo relativo a la afiliación, identificación y mecanismos de autenticación de los clientes que utilizarán los servicios de banca electrónica, se describe en el artículo 3, la obligación de las instituciones de informar a los usuarios en forma escrita o por medios electrónicos acerca de los servicios que se ofrecen y las responsabilidades que derivan de su uso, los procedimientos a seguir para la afiliación a los servicios de banca electrónica, así como para la cancelación, suspensión o reactivación de los mismos, los límites diarios de montos y transacciones a efectuar, los riesgos que se generan y las comisiones o tarifas que se cobran por tales operaciones. (Revilla, 2014).

El artículo 5 constituye la obligación de las instituciones de usar elementos de autenticación con el objetivo de realizar una identificación positiva de la identidad de los clientes para realizar operaciones de banca electrónica.

En ese sentido, se establecen elementos de autenticación de las categorías uno a la cinco, los cuales están compuestos de diferentes elementos que varían en su complejidad, para los fines de brindar mayor seguridad a los usuarios de los servicios electrónicos, como por ejemplo:

información solicitada por operadores telefónicos o por el mecanismo respuesta de voz interactiva, claves de acceso a los servicios, claves dinámicas generadas por dispositivos electrónicos, firmas electrónicas debidamente certificadas o información de los clientes derivada de sus características biométricas.

De tal manera que los elementos usados para la realización de autenticación serán solicitados a los clientes por los sistemas de banca electrónica de la siguiente manera: un elemento para el inicio de sesión y otro, u otros, elementos adicionales según la operación que vaya a realizarse y criterio de la institución financiera, amparándose en el artículo 6 de esta circular.

El capítulo II, “De la Operación de los Servicios de Banca Electrónica”, refiere en su artículo 15 la obligación de los institutos de crédito de fijar límites transaccionales por día para cada canal electrónico; así como el artículo 18 señala que se debe notificar a sus clientes, a través de campañas educativas, sobre el funcionamiento de los dispositivos electrónicos que puedan usar para sus transacciones, con la finalidad de prevenir hechos que pudieran derivar en operaciones fraudulentas que afecten a los clientes o a las propias instituciones.

Por último y a los efectos de control y seguridad de las transacciones a través de la banca electrónica, las instituciones deben:

- Notificar a los clientes las alertas asociadas a dichas operaciones, bien sea a través de mensajes de texto enviados a sus dispositivos móviles o por cualquier otro medio, para el caso de que el cliente no posea uno.
- Bloquear el acceso a la banca electrónica a través de sistemas automáticos cuando se detecte que hay intentos de “...ingresar al servicio utilizando información de autenticación incorrecta”, cuando se detecte una transaccional inusual en los sistemas de monitoreo y prevención de fraudes y “...cuando existan situaciones que comprometan la seguridad de los sistemas de información y del cliente”.

Esta normativa, sirve de referente a Mercantil C.A. Banco Universal, para la prestación de sus servicios electrónicos ofrecidos por la banca electrónica, Mercantil en Línea, Mercantil Móvil, y el Centro de Atención Mercantil. Y para este trabajo de investigación ya que el mismo está referido a la aplicación Mercantil Móvil.

**2.7.5 Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Resolución N° 119.10 del 09/03/2010. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.494 del 24/08/2010.**

La presente resolución, se emite bajo un enfoque basado en riesgos, aplica a sus sujetos obligados, quienes deben instaurar un Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, (SIAR LC/FT). Esta regulación incorpora las mejores prácticas internacionales.

Esta normativa, establece en su artículo 32 productos y servicios, y canales de distribución de alto riesgo, enunciando las transferencias electrónicas de fondos dentro las operaciones y, la banca electrónica y telefónica entre los canales de prestación de servicios.

Por otra parte, en su artículo 36, establece la realización de una entrevista personal para abrir cuentas por primera vez, como requisito indispensable, con el propósito de evitar usurpaciones de identidad, y realizar verificación de datos del documento de identidad con la persona que quiere abrir la cuenta. Adicionalmente, de efectuar preguntas que el cliente debe responder de forma clara y concisa y conocer las actitudes y comportamientos de la persona entrevistada, ante las preguntas formuladas.

La Sección E establece las políticas y procedimientos del Sistema Integral de Administración de Riesgo, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT) para los servicios ofrecidos a través de la banca virtual.

Ahora bien, dado lo expresado en las líneas precedentes las acciones del gobierno para promover la educación financiera son un tanto limitadas y en este sentido el Banco Interamericano de Desarrollo (2015) señala “El gobierno se muestra renuente a involucrar al sector privado en metas importantes, como el alivio de la pobreza o la inclusión financiera. Las únicas normas introducidas recientemente por Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela se refieren a las operaciones bancarias sin corresponsales”, ubicando a Venezuela en las últimas posiciones en la medición de un indicador que mide los estímulos que promueven los países para el acceso de las personas al financiamiento bancario.

Venezuela “no cuenta con una estrategia clara o documentada de inclusión financiera y no ha recopilado datos sobre la demanda de productos de servicios financieros para la población de bajos ingresos en los dos últimos años”. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015)

Es por ello que uno de los grandes retos del sistema bancario se ubica en desarrollar canales de venta / mercadeo / cobranza para segmentos de baja renta que acompañan el canal de los corresponsales, manteniendo la sensibilidad social.

Es por ello que este trabajo de investigación, pretende establecer una serie de estrategias que permitan la inclusión financiera a través de la telefonía móvil, sin menoscabo al cumplimiento de las regulaciones vigentes y que permitan desarrollar mecanismos que contribuyan con la mayor inclusión social en los servicios que ofrece el Sistema Bancario Nacional y ejercer supervisión especializada a través de visitas de inspección.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Diseño y método de la investigación

Los aspectos metodológicos orientan el proceso de investigación del estudio y en este caso en particular el mismo se enmarca bajo el paradigma cualitativo, ya que refiere un modelo explicativo, un esquema de interpretación que propone una visión humanista para comprender la realidad social que se da en un contexto de interacción de los individuos. (Martínez, 2011)

Dicho lo anterior, se realizó una investigación interpretativa, este tipo de investigación reconoce el carácter cambiante, de manera constante, de las culturas, las percepciones y las formas de acción, esta metodología se basa o fundamenta en un enfoque holístico-inductivo-ideográfico, es decir, estudia la realidad en su globalidad, sin fragmentarla y contextualizándola; las categorías, explicaciones e interpretaciones se elaboran partiendo de los datos y no de las teorías previas, y se centra en las peculiaridades de los sujetos más que en el logro de leyes generales. (Martínez, 2011)

Hernández, Fernández y Baptista, (2003, p.117), señala que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Es decir, permiten comprender la información recogida para luego describir, analizar e interpretar constantemente las características del objeto de estudio con base en la realidad del contexto planteado.

El tipo de investigación es descriptivo porque se efectuó un análisis de la información y evaluó distintos aspectos tales como requerimientos legales y normativas vigentes que regulan el problema a investigar.

Este trabajo refiere a un estudio no experimental, ya que la investigación de tipo no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Es decir, es una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979, p. 116).

También, es un estudio transversal, en virtud que se hacen en un momento determinado del tiempo en un área geográfica o en una institución. El momento de la realización del estudio, lo define el investigador teniendo en cuenta el conocimiento existente acerca de la presentación y frecuencia del evento, así como los objetivos del estudio. De corte retrospectivo ya que el diseño es posterior a los hechos estudiados y los datos se obtiene de archivos o de lo que los sujetos o los profesionales refieren.

Así mismo, es de corte descriptivo, ya que dio lugar al cumplimiento del objetivo general: Describir el modelo de negocios de Mercantil C.A Banco Universal para la inclusión financiera a través de su aplicación para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas).

En resumen, esta investigación se llevó a cabo bajo el paradigma cualitativo, interpretativo y descriptivo, no experimental, transversal y retrospectivo.

Respecto a la investigación cualitativa, la recolección de datos se efectuará sin medición numérica para descubrir las preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Debe tomarse en consideración que la revisión será lo más objetiva posible, sin omitir los estudios que entren en conflicto con los valores personales del investigador; tampoco deberá ignorarse deliberadamente un estudio sólo porque sus hallazgos contradicen los de otros. El investigador analizará los resultados con tanta objetividad como sea posible.

Por lo antes expuesto, a través de una revisión bibliográfica escrita, la cual no consiste en una serie de citas o extractos. El propósito es organizar y resumir las revisiones efectuadas, de manera que el estado actual del conocimiento sobre el tema seleccionado sea ampliado y permita conformar una base metódica para la investigación.

La revisión bibliográfica realizada terminó con la elaboración de un resumen del conocimiento respecto del problema objeto del presente estudio. Posteriormente se elaboró un resumen, el cual implicó el juicio crítico del autor en cuanto al tema objeto de la investigación.

El investigador cualitativo enfatizará las discrepancias, la secuencia de los hechos en su contexto, la globalidad de las situaciones personales.

Se empleó el método de estudio de casos el cual se utiliza para obtener una comprensión en profundidad de una situación y de su significado para los implicados, es particularista porque se enfoca en una situación, acontecimiento o fenómeno particular, en este caso Mercantil C.A Banco Universal., y puede dar lugar al descubrimiento de nuevos significados, ampliar la experiencia del investigador o confirmar lo que ya se sabe.

Stake (1998), establece que el estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes. El caso es algo específico, algo complejo en funcionamiento, es decir es aquella situación o entidad única que merece interés en la investigación, en este trabajo el caso está definido en Mercantil, C.A. Banco Universal.

Es posible que no se consideren generalizaciones sobre un caso o unos pocos casos, y sea necesario denominarlas generalizaciones menores, pero son generalizaciones que se producen con regularidad durante todo el proceso del estudio de casos. El cometido real del estudio de casos es la particularización, no la generalización. (Ibídem).

Yin (1989), plantea que el estudio de casos consiste en una descripción y análisis detallados de unidades sociales o entidades educativas únicas y distingue tres tipos de objetivos diferentes:

- Exploratorio: cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación.
- Descriptivo: intenta describir lo que sucede en un caso particular. c) Explicativo: facilita la interpretación.

Entonces se puede concluir que el estudio de casos, es una técnica de investigación de un ambiente complejo fundamentado en el entendimiento de tal contexto, que se obtiene mediante una descripción y un análisis.

También se define como una investigación sobre un individuo, grupo, organización, comunidad o sociedad; que es visto y analizado como una entidad. (Martínez, 2011)

Para Stake (1998), es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad es circunstancias concretas y establece las siguientes características:

- Es holístico: la contextualización está bien desarrollada; está orientado al caso (entendiendo este como un sistema acotado); evita el reduccionismo y el elementalísimo; y es relativamente no comparativo, y busca comprender su objeto más que comprender en qué se diferencia de otros.
- Es empírico: está orientado al campo de observación; la atención se centra en lo que se observa, incluidas las observaciones hechas por los informadores; hace todo lo posible por ser naturalista, no intervencionista; y hay una relativa preferencia por la naturalidad lingüística en las descripciones con un cierto desdén por las grandes expresiones.
- Es interpretativo: ya que los investigadores confían más en la intuición, con muchos criterios importantes sin especificar; los observadores de campo tratan de mantener despierta la "atención para reconocer los acontecimientos relevantes para el problema; y sintoniza con la idea de que la investigación es una interacción del investigador y el sujeto".
- Es empático: atiende a la intencionalidad del actor; busca los esquemas de referencia del actor, sus valores; aunque planificado, el diseño atiende a nuevas realidades, responde a nuevas situaciones; de enfoque progresivo; y los informes sirven de experiencia indirecta.

Desde el punto de vista que se fundamenta en el número de casos objeto de análisis, esta investigación refiere a un único caso, siendo esta la adecuada, cuando el caso sea especial y tenga todas las condiciones necesarias para confirmar, desafiar o ampliar una determinada teoría.

### **3.2 Operacionalización de variables**

La operacionalización de la variable es un proceso de descomposición de una variable, a la cual se desea describir a través del uso de un instrumento de recolección de datos. Se inicia

desde su estructura general, dimensiones y subdimensiones, hasta su término más concreto representado por los indicadores, subindicadores e ítems. Cada uno de estos elementos se relaciona entre sí, siendo el ítem una expresión tanto del indicador como de la dimensión, si existe. Se anexa la tabla N° 12 la cual muestra la operacionalización de las variables.

Así mismo, Bavaresco (1996, p. 76), se refiere a las variables como: “Las diferentes condiciones, cualidades características o modalidades que asumen los objetos en estudio desde el inicio de la investigación. Constituyen la imagen inicial del concepto dado dentro del marco”

Rodríguez, Gil, García (1996, p.72) señala la investigación cualitativa, en sus diversas modalidades: investigación participativa, investigación de campo, participación etnográfica, estudio de casos, etc., tienen como característica común referirse a sucesos complejos que tratan de ser descritos en su totalidad, en su medio natural. No hay consecuentemente, una abstracción de propiedades o variables para analizarlas mediante técnicas estadísticas apropiadas para su descripción y la determinación de correlaciones.

Rodríguez, et al. (1992) señalan que los investigadores cualitativos examinan el contexto natural, tal como es, aspirando interpretar, los fenómenos con base en los significados que tienen para las personas involucradas. La investigación cualitativa conlleva el uso y la recolección de materiales que describen la práctica diaria y las situaciones complejas y los significados en las personas.

Las variables cualitativas reciben este nombre ya que sus elementos de variación tienen un carácter cualitativo no susceptible de medición numérica para este trabajo de investigación la variable cualitativa es la inclusión financiera definida como un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos a través de la banca móvil.

En este estudio la variable cualitativa está definida por la inclusión financiera como un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, el cual se describe en la Tabla N° 12 Operacionalización de las variables.

### 3.3 Unidad de análisis

Los estudios cualitativos se realizan con individuos, grupos, comunidades u organizaciones. En cualquier caso no con grandes poblaciones, pues trabajar el elemento subjetivo no es viable en comunidades ampliamente numerosas. (Martínez, 2011).

Las investigaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera intrínseca los resultados a poblaciones más amplias, ni necesariamente obtener muestras representativas -bajo la ley de probabilidad; incluso, no buscan que sus estudios lleguen a replicarse. Asimismo, se fundamentan más en un proceso inductivo. (Castro, 2010).

El estudio de casos, se ha convertido en un método de investigación importante en la Administración de empresas, la investigación cualitativa, específicamente con el estudio de casos, no representa a una muestra de una población o universo, son casos específicos los que se estudian buscando con esta metodología de investigación una generalización analítica y no estadística ampliando y generalizando teorías. (Castro, 2010).

Un concepto básico de población y muestra, son definidos de la siguiente manera:

Población, es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. (López, 2004). Muestra, es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población (López, 2004). En los estudios cualitativos casi siempre se emplean muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores no se interesen por la calidad de sus muestras, sino que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes. (Martin y Salamanca, 2007)

Es por esta razón, que la muestra de este estudio obedece a una muestra no probabilística intencional con voluntario, ya que el participante se ofrece de forma voluntaria para el estudio, pues con ella no se realizará un análisis estadístico, sino más bien uno interpretativo. Entendiéndose, como muestro no probabilístico un muestreo por conveniencia y permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen y Manterola, 2017).

Tabla 12. Operacionalización de las variables

Objetivo General: Describir el modelo de negocios de Mercantil, C.A., Banco Universal para la inclusión financiera a través de su aplicación informática diseñada para teléfonos móviles inteligentes "Mercantil Móvil".							
Objetivo	Constructo	Definición Conceptual (Categoría)	Definición operacional (Subcategorías)	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Enumerar los servicios ofrecidos a través de aplicaciones móviles de Mercantil Banco	Inclusión financiera	Es un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos	Captación de nuevos clientes	Captaación Colocación Sistemas de pagos	Cuentas de ahorro y movilización Créditos Afilaciones	Entrevista Observación Revisión bibliograficas Documentos Internos	Registro de observación Guía de Entrevista
	Banca móvil	Es un servicio electrónico que brinda un banco a sus clientes, que permite a los usuarios realizar sus gestiones bancarias por medio de su dispositivo móvil, aportando beneficios de movilidad y alcance	Servicios ofrecidos	Transacciones  Interactividad	Operaciones Transacciones  Conexiones Comunicaciones con el cliente Educación financiera		
Identificar oportunidades y barreras que presenta Mercantil Banco para el desarrollo de la banca móvil	Oportunidades	Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)	Evaluación de los factores externos	Legal Económico Social Tecnológico Competidores	Adecuaciones a regulaciones, tecnológicas, Benchmarking Inversiones Necesidades de clientes		
	Barreras						
Determinar las fortalezas y debilidades presentes en la banca móvil de Mercantil Banco	Fortalezas		Evaluación de los factores internos	Cadena de Valor Procesos Internos Económicos Talento humano	Innovaciones Adecuaciones tecnológicas Proyectos Profesionales Fraudes		
	Debilidades						
Describir el modelo de negocio a través de la banca móvil de Mercantil Banco	Modelo de Negocio	Oferta de valor que permita a los clientes mejorar significativamente la forma como acceden a servicios de crédito y depósitos mediante una plataforma tecnológica	Estrategia	Misión Visión	Productos Servicios Disponibilidad Satisfacción del cliente		
Señalar oportunidades de nuevos servicios a ofrecer por Mercantil Banco, a través de la banca móvil.	Se determina a través de la medición de las variables						

Fuente: Elaboración propia del autor (2017)

En las muestras con voluntarios se hace una invitación o propuesta de estudio, a la que los participantes responden por iniciativa propia.

La Gerencia Mercantil Móvil, se encuentra constituida por un gerente y cuatro especialistas de Operaciones, los cuales conforman la población, participando en esta investigación un voluntario tras la invitación realizada a todos sus integrantes, quien conforma la muestra de este estudio.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La forma de investigación más adecuada se inicia con la exploración para el logro del propósito de la investigación, lo que implica que sea conveniente, es decir, que corresponda desde el punto de vista de la negociación que se origina entre las posibilidades del investigador, los requerimientos de la investigación, y las necesidades a las cuales se destina la investigación.

Las técnicas determinan los procedimientos de acción específica y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que se está utilizando. En consecuencia el método es el camino que hay que seguir para tener acceso al análisis de lo que se pretenden investigar. El uso de unas técnicas u otras dependerá del marco de investigación a realizar.

La noción de recolección refiere al proceso y el resultado de recolectar (reunir, recoger o cosechar algo). Un dato, por su parte, una información que permite generar un cierto conocimiento (Real Academia Española, 2014). Esto quiere decir que la recolección de datos es la actividad que consiste en la recopilación de información dentro de un cierto contexto.

La recopilación documental y bibliográfica se utiliza preliminarmente en el proceso de elaboración del marco teórico y conceptual de la investigación, ya que por medio de ella se logran reunir los más importantes estudios, investigaciones, datos e información sobre el problema formulado. En este sentido, las técnicas de investigación bibliográfica se relacionan con los procedimientos que se usan para obtener datos e información a través de los libros, y en general artículos que se refieren a determinadas materias y temas.

Las fuentes usadas para obtener la información en esta investigación están conformadas por libros sobre innovación, artículos de periódicos, ediciones de revistas y publicaciones digitales,

documentos web de universidades acerca de investigaciones sobre aplicaciones móviles, páginas de internet de las instituciones bancarias que brindan estas facilidades y estudios sobre tendencias y comportamiento de penetración de telefonía y banca móvil disponibles en Internet y publicados por organismos internacionales y nacionales.

Los estudios requieren, de una forma u otra, revisar y examinar periódicos, informes anuales, correspondencia, actas de reuniones, y otros tipos de documentos pertinentes.

Esta técnica en la recopilación de datos parte del capítulo de las fuentes de datos, o sea aquella información obtenida indirectamente a través de documentos, libros o investigaciones adelantadas por personas ajenas al investigador.

Entre otras técnicas de investigación cualitativa básicas (y que dan orígenes a variedades de ellas) son, la observación, la entrevista, y, la participación, en este estudio se aplicará la entrevista.

La entrevista se entiende como una interacción entre dos o más personas, planeada y que satisface un objetivo, en la que el entrevistado emite su sentir sobre un tema y, el entrevistador, obtiene e interpreta ese sentir. Es una técnica para llegar a múltiples realidades y tiene tres funciones básicas en la investigación científica:

- Obtener información de individuos y grupos.
- Facilitar opiniones.
- Influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o un grupo (opiniones, sentimientos, comportamientos, etc.).

Antes de efectuarse una entrevista, debe realizarse un plan y una guía, que permita planificar y plantear los pasos y fases que se deben desarrollar en el proceso de su ejecución. En este sentido no existe ningún modelo o fórmula única, ya que la misma dependerá de la interacción de los participantes, entrevistador e informantes claves.

Se sugiere que el entrevistador elabore una lista de preguntas orientadas al tema de investigación, se debe indicar el objetivo de la investigación comunicando que es requerido para

completar un programa. Al realizarla, el investigador debe transcribir las ideas y los acontecimientos principales que se hayan recogido.

Es un proceso de transacción de dar y recibir información, de efectuar pregunta y recibir respuestas, de los actores (emisor receptor) hasta obtener los objetivos que se ha planteado el investigador.

Para este trabajo de investigación se realizó una entrevista semi estructurada a un especialista de operaciones de la Gerencia Móvil, de Mercantil Banco, C.A. Banco Universal, permitiendo así el rol activo del entrevistado y la realización de preguntas abiertas, tal como una conversación.

En este sentido se presenta en el Anexo A la Guía de Entrevista, la cual consiste en una serie de preguntas que estarán orientadas a indagar y comprender cuál es el modelo usado por Mercantil C.A. Banco Universal, para la inclusión financiera a través del uso de la telefonía móvil, la cual fue revisada por un experto para garantizar la vinculación de las preguntas con el tema de investigación (Anexo B)

Asimismo, se contó con el apoyo de grabación de audio de las mismas para facilitar la transcripción de la información recabada.

Posteriormente, se realizó la codificación de la información obtenida mediante la agrupación o colocación de etiquetas, que permitió formar categorías que concentraron las ideas, conceptos o temas similares resultantes como hallazgos por parte del investigador y de esta manera el investigador pudo encontrar rápidamente, extraer y agrupar los segmentos relacionados a una pregunta de investigación o un tema particular.

La codificación y la categorización incluyen ciertas tareas fundamentales que son independientes del modelo de análisis utilizado o de la tradición epistemológica en la que se basa la investigación.

Para la realización de la codificación se deben efectuar las siguientes actividades:

- Transcribir todo el material a ser analizado.

- Leer cuidadosamente el texto, para encontrar tópicos que requieran una etiqueta o código, es decir identificar del texto las unidades de análisis (respuestas a preguntas, palabras, frases, párrafos o simplemente trozos de texto que reflejen un único tema).
- Definición de los códigos y nombre del mismo.
- Construir modelos conceptuales (relaciones entre códigos). una vez que se identifica una serie de elementos (temas, conceptos, creencias, conductas), se debe identificar cómo esos elementos se relacionan entre sí en un modelo teórico.

Clasificar y codificar datos cualitativos produce un marco para organizar y describir lo que se recolectó durante la realización de la entrevista. Esta fase descriptiva del análisis sienta las bases para la fase interpretativa en la cual se extraen los significados a partir de los datos, se hacen comparaciones, se construyen marcos creativos para la interpretación, se determina la importancia relativa, se sacan conclusiones.

### **3.5 Criterios considerados para evaluar la calidad de la investigación y los aspectos éticos.**

La calidad de la investigación cualitativa ha sido un asunto que ha generado un amplio debate entre los investigadores, a la vez que se ha convertido en un motivo de preocupación para aquellos que deciden iniciarse en el campo de la investigación utilizando como referente metodológico este paradigma. (Noreña, Moreno, Rojas, Malpica, 2012).

Flick (2007, p. 294) indica los principios de calidad al momento de efectuar una investigación cualitativa:

- Una definición de las metas que se quieren alcanzar y de los estándares que el proyecto tiene que mantener, que deben ser los más claros posibles, todos los investigadores y colaboradores han de estar integrados en esta definición.
- Una definición de cómo se pueden alcanzar esas metas y estándares, y de forma más general la calidad que se obtenga, y por consiguiente, un consenso sobre su modo de aplicar ciertos métodos (quizá mediante entrenamiento conjunto de

entrevista), y su análisis son condiciones previas para la calidad en el proceso de investigación.

- Una definición clara de las responsabilidades para obtener calidad en el proceso de investigación.
- La transparencia del juicio y de la evaluación y la calidad en el proceso.

La ética de una investigación cualitativa debe reflejar el análisis que el investigador debe realizar sobre el objeto de estudio y la forma en que se escriben los resultados obtenidos en el trabajo de investigación. Estos análisis deben estar presentes durante todo el proceso de investigación.

El rigor, es un concepto transversal en el desarrollo de un proyecto de investigación y permite valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos de investigación, y de las técnicas de análisis para la obtención y el procesamiento de los datos. Al hablar de rigor en investigación cualitativa hay corrientes que defienden diversas posturas, unas van desde la no aplicación de normas de evaluación de la calidad, pasando por algunas intermedias, hasta otras que apuntan por la evaluación con los mismos criterios que la investigación cuantitativa. (Noreña, et al., 2012).

Por su parte, Fernández, López y Torres (s.f), entiende al “Rigor como el establecimiento de parámetros que permitan acceder y asegurar la credibilidad, autenticidad, confianza e integridad de los resultados propuestos en una investigación”.

La validez en una investigación cualitativa, de acuerdo a la visión de Moral (2006), quien enuncian los siguientes pasos para obtener trabajos de investigación cualitativa válidos:

- una persistente y prolongada observación,
- triangulación,
- revisión por pares,
- análisis de casos negativos,

- clarificar la fundamentación del investigador,
- comprobación por los miembros de la investigación y
- audiencias externas.

Fernández et al. (sf), define la validez de una investigación cualitativa de una manera más amplia, como la verificación que realiza quien investiga de la precisión de sus resultados, tanto para los(as) investigadores(as), los(as) participantes o los lectores, por lo que la transcripción de la entrevista será revisada y validada por los entrevistados, ya que la comprobación y la verificación de los miembros de la investigación es una de las fuentes de validez a este tipo de investigación.

Al realizar una investigación se debe tener presente algunos criterios éticos al momento del diseño de la misma y en la recolección de datos de la investigación cualitativa. Estos requisitos están relacionados con: la aplicación del consentimiento informado y el manejo de la confidencialidad y de los posibles riesgos a los que se enfrentan los participantes del estudio.

El consentimiento informado significa proporcionarle a los sujetos suficiente información acerca de la investigación para que puedan decidir con relación a su participación. Algunos códigos de ética recomiendan que la información sea dada por escrito y firmada por quien(es) aceptan participar en la investigación. (Fernández et al., s.f).

La confidencialidad se refiere tanto al anonimato en la identidad de las personas participantes en el estudio, como a la privacidad de la información que es revelada por los mismos. (Noreña, et al., 2012).

En investigación que se llevará a cabo, se efectuó carta de solicitud de consentimiento (Anexo C) ya se cuenta con el consentimiento informado por parte de la Gerencia Mercantil Móvil, en el cual se autoriza a fines académicos la realización del estudio (Anexo D). Adicionalmente, se realizará entrevista los colaboradores del gerente de la unidad, por lo que se realizará la carta de solicitud de consentimiento correspondiente.

Señala Rodríguez, et al. (1992), que para realizar bien análisis de datos en este tipo de investigación se deben seguir dos principios metodológicos, a saber:

- Observar que acciones se promueven efectivamente. No se debe confiar de los métodos reflexivos, hay que registrar todo lo que se produce. Es por ello que se efectuaron registros de las acciones que se llevan a cabo por Mercantil, C.A. Banco Universal para la inclusión financiera dado que es los que se desea estudiar.
- Mantener constantemente el segundo plano cultural y subcultural de sus sujetos, así como los contextos de la interacción. Eso sí, en todo proceso de investigación cualitativa, antes de llegar a la redacción del informe final, habrá que: reducir (reducir los datos de la investigación con el propósito de enunciarlos y describirlos de algún modo), seguidamente se debe categorizar (consiste en la segmentación en elementos singulares, o unidades, que resultan relevantes y significativas desde el punto de vista de nuestro interés investigativo), clarificar (explicar los resultados obtenidos), sintetizar (reorganización de la información) y comparar.

Por lo antes expuesto, se hace necesario entender la observación cualitativa como una “Técnica de recolección de datos que tiene como propósito explorar y describir ambientes”, Hernández, et al., (2003, p.459).

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez concluida la recolección de los datos mediante la realización de entrevista, se procedió a organizarlos para su posterior análisis, efectuado en diferentes etapas:

La primera fase es la reducción de datos consiste para cada uno de los documentos resultantes, desglosarlos en unidades de análisis. El resultado de esta fase, es la separación por unidades temáticas de los párrafos de cada una de las respuestas del informante.

Una vez segmentadas en unidades los datos textuales, se identificó y clasificó dichas unidades (codificar) y luego se procedió a la síntesis y agrupamiento (categorizar), utilizando un método deductivo e inductivo, ya que inicialmente existen unos categorías establecidas (Tabla N° 12 Operacionalización de las variables).

Se inició con un microanálisis de los datos para ordenar, categorizar, priorizar los mismos, que en este caso parte de realizar un análisis línea por línea, de la entrevista realizada al Especialista de Operaciones de la Gerencia Móvil de Mercantil C.A, Banco Universal. El objetivo fue generar categorías iniciales y descubrir relaciones entre los conceptos.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de la codificación realizada, mediante el cual se identificaron conceptos y se descubre en los datos sus propiedades o dimensiones, con el propósito alejar el pensamiento del investigador de la literatura técnica, evitar los estereotipos, estimular el proceso inductivo.

Como tercer tipo de análisis, se agruparon las propiedades de una categoría y sus dimensiones, identificando condiciones, acciones / interacciones y consecuencias asociadas a un fenómeno, buscando claves en los datos para relacionar categorías principales entre sí. El resultado de esta etapa de análisis fue un marco conceptual inicial el cual está conformado por categorías y subcategorías, condiciones causales entre los conceptos y acciones e interacciones.

Por último, se llevó a cabo un análisis en el cual se realizó el proceso de integrar y refinar las categorías, para conformar un esquema teórico mayor, determinando primero la categoría central y representa el tema central de la investigación, se caracteriza porque se puede relacionar con todas las restantes categorías halladas.

El principal propósito de este análisis fue describir el modelo de negocios de Mercantil, C.A., Banco Universal para la inclusión financiera a través de su aplicación informática diseñada para teléfonos móviles inteligentes “Mercantil Móvil”, mediante la comprensión de la información suministrada por el entrevistado.

#### **4.1 Reducción de los datos**

A fin de comprenderla información suministrada por el entrevistado, el investigador se formuló la siguiente interrogante ¿Mercantil C.A Banco Universal prevé en su modelo de negocio la bancarización o inclusión financiera a través de los servicios ofrecidos por su aplicación para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) Mercantil Móvil?

Es así como una vez realizada la recolección de datos (Anexo F) se efectuó el micro análisis de los datos (Anexo G).

##### **4.1.1 Inclusión Financiera**

En este momento se analizó la concepción que tiene el entrevistado sobre inclusión financiera y al aplicar la técnica codificación, se obtuvo como resultado un entendimiento sobre el término al indicar:

Es el acceso y uso de todos los servicios financieros de calidad por parte de la población. L: 16-17

En este sentido, la comprensión del entrevistado refleja lo señalado por la definición de la Centro para la Inclusión Financiera (2015). Sin embargo, el concepto planteado refiere que todas las personas puedan utilizar los servicios financieros ofrecidos por la institución, y si bien esto es cierto para la población a través de su asistencia a ñas oficinas de Mercantil C.A Banco Universal, no lo es a través de la aplicación móvil, ya que el informante señala:

Como requisito se debe tener una cuenta en el banco para obtener la llave mercantil y después crear la clave para ingresar a la banca en línea, banca Móvil. L: 58-59

Recuerda que si es necesario tener una cuenta en el banco para poder ingresar a la Banca Móvil. L: 120-121.

Asimismo, se pudo extraer que distingue varios elementos para ellos, a saber:

Acceso: Capacidades para poder usar servicios financieros formales (banca Móvil, banca en línea, red de oficinas, puntos de venta, cajeros automáticos), proximidad física, precio asequible. L: 19-21

Calidad: Los productos se ajusten a las necesidades de los clientes. L: 21

Alianzas: Apoyo a los usuarios para lograr sus metas y crecer juntos. L: 22

También incluye, en su exposición:

Es la facilidad que tienen los usuarios de interactuar con todos los productos y servicios que ofrece la banca. L31-32

No obstante, estos elementos con los señalados en el marco teórico no referencia de forma enunciativa otros elementos como el entorno regulatorio, la educación y cultura financiera.

Por otra parte, y en relación con los nuevos enfoques de inclusión financiera, destaca el ahorro de costos:

El ahorro de los usuarios se ve reflejado en el tiempo y la facilidad para realizar sus transacciones gracias a la disponibilidad de la Banca Móvil. L: 82-83.

Considera también el entrevistado que el aplicativo desarrollado por ellos apoya la inclusión financiera, al expresar:

Móvil apoya la inclusión financiera a través de la oferta de productos y servicios amigables fáciles y seguros de acceder. L: 94-95.

La inclusión financiera se apoya cuando nuestros clientes hablan con otras personas del buen servicio que se presta en Mercantil Banco y de todas las bondades de nuestros productos. L: 121-123.

No obstante, dentro de la información recabada no se observa que a través del móvil se realicen funciones de educación financiera que mejoren la cultura en este ámbito de los ciudadanos, ni que realicen acciones de bancarización a los que hasta el momento no formen parte del sistema financiero. Sin embargo, la institución bancaria a través de su cuenta de twitter @MercantilBanco si realiza emisiones de mensajes que apoyan la educación y cultura financiera, por ejemplo algunos mensajes:

**Mercantil Banco** @MercantilBancoJul 4

Hable con su familiar pensionado sobre los riesgos de aceptar ayuda en cajeros automáticos. Evite #ElCambiozo pic.twitter.com/33cWLv3NuH

**Mercantil Banco@MercantilBancoJul 4**

No se distraiga al pagar en puntos de venta y asegúrese de que le devuelvan su tarjeta y no otra. Evite #ElCambiazo

**Mercantil Banco@MercantilBancoJul 3**

Revise periódicamente los movimientos y saldos de sus cuentas bancarias y de tarjetas de crédito. #PorSuSeguridad

**Mercantil Banco@MercantilBancoJul 1**

No preste su cuenta para recibir transferencias o pagos de origen desconocido. Es #PorSuSeguridadpic.twitter.com/U8lsiItPr1

A continuación se presenta un esquema del concepto de inclusión financiera con base a la información suministrada, en el cual se refleja que toda la población puede tener acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por Mercantil C.A Banco Universal a través de sus oficinas y siendo ya cliente a través de la red de cajeros automáticos, banca electrónica y móvil y puntos de ventas.



**Figura 3.** Representación gráfica de la inclusión financiera en Mercantil Banco, C.A. Banco Universal, con base a la información obtenida de la entrevista. Elaboración propia (2018)

### 4.1.2 Innovación

Con base en la definición de innovación ofrecida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE (1997), antes citada, la innovación es entendida por el entrevistado y enmarcado en la aplicación móvil, como:

Si tenemos un aplicativo que permitirá realizar pagos, el cual está en prueba, su virtud es que puedes realizar pagos a otras personas y los fondos se harán efectivo en línea sin importar el banco. L: 50-52

Con la afirmación del representante de la Gerencia Móvil de Mercantil C.A Banco Universal, se observa la innovación en la oferta de productos y servicios, mediante el uso de la tecnología.

En este mismo sentido, se es consciente de la evolución tecnológica y la necesidad de adecuarse constantemente.

Si recuerda que la tecnología está en constante evolución buscando mejoras y hacerles la vida más fácil a nuestros usuarios pero sin dejar a un lado la calidad de nuestros productos. L: 106-108

El impacto es positivo porque todas las personas disfrutaran de todos los productos y servicios prestados por la banca y así realizar operaciones fáciles y seguras. L: 129-130.

### 4.1.3 Banca Móvil

Desde la definición presentada para la banca móvil citadas en el marco teórico, de Yamakawa, Guerrero, y Rees, (2013) y Ontiveros, Enríquez, Fernández, Téubal y López (2009), se encuentra en la información suministrada por el entrevistado, cuanto sigue:

Si por medio del canal Móvil los usuarios tienen acceso a sus cuentas las 24 horas los 365 días del año para realizar consultas, pagos de servicios y transferencias. L: 28-29.

Móvil apoya la inclusión financiera a través de la oferta de productos y servicios amigables fáciles y seguros de acceder. L: 94:95.

Los usuarios pueden solicitar préstamo mercantil desde el aplicativo. Las empresas pueden solicitar su Crédito Empresarial desde el aplicativo de empresas. Se creó un menú de aplicaciones para que los usuarios tengan todos nuestros apps agrupados. Nuestros aplicativos están en constante evolución para cubrir las necesidades de nuestros clientes. L: 97-100.

En este sentido, se cumplen las características de accesibilidad y disponibilidad a los servicios financieros ofrecidos por Mercantil, C.A., Banco Universal.

#### 4.1.4 Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

Durante la realización de la codificación de los datos, se pudieron distinguir elementos que reflejan debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en la banca móvil de la institución objeto de estudio, los cuales se presentan en las siguientes tablas (13 -16) y que serán comparados con las teorías de innovación referenciadas (Teoría evolucionista de la innovación y Teoría de la innovación disruptiva)

A continuación se presentan las fortalezas que fueron suministrada durante el proceso de realización de la entrevista al personal especializado en Mercantil, C.A., Banco Universal.

Tabla 13 Fortalezas obtenidas en la entrevista

Descripción	Información suministrada	Teoría
F o r t a z a s	Si realizamos estudios de benchmarking con las otras instituciones financieras. L: 37	Evolucionista de la innovación e innovación disruptiva
	Se realiza un estudio con la información suministrada por los Markets se analiza y se pasa la información al centro de innovación. L_ 46-47.	Evolucionista de la innovación e innovación disruptiva
	Cuando hablo de seguridad me refiero a la que ofrece el banco para realizar las transacciones recuerda que en nuestra sociedad es complicado cargar efectivo. Tendrán acceso a sus cuentas a cualquier hora y en todo momento que lo necesite. Ahorro de recursos. L: 85-88	Evolucionista de la innovación
	El ahorro de los usuarios se ve reflejado en el tiempo y la facilidad para realizar sus transacciones gracias a la disponibilidad de la Banca Móvil. L: 90-91	Innovación disruptiva

Fuente: Elaboración propia del autor (2018)

De igual forma se muestran las oportunidades que tiene el aplicativo Mercantil Móvil, con base a la recolección de la información que se realizará.

Tabla 14 Oportunidades obtenidas en la entrevista

Descripción	Información suministrada	Teoría
O p o r t u n i d a d e s	Si se busca que aumente el número de usuarios bancarios dando facilidades para adquirir productos financieros. L: 55-56	Innovación disruptiva
	El impacto sería positivo porque en la actualidad el móvil es parte de la vida de la mayoría de las personas por no decir de todas y sería la forma más fácil de incluir a los usuarios al mundo financiero. L: 62-64	Evolucionista de la innovación e innovación disruptiva
	Se quiere que todas las personas tengan acceso a la banca y utilicen los canales electrónicos como el Móvil ya que estos son económicos en comparación con las transacciones que se realizan en las oficinas. L: 71-73	Innovación disruptiva
	Si la Banca Móvil se mantiene en constante crecimiento y llevamos un control estadístico de la cantidad de usuarios mensuales que utilizan el aplicativo, observamos las transacciones y su comportamiento, descarga de los aplicativos y comentarios de los usuarios y fallas presentadas. L: 133-136	Innovación disruptiva

Fuente: Elaboración propia del autor (2018)

Asimismo, se ha podido obtener que las aplicaciones móvil no son de uso exclusivo de Mercantil, C.A., Banco Universal., tal como es señalado por el entrevistado, siendo esto una clara amenaza para la institución ya que ofrecen similares bondades y la diferencia se basará sobre los servicios ofertados, la seguridad que puedan ofrecerse a los usuarios y las innovaciones que se incorporen.

Tabla 15 Amenazas obtenidas de la entrevista

Descripción	Información suministrada	Teoría
A m e n a z a s	La mayoría de los bancos venezolanos tienen aplicativos móviles que prestan productos y servicios similares como pagos y transferencias lo que hace llamativo a la banca móvil es que las personas sienten que llevan al banco en el bolsillo con toda la seguridad que este le brinda. L: 40-43	Evolucionista de la innovación

Fuente: Elaboración propia del autor (2018)

A continuación se presentan las debilidades que fueron identificadas:

Tabla 16 Debilidades obtenidas de la entrevista

Descripción	Información suministrada	Teoría
D e b i l i d a d e s	Necesitamos un ente regulatorio menos rígidos con los productos móviles. L: 67	Evolucionista de la innovación e innovación disruptiva
	pero cuando te hablo de rigidez me refiero a todas las normativas que se tienen que cumplir para poder ofrecer un nuevo producto o aplicativo. Se deben crear aplicaciones que puedan ser soportados por la mayoría de los Sistemas Operativos. L: 73-76	Innovación disruptiva

Fuente: Elaboración propia del autor (2018)

A partir de las tablas anteriores, se pudo elaborar la matriz DOFA, que incluye las estrategias que son llevadas a cabo por la institución, basada en lo expresado por el informante.

Tabla 17 Matriz DOFA

<b>Factores Internos</b>	<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de benchmarking (TEI / TID)</li> <li>Estudios de <u>Market Share</u> (TEI / TID)</li> <li>Seguridad y accesibilidad (TEI)</li> <li>Tiempo real (TID)</li> </ul>	<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ente regulatorio rígido (TEI / TID)</li> <li>Creación para todo los soportes operativos (TID)</li> </ul>
<b>Factores Externos</b>	<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de usuarios</li> <li>Facilidades de adquisición de productos (TID)</li> <li>Uso del Móvil (TEI / TID)</li> <li>Reducción de costos (TID)</li> <li>Desarrollo de App (TID)</li> </ul>	<b>Estrategia FO</b> Adaptación de los productos y servicios ofrecidos por Mercantil Banco, C.A. Banco Universal a través de la telefonía móvil con un esquema eficiente de costos y mitigación de riesgos.
	<b>Estrategia DO</b> Desarrollo de APP y nuevas funcionalidades para los sistemas operativos de los teléfonos móviles en el mercado	
	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo por todo el sistema financiero (TEI)</li> </ul>	<b>Estrategia FA</b> Resaltar los esquemas de seguridad y accesibilidad de los usuarios a la Mercantil Móvil, generando confianza en el canal
	<b>Estrategia DA</b> Desarrollo de funcionalidades que permiten la realización de ofertas de productos innovadores a través de Mercantil Móvil.	

Fuente: Elaboración propia del autor (2018)

Es evidente que instituciones bancarias que puedan ofrecer servicios móviles a sistemas operativos para móviles como Windows, WebOS, Symbian OS, Blackberry OS, entre otros, captarían un mercado desasistido por la aplicación que se estudia en este trabajo.

Por otra parte, los servicios ofrecidos por la institución a través de dispositivos móviles no muestran la creación de nuevos mercados para satisfacer necesidades de los no consumidores no atendiendo a nuevos clientes, dado que atienden a los clientes que ya poseen algún producto de la institución, lo cual me permite enmarcar el modelo de negocio que lleva a cabo.

#### 4.1.5 Modelo de negocio

Inicio la descripción del modelo de negocio, señalando que la aplicación móvil de Mercantil, C.A., Banco Universal, es de uso exclusivo para clientes existentes, es decir, que poseen algún tipo de cuenta, ya que el acceso a ella se realiza con una autenticación a través de la tarjeta de débito que tiene asociada una clave personal, en el caso de personas naturales y para el clientes que son personas jurídicas deben contar con un certificado digital y un token de acceso a la banca por internet para realizar afiliación de los dispositivos móviles y poder tener acceso a la aplicación.

A todos los usuarios que tienen una cuenta en Mercantil y dispongan de un teléfono inteligente. L: 34-35.

Como requisito se debe tener una cuenta en el banco para obtener la llave mercantil y después crear la clave para ingresar a la banca en línea, banca Móvil y disfrutar de las bondades de nuestros productos financieros. L: 58-60

Recuerda que si es necesario tener una cuenta en el banco para poder ingresar a la Banca Móvil. L: 120-121.

Si, para empresas tenemos un aplicativo donde pueden ingresar L: 125

Adicionalmente, el usuario (persona o empresa) debe contar con un dispositivo móvil que cuente con determinado sistema operativo.

No, solo trabaja con los sistemas operativos más utilizados por los usuarios los cuales son Android y iOS. Dentro de cada sistema operativo existen diferentes versiones y se debe adecuar el app para que funcione en cada una de ellas. L: 78-80.

Realiza también el ofrecimiento de productos y servicios a través del aplicativo móvil y así ejemplifica alguno de ellos a través de la entrevista realizada.

...la oferta de productos y servicios amigables fáciles. L: 94-95

Los usuarios pueden solicitar préstamo mercantil desde el aplicativo. Las empresas pueden solicitar su Crédito Empresarial desde el aplicativo de empresas. Se creó un menú de aplicaciones para que los usuarios tengan todos nuestros apps agrupados. L 97-99

Pagos entre dispositivos móviles de forma rápida, gestión de citas entre otros. L: 114

Adecuando los servicios ofrecidos a las necesidades de los clientes y de forma innovadora, bajo un ambiente de seguridad a los usuarios

Si tenemos un aplicativo que permitirá realizar pagos, el cual está en prueba, su virtud es que puedes realizar pagos a otras personas y los fondos se harán efectivo en línea sin importar el banco. L: 50-52

Los usuarios podrán realizar transacciones de forma rápida y segura. L: 83

...seguros de acceder. L: 95

Nuestros aplicativos están en constante evolución para cubrir las necesidades de nuestros clientes. L: 99-100

El aplicativo para pagos va a permitir que los usuarios realicen pagos, los cuales se hacen efectivo en cuenta al momento sin importar a que banco pertenece el cliente. Cuando las personas vean lo fácil que resulta y las bondades del producto seguro van a adquirirlo. L: 117-120

... somos los únicos que prestamos ese servicio en el mercado. L: 126

Todo ello para obtener reconocimiento de sus clientes y lograr una ventaja competitiva en el mercado para llegar a ser el aplicativo de referencia de la banca móvil.

El más allá sería que nuestro aplicativo sea el punto de referencia de toda la banca. L: 111

Lo antes descrito, se puede reflejar en la figura N°4. Modelo de Negoción de Mercantil Móvil con base a la información recabada.



Figura 4. Modelo de negocio de Mercantil Móvil con base a la información obtenida de la entrevista. Elaboración propia (2018)

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Como he podido constatar a lo largo de la investigación realizada, la evolución tecnológica, la penetración de internet y el uso de dispositivos móviles en la población, ha modificado el entorno competitivo de las organizaciones, y Mercantil Banco, C.A. Banco Universal no se escapa de ello.

La banca electrónica ha influenciado a las instituciones del sistema financiero y ha hecho que esta modifiquen la forma como prestan y comercializan sus productos y servicios, en la búsqueda de lograr mayor eficiencia operacional, originando nuevos modelos de negocios, conquistando las bondades ofrecidas por la banca electrónica.

La banca multicanal es el desarrollo natural del modelo de negocio de las instituciones bancarias tradicionales que se benefician del potencial de las nuevas tecnologías apalancándose en ciertas ventajas competitivas fundamentales, tales como:

1. Imagen de marca consolidada;
2. Amplia base de clientes de larga duración y
3. Una extensa red de distribución física que les permite dar un servicio añadido que la banca online no puede ofrecer.

Además, las instituciones financieras tradicionales tienen capacidad de respuesta ante las estrategias comerciales agresivas de sus competidores online, basada en canales de distribución no presenciales y un sistema de producción automatizado, se puede obtener ahorros de costes y economías de escala derivadas del uso intensivo de la tecnología.

En este sentido, la clave del éxito de las instituciones del sector bancario es la calidad del servicio ofrecida. Por tanto, la capacidad de poder tener acceso a una entidad bancaria por múltiples canales es el mejor servicio que se puede ofrecer a un cliente.

Al hablar de una inclusión financiera total, Mercantil Banco, C.A. Banco Universal, se ve limitado por la normativa legal vigente, específicamente al momento de realizar captaciones de nuevos clientes, tales como la Resolución N° 119.10 del 09/03/2010, al considerar el canal móvil como de alto riesgo y el establecimiento de una entrevista personal para abrir cuentas, como requisito indispensable.

En el capítulo IV, se ha descrito el modelo de negocios que lleva a cabo Mercantil Banco, C.A. Banco Universal para la prestación de sus servicios y ofrecimientos de productos a través de sus canales electrónicos, especialmente en su canal móvil (ofrecimiento de productos crediticios y servicios operativos, en resumen:

- Permite la realización de operaciones bancarias utilizando el teléfono celular como canal.
- Debe tener una Cuenta de depósito previa
- Puede realizar pago de servicios, transferencias, consultas y otros.
- Accede a sus cuentas con una clave de acceso y la tarjeta de débito (personas naturales) y certificado digital (personas jurídicas)

En conclusión, son los mismos servicios a que tiene acceso desde un computador. La prestación de servicios financieros por medios electrónicos se encuentra regulados.

El uso de nuevas tecnologías, adicional a la necesidad de lograr una mayor inclusión financiera, implica una flexibilización de las regulaciones.

Mercantil Banco, C.A. Banco Universal, cuenta con ventajas competitivas como su experiencia en el sector y en la administración de riesgos de sus servicios ofrecidos, la percepción de seguridad en sus clientes.

No obstante el Estado como emisor de políticas públicas, debe evolucionar. Esto plantea nuevos retos desde la perspectiva legal: recepción de nuevos medios de prueba, documentación, exigibilidad de órdenes y transacciones, evolución de las regulaciones emitidas para el apoyo del sector bancario en la actividad de inclusión financiera.

En este sentido, el gobierno apoya la iniciativa para impulsar las operaciones financieras a través de la telefonía móvil, bajo el esquema de una red peer-to-peer (P2P), mediante la cual en la primera fase de las operaciones serán realizadas únicamente por personas naturales a través de teléfonos inteligentes puesto que es a través de aplicaciones móviles de los bancos que se podrá activar el servicio y para poder tener acceso al servicio de P2P son tener una cuenta corriente o ahorro en cualquier entidad financiera del país y descargar la aplicación móvil en su dispositivo y donde únicamente se deben ingresar los datos de la persona a la cual se le hará el pago, es decir número de la Cédula de Identidad y los dígitos de la cuenta bancaria del beneficiario, el comprobante de la operación llegará vía mensaje de texto al usuario al cual le fue realizado el débito.

Entre tanto, Mercantil Banco anunció el lanzamiento de Tpago, su nueva aplicación móvil que facilita los pagos entre personas naturales. Se podrán hacer pagos al instante entre personas naturales, de forma segura y confiable, con tan solo registrar el número cédula de identidad, teléfono celular del beneficiario y sin necesidad de afiliar a terceros.

## **5.2 Recomendaciones**

Mercantil Banco, C.A. Banco Universal, a través de la Asociación Bancaria de Venezuela, debe involucrarse en la promoción de políticas públicas que promuevan una mayor inclusión financiera. Dada su experiencia en el sector y su administración de riesgos en los servicios ofrecidos, ya que el ofrecimiento de productos financieros móviles requiere algún tipo de autorización adicional por parte de los entes reguladores y supervisores, por lo que es necesario impulsar un diálogo con ellos.

Particularmente, Mercantil Banco, C.A. Banco Universal, cuenta con un producto denominado Tarjeta Efectivo, una tarjeta recargable que permite movilizar el dinero de forma segura y realizar múltiples operaciones como: retiros, consumos y depósitos sin contar con una cuenta de depósitos y cuneta con el respaldo de la institución. No obstante, no permite tener acceso a Mercantil Móvil y solo puede obtenerse yendo a alguna de las instalaciones físicas, es decir agencia bancaria o Taquilla Aliado, por lo que debe impulsarse el desarrollo de este producto a través de la telefonía móvil.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alliance for Financial Inclusion (2013) Servicios financieros móviles Riesgos tecnológicos. Recuperado de: [http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/mfswg\\_guideline\\_note\\_no\\_2\\_sp\\_final.pdf](http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/mfswg_guideline_note_no_2_sp_final.pdf) [20-05-2016]
- Angulo, Roberto (2011). El papel de los bancos en la banca móvil. (2011). *Debates IESA*, 16(2), 84. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=5e276ae3-c9d8-4bee-8655-15b426f057a1%40sessionmgr4003&vid=19&hid=4214>[19-04-2016]
- Asociación Bancaria de Venezuela (2010), Historia de la banca en Venezuela. Recuperado de: <http://www.asobanca.com.ve/site/especiales/aniversario50.html>[17-04-2016]
- Banco de Pagos Internacionales (2004) Buenas prácticas para la gestión y supervisión del riesgo operativo. Recuperado de: <http://www.bis.org/publ/bcbs96esp.pdf> [20-05-2016]
- Banco de Pagos Internacionales (2005) El cumplimiento y la función de cumplimiento en los bancos. Recuperado de: [http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos\\_financieros/Normativa%20Internacional/El%20cumplimiento%20y%20la%20funcion%20de%20cumplimiento%20de%20los%20bancos.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Normativa%20Internacional/El%20cumplimiento%20y%20la%20funcion%20de%20cumplimiento%20de%20los%20bancos.pdf)[20-05-2016]
- Bamberger, Braggi. (2014). Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales en el Perú durante el año 2007-2012. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1131/1/Bamberger\\_v.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1131/1/Bamberger_v.pdf) [15-08-2016]
- Bramuglia, Cristina. (2000). La tecnología y la teoría económica de la innovación. Instituto de Investigación de Gino Germani. Buenos Aires-Argentina. Recuperado de: <http://lanic.utexas.edu/project/laoap/iigg/dt15.pdf> [15-08-2016]
- Bello, Gonzalo. (2004). Operaciones Bancarias en Venezuela. Teoría y Práctica. Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello.
- Benavides, Mayumi Okuda, y Gómez-Restrepo, Carlos. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es) [15-08-2016]

- Castro, Edgar (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de administración*, 1 (2): 31-54 julio-diciembre, 2010. Recuperado de: [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION\\_UNPAN/BOL\\_MARZO\\_2013\\_60/UNE D/2010/estudio\\_casos.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_MARZO_2013_60/UNE D/2010/estudio_casos.pdf) [15-08-2016]
- Castro, Sergio. (2014). Uso de plataformas de Banca Móvil BN Móvil y IBAC Móvil en usuarios de telefonía móvil en Costa Rica. Recuperado de: <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/043473.pdf> [20-05-2016]
- Center for Financial Inclusión (2015) Aging and Financial Inclusion: An Opportunity Recuperado de: [https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2015/02/aging\\_and\\_financial\\_inclusion\\_an\\_opportunity.pdf](https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2015/02/aging_and_financial_inclusion_an_opportunity.pdf) [18-04-2016]
- Centro De Innovación Del Comercio Electrónico. (2004). Introducción al comercio electrónico. Universidad de Cardiff, Reino Unido. Servicio europeo.
- Cisco (2016) Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015–2020 White Paper. Recuperado de: <http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/visual-networking-index-vni/mobile-white-paper-c11-520862.html> [20-05-2016]
- Cordones Azavache, Aurelia (2008), Estrategia para desarrollar la banca por Internet en Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7417.pdf> [17-04-2016]
- Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL (2016) Cifras del Sector Telecomunicaciones Recuperado de <http://www.conatel.gob.ve/resumen-del-sector-telecomunicaciones-2015/> [12-08-2016]
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860
- Contreras, Óscar F. (2009). Arturo Lara Rivero, coord. Co-evolución de empresas maquiladoras, instituciones y regiones: una nueva interpretación. *Revista mexicana de sociología*, 71(3), 585-589. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032009000300006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032009000300006&lng=es&tlng=es). [18-04-2016]

- Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) y The World Bank Group. 2006. "Access for All: Building Inclusive Financial Systems". Washington. Recuperado de: <http://www.cgap.org/publications/access-all-building-inclusive-financial-systems> [18-04-2016]
- Cull, Robert; Ehrbeck, Tilman y Holle, Nina (2014) La inclusión financiera el desarrollo: Pruebas recientes de su impacto. Recuperado de: <https://www.cgap.org/sites/default/files/FocusNote-Financial-Inclusion-and-Development-April-2014-Spanish.pdf> [20/05/2016]
- Christensen; Clayton M. (2006), "Resolving Anomalies through Clearer Definitions". Journal of Product Innovation Management, vol. 23, Enero. Recuperado de <http://fields.eca.ac.uk/disruptivetechnologies/wp-content/uploads/2010/08/The-Ongoing-Process-of-Building-a-Theory-of-Disruption.pdf> [05/05/2016]
- Decreto con Fuerza de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial número 37.148 de fecha 28 de febrero de 2001. Venezuela.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Gaceta Oficial Extraordinaria número 5.892 de fecha 31 de julio de 2008. Venezuela.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario. Gaceta Oficial 39.627 de fecha 2 de marzo de 2011. Venezuela.
- Deloitte Development LLC (2011). El futuro de la banca móvil en América Latina. Perspectivas desde Argentina, Brasil y México. Recuperado de: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/py/Documents/aboutdeloitte/Futuro\\_banca\\_movil2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/py/Documents/aboutdeloitte/Futuro_banca_movil2012.pdf)[18-04-2016]
- Dueñas, Henry. (2003) La innovación tecnológica en los mercados financieros internacionales. Gestipolis.com. Recuperado de: <http://www.gestipolis.com/innovacion-tecnologica-en-los-mercados-financieros-internacionales/>[20-05-2016]
- Fernández, M.G., López de George, Hilda y Torres, M. (en prensa) Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa.
- Flick, Uwe. (2007) Introducción a la investigación cualitativa. Traducción de Tomás del Amo. 2ª. Ed. Madrid: Morata.

- Fondo Multilateral de Inversiones - Banco Interamericano de Desarrollo. (2010) 19 Ideas oportunas para proyectos innovadores en Latinoamérica y el Caribe. Recuperado de: <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-19-ideas-oportunas-para-proyectos-innovadores-en-latinoamerica-y-el-caribe-2010.pdf> [20-05-2016]
- Fondo Multilateral de Inversiones - Banco Interamericano de Desarrollo. (2012) 7 Ideas para la Inclusión Financiera. Recuperado de: <https://www.caf.com/media/4212/7-ideas-para-inclusion-financiera.pdf> [20-05-2016]
- Guerrero, Rosa; Espinosa, Silvia y Focke Kurt (2012). Aproximación a una Visión Integral de la Inclusión Financiera. Aspectos conceptuales y Casos Prácticos. Centro Internacional de Formación Financiera. Universidad de Alcalá. Recuperado de: [www.ciff.net](http://www.ciff.net) › El Blog de CIFF, tu Escuela de Negocios › Documentos de Trabajo CIFF [18-04-2016]
- Grupo de los 20 (2015) Comunicado de líderes del G-20, Cumbre de Brisbane-Australia Recuperado de: <http://www.consilium.europa.eu/es/meetings/international-summit/2014/11/15-16/> [18-04-2016]
- González, Francisco. (2010). Innovación para la banca del siglo XXI. BBVA, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. Recuperado de [https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2013/02/Libro\\_Innovacion\\_esp.pdf](https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2013/02/Libro_Innovacion_esp.pdf) [20-05-2016]
- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos., y Baptista, Pilar. (2003). Metodología de la investigación. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- The Economist Intelligence Unit (EIU). 2015. Microscopio global 2015: Análisis del entorno para la inclusión financiera. Con el apoyo de FOMIN, CAF, Acción y la Fundación MetLife. EIU, New York, NY Recuperado de: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=40024155> [18-04-2016]
- López, Pedro. (2004). Población, muestra y muestreo. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es). [20-09-2017]
- Martin, María y Salamanca, Belén (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. Nure Investigación, nº 27, Marzo-Abril 07. Recuperado de: <http://ceppia.com.co/Documentos-tematicos/INVESTIGACION-SOCIAL/MUESTREO-INV-CUALITATIVA.pdf>. [19-12-2016]

- Martínez, Jorge (2011). MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. Silogismo Numero 8. Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo Bogotá – Colombia. Recuperado de: <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>. [19-12-2016]
- Mercantil, C.A., Banco Universal (2016). Informe Anual 2015. Recuperado de: [http://www.mercantilbanco.com/mercprod/content/pdfs/reportes/esp/semestral/informe\\_banca\\_II\\_sem\\_2015.pdf](http://www.mercantilbanco.com/mercprod/content/pdfs/reportes/esp/semestral/informe_banca_II_sem_2015.pdf) [18-04-2016]
- Momparler, Alexander (2008), El desarrollo de la banca electrónica en España. Un análisis comparativo entre entidades online y tradicionales en España y en Estados Unidos. Universidad Pontificia de Valencia, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=18105>[18-04-2016]
- Moral Santaella, Cristina Criterios de validez en la investigación cualitativa actual Revista de Investigación Educativa, vol. 24, núm. 1, 2006, pp. 147-164 Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica Murcia, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886008.pdf> [19-12-2016]
- Navarro, María José (2012) Uso de las TIC y la gestión financiera desarrollada por el Banco Occidental De Descuento, (BOD), Maracay Estado Aragua Universidad de Carabobo. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1808/1/mnavarro.pdf>[17-04-2016]
- Noreña, Ana Lucía; Alcaraz-Moreno, Noemi; Rojas, Juan Guillermo y Rebolledo-Malpica, Dinora. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichán, 12(3), 263-274. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972012000300006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006&lng=en&tlng=es) [19-08-2016]
- Ontiveros, Emilio; Enríquez, Álvaro; Fernández, Santiago; Téubal, Ignacio y López, Verónica (2009). Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina, Banco Interamericano de Desarrollo y Fundación Telefónica. Recuperado de: <https://www.oecd.org/dev/americas/42825577.pdf> [19-12-2016]
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE (1997). Manual de Oslo. Recuperado de: [www.oei.es/historico/catmexico/M\\_OSLO.pdf](http://www.oei.es/historico/catmexico/M_OSLO.pdf)[19-12-2016]

- Otzen, Tamara, y Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>. [20-09-2017]
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed. Madrid: Espasa.
- Revilla, Ingrid (2014), Régimen legal de la banca electrónica en Venezuela, *Comercium Et Tributum*, XVI Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/3151/5132> [19-04-2016]
- Rodríguez, Gregorio; Gil, Javier y García Eduardo (1996), *Metodología de la investigación cualitativa*, Aljibe
- Santalla, Zuleima (2012) *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación*. 2da. Edición. Universidad Católica Andrés Bello.
- Soto Quintana, Antonio José., Stagg, Marcial, y Valente Martínez, María Rosa. (2009). Gestión del riesgo operacional en la banca universal Venezolana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(45), 96-109. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S1315-99842009000100007&lng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1315-99842009000100007&lng=es) [20-05-2016]
- Stake. Robert (1998) *Investigación con estudio de casos*. (2ª Ed). Madrid: Ediciones Morata S.L
- Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario SUDEBAN (2008). Circular N° SBIF-DSB-II-GGTI-GRT-01907 del 30/01/2008. Normativa de tecnología de la información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea.
- Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario SUDEBAN (2010). Resolución N° 119.10 del 09/03/2010. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.494 del 24/08/2010. Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
- Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario SUDEBAN (2011). Resolución N° 641.10 del 23/12/2010. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.597 del 19/01/2011. Normas que regulan el uso de los servicios de la Banca Electrónica.

- Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario SUDEBAN (2016). Informe trimestral julio-septiembre 2015. Recuperado de [http://sudeban.gob.ve/?page\\_id=145](http://sudeban.gob.ve/?page_id=145) [17-04-2016]
- Sutz, Judith., (2002), Problemas avanzados de la innovación en América Latina. Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, Argentina.
- Yamakawa, Peter; Guerrero, Carlos y Rees, Gareth. (2013) Factores que influyen en la utilización de los servicios de banca móvil en el Perú, *Universidad & Empresa*, 15,25, 131-149  
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746008.pdf>[20-05-2016]
- Yin, Robert. K. (1989). Case Study Research: Design and Methods, Applied social Research Methods Series, Newbury Park CA, Sage

## **ANEXOS**

## **Anexo A. Guía de entrevista semi estructurada**

Ante todo me presento, yo soy Gustavo Ettetdgui, mi formación académica es Lic. Contaduría Pública, y me encuentro realizando mi trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración de Empresas, en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), el cual lleva por título **ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES COMO CANAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA**. Caso Mercantil Móvil - Mercantil C.A Banco Universal y su objetivo principal “Analizar hasta qué punto la expansión de la telefonía móvil puede mejorar el acceso a los servicios ofrecidos por Mercantil Banco a través de su APP, incluyendo modelos de negocios y la normativa legal que debe asegurar para el desarrollo de la banca móvil”

En este sentido, como técnica de recolección de datos he seleccionado la realización de una entrevista semi-estructurada, por lo cual le hago entrega del presente formulario de consentimiento informado para solicitarle su participación en el presente trabajo de investigación

1. ¿Qué entiende Ud. por inclusión financiera?
2. ¿Cuáles cree son los elementos de la inclusión financiera?
3. ¿Qué entiende por alfabetización financiera, educación financiera y capacidad financiera?
4. ¿Qué entiende como acceso al sistema financiero?
5. ¿Qué segmento de la población atiende Mercantil Móvil?
6. ¿Realiza comparaciones con otras instituciones bancarias?
7. Sobre la base del mejoramiento continuo; ¿cómo determina Ud. los nuevos productos y servicios a ofrecer a través del teléfono móvil?
8. ¿Cree Ud. que las actuales políticas públicas apoyan la inclusión financiera a través de la tecnología de información y comunicación?
9. ¿Cuál cree Ud. es el impacto de una inclusión financiera a través de telefonía móvil?
10. ¿Cuál cree Ud. que son las dificultades para el desarrollo de la inclusión financiera a través de telefonía móvil?
11. ¿Cuál cree Ud. son los beneficios para el desarrollo de la inclusión financiera a través de telefonía móvil?

12. ¿Cómo apoya Mercantil Móvil la inclusión financiera? ¿tiene metas para ello?;¿cuáles?
13. ¿Puede la banca móvil ir más allá de su desarrollo actual?¿Y en Mercantil C.A. Banco Universal?
14. ¿Qué servicio se tienen contemplados, si los tienen, para apoyar la inclusión financiera?
15. ¿Cuál es el impacto del aumento de la inclusión financiera en el bienestar de la población meta?

**Anexo B. Opinión de experto en cuanto a la Guía de entrevista**

Lic. Gustavo Etedgui.

**Asunto:** Validación de instrumento de recolección de datos para tesis: Análisis de la aplicación para dispositivos móviles como canal de inclusión financiera. Caso Mercantil móvil.

En atención a la solicitud de evaluación y pertinencia del instrumento de recolección de datos (preguntas de la entrevista semi-estructurada) es de mi criterio considerarla adecuada para dicho propósito.

Sin más a que hacer referencia, atentamente

Lic. Omar Alcalá

Docente en el área estadística.

[oalcala@ucab.edu.ve](mailto:oalcala@ucab.edu.ve)

## Anexo C. Carta de solicitud de consentimiento – Gerencia Mercantil Móvil

Caracas, 13 de mayo, 2016

Señor  
GUSTAVO DE SOUSA  
Gerente Mercantil Móvil  
Mercantil Banco, C.A  
Ciudad -

Estimado Sr. De Sousa,

La presente carta es para presentarle investigación que servirá de trabajo de grado en la Maestría der Administración de Empresas de la Universidad Católica Andrés Bello. El objetivo principal "Analizar hasta qué punto la expansión de la telefonía móvil puede mejorar el acceso a los servicios ofrecidos por Mercantil Banco a través de su APP, incluyendo modelos de negocios y la normativa legal que debe asegurar para el desarrollo de la banca móvil"

Es importante recalcar que en todo momento, la información obtenida por mi será para fines académicos y la información recolectada podrá ser compartida con ustedes.

También aseguro evitar las interrupciones durante las horas laborales. Si es de su interés, con mucho gusto le compartiré los hallazgos del estudio una vez que este haya terminado.

Sin más por el momento, quedo a su disposición para responder cualquier pregunta que desee formular con relación a la investigación.

Mucho agradeceré su autorización y colaboración para realizar dicha investigación.

Cordialmente,

  
Lic. Gustavo Enrique Ettedgui Morales

  
Gustavo de Sousa  
13-05-2016  
GUSTAVO DE SOUSA  
Gerente Mercantil Móvil

**Mercantil**  
Banco Universal

## Anexo D. Carta de consentimiento – Gerencia Mercantil Móvil

Caracas 13 de Mayo de 2016

Atención

Lic. Gustavo Ettetgui Morales

Estimado Sr.

Atendiendo su solicitud para la realización de su trabajo de investigación sobre nuestra aplicación móvil como estudiante de la Maestría de Administración de Empresas, cuyo objetivo lo definió:

“Análizar hasta qué punto la expansión de la telefonía móvil puede mejorar el acceso a los servicios ofrecidos por Mercantil Banco Universal a través de su App, incluyendo modelos de negocios y la normativa legal que debe asegurar para el desarrollo de la banca móvil.”

Así mismo gustosamente recibiremos sus hallazgos una vez que éste haya culminado.

Sin más a que referirme, quedo a su disposición para cualquier apoyo adicional que requiera relacionada a su investigación.

Saludos Cordiales



Gustavo De Sousa

Gerente de Banca Móvil

**Mercantil**  
Banco Universal 

**Anexo E – Consentimiento del Informante.**

---

**CONSENTIMIENTO**

---

Yo, Wuilman Guerrero en calidad de Especialista de Operaciones en la Gerencia Mercantil Móvil, manifiesto que he recibido la información necesaria y suficiente sobre la investigación que se va a llevar a cabo en el marco cualitativo de la tesis de maestría desarrollada por Gustavo Etedgui, que lleva por nombre: “ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES COMO CANAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA Caso Mercantil Móvil - Mercantil C.A Banco Universal”. Declaro estar de acuerdo en prestar mi consentimiento informado para participar en el estudio, al mismo tiempo que declaro la ausencia de conflicto de intereses por mi parte, y mi autorización a que tanto el proceso, los resultados como las conclusiones obtenidas sean utilizados como fuente de información para conseguir los objetivos del estudio. Y para ello, firmo la presente autorización como consentimiento informado:

Fecha: 23 de Junio de 2017.

Firma: 

**Anexo F – Transcripción de la Entrevista al Especialista de Operaciones en la Gerencia Móvil de Mercantil C.A Banco Universal.**

1 Moderador (M)

2 Entrevistado (E)

3 Ante todo me presento. Yo soy Gustavo Etedgui, mi formación académica es Lic.  
4 Contaduría Pública, y estoy titulándome como Magister en Administración de Empresas  
5 en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

6 Le hago entrega del presente formulario para solicitarle su consentimiento para poder  
7 realizar este trabajo de investigación

8 Una vez aceptada la participación, iniciemos, hoy 08-06-2017, siendo las 08:40 a.m.  
9 indicándome su edad, cargo y tiempo de servicio en la escuela, formación académica.

10 E: Yo tengo 34 años y soy Ingeniero de Sistemas graduado en la Universidad Santa María,  
11 me inicié en Mercantil como cajero de oficina (4 años), luego estuve como Analista de  
12 Operaciones en la Coordinación de Apoyo Operativo Canales (2 años) y actualmente me  
13 desempeño como Especialista de Operaciones en la Gerencia Móvil (1 año y medio).

14 M: Perfecto, demos inicio a la entrevista.

15 **M: ¿Qué entienden por inclusión financiera?**

16 E: Es el acceso y uso de todos los servicios financieros de calidad por parte de la  
17 población.

18 **M: ¿Cuáles cree son los elementos de la inclusión financiera?**

19 E: Acceso: Capacidades para poder usar servicios financieros formales (banca Móvil,  
20 banca en línea, red de oficinas, puntos de venta, cajeros automáticos), proximidad física,  
21 precio asequible. Calidad: Los productos se ajusten a las necesidades de los clientes.  
22 Alianzas: Apoyo a los usuarios para lograr sus metas y crecer juntos.

23 **M: ¿Qué entiende por alfabetización financiera, educación financiera y capacidad  
24 financiera?**

25 E: Es el proceso por el cual los usuarios financieros entienden cómo funciona el dinero,  
26 se administra e invierte.

27 **M: ¿Mercantil, a través de su canal móvil, realiza esta acción?**

28 E: Si por medio del canal Móvil los usuarios tienen acceso a sus cuentas las 24 horas los  
29 365 días del año para realizar consultas, pagos de servicios y transferencias.

30 **M: ¿Qué entiende cómo acceso al sistema financiera?**

31 E: Es la facilidad que tienen los usuarios de interactuar con todos los productos y servicios  
32 que ofrece la banca.

33 **M: ¿Qué segmento de la población atiende Mercantil Móvil?**

34 E: A todos los usuarios que tienen una cuenta en Mercantil y dispongan de un teléfono  
35 inteligente.

36 **M: ¿Realiza comparaciones con otras instituciones bancarias?**

37 E: Si, realizamos estudios de benchmarking con las otras instituciones financieras.

38 **M: ¿Conoce entonces si otras instituciones realizan inclusión financiera a través de  
39 la banca móvil? ¿Cuáles?**

40 E: La mayoría de los bancos venezolanos tienen aplicativos móviles que prestan  
41 productos y servicios similares como pagos y transferencias lo que hace llamativo a la  
42 banca móvil es que las personas sienten que llevan al banco en el bolsillo con toda la  
43 seguridad que este le brinda.

44 **M: ¿Sobre la base del mejoramiento continuo, como determinan los nuevos  
45 productos y servicios a ofrecer a través del teléfono móvil?**

46 E: Se realiza un estudio con la información suministrada por los Markets se analiza y se  
47 pasa la información al centro de innovación.

48 **M: ¿Tienen determinado actualmente algún producto que apoya la inclusión  
49 financiera?**

50 E: Si tenemos un aplicativo que se permitirá realizar pagos, el cual está en prueba, su  
51 virtud es que puedes realizar pagos a otras personas y los fondos se harán efectivo en  
52 línea sin importar el banco.

53 **M. ¿Cree que las actuales políticas públicas apoyan la inclusión financiera apoyadas  
54 a través de la tecnología de información y comunicación?**

55 E: Si se busca que aumente el número de usuarios bancarios dando facilidades para  
56 adquirir productos financieros.

57 **M: ¿y porque sólo atienden ya a clientes que tienen cuentas?**

58 E: Como requisito se debe tener una cuenta en el banco para obtener la llave mercantil y  
59 después crear la clave para ingresar a la banca en línea, banca Móvil y disfrutar de las  
60 bondades de nuestros productos financieros.

61 **M: ¿Cuál cree es el impacto de una inclusión financiera a través de telefonía móvil?**

62 E: El impacto sería positivo porque en la actualidad el móvil es parte de la vida de la  
63 mayoría de las personas por no decir de todas sería la forma más fácil de incluir a los  
64 usuarios al mundo financiero.

65 **M: ¿Cuál cree son las dificultades para el desarrollo de la inclusión financiera a  
66 través de telefonía móvil?**

67 E: Necesitamos un ente regulatorio menos rígidos con los productos móviles.

68 **M: Anteriormente me mencionas que las políticas públicas buscan incrementar  
69 aumentar los usuarios para adquirir productos financieros, ¿cuál es la rigidez que  
70 mencionas ahora?**

71 E: Se quiere que todas las personas tengan acceso a la banca y utilicen los canales  
72 electrónicos como el Móvil ya que estos son económicos en comparación con las  
73 transacciones que se realizan en las oficinas pero cuando te hablo de rigidez me refiero a  
74 todas las normativas que se tienen que cumplir para poder ofrecer un nuevo producto o  
75 aplicativo. Se deben crear aplicaciones que puedan ser soportados por la mayoría de los  
76 Sistemas Operativos.

77 **M: ¿Mercantil no trabaja con todos los sistemas operativos? ¿Con cuáles trabaja?**

78 E: No, solo trabaja con los sistemas operativos más utilizados por los usuarios los cuales  
79 son Android y iOS. Dentro de cada sistema operativo existen diferentes versiones y se  
80 debe adecuar el app para que funcione en cada una de ellas.

81 **M: ¿Cuál cree son los beneficios para el desarrollo de la inclusión financiera a través  
82 de telefonía móvil?**

83 E: Los usuarios podrán realizar transacciones de forma rápida y segura.

84 **M: ¿A qué te refieres con seguridad?**

85 E: Cuando hablo de seguridad me refiero a la que ofrece el banco para realizar las  
86 transacciones recuerda que en nuestra sociedad es complicado cargar efectivo. Tendrán  
87 acceso a sus cuentas a cualquier hora y en todo momento que lo necesite. Ahorro de  
88 recursos.

89 **M: ¿Cuáles serían estos ahorros para quien use la banca móvil?**

90 E: El ahorro de los usuarios se ve reflejado en el tiempo y la facilidad para realizar sus  
91 transacciones gracias a la disponibilidad de la Banca Móvil.

92 **M: ¿Cómo apoya Mercantil móvil la inclusión financiera, tiene metas para ello,**  
93 **cuáles?**

94 E: Móvil apoya la inclusión financiera a través de la oferta de productos y servicios  
95 amigables fáciles y seguros de acceder.

96 **M: ¿me puedes indicar algún ejemplo de ello?**

97 E: Los usuarios pueden solicitar préstamo mercantil desde el aplicativo. Las empresas  
98 pueden solicitar su Crédito Empresarial desde el aplicativo de empresas. Se creó un menú  
99 de aplicaciones para que los usuarios tengan todos nuestros apps agrupados. Nuestros  
100 aplicativos están en constante evolución para cubrir las necesidades de nuestros clientes.

101 **M: ¿Se manejan metas para el logro de la inclusión, cuáles?**

102 E: No manejo las metas pero siempre estamos en búsqueda de nuevos clientes que usen  
103 el canal Móvil.

104 **M: ¿Puede la banca móvil ir más allá de su desarrollo actual? ¿Y en Mercantil C.A.**  
105 **Banco Universal?**

106 E: Si recuerda que la tecnología está en constante evolución buscando mejoras y hacerles  
107 la vida más fácil a nuestros usuarios pero sin dejar a un lado la calidad de nuestros  
108 productos.

109 **M: ¿Cuáles serían ese ir más allá en Mercantil? ¿Cuáles serían esa evolución**  
110 **tecnológica que han presentado en la banca móvil?**

111 El más allá sería que nuestro aplicativo sea el punto de referencia de toda la banca

112 **M: ¿Qué servicio se tienen contemplados, si los tienen, para apoyar la inclusión**  
113 **financiera?**

114 E: Pagos entre dispositivos móviles de forma rápida, gestión de citas entre otros.

115 **M: ¿y estos cómo apoyarían a la inclusión financiera, porque me mencionas**  
116 **usuarios, quiere decir que no haría falta el tener una cuenta previamente?**

117 E: El aplicativo par pagos va a permitir que los usuarios realicen pagos, los cuales se  
118 hacen efectivo en cuenta al momento sin importar a que banco pertenece el cliente.  
119 Cuando las personas vean lo fácil que resulta y las bondades del producto seguro van a

120 adquirirlo. Recuerda que si es necesario tener una cuenta en el banco para poder ingresar  
121 a la Banca Móvil. La inclusión financiera se apoya cuando nuestros clientes hablan con  
122 otras personas del buen servicio que se presta en Mercantil Banco y de todas las bondades  
123 de nuestros productos.

124 **M: ¿Esto incluye tanto a personas como empresas?**

125 E: Si, para empresas tenemos un aplicativo donde pueden ingresar y gestionar pagos  
126 autorizaciones transferencia y somos los únicos que prestamos ese servicio en el mercado.

127 **M: ¿Cuál es el impacto del aumento de la inclusión financiera en el bienestar de la  
128 población meta?**

129 E: El impacto es positivo porque todas las personas disfrutarán de todos los productos y  
130 servicios prestados por la banca y así realizar operaciones fáciles y seguras.

131 **M: ¿Cómo han visto esto Uds. a través de la banca móvil, incremento de usuarios,  
132 servicios, productos ofrecidos, tienen alguna estadística que me puedas mencionar?**

133 E: Si la Banca Móvil se mantiene en constante crecimiento y llevamos un control  
134 estadístico de la cantidad de usuarios mensuales que utilizan el aplicativo, observamos  
135 las transacciones y su comportamiento, descarga de los aplicativos y comentarios de los  
136 usuarios y fallas presentadas.

137 M: Excelente, muy agradecido por el tiempo prestado, ya son 10:30 am y no quiero  
138 quitarle más tiempo del brindado, y su información será de gran utilidad para mi trabajo  
139 de investigación. Le haré llegar la transcripción de la entrevista para su validación.

## Anexo G – Microanálisis de la Entrevista.

Conceptualización de Inclusión financiera	<p>16 E: Es el acceso y uso de todos los servicios financieros de calidad por parte de la</p> <p>17 población.</p> <p>19 E: Acceso: Capacidades para poder usar servicios financieros formales (banca Móvil,</p> <p>20 banca en línea, red de oficinas, puntos de venta, cajeros automáticos), proximidad física,</p> <p>21 precio asequible. Calidad: Los productos se ajusten a las necesidades de los clientes.</p> <p>22 Alianzas: Apoyo a los usuarios para lograr sus metas y crecer juntos.  </p> <p>25 E: Es el proceso por el cual los usuarios financieros entienden cómo funciona el dinero,</p> <p>26 se administra e invierte.</p> <p>31 E: Es la facilidad que tienen los usuarios de interactuar con todos los productos y servicios</p> <p>32 que ofrece la banca.</p>
Banca Móvil	<p>28 E: Si por medio del canal Móvil los usuarios tienen acceso a sus cuentas las 24 horas los</p> <p>29 365 días del año para realizar consultas, pagos de servicios y transferencias.</p> <p>94 E: Móvil apoya la inclusión financiera a través de la oferta de productos y servicios</p> <p>95 amigables fáciles y seguros de acceder.</p> <p>97 E: Los usuarios pueden solicitar préstamo mercantil desde el aplicativo. Las empresas</p> <p>98 pueden solicitar su Crédito Empresarial desde el aplicativo de empresas. Se creó un menú</p> <p>99 de aplicaciones para que los usuarios tengan todos nuestros apps agrupados. Nuestros</p> <p>100 aplicativos están en constante evolución para cubrir las necesidades de nuestros clientes.</p>
Fortaleza	<p>37 E: Si realizamos estudios de benchmarking con las otras instituciones financieras.</p> <p>46 E: Se realiza un estudio con la información suministrada por los Markets se analiza y se</p> <p>47 pasa la información al centro de innovación.</p> <p>85 E: Cuando hablo de seguridad me refiero a la que ofrece el banco para realizar las</p> <p>86 transacciones recuerda que en nuestra sociedad es complicado cargar efectivo. Tendrán</p> <p>87 acceso a sus cuentas a cualquier hora y en todo momento que lo necesite. Ahorro de</p> <p>88 recursos.  </p> <p>90 E: El ahorro de los usuarios se ve reflejado en el tiempo y la facilidad para realizar sus</p> <p>91 transacciones gracias a la disponibilidad de la Banca Móvil.</p>

Oportunidades	<p>55 E: Si se busca que aumente el número de usuarios bancarios dando facilidades para 56 adquirir productos financieros.</p> <p>62 E: El impacto sería positivo porque en la actualidad el móvil es parte de la vida de la 63 mayoría de las personas por no decir de todas y sería la forma más fácil de incluir a los 64 usuarios al mundo financiero.</p> <p>71 E: Se quiere que todas las personas tengan acceso a la banca y utilicen los canales 72 electrónicos como el Móvil ya que estos son económicos en comparación con las 73 transacciones que se realizan en las oficinas }</p> <p>133 E: Si la Banca Móvil se mantiene en constante crecimiento y llevamos un control 134 estadístico de la cantidad de usuarios mensuales que utilizan el aplicativo, observamos 135 las transacciones y su comportamiento, descarga de los aplicativos y comentarios de los 136 usuarios y fallas presentadas.</p>
Amenaza	<p>40 E: La mayoría de los bancos venezolanos tienen aplicativos móviles que prestan 41 productos y servicios similares como pagos y transferencias lo que hace llamativo a la 42 banca móvil es que las personas sienten que llevan al banco en el bolsillo con toda la 43 seguridad que este le brinda.</p>
Debilidades	<p>67 E: Necesitamos un ente regulatorio menos rígidos con los productos móviles. 73   pero cuando te hablo de rigidez me refiero a 74 todas las normativas que se tienen que cumplir para poder ofrecer un nuevo producto o 75 aplicativo. Se deben crear aplicaciones que puedan ser soportados por la mayoría de los 76 Sistemas Operativos.</p>
Innovación	<p>50 E: Si tenemos un aplicativo que se permitirá realizar pagos, el cual está en prueba, su 51 virtud es que puedes realizar pagos a otras personas y los fondos se harán efectivo en 52 línea sin importar el banco.</p> <p>83 E: Los usuarios podrán realizar transacciones de forma rápida y segura.</p> <p>106 E: Si recuerda que la tecnología está en constante evolución buscando mejoras y hacerles 107 la vida más fácil a nuestros usuarios pero sin dejar a un lado la calidad de nuestros 108 productos.</p> <p>129 E: El impacto es positivo porque todas las personas disfrutaran de todos los productos y 130 servicios prestados por la banca y así realizar operaciones fáciles y seguras.</p>

## Modelo de Negocio

34 E: A todos los usuarios que tienen una cuenta en Mercantil y dispongan de un teléfono  
35 inteligente.

58 E: Como requisito se debe tener una cuenta en el banco para obtener la llave mercantil y  
59 después crear la clave para ingresar a la banca en línea, banca Móvil y disfrutar de las  
60 bondades de nuestros productos financieros.

78 E: No, solo trabaja con los sistemas operativos más utilizados por los usuarios los cuales  
79 son Android y iOS. Dentro de cada sistema operativo existen diferentes versiones y se  
80 debe adecuar el app para que funcione en cada una de ellas.

83 E: Los usuarios podrán realizar transacciones de forma rápida y segura.

94 E: Móvil apoya la inclusión financiera a través de la oferta de productos y servicios  
95 amigables fáciles y seguros de acceder.

99 de aplicaciones para que los usuarios tengan todos nuestros apps agrupados. Nuestros  
100 aplicativos están en constante evolución para cubrir las necesidades de nuestros clientes.

102 E: No manejo las metas pero siempre estamos en búsqueda de nuevos clientes que usen  
103 el canal Móvil.

111 El más allá sería que nuestro aplicativo sea el punto de referencia de toda la banca

114 E: Pagos entre dispositivos móviles de forma rápida, gestión de citas entre otros.

117 E: El aplicativo par pagos va a permitir que los usuarios realicen pagos, los cuales se  
118 hacen efectivo en cuenta al momento sin importar a que banco pertenece el cliente.

119 Cuando las personas vean lo fácil que resulta y las bondades del producto seguro van a  
120 adquirirlo. Recuerda que si es necesario tener una cuenta en el banco para poder ingresar  
121 a la Banca Móvil. La inclusión financiera se apoya cuando nuestros clientes hablan con  
122 otras personas del buen servicio que se presta en Mercantil Banco y de todas las bondades  
123 de nuestros productos.

125 E: Sí, para empresas tenemos un aplicativo donde pueden ingresar y gestionar pagos  
126 autorizaciones transferencia y somos los únicos que prestamos ese servicio en el mercado.