

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Unidad Tijuana



“ANÁLISIS DEL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN LAS PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE TIJUANA POR EL
PERÍODO 2010-2011.”

TESIS

Que para obtener el grado de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Presenta:

ELIZABETH NAVARRO DURÁN

Director de tesis:

DR. DANIEL MUÑOZ ZAPATA

TIJUANA, B.C.

ENERO DE 2012

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Dr. Daniel Muñoz Zapata por compartir conmigo sus conocimientos, guiarme en todo el proceso hasta la conclusión de la investigación y siempre concederme un voto de confianza.

Extiendo mi agradecimiento a la Dr. Nancy Montero Delgado por la labor que ha desempeñado en la coordinación de todas las actividades relacionadas y por su disposición para apoyarme en todo momento.

Siempre lo he pensado y nunca lo he dicho: todo lo que yo pueda lograr es gracias a mi madre, Rosa Durán, quien siempre ha estado a mi lado y se ha empeñado en hacer de mí una mujer de bien, asegurándose de que persiga mis sueños.

Por supuesto merece un agradecimiento especial mi hijo, Axel Ramón, la pequeña personita que desde hace casi tres años me ha cambiado la perspectiva de la vida, siendo fuente de inspiración y fortaleza.

En definitiva agradezco sinceramente todos a quienes me ayudaron directa o indirectamente en este ambicioso proyecto.

FICHA METODOLÓGICA

Disciplina de Estudio	Ciencia Social
Área de Conocimiento	Administración de Empresas
Especialidad	La Banca Electrónica en las pequeñas empresas
Objeto de Estudio	Conocer a la banca electrónica en las pequeñas empresas del sector comercio
Sujeto de Estudio	Pequeñas empresas del sector comercio registradas en el Sistema de Información Empresarial
Tema Abordado	Análisis del uso de la banca electrónica en las pequeñas empresas del sector comercio de la ciudad de Tijuana por el período 2010-2011
Tipo de Investigación	Descriptiva
Técnicas Aplicadas	Método de encuesta con cuestionario.
Aportación	Determinar si el servicio de la banca electrónica representa un beneficio para la pequeña empresa en general y facilita sus operaciones cotidianas.
Autor	Elizabeth Navarro Durán
Director	Dr. Daniel Muñoz Zapata

Fuente: Elaboración propia.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	2
FICHA METODOLÓGICA.....	3
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	7
CAPITULO I. TEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 INTRODUCCIÓN	8
1.2 ANTECEDENTES	10
1.2.1 Banca Tradicional versus Banca por Internet.....	10
1.3 PLANTEAMIENTO	12
1.3.1 Preguntas de Investigación	13
1.4 OBJETIVOS	14
1.4.1 Objetivo General	14
1.4.2 Objetivos Específicos.....	14
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	14
1.5.1 Delimitaciones del alcance.....	15
CAPITULO II. MARCO TEORICO Y CONTEXTUAL	16
2.1 MARCO TEÓRICO.....	16
2.1.1 Servicio de Banca Electrónica Integrado.....	16
2.1.2 Desarrollo Tecnológico.....	18
2.1.3 Evolución de los Sistemas de Información.....	21
2.1.4 Pequeña Empresa	24
2.1.5 Financiamiento Electrónico para PYME´s de Países en Desarrollo	25
2.2 MARCO CONTEXTUAL	28
2.2.1 Banca Electrónica en el Mundo	28
2.2.2 Banca Electrónica en México	29
CAPITULO III. METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo de Investigación.....	30
3.2 Diseño de Investigación	30
3.3 Determinación de Población y Muestra.....	31
3.3.1 Tipo de Muestra	32

3.3.2 Tamaño de Muestra	32
3.4 Variables	33
3.4.1 Diagrama de Variables	33
3.4.2 Definición de Variables Conceptuales y Operacionales	34
3.4.3 Definición de Dimensiones e Indicadores	35
3.4.4 Matriz de Congruencia	36
3.5 Recolección de Datos	37
3.5.1 Diseño del Instrumento de Medición	37
3.5.2 Escala de medición	37
3.5.3 Validez del instrumento	38
3.5.4 Prueba Piloto	39
CAPITULO IV. RESULTADOS	40
4.1 Interpretación de Resultados	40
4.1.1 Variable independiente: Accesibilidad al medio electrónico	40
4.1.2 Variable independiente: Integración del servicio	42
4.1.3 Variable independiente: Funcionalidad que proporciona	43
4.2 Análisis de Resultados	45
CAPITULO V. CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	54
ANEXOS	58
Anexo 1. Instrumento de Recolección de datos	58
Anexo 2. Tablas y Gráficas de Resultados	63
Anexo 2. Cronograma de Actividades	74
Anexo 3. Glosario de Términos	76
Anexo 4. Abreviaturas y siglas	78

RELACIÓN DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1. Medios electrónicos que conforman la banca electrónica	16
Figura 2. Elementos que impulsan la estrategia bancaria	19
Figura 3. Diseño de Investigación	31
Figura 4. Diagrama de Variables	33
Figura 5. Matriz de Congruencia	36
Tabla 1. Estratificación de Empresas	25
Tabla 2. Variables en Fórmula de Muestra	32
Tabla 3. Definición de Variables	34
Tabla 3. Operacionalización de Variables	35

**Análisis del Uso de la Banca Electrónica en las
Pequeñas Empresas del Sector Comercio
de la Ciudad de Tijuana en el período 2010-2011**

RESUMEN

En la presente investigación se analiza el uso de la banca electrónica en las pequeñas empresas del sector comercio de la ciudad Tijuana con la finalidad de conocer si la Banca Electrónica representa un medio para facilitar la operación de los negocios y en qué medida ésta refleja la capacidad administrativa de las empresas registradas en el Sistema de Información Empresarial cuya totalidad del personal se encuentra entre once y treinta trabajadores. También se determinará cuál de los medios electrónicos es el que ofrece mayores beneficios ya sea banca por teléfono, banca por internet o terminal punto de venta. Considerando el desarrollo tecnológico que ha permitido una evolución en la aplicación de sistemas, la competencia ejercida en el entorno mundial, y la situación de la banca electrónica en el mundo y en México.

Conceptos claves:

Banca electrónica, transacciones bancarias, medios electrónicos, pequeña empresa.

ABSTRACT

In the present study examines the use of electronic banking in small companies' trade in Tijuana city, in order to know whether Electronic Banking is a means to facilitate the operation of business and to what extent this reflects the ability management of companies registered in the business Information System, whose entire staff is between eleven and thirty employees. Also determine which of the electronic media is one that offers greater benefits either by phone banking, internet banking or POS terminal. Considering the technological development that has allowed an evolution in the application of systems, the competition in the global environment and the banking situation in the world and in Mexico.

CAPITULO I. TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en una sociedad que cambia con excesiva rapidez, así con el auge del desarrollo tecnológico se han facilitado los métodos para llevar a cabo muchas de las tareas que en la antigüedad requerían de mayor esfuerzo físico o mecánico.

Con el surgimiento de la tecnología de la información se han mejorado procesos ya sean administrativos, contables, económicos y de cualquier sistema. De tal manera que es más eficiente el uso que se le da hoy en día a la información debido a la facilidad para el procesamiento masivo de datos y a la disponibilidad de los mismos.

Si bien nuestro país por encontrarse en una etapa de desarrollo, es decir que “no alcanza determinados niveles económicos, sociales, culturales” (Real Academia Española, 2001) tiene mucho camino por recorrer para alcanzar las mismas condiciones que otras naciones en las cuáles se suscita el desarrollo tecnológico de manera continua y sus aplicaciones son variadas.

La banca electrónica definida como el “suministro de productos y servicios bancarios para consumidores por medio de canales electrónicos”. (CBSB, 1998: 4) Es un servicio de los bancos que puede facilitar la realización de las transacciones bancarias a través de distintos medios electrónicos en diferentes puntos geográficos. Permitiendo así mayor flexibilidad, seguridad y comodidad.

De esta manera el Sistema Bancario Mexicano valiéndose de los avances tecnológicos, ofrece el servicio de la banca electrónica con una gama de operaciones que pueden facilitar las transacciones que efectúan sus usuarios ya sean personas físicas o empresariales.

Debido a que existe un área de oportunidad para indagar en este asunto, que hasta el momento no se ha estudiado a profundidad en nuestra región, el tema

que se investiga es el uso de la banca electrónica en las pequeñas empresas del sector comercio de la ciudad de Tijuana por el período 2010-2011.

La base de datos que se utiliza para el trabajo de campo son las pequeñas empresas registradas ante el Sistema de Información Empresarial (SIEM), tratándose de empresas formales con la particularidad de ser usuarios bancarios que cuentan con acceso a internet.

La viabilidad del tema a estudiar es respaldada con elementos como la actualidad del mismo, existencia de una oportunidad de análisis, escasez de conocimiento al respecto, conveniencia a la preparación del investigador, aplicación a cualquier empresa, y la demostración de las posibles beneficios que obtienen las empresas que lo utilizan.

Las preguntas de investigación que se pretenden responder con los resultados que se obtendrán sobre el servicio de banca electrónica que ofrecen los bancos se refieren a: el medio de acceso que facilita en mayor medida la ejecución de las transacciones bancarias, los beneficios principales de cada uno de los medios electrónicos y las principales operaciones de las Pequeñas Empresas dedicadas al Comercio que se facilitan con esta modalidad.

El estado del arte está conformado por los tópicos de mayor impacto en el problema detectado, tales como la banca tradicional en comparación con la banca por internet, la conceptualización, cuales son los medios electrónicos que integran el servicio, la evolución en los sistemas de información, el desarrollo tecnológico, identificación de lo que es una pequeña empresa y las condiciones del financiamiento electrónico para pequeñas empresas de países en desarrollo así como la banca electrónica en el mundo y en México.

1.2 ANTECEDENTES

1.2.1 Banca Tradicional versus Banca por Internet

Se realizó un estudio en Chile en el año 2005 evaluando los beneficios de la banca tradicional versus la banca en Internet. En el cual se obtuvo que:

La banca en Internet cuenta ya con dos factores, el acceso a los servicios y la disponibilidad de los servicios ofrecidos por el banco. Estos factores permiten diferenciar la banca en Internet y otorgarle ventajas mediante procedimientos concretos como la facilidad de uso, el poco tiempo que se requiere para realizar las transacciones, la comodidad, la amplitud de horarios, la cantidad y los atractivos de los productos y servicios disponibles, y los intereses que los clientes reciben por sus ahorros. Justamente éstos son los atributos que los clientes consideran más atractivos en la banca en Internet. (Torres y Vasquéz-Párraga, 2005: 17)

Por otro lado, hay desafíos que la banca en Internet debe superar, como por ejemplo la percepción negativa que los consumidores tienen de algunos atributos que dificultan su adopción y que al mismo tiempo son los que han contribuido a mantener la vigencia de la banca tradicional. Estos atributos son principalmente el contacto personal, la seguridad, la reputación y la confianza depositada en la empresa. (Torres y Vasquéz-Párraga, 2005: 17)

Consecuentemente, los bancos que utilizan el Internet deben crear condiciones adecuadas para que sus clientes actuales y potenciales aumenten su confianza en el sistema y perciban un menor riesgo en sus transacciones realizadas a través de la Web. Para lograrlo, los bancos pueden implementar estrategias que motiven e induzcan a sus clientes de la plataforma tradicional, a que establezcan contactos con la entidad financiera a través de Internet, incluso cuando el cliente se encuentre en la misma oficina. Este primer contacto puede servir para romper algunas de las barreras que separan al cliente del sistema y para aportar una primera experiencia que sin duda permitirá incrementar la

sensación de seguridad y de confianza del usuario en el sistema. Más aún, aquellos bancos virtuales que sólo operan a través de la Web, podrían ver la posibilidad de poner a disposición del público oficinas físicas donde los clientes realicen las consultas que deseen. De este modo, los consumidores podrían aumentar la confianza depositada en dicha organización. De hecho al estar la organización representada físicamente en una infraestructura y en una persona dispuesta a recibir sus consultas, los clientes podrían percibir que la banca en Internet es el mismo banco convencional que utiliza un medio adicional para llevar a cabo las transacciones. (Torres y Vasquéz-Párraga, 2005: 17)

Por último, para superar el bajo nivel de reputación percibida respecto de la banca en internet, es necesario que la empresa haga esfuerzos para evitar que el sistema presente fallas y para asegurar que las promesas que se realizan a los clientes siempre sean cumplidas. Es importante que estos requisitos no sólo cumplan en las transacciones realizadas a través de la red, sino también en aquellas que se realizan por medio del sistema convencional, debido a la posibilidad de que la reputación del sistema convencional se traspase al sistema de distribución online. (Torres y Vasquéz-Párraga, 2005: 17)

El desarrollo de la banca electrónica está constituyendo un hito en la prestación de servicios en línea. La transición desde el banco tradicional, que apenas ha cambiado desde hace varios siglos, hacia el nuevo concepto parece un proceso imparable aunque requiera un periodo de adaptación. (Gobierno del Principado de Asturias, 2002: 1)

Conforme la tecnología y el canal de negocio se van consolidando, han surgido nuevas necesidades y nuevos públicos. El caso más representativo es el de las empresas que han buscado en Internet una solución para su gestión financiera y contable. (1)

Realmente, una buena aplicación en línea para empresas no sólo proporciona las ventajas de la banca de particulares sino que ofrece soluciones específicas para hacer que la gestión sea más rentable, independiente, cómoda y eficaz. (1)

En este proceso de consolidación y debido a que la confianza del usuario es un objetivo fundamental, los servicios de banca electrónica están trabajando, sobre todo, en perfeccionar el acceso al área de transacciones, en la presentación de los productos, en la realización de operaciones y en las ayudas ofrecidas desde su propia página web. (1)

1.3 PLANTEAMIENTO

El tema sobre el cual se basa la presente investigación es el análisis del uso de la banca electrónica en las pequeñas empresas del sector comercio de la ciudad de Tijuana por el período 2010-2011.

En esta era de gran desarrollo computacional se facilita la realización de tareas y con el paso del tiempo la computadora, el internet y los programas informáticos han propiciado un cambio drástico en la manera de realizar muchas cosas.

Los beneficios que se obtienen con el uso de los medios electrónicos tienen impacto directo en el aspecto tanto económico como de servicio ya sea para los clientes o para los bancos.

En la actualidad el sistema bancario ha diversificado la oferta de su servicio, mediante el surgimiento de la banca electrónica. Este cambio se debe principalmente a la influencia del entorno externo con respecto a los requerimientos de procesos con mayor efectividad.

Al hablar de banco tenemos la idea de una persona que nos atiende físicamente a través de una ventanilla o detrás de un escritorio y en un horario específico, así como en días hábiles únicamente. Sin embargo la banca electrónica va más allá y se ofrece su servicio, los trescientos sesenta y cinco días del año, las veinticuatro horas del día, sin necesidad de esperar que un representante del banco nos atienda.

El reto de las instituciones bancarias consiste en hacer la transición, del uso de ventanilla para ejecutar las transacciones, al uso de los medios electrónicos en las operaciones que no lo requieran, para lo cual se presenta la necesidad de analizar en términos de simplificación lo que representa para las empresas, y enfocar sus esfuerzos en la difusión de las mismas para su comprensión y adopción.

La dificultad que ha enfrentado la banca electrónica es precisamente la percepción de los consumidores, lo cual obstaculiza la colocación de los productos por la falta de conocimiento en el uso de las tecnologías de información y comunicación, características en la población de un país en vías de desarrollo. A este factor de barrera cultural se le debe dar especial tratamiento ya que puede ser una de las barreras que prolongue el desarrollo de la banca electrónica en México.

Por lo anterior es preciso conocer de manera amplia ¿cuáles son las operaciones de las empresas que es posible simplificar con la banca electrónica en Tijuana, Baja California? o ¿qué medios electrónicos se utilizan?

1.3.1 Preguntas de Investigación

Se responderá a cada una las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Los medios electrónicos que ofrece el sistema bancario facilitan la ejecución de las transacciones bancarias de las pequeñas empresas?
2. ¿Cuáles son los principales beneficios que obtienen las pequeñas empresas al utilizar la banca electrónica?
3. ¿Cuáles son las principales operaciones de las pequeñas empresas que se simplifican con el servicio de la banca electrónica?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Como objetivo general se pretende analizar el uso de la banca electrónica en las pequeñas empresas del sector comercio de la ciudad de Tijuana por el período 2010-2011.

1.4.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos que se intenta alcanzar son:

1. Conocer si los medios electrónicos que ofrece el sistema bancario facilitan la ejecución de las transacciones bancarias a pequeñas empresas del sector comercio en Tijuana, B. C.
2. Identificar los beneficios de terminal punto de venta, banca por internet y banca telefónica de la modalidad del sistema bancario electrónico que obtienen las pequeñas empresas del sector comercio en Tijuana, B. C.
3. Conocer las operaciones de las pequeñas empresas del sector comercio que se simplifican con el servicio de la banca electrónica en Tijuana, B. C.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El tema de la banca electrónica es actual e innovador puesto que en años anteriores no se contaba con un servicio bancario de manera electrónica, haciendo uso de la tecnología de punta y explotando al máximo la utilidad de los sistemas de información. Es importante que como administradores y usuarios bancarios conozcamos los procesos que pueden facilitar las operaciones para aprovecharlo al máximo ya que con la evolución que ha tenido hasta la fecha constituye una fuente de innovación en las transacciones bancarias que permiten la efectividad empresarial.

Aportará información que se puede convertir en una ventaja competitiva para las pequeñas empresas dedicadas al comercio de la región de Baja California y así facilitar su desarrollo. Desde la perspectiva del ahorro en tiempo que puede representar para las empresas es posible que se trate de un medio que simplifique algunas de las operaciones que se realizan al interior de la empresa, relacionadas con la asistencia a una institución bancaria.

Socialmente contribuirá en la presentación de información útil que facilite la elección del banco que mejor brinde este servicio y que más se adapte a las necesidades de los usuarios bancarios tradicionales.

El tema elegido tiene viabilidad pues existen diversos cuestionamientos, precisamente genera interés para su investigación. Proveerá conocimiento generalizado aplicable a organizaciones que no contemplan su existencia y los beneficios que conlleva podrán ser fructíferos para una mejoría empresarial e indirectamente un desarrollo en lo social.

Es posible que se obtenga información de referencia tanto para instituciones bancarias como para organizaciones de comercio como lo es la Cámara Nacional de Comercio.

1.5.1 Delimitaciones del alcance

Una de las limitantes para el acceso a la información que se ha recabado de las empresas es el grado de confidencialidad de la misma, por ser datos relacionados directamente con el desempeño bancario, por lo que se experimenta cierta resistencia del sector empresarial para acceder a proporcionarlos.

Otro impedimento son los recursos disponibles para invertir en este proyecto, ya que esta investigación es parte de la formación como estudiante y no existe un presupuesto formal para su ejecución. Por lo que las actividades, traslados, encuestas y entrevistas se han limitado al mínimo sin comprometer la representatividad de los resultados.

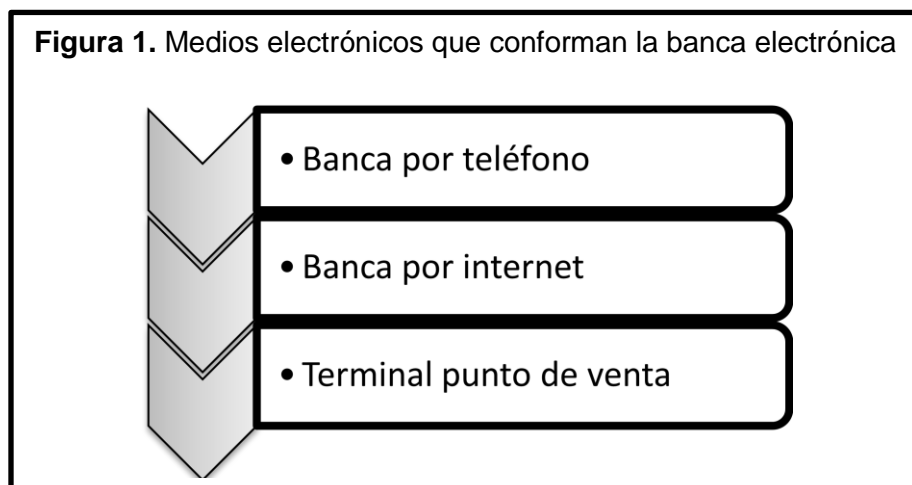
CAPITULO II. MARCO TEORICO Y CONTEXTUAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Servicio de Banca Electrónica Integrado

La banca electrónica se puede definir como “el suministro de productos y servicios bancarios para consumidores por medio de canales electrónicos”. (CBSB, 1998: 4) Ofrece la oportunidad de efectuar la mayoría de las transacciones bancarias a través de medios electrónicos sin necesidad de trasladarse personalmente a la institución bancaria.

La banca electrónica es un servicio bancario integrado que permite al cliente conectarse al banco y realizar cualquier operación sin necesidad de ir a una sucursal bancaria, ya que puede efectuar operaciones vía telefónica, por Internet o pagar productos y servicios en establecimientos afiliados al sistema. Este servicio permite a los clientes realizar sus operaciones a un menor costo, de forma fácil, rápida, con la máxima seguridad y sobretodo le permite tener un manejo eficiente de su tiempo y recursos. (CONDUSEF, 2002)



Fuente: Elaboración propia

En los siguientes párrafos se definen los servicios básicos que integran el servicio de la banca electrónica de acuerdo a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en el año 2002:

Banca por teléfono es un servicio que se ofrece para personas físicas y morales, el cual está disponible las veinticuatro horas, los trescientos sesenta y cinco días del año. Con una simple llamada se pueden realizar todo tipo de operaciones bancarias ya sea por medio de una operadora o un sistema de audi-respuesta que consiste en una contestadora por medio de la cual se pueden realizar diversas operaciones bancarias.

Banca por internet es un servicio que se ofrece para personas físicas y morales, el cual está disponible las veinticuatro horas, los trescientos sesenta y cinco días del año. Se puede acceder por medio de una computadora personal la cual debe estar conectada a la red de Internet.

Terminal punto de venta son los ubicados en comercios afiliados a este sistema, el horario está sujeto al del mismo comercio y lo utilizan aquellas personas que tengan una tarjeta de crédito o débito y que deseen realizar el pago por compras de productos o servicios a través de una tarjeta de débito o de crédito.

Es impresionante el incremento continuo que se presenta en los tecnicismos relacionados con la tecnología de la información, precisamente el sistema bancario en internet en la actualidad ya cuenta con una amplia gama de conceptos que no son del todo conocidos por los usuarios de la banca tradicional es por ello que la información extraída del portal del banco central de la República de Argentina contribuye con el entendimiento del llamado e-banking.

Se llama e-banking, banca online o home banking a los servicios bancarios a los que se puede acceder a través de una computadora personal con conexión a la red de internet. Los servicios de e-banking pueden ser prestados por un banco tradicional, con presencia física, que lo utiliza como una sucursal virtual o canal de

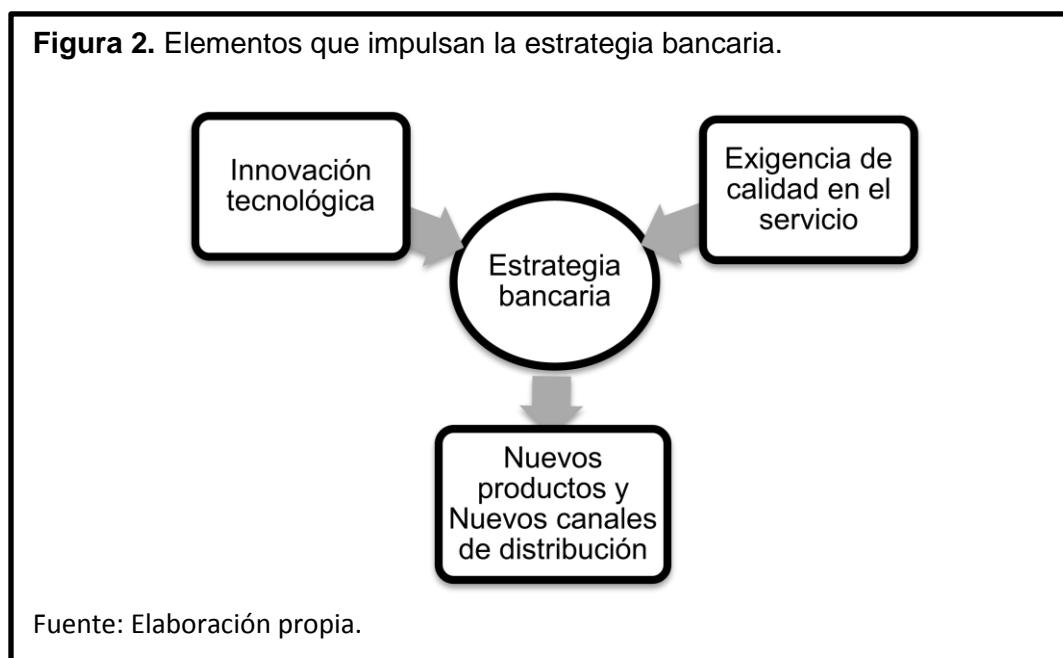
servicios; o también estos servicios pueden ser ofrecidos por un banco totalmente virtual (sin presencia física). (Banco Central de la República Argentina, 2009)

El futuro de la banca está en el internet, si las instituciones bancarias no desarrollan esta modalidad para prestar sus servicios serán desplazadas y superadas por las que le invierten a la integración de su oferta por medios electrónicos, entre ellos el internet. Especialmente en estos años en los que ya no existe mayor dificultad para los usuarios bancarios el acceder a internet ya sea desde sus hogares, sus empleos, las escuelas o incluso vía celular.

Esto genera certidumbre en la utilidad del servicio vía internet pues al ser utilizado para realizar transacciones de negocios se incrementa su uso.

2.1.2 Desarrollo Tecnológico

Los avances en la informática y las telecomunicaciones han orientado asimismo las estrategias bancarias hacia un mayor y más rápido aprovechamiento de las innovaciones tecnológicas (como los dispositivos de autoservicio, el teléfono, el ordenador o Internet) para diseñar nuevos productos o servicios, inviables sin la existencia de estas nuevas tecnologías. Ello también ha permitido el seguimiento de estrategias de segmentación de clientes, fundamentales en la sociedad “orientada al cliente” en la que nos movemos. (Melle, 2002: 236)



La innovación tecnológica ha sido, y sigue siendo, el instrumento más importante, utilizado por las entidades financieras, para dar respuesta a esta mayor exigencia del cliente en calidad de servicio, permitiendo la creación de nuevos productos, ofrecidos a través de nuevos canales de distribución y todo ello con menores costos de transformación. (Egaña y Almandoz, 1998:188)

Se está pasando del negocio meramente financiero, en el que la gestión, de riesgos y capitales, era el núcleo de la actividad a un tipo de negocio, basado en la información, en el que la capacidad de los sistemas y procesos de información son esenciales. (Egaña y Almandoz, 1998:188)

También como factor determinante de cambios en los sistemas de información se encuentra el desarrollo de la Tecnología de Información (TI) en los sistemas bancarios con el surgimiento de la banca moderna, la cual utiliza una plataforma tecnológica que reduce los costos de transacción y de prestación de servicios bancarios, la eficiencia y la efectividad de sus procesos empresariales, la toma de decisiones gerenciales y la colaboración en grupos de trabajo así como el uso de Internet y sus redes asociadas, han requerido de sistemas de información innovadores que respondan a estas nuevas necesidades como: los sistemas en línea que permite distribuir datos de manera inmediata a cualquier región del mundo mediante el uso de redes digitales y servicios interactivos basados en tecnologías informáticas, como una nueva formación de relación y una oportunidad de negocios, siendo las manifestaciones evidentes de estos servicios: la banca telefónica, el uso de internet y el dinero electrónico. (Peña et al., 2003, Pág. 494)

Y ésta transformación exige de los profesionales financieros una ambivalencia difícil de conseguir ya que, al conocimiento específico de la actividad, han de unir, cada vez más, un perfil técnico necesario para poder producir eficientemente los nuevos servicios y su distribución sobre aquellos canales que mejor se ajusten a las necesidades y deseos del cliente. (Egaña y Almandoz, 1998:189)

En una primera etapa de utilización de las tecnologías de la información, algunas entidades de crédito, para adaptarse a los nuevos comportamientos de sus clientes, han ampliado sus canales de distribución de productos y servicios financieros. En este sentido, las nuevas tecnologías les han permitido utilizar al comercio como canal de distribución, instalando cajeros automáticos o empleando la banca telefónica para crear autoservicios financieros. Para los consumidores actuales que tratan de optimizar la utilización del tiempo, ser clientes de una gran superficie y a la vez de una entidad financiera “asociada” a ésta, les puede proporcionar ventajas derivadas del ahorro de desplazamientos adicionales y de los amplios horarios de apertura de las empresas de distribución comercial. (Melle, 2002: 236)

El aprendizaje y la innovación bancaria expresada en la exigencia de transformaciones permanentes en cuanto a instituciones, prácticas, mercados e instrumentos para satisfacer necesidades financieras; la diferenciación de productos, servicios y estrategias financieras, así como el desempeño de actividades interdisciplinarias de investigación y desarrollo han ocasionado el uso de sistemas de información para labores innovadoras o como resultado de ellas, además de impulsar prácticas de aprendizaje organizacional y tecnológico que faciliten la planificación, estructuración y ejecución de políticas de aprovechamiento de recursos de información. (Peña et al., 2003: 493)

Posteriormente, con el comercio electrónico a través de los ordenadores conectados a redes telemáticas, como es Internet, los servicios financieros pasan a integrarse con el estilo de vida del cliente, superándose la concepción tradicional del papel de la banca. Se trata de una forma alternativa de entender y realizar las actividades bancarias en un entorno económico en el que las fronteras intersectoriales tienden a desaparecer. Los clientes desean seleccionar, encargar y pagar sus compras, realizar sus transacciones bancarias, pagar sus recibos, encargar cheques de viaje, comprar y vender valores, y otras muchas operaciones, a la hora y en el lugar más conveniente según sus estilos de vida. Por tanto, la competencia de estas nuevas formas de distribución de productos

financieros y no financieros converge en las tecnologías de la información. (Melle, 2002: 236)

Las transformaciones ocurridas en la organización bancaria, tales como: la apertura de mercados en diversas zonas geográficas, la conformación de equipos de trabajo globales para la integración de funciones y esfuerzos, reagrupación de actividades bancarias en nuevos modelos de banca, además de la flexibilización de estructuras para lograr instantaneidad en operaciones y alternativas al cliente, han implicado cambios en los sistemas de información bancarios que se traducen en: infraestructuras informacionales de amplio alcance para la vinculación con clientes, proveedores, empleados y socios en el mundo, infoestructuras con servicios multivariados y asociaciones estratégicas, sistemas de información compartidos en y entre instituciones bancarias y adaptaciones constantes a las nuevas estructuras y orientaciones organizacionales de los bancos. (Peña et al., 2003: 493)

El proceso de vinculación electrónica con proveedores, socios y clientes está obligando a las compañías a reformular sus estrategias, diseño organizacional y procesos de negocios.

Los empresarios requieren de información disponible en el momento preciso, esto se logra con la inclusión de tecnologías de la información que permitan la adecuación de elementos técnicos a operaciones rutinarias. Logrando así el aprovechamiento de las oportunidades.

2.1.3 Evolución de los Sistemas de Información

El estado de cambios experimentados por los sistemas de información de las entidades bancarias, han respondido a un conjunto de fuerzas provenientes del entorno mundial de los negocios y en segunda instancia, tales fuerzas no son únicamente de naturaleza globalizante, sino también de tipo estructural y tecnológica, ante la amenaza de fuertes competidores en el mercado. (Peña, Aguila, Belloso, Parra, 2003: 493)

La globalización aparece como un macro factor que comienza por impulsar las más importantes transformaciones técnicas ocurridas en los sistemas de información de las instituciones bancarias, dada la apertura de los mercados financieros, la conformación de la banca global, las fusiones y las alianzas transnacionales. Ello impulsó a una mayor flexibilidad de los sistemas de información así como la necesidad de redes y servicios de telecomunicaciones y la ampliación del alcance de las plataformas tecnológicas. (Peña et al., 2003: 493)

Otro factor determinante en los cambios de los sistemas de información bancarios es la desintermediación y desregulación financiera, los cuales se presentan como fenómenos estrechamente vinculados que apuntan a la aparición de nuevas propuestas de servicios, flexibilización de los requisitos en las operaciones y atención a demandas específicas de los clientes. Como consecuencia, los cambios resultantes en los sistemas de información se expresan en agregar valor a los productos que estos ofrecen y la posibilidad de contactos interactivos y la presentación de medios para el intercambio de información con los clientes. (493)

La lucha por la competitividad en el negocio bancario manifestada a través de la sustitución de la producción de servicios en masa por la individualización en masa, los cambios en las expectativas e intereses de los clientes, así como la segmentación y estratificación de redes de puntos de venta bancarias en función de los perfiles de los clientes, haciendo a los centros de venta más especializados. Esto ha llevado a grandes cambios en los sistemas de información como: la creación del binomio sistemas de información y tecnología de información que permiten el monitoreo de los mercados; el aumento de la automatización en servicios a los clientes pero sin sustituir el servicio personalizado y el uso de sistemas estratégicos de información para desarrollar productos, servicios, procesos y capacidades que le den ventaja competitiva a las instituciones bancarias. (494)

De esta manera la Banca Electrónica se inició como una suerte de fórmula mágica, progresivamente aceptada, que resolvía todas las necesidades de

servicio que el cliente pudiera llegar a demandar: a cualquier hora, en cualquier lugar, de forma sencilla y en tiempo real. El éxito de estos servicios ha estado basado en su accesibilidad, flexibilidad, disponibilidad y sobre todo en haber conseguido que el cliente perciba que el costo del aprendizaje es menor que los beneficios que le reportan el uso del nuevo sistema. (Egaña y Almandoz, 1998: 189)

Cada uno de estos factores han afectado de manera significativa los sistemas de información del sector bancario, sean de índole: global, comercial, organizativo y tecnológico, los sistemas han respondido a los nuevos requerimientos de los mercados cambiantes y han ayudado potencialmente en las estrategias establecidas por las instituciones bancarias para desarrollarse y ampliar su campo de acción a través de nuevos productos y servicios innovadores. (Peña et al., 2003: 494)

El futuro inmediato del sector bancario se encuentra en la banca telefónica y electrónica, que permite ofrecer precios mucho más competitivos al lograr reducciones de costos superiores al cincuenta por ciento respecto de la operativa tradicional, ya que supone una importante reducción de los costos de transacción y coordinación. Ello mermará las oportunidades de beneficio de las empresas ineficientes, exigiéndolas un cambio en sus estrategias. La incorporación de las nuevas tecnologías a la actividad bancaria continuará definiendo un negocio financiero más complejo, mejorando la dimensión, las infraestructuras y las características propias de los bancos. (Melle, 2002: 236)

El futuro inmediato en los sistemas de distribución de las entidades financieras nos configura una red en la que a pesar de alto desarrollo previsto de la distribución electrónica, las oficinas seguirán siendo un elemento clave en la atención a clientes y la distribución de productos ya que éstas permiten iniciar relaciones y resolver problemas complejos, así como vender productos clave que fidelizan al cliente. (Egaña y Almandoz, 1998: 191)

La creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros, abarca aspectos económicos, culturales políticos y ambientales. (FMI, 2000)

Con la creciente dependencia de mercados y un incremento en la integración de redes comerciales, las empresas requieren una mayor competitividad que las fortalezca y logren perdurar ante la competencia.

2.1.4 Pequeña Empresa

Para efectos de este estudio se entiende por pequeña empresa dedicada al comercio, la entidad que cuenta con once trabajadores o más, sin que exceda de treinta y que sus ventas anuales estén en un rango de más de cuatro millones de pesos hasta un máximo de cien.

2.1.4.1 Estratificación de Empresas

Conforme al acuerdo publicado por el secretario de economía Gerardo Ruíz Mateos, en el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas basados en las leyes aplicables, a partir del 25 de Junio de 2009, se emplearán los siguientes criterios:

Tabla 1. Estratificación de Empresas				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250
*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.				
Fuente: Ruiz, M. (2009). Secretario de Economía.				

Por tanto la pequeña empresa dedicada al comercio deberá contar con un número de empleados que esté dentro del rango de 11 hasta 30 y un monto de ventas anuales entre 4.01 millones de pesos hasta un máximo de 100 millones de pesos.

2.1.5 Financiamiento Electrónico para PYME's de Países en Desarrollo

A los gobiernos y la comunidad internacional incumbe un importante papel en los esfuerzos encaminados a que la financiación electrónica sea una realidad en los países en desarrollo. La prioridad debe ser la oferta de acceso barato a la red de Internet. Pero también hay que prestar atención a la capacitación de las PYME para evolucionar en la nueva economía. Los gobiernos podrían ocuparse esencialmente de mejorar el intercambio de información, en vez de invertir recursos directamente en las PYME, como han hecho antes en los países en desarrollo. Brasil es un buen ejemplo de rápidos avances en este sector. Otra medida oficial importante ha de ser la adopción de normativas que rijan las prácticas en materia de competencia. La financiación electrónica puede operar en diferentes redes, como los portales de internet, las oficinas de correos o el comercio minorista. Las autoridades deben garantizar el respeto de las reglas de competencia. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

He aquí algunos de los mejores ejemplos de financiamiento electrónico:

Pride Africa es una red de micro financiamiento que ofrece crédito e información financiera a más de 80,000 PYME's en Kenya, Malawi, Rep. Unida de Tanzania, Uganda y Zambia. Antes de la creación de este servicio, la población y las pequeñas empresas tropezaban con la rigidez de las normas bancarias y con el monopolio sobre la información ejercido por los gobiernos y las grandes empresas. Pride Africa se propone vincular a las microempresas con el sector financiero oficial, recurriendo a la agrupación de las solicitudes de préstamo y

garantizando el control y el seguimiento contable de los créditos. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

SMEloan es una empresa que atiende las necesidades de las PYME de Hong Kong. Sus préstamos "Express Loans", de una cuantía máxima de unos US \$128,000 son aprobados inmediatamente después de la recepción de una solicitud electrónica, lo que permite que las empresas tengan una financiación instantánea. Aunque no es específicamente una entidad de micro financiación, de hecho concede pequeños créditos a la mayoría de las PYME que los solicitan. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

La banca electrónica también puede facilitar el financiamiento de las PYME. El tráfico electrónico permite reducir los costos de las operaciones bancarias, de manera que los bancos aumentan sus utilidades sin que sea necesario elevar los tipos de interés. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

Los países en desarrollo se encuentran por ahora virtualmente marginados de estos nuevos mecanismos. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

Para avanzar rápidamente en este campo es imprescindible adoptar un enfoque global sobre comercio electrónico. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

El programa "e-Trade Bridge" del Centro de Comercio Internacional se ha concebido específicamente para los países en desarrollo y los países menos adelantados, y podría servir de estructura básica para crear las capacidades electrónicas nacionales, con la participación de los planificadores estratégicos, las empresas, las instituciones de apoyo al comercio y los bancos especializados. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

Para minimizar el número de impagos, es aconsejable ofrecer a las PYME, además del crédito, servicios de asesoramiento y desarrollo. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

Un buen ejemplo es la experiencia del Banco de Desarrollo de la Pequeña Industria de la India (SIDBI), creado junto con el Banco de Desarrollo Industrial. El SIDBI introdujo toda una gama de servicios de tecnología de la información, como los cibercafés y la telecomunicación móvil, accesibles también para las pequeñas empresas. Asimismo, creó unos fondos de fomento de la tecnología y la calidad. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

A veces, los fondos de capital riesgo proporcionan asistencia no financiera y tutorías a los empresarios más talentosos. Estos fondos han comenzado a operar en los mercados emergentes, pero no en los países menos adelantados. Sin embargo, algunas empresas presentes en los países menos adelantados, como Lotus Holdings en Nepal, han señalado resultados satisfactorios en sus servicios y métodos de tutoría. En realidad, la falta de crédito a los países menos adelantados no obedece a la carencia de recursos, sino a la aversión que los bancos e instituciones financieras sienten por el riesgo. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

El Fondo Multilateral de Inversión, un fondo autónomo administrado por el Banco Interamericano de Desarrollo, ha dado fuerte apoyo a la innovación microfinanciera en América Latina y el Caribe desde 1993. El Banco Interamericano de Desarrollo es la mayor fuente de financiamiento para el desarrollo económico y social de la región. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2009)

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Banca Electrónica en el Mundo

En la actualidad, los países nórdicos sobresalen en términos de la banca electrónica con relación al tamaño de su población. Tanto Noruega como Suecia tienen una tasa de penetración (usuarios como porcentaje de la población) por encima del 25%, y en Finlandia, más de un tercio de la población está involucrada en la banca electrónica. Por lo tanto, más del 30% de todos los clientes europeos de la banca electrónica reside en los países nórdicos y otro 22% reside en el Reino Unido (Christlansen, 2001). Pero estos países podrían ser precursores de un movimiento más general a favor de la banca electrónica. Aun cuando las sucursales siguen siendo los principales canales de distribución, en la mayoría de los países de la Unión Europea los bancos están desarrollando una estrategia de múltiples canales mediante la combinación de la red de sucursales tradicional con internet. Con el ejemplo de los bancos estadounidenses y nórdicos, donde tanto el uso de internet como el de la banca electrónica están más desarrollados, desde 1999 en adelante, virtualmente todos los principales grupos bancarios europeos han lanzado, o anunciado, importantes programas de inversión o alianzas con los principales grupos de telecomunicaciones o portales de internet. De esta manera, la banca electrónica presenta una oportunidad para que los grandes grupos bancarios compitan en campos donde el alto costo inicial de las tradicionales sucursales de mampostería y la posición dominante de los líderes nacionales han actuado tradicionalmente como barreras para su ingreso. En consecuencia, es probable que el desarrollo de la banca electrónica incremente la actividad transfronteriza y constituya una estrategia alternativa para la expansión en el exterior. (Aglietta y Scialom, 2004: 56)

2.2.2 Banca Electrónica en México

En relación al tema la Asociación Mexicana de Internet llevó a cabo un estudio en el año 2009 para cuantificar los hábitos de uso de la Banca por Internet, diseñando una encuesta en línea sobre el uso de productos bancarios en Internet. En dicho estudio se concluyó lo siguiente:

- 59% de los internautas visita uno o más portales bancarios.
- Se intensifica el uso de la banca por Internet para operaciones de empresas o negocios.
- Consulta de saldos es el servicio más utilizado en la banca por Internet.
- 74% de los Internautas utilizan la banca por Internet al menos una vez por semana.
- Más de la mitad de los Internautas accede a la banca por Internet desde su oficina.
- Antivirus, la medida de seguridad más utilizada en la banca en línea.
- 82% de los dispositivos se consideran seguros y prácticos.
- El 47% tienen más de 2 años utilizando la Banca por Internet.
- Para el 2008 existen 27.6 millones de Internautas en México.
- 20.4 millones de internautas mayores de 18 años.
- 72% se encuentran bancarizados, es decir 14.7 millones de usuarios.
- 12.5% de los internautas hacen banca por Internet.
- El promedio de cuentas activas que utiliza el usuario de banca por Internet en México es de 2.2 por persona.

Por tanto, con los resultados que se arrojaron en el estudio se obtuvo, que existen 4 millones de cuentas bancarias con posibilidad de acceso a la banca por Internet.

La aplicación práctica de la banca electrónica en nuestra nación no se ha estudiado a fondo en términos de la aplicación que tiene para las empresas, por lo que existe un área de oportunidad para profundizar en su análisis.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

En este apartado se encontrará la descripción de la “metodología básica utilizada para la recopilación de los datos con los cuáles se responderá a las preguntas de investigación contribuyendo al logro de los objetivos de investigación.

El autor referido Perry (1994) menciona “...dentro de las consideraciones de tiempo y otros recursos que restringen una tesis, usualmente habrá una sola metodología principal que maneje el problema de investigación”.

3.1 Tipo de Investigación

Dada la necesidad existente de explicar los fenómenos que se presentan, el tipo de investigación elegido es el descriptivo. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Danhke, 1989)(Hernández R., Fernández C., Baptista P., 2006: 102). Con esto se refiere a que se someten a evaluación las variables de estudio.

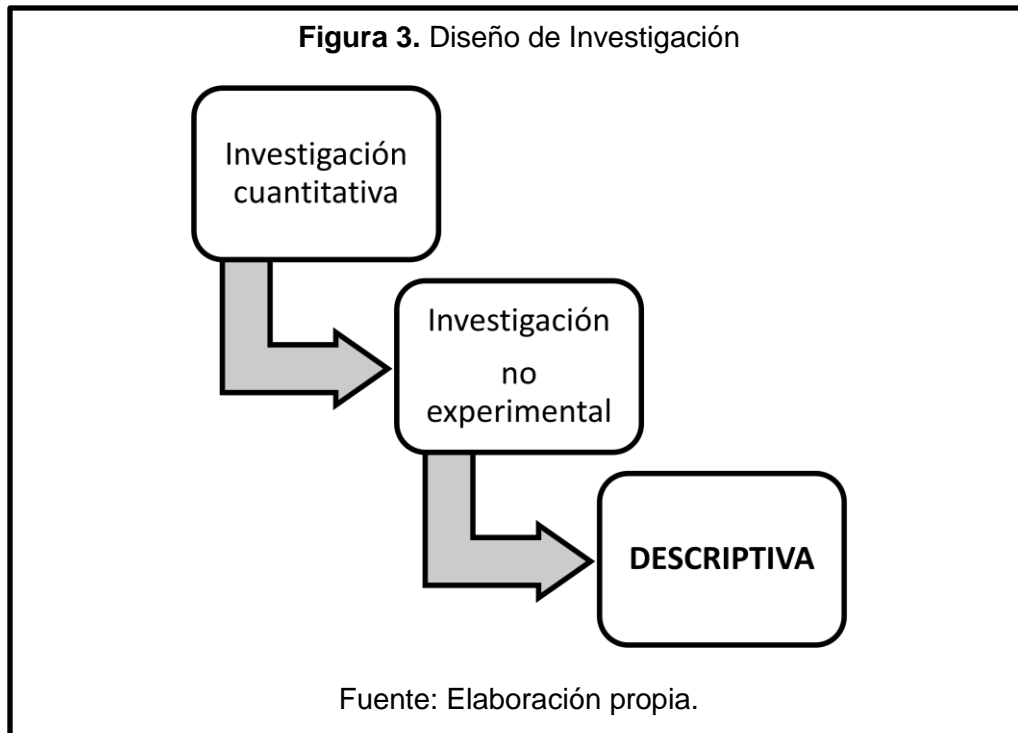
3.2 Diseño de Investigación

Es preciso aclarar que “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández R., Fernández C., Baptista P., 2006: 22).

La estrategia para llevar a cabo la presente investigación es utilizar el enfoque cuantitativo que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (5)

Se seguirá esta estructura debido a que el problema que se trata permite la obtención de datos claros y exactos que pueden someterse a análisis mediante

técnicas, y así poder inferir en los resultados que se obtengan para generalizar al campo de aplicación.



Lo que hacemos en la investigación no experimental cuantitativa es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Pág. 205)

3.3 Determinación de Población y Muestra

La población que se someterá al análisis está integrada por todas las pequeñas empresas registradas ante el sistema de información empresarial en el estado de Baja California, y concretamente las que tienen su domicilio fiscal en el municipio de Tijuana y cuyo sector es el comercio.

El directorio de la población se obtiene de la Cámara Nacional de Comercio ya que es una institución autorizada para operar el sistema mencionado anteriormente. El dato más reciente correspondiente al año 2010 es de 200 pequeñas empresas del sector comercio.

3.3.1 Tipo de Muestra

Se obtiene una muestra representativa, con un nivel de confianza del 95%, considerado generalmente como el nivel aceptado para estudios de carácter administrativo.

3.3.2 Tamaño de Muestra

Para el cálculo de la muestra se consideran los siguientes datos.

Tabla 2. Variables en Fórmula de Muestra

Variable	Descripción	Valor
n	Tamaño de muestra	X
N	Tamaño de la población	200
p	Probabilidad de ocurrencia	.5
q	Probabilidad de no ocurrencia (1 – p)	.5
e	Margen de error	.09
z	Nivel de confianza	.95 – 1.96

Fórmula

$$n = \frac{N p q}{\left[\frac{e^2}{z^2} (N - 1) \right] + p q}$$

Sustitución de datos

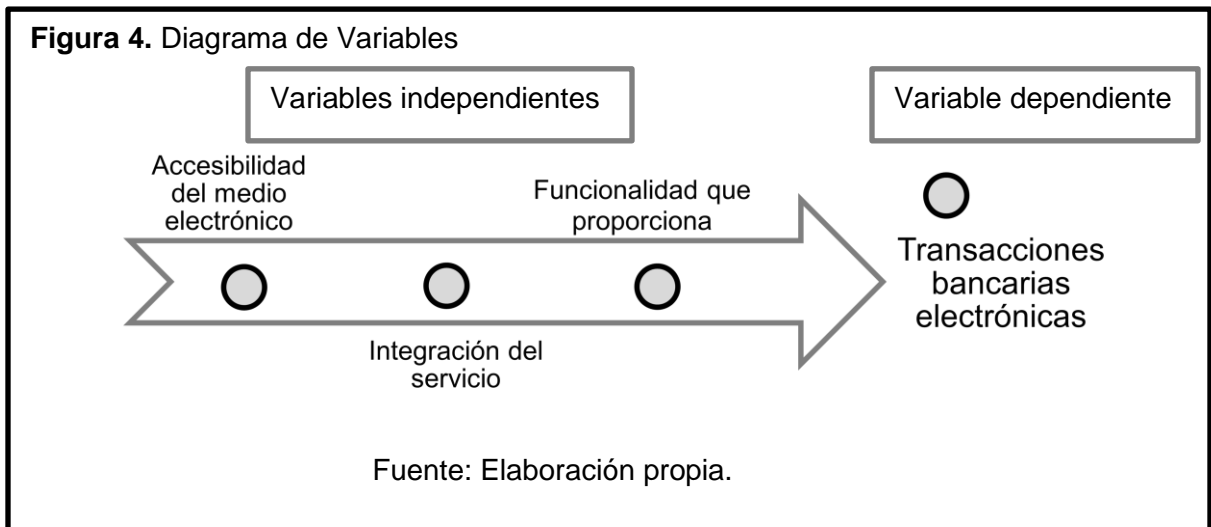
$$n = \frac{200 (.5) (.5)}{\left[\frac{.09^2}{1.96^2} (200 - 1) \right] + (.5)(.5)}$$

$$n = 74.62 \approx 75$$

Tomando como referencia que la población es de 200 empresas, la muestra resulta en 75 unidades.

3.4 Variables

3.4.1 Diagrama de Variables



3.4.2 Definición de Variables Conceptuales y Operacionales

Tabla 2. DEFINICIÓN DE VARIABLES		
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<p>Variable Dependiente:</p> <p>Transacciones bancarias electrónicas</p>	Operaciones bancarias efectuadas de forma electrónica	Operaciones bancarias que es posible realizar a través de los medios electrónicos tales como: terminal punto de venta, internet y banca telefónica.
<p>Variable Independiente:</p> <p>Accesibilidad al medio electrónico</p>	Posibilidad de tener acceso.	Posibilidad de tener acceso a los medios electrónicos de manera práctica y sencilla.
<p>Variable Independiente:</p> <p>Integración del servicio</p>	Constitución de un todo.	Inclusión de todo lo requerido en el servicio de la banca electrónica que se utiliza.
<p>Variable Independiente:</p> <p>Funcionalidad que proporciona</p>	Conjunto de características que hacen que algo sea práctico y utilitario.	Utilidad y facilidad que proporciona el servicio de la banca electrónica a las empresas que lo utilizan.

Fuente: Elaboración propia

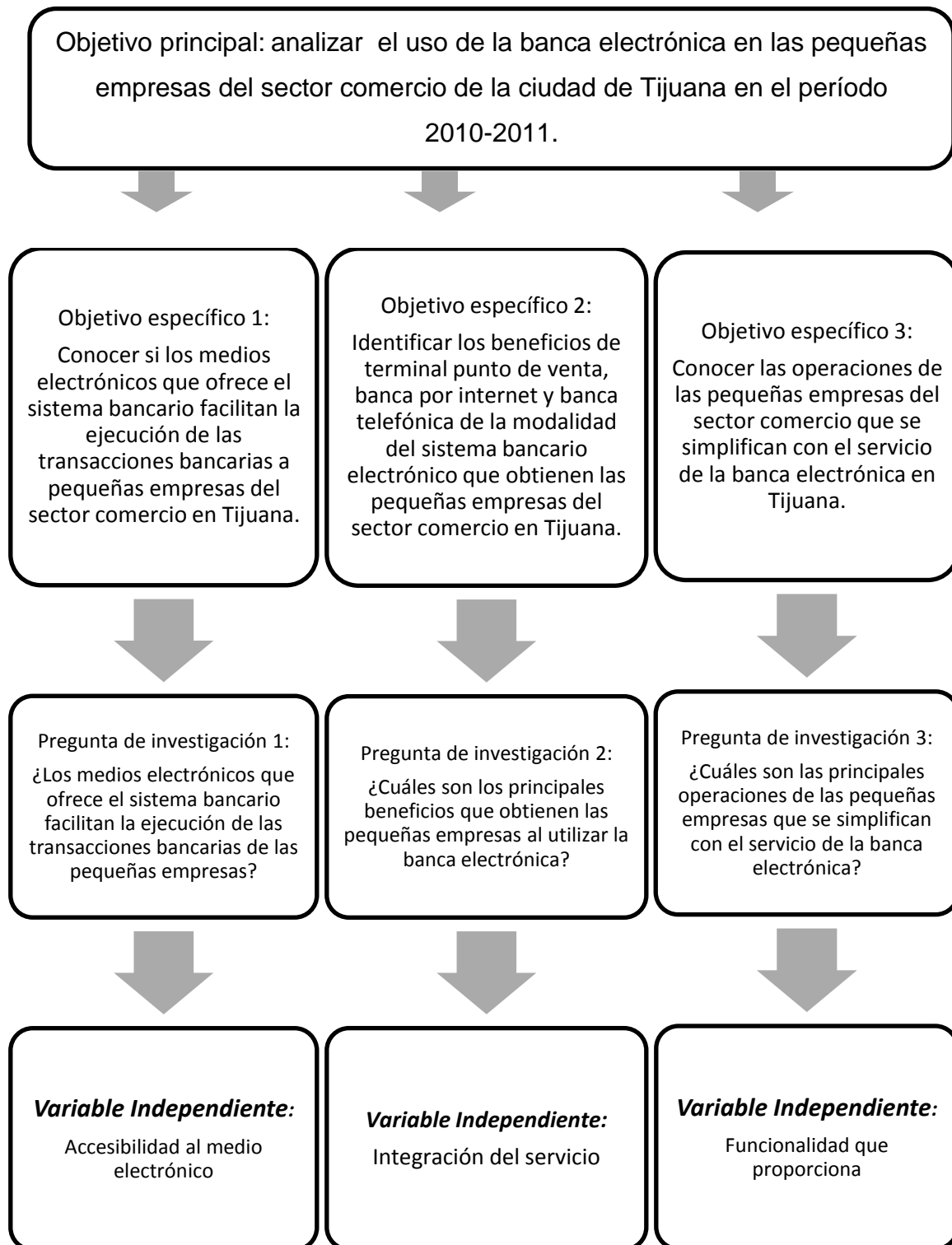
3.4.3 Definición de Dimensiones e Indicadores

Tabla 4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTES	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTA
Transacciones bancarias electrónicas	Accesibilidad al medio electrónico	Contratación	Conocimiento referente a los medios electrónicos	5, 7, 22
			Condiciones de contratación	11, 23
		Nivel de protección	Contraseñas	8, 9
			Inhibidores de su uso	10, 24, 25
	Integración del servicio	Medio electrónico más utilizado	Preferencia entre terminal punto de venta, banca por internet y banca telefónica.	6
			Actividades para las que se aplican los medios electrónicos	16
	Servicio más demandado	Servicios que más se utilizan	13	
Funcionalidad que proporciona	Operaciones de la empresa que se simplifican	Operaciones que se facilitan	17, 18, 19	
		Áreas beneficiadas	14, 15	
	Ahorro en tiempo	Cantidad de transacciones que se realizan	20	
		Tiempo que se ahorra con cada transacción	12, 21	

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Matriz de Congruencia

Figura 5. MATRIZ DE CONGRUENCIA



3.5 Recolección de Datos

3.5.1 Diseño del Instrumento de Medición

Para el diseño del instrumento de medición se ha seleccionado la técnica de la encuesta por medio de la aplicación de cuestionarios que faciliten la obtención de datos precisos sobre el tema que se investiga.

La utilización de los cuestionarios cada vez es más frecuente, tanto en el ámbito de la asistencia como en el de la investigación. Junto con las entrevistas, el cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis. (Arribas, 2004: 23)

El cuestionario es un instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista, cuya finalidad es conseguir la comparabilidad de la información. (Arribas, 2004: 23)

3.5.2 Escala de medición

Las medidas no métricas pueden tener escalas nominales u ordinales.

Las variables nominales pueden incluir dos categorías (se le llama dicotómicas) o tres o más categorías (se le llama categóricas). Ejemplo de variables nominales dicotómicas sería el sexo y el tipo de escuela a la que asiste (privada o pública); y de nominales categóricas tendríamos a la afiliación política (partido A, partido B,...), la carrera elegida, la raza, el departamento o provincia o estado de nacimiento y el canal de televisión preferido. (Hernández R., Fernández C., Baptista P., 2006: 258).

Nivel de medición ordinal. En este nivel se tienen varias categorías, pero además estas mantienen un orden de mayor a menor. Las etiquetas o símbolos de las categorías si indican jerarquía. (258).

3.5.3 Validez del instrumento

El proceso de construcción y validación de un cuestionario es relativamente complejo y requiere el conocimiento teórico claro del aspecto que queremos medir, así como poseer conocimientos estadísticos avanzados y saber manejar programas informáticos para realizar las pruebas estadísticas. (Arribas, 2004, p. 24)

La validez del constructo implicará el grado en que el instrumento de medida refleja las teorías relevantes del fenómeno que mide. (Arribas, 2004, p. 24) Es decir que la teoría tiene un papel muy importante como guía en el desarrollo del cuestionario.

Validez de contenido se refiere a si el cuestionario elaborado son indicadores de lo que se pretende medir. Se trata de someter el cuestionario a la valoración de investigadores y expertos, que deben juzgar la capacidad de éste para evaluar todas las dimensiones que deseamos medir. No cabe, por tanto, cálculo alguno, sólo las valoraciones cualitativas que los investigadores expertos deben efectuar.

El autor Arribas (2004) asegura que con la prueba piloto se permitirá identificar:

- Tipos de preguntas más adecuados.
- Si el enunciado es correcto y comprensible, y si las preguntas tienen la extensión adecuada.
- Si es correcta la categorización de las respuestas.
- Si existen resistencias psicológicas o rechazo hacia algunas preguntas.
- Si el ordenamiento interno es lógico; si la duración está dentro de lo aceptable por los encuestados.

Una vez definido el constructo que se someterá a la recolección de datos mediante el cuestionario, con una codificación de respuestas policotómicas, mismo que se aplicará mediante entrevista personal a cada uno de los participantes.

3.5.4 Prueba Piloto

El cuestionario ha sido sometido a una prueba piloto para la verificación de su validez y corrección en caso de así percibirlo en esta aplicación previa. Con el afán de facilitar su comprensión por parte de los encuestados y obtener información precisa relacionada directamente con las variables que se estudiarán.

Esta prueba piloto del instrumento de medición es la aplicación a personas con características semejantes a las de la muestra o población objetivo de la investigación. (Hernández R., Fernández C., Baptista P., 2006: 262).

En esta prueba se analiza si las instrucciones se comprenden y si los ítems funcionan adecuadamente. Se realiza con una pequeña muestra (inferior a la muestra definitiva). (262)

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Interpretación de Resultados

4.1.1 Variable independiente: Accesibilidad al medio electrónico

Respecto a la variable de accesibilidad al medio electrónico definida como la posibilidad de tener acceso a los medios electrónicos de manera práctica y sencilla; se ha medido la dimensión de contratación con el indicador del conocimiento referente a los medios electrónicos y el nivel de protección que ofrecen los mismos.

Dimensión contratación

La dimensión de contratación ha sido medida con los indicadores: conocimiento con el que se cuenta referente a los medios electrónicos de la banca electrónica; las condiciones de contratación, contraseñas y los inhibidores de su uso.

Para el indicador conocimiento referente a los medios electrónicos se obtiene que el 92% de los encuestados conoce el servicio de la terminal punto de venta, el 90% conoce la banca por internet y el 75% sabe a qué se refiere la banca telefónica. “Véase gráfica 7.A, 7.B y 7.C de anexo 2”. Se tiene que un 45% de usuarios bancarios son tradicionales y un 55% si utiliza los medios electrónicos “Véase gráfica 5 de anexo 2”. De este 45% que no hace uso de los medios electrónicos bancarios el 71% si conoce a que se refiere el término banca electrónica y el 29% lo desconoce. “Véase gráfica 22 de anexo 2”

El segundo indicador que forma parte de la dimensión de contratación son las condiciones de contratación. Dicho indicador arroja lo siguiente respecto al costo: para el 34% no afecta, el 29% lo considera de menor costo, para el 25% representa un costo igual y para el 12% es un costo mayor. “Véase gráfica 11 de anexo 2”. En lo referente al nivel de conocimiento de las condiciones del servicio

de la banca electrónica de los usuarios bancarios tradicionales se obtuvo que el 55% las desconoce y el 45% si las conoce. “Véase gráfica 23 de anexo 2”

Dimensión nivel de protección

Otra dimensión medida como parte de la variable accesibilidad al medio electrónico es el nivel de protección, para lo cual se indago el indicador de las contraseñas y los inhibidores del uso del servicio.

Los resultados que se obtuvieron en relación a la percepción del uso de las contraseñas son: 65% eficientes, 27% regular, 0% malo y un 8% no es afectado. “Véase gráfica 8 de anexo 2”. En cuanto a la protección de la información que ofrecen las contraseñas, esta se considera alta en un 44%, media en un 46% y baja en un 10%. “Véase gráfica 9 de anexo 2”

Lo que se obtuvo para el indicador de inhibidores del uso de las transacciones vía electrónica es lo siguiente: el proceso para el cambio de contraseñas es muy fácil para el 42% de los encuestados, relativamente fácil para el 39%, al 17% le resulta complicado y al 2% muy complicado. “Véase gráfica 10 de anexo 2”.

Los encuestados que no hacen uso del servicio de la banca electrónica se limitan por las siguientes razones: desconfianza en la efectividad un 34%, falta de equipo un 33%, falta de interés 28%, inseguridad del sistema 5%. “Véase gráfica 24 de anexo 2”. Entre las limitantes para la contratación del servicio se encuentra la falta de quipo para acudir a realizar el trámite necesario con un 43%, diversificación de las formas de pagos con un 26%, dificultad para comprender el proceso con un 23% y otros con un 8%. “Véase gráfica 25 de anexo 2”

4.1.2 Variable independiente: Integración del servicio

En relación a la variable Integración del servicio de banca electrónica, entendida como la Inclusión de todo lo requerido en el servicio de la banca electrónica que se utiliza se han medido dos dimensiones: la del medio electrónico más utilizado y la del servicio más demandado.

Dimensión: Medio electrónico más utilizado

La dimensión del medio electrónico más utilizado está conformada por los indicadores de: la preferencia entre terminal punto de venta, banca por internet y banca telefónica así como las actividades para las que se aplican los medios electrónicos.

Para el indicador de la preferencia entre terminal punto de venta, banca por internet y banca telefónica se obtiene que el 53% de las empresas utiliza la banca por internet, el 38% la terminal punto de venta y el 9% accede vía telefónica. “Véase gráfica 6 de anexo 2”

Respecto al segundo indicador que forma parte de esta dimensión del medio electrónico más utilizado son las actividades para las que se aplican los medios electrónicos:

Las transacciones que se realizan de manera electrónica con mayor frecuencia son la verificación de saldos con un 17%, el pago de servicios con un 16%, el cobro a clientes con un 15% y el pago de nómina con un 13%, con menor frecuencia se realizan traspasos entre cuentas del mismo banco con un 10%, compras que representan un 10%, pagos interbancarios con un 9%, pago de tarjeta de crédito con un 9% además de inversiones con un 4%. “Véase gráfica 16.B de anexo 2”. Del total de estas transacciones de mayor recurrencia se efectúa el 50% a través de la banca por internet, el 27% utiliza el medio telefónico, y un 23% la terminal punto de venta. “Véase gráfica 16.A de anexo 2”

Dimensión: Servicio más demandado

Otra dimensión medida como parte de la variable de integración del servicio es por supuesto el de servicio más demandado para lo cual se investigó sobre el servicio que más se utiliza en las empresas de Tijuana dedicadas al comercio cuyos resultados recabados son 50% para pagos y transferencias, 30% para consultas, 18% para cobros y 2% para compras. “Véase gráfica 13 de anexo 2”

4.1.3 Variable independiente: Funcionalidad que proporciona

La variable de la funcionalidad que proporciona el servicio de la banca electrónica es comprendida conceptualmente como un conjunto de características que la hacen práctica y útil. Para efectos de este estudio se considera como la utilidad y facilidad que proporciona el servicio de la banca electrónica a las empresas que lo utilizan.

Dimensión: Operación de las empresas que se simplifican

La dimensión de operaciones de la empresa que se simplifican se ha medido con dos indicadores, tanto el de las operaciones que se facilitan como el de las áreas beneficiadas.

Para el indicador de las operaciones que se facilitan las operaciones administrativas de mayor importancia que se han facilitado por contar con los medios electrónicos son la verificación de transferencias con un 49%, control de personal de acceso a información con un 22%, unificación de cuentas 21% e inversiones 8% “véase gráfica 17 de anexo 2”. Las cuales se realizan preferentemente a través de internet obteniendo un 55%, seguido de la terminal preferida por el 24% y la banca telefónica es utilizada por el 21%.

En lo que respecta a la operación de ventas de mayor importancia que se ha facilitado debido a la utilización de los medios electrónicos son los cobros que

se efectúan de forma inmediata obteniendo un 36%, seguido de la verificación de los pagos que realizan los clientes con el 35% y la diversificación de las formas de pago que es importante para el 29% de los encuestados “véase gráfica 18 de anexo 2”. Una vez más la aplicación de mayor utilidad es el Internet elegido por el 48%, la terminal punto de venta por el 33% y la banca telefónica por el 19%.

Otras de las operaciones internas de la empresa investigadas son las de recursos humanos, de las cuales la que es considerada de mayor importancia es la seguridad en el manejo del dinero por el 34%, después la facilidad para el pago de nómina por el 19%, la reducción del tiempo invertido para el pago por empleado con un 21% y finalmente la disminución del personal dedicado al pago de nómina elegido por el 16% “véase gráfica 19 de anexo 2”. Mismas que son efectuadas a través de la banca por internet por el 61%, y por el medio de la terminal punto de venta por el 28% de los encuestados y el 11% utiliza la banca telefónica.

El segundo indicador es el de las áreas beneficiadas para el cuál se obtuvo que la ventaja que proporciona frente a los clientes es considerada alta por el 50%, media por el 36%, nula para el 8%, y una ventaja baja frente a los clientes para el 6% “véase gráfica 14 de anexo 2”. En general en el área de la empresa que se ha favorecido en mayor medida por la banca electrónica destacan Ventas y Administración con un 33% y 31%, contabilidad se favorece con un 29% y recursos humanos únicamente con el 7%. “Véase gráfica 15 de anexo 2”

Dimensión: Ahorro en tiempo

La segunda dimensión medida como parte de la variable de funcionalidad que proporciona la banca electrónica es el ahorro en tiempo, para lo cual se han investigado dos indicadores, el de la cantidad de transacciones que se realizan y el tiempo que se ahorra con cada transacción.

Para el indicador de la cantidad de transacciones que se realizan se obtuvo información sobre las operaciones bancarias que efectúan en el transcurso de un

mes, el 56% realiza más de 15, el 20% efectúa de 6 a 10 transacciones, el 12% realiza de 11 a 15 y otro 12% realiza de 1 a 5 transacciones bancarias. “Véase gráfica 20 de anexo 2”

En el indicador del tiempo que se ahorra con cada transacción, para el 64% de las pequeñas empresas el ahorro en tiempo es eficiente, el 29% lo considera regular y al 7% no le afecta “véase gráfica 12 de anexo 2”. Cabe mencionar para ninguna de las empresas encuestadas le es malo el ahorro en tiempo. Con relación a la proporción del tiempo que les es posible ahorrar al realizar las transferencias de manera electrónica, el 63% considera que es amplio, el 24% regular, el 10% nulo y el 3% limitado. “Véase gráfica 21 de anexo 2”

4.2 Análisis de Resultados

Una vez ordenados los resultados y analizados en base a los objetivos establecidos al inicio de la presente investigación se obtuvo lo siguiente.

Pregunta de investigación 1. ¿Los medios electrónicos que ofrece el sistema bancario facilitan la ejecución de las transacciones bancarias de las pequeñas empresas?

Objetivo de investigación 1. Conocer si los medios electrónicos que ofrece el sistema bancario si facilitan la ejecución de las transacciones bancarias a pequeñas empresas del sector comercio en Tijuana, B. C.

En general los medios electrónicos que ofrece el sistema bancario si facilitan la ejecución de las transacciones bancarias a pequeñas empresas del sector comercio en Tijuana, B. C.

De acuerdo a los resultados encontrados en la recolección de datos, se puede inferir que si existe la posibilidad de tener acceso a los medios electrónicos que ofrece el servicio de la banca electrónica, como lo son la terminal punto de

venta, banca por internet y banca telefónica, de manera práctica y sencilla. Con la reserva de requerir incrementar la protección de la información con el uso de contraseñas de media a alta. Así mismo se obtiene que es posible disminuir los inhibidores del uso de la banca electrónica mejorando el proceso para el cambio de contraseñas de relativamente fácil a muy fácil.

Los resultados son considerablemente positivos para la dimensión de contratación, en cuanto al conocimiento de lo que constituye la banca electrónica pues en promedio el 85% en promedio conoce cada uno de los servicios. Y referente a las condiciones de contratación los resultados más significativos son que a un 34% no le afecta el costo del servicio y el 29% lo considera menor, solamente el 45% de los usuarios bancarios tradicionales conoce las condiciones de contratación de esta modalidad de servicio.

El aspecto de las contraseñas es percibido como eficiente con un 65%, sin embargo en la protección de la información con las mismas un 46% la considera media y un 44% alta. Por otra parte tenemos los inhibidores del uso electrónico para las transacciones bancarias en donde se encontró que el proceso para el cambio de contraseñas es considerado de muy fácil a relativamente fácil con un 42% y 39% respectivamente. En cuanto a las limitantes para la contratación del servicio destaca la falta de equipo para acudir a realizar el trámite necesario con un 43%.

En cuanto a la limitante para la contratación de la modalidad electrónica de mayor recurrencia en las pequeñas empresas de Tijuana es la falta de equipo para estar en posibilidad de realizar el trámite, por lo que si una empresa desea obtener los beneficios de ejecutar sus transacciones bancarias a través de medios electrónicos deberá contar con el equipo requerido dentro de su organización empresarial.

Pregunta de investigación 2. ¿Cuáles son los principales beneficios que obtienen las pequeñas empresas al utilizar la banca electrónica?

Objetivo de investigación 2. Identificar los beneficios de terminal punto de venta, banca por internet y banca telefónica de la modalidad del sistema bancario electrónico que obtienen las pequeñas empresas del sector comercio en Tijuana, B. C.

En conclusión, una vez analizados los datos recabados estos indican que el medio electrónico más utilizado es la banca por internet, el servicio que tiene mayor demanda son los pagos y las transferencias y las actividades que se efectúan en los medios electrónicos de terminal punto de venta, banca por internet y banca telefónica, se destacan la verificación de saldos con un 17%, el pago de servicios con un 16% y el cobro a clientes con un 15%. Para las actividades realizadas con mayor constancia dentro de las empresas el 50% de ellas las realiza por la banca por internet, el 27% por la banca telefónica y el 23% en terminal punto de venta. Con esto podemos determinar que a pesar de que en el total las transacciones bancarias electrónicas solamente el 9% es efectuado vía telefónica, para las actividades transacciones más frecuentes el 27% de las empresas se inclinan por realizarlas vía telefónica.

Entre de los beneficios que representan los medios electrónicos de terminal punto de venta, banca por internet y banca telefónica para las pequeñas empresas del sector comercio en Tijuana, B. C. se destacan la verificación de saldos con un 17%, el pago de servicios con un 16%, el cobro a clientes con un 15% aún por encima del pago de nómina que representa el 13% de las transacciones frecuentes.

Algunos de los aspectos que podrían aprovecharse en mayor medida dentro de las transacciones bancarias electrónicas son las compras y los cobros pues son las transacciones menos recurridas con esto se puede determinar la mínima relación que existe entre la aplicación de la banca electrónica y el

comercio electrónico en las pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Tijuana.

Pregunta de investigación 3. ¿Cuáles son las principales operaciones de las pequeñas empresas que se simplifican con el servicio de la banca electrónica?

Objetivo de investigación 3. Conocer las operaciones de las pequeñas empresas del sector comercio que se simplifican con el servicio de la banca electrónica en Tijuana, B. C.

Se han determinado las operaciones que para las pequeñas empresas del sector comercio se realizan con mayor utilidad y facilidad por el uso del servicio de la banca electrónica, mismas que se centran en el área de Ventas y Administración con un 33% y 31%,

En el área de ventas las actividades de mayor importancia son los cobros que se efectúan de forma inmediata obteniendo un 36% y la verificación de los pagos que realizan los clientes con el 35%. En el área administrativa resulta de mayor importancia la verificación de transferencias con un 49%. También se obtuvo que para área de recursos humanos el aspecto que es considerado de mayor importancia es la seguridad en el manejo del dinero por el 34%.

Las actividades de mayor importancia para las áreas de ventas, administración y recursos humanos se realizan a través de Internet por un 55%, el 28% utiliza la terminal punto de venta y el 17% accede por medio de la banca telefónica. De acuerdo a CONDUSEF banca por internet es un servicio que se ofrece para personas físicas y morales, el cual está disponible las veinticuatro horas, los trescientos sesenta y cinco días del año. Se puede acceder por medio de una computadora personal la cual debe estar conectada a la red de Internet. La disponibilidad es su principal característica.

También destaca que el 50% de los empresarios Tijuanaenses perciben que el servicio de la banca electrónica es un elemento que les proporciona ventaja alta frente a sus clientes, y el 36% considera una ventaja media. Por lo que se puede determinar que este servicio electrónico si es percibido por los empresarios como un elemento que permite llevar la delantera en la atención al cliente.

En la dimensión de ahorro en tiempo, se obtiene que en el 56% de las empresas se realizan más de 15 transacciones bancarias electrónicas en el transcurso de un mes, del total de las encuestadas, para el 64% el ahorro en tiempo es eficiente y el 63% de las mismas ahorra una proporción de tiempo amplia al realizar las transacciones de manera electrónica.

De esta manera se puede concluir que las características que hacen práctica y útil a la banca electrónica son la eficiencia en la cantidad de tiempo que les ahorra, la cantidad de transacciones que les es posible realizar en esta modalidad, la ventaja alta que les proporciona frente a sus clientes, la inmediatez para efectuar cobros y la verificación de transferencias. Mismas que proporcionan funcionalidad a las pequeñas empresas del sector comercio de la ciudad de Tijuana.

Lo anterior coincide con la definición de lo que es banca electrónica para CONDUSEF, en la que se asegura que “permite a los clientes realizar sus operaciones a un menor costo, de forma fácil, rápida, con la máxima seguridad y sobretodo le permite tener un manejo eficiente de su tiempo y recursos” (CONDUSEF, 2002).

CAPITULO V. CONCLUSIONES

La presente investigación sobre el análisis del uso de la banca electrónica en las pequeñas empresas del sector comercio que forman parte del Sistema de Información Empresarial (SIEM) en la ciudad de Tijuana en el estado de Baja California, México fue realizada en el período 2010-2011.

Ha sido una grata experiencia como investigador el llevar a cabo todas las actividades relacionadas, tales como elección de un tema de interés, indagar sobre distintas fuentes que faciliten la comprensión del mismo, el seguimiento de las etapas para la presentación de un formato científico, la creación de un instrumento que permita la obtención de información deseada y la posibilidad de inferir en la población con los datos obtenidos de una muestra.

Si bien es un trabajo que requiere disciplina, arduo trabajo y concentración. Al llegar a parte final en la que contamos con datos reales provenientes de la comunidad empresarial Tijuanaense y el poder estructurarlos de tal manera que se obtienen respuestas para las preguntas de investigación y se alcanzan los objetivos trazados, se convierte en una recompensa.

Aunque es preciso hacer hincapié en la dificultad para la obtención de información en el trabajo de campo debido a la delicadeza del tema, pues existe desconfianza para compartir información referente al interior de la empresa y más aún al tratarse de cuestiones bancarias. Se requiere de una cantidad de tiempo mayor y por cuestiones académicas no es posible extender el período destinado para este concepto.

Cabe mencionar que los resultados obtenidos son válidos en la actualidad y considerando la rapidez con la que se acentúan las necesidades de un buen servicio y rapidez por parte de los usuarios bancarios, será conveniente en un futuro realizar otra investigación que igualmente indague sobre el uso de la banca electrónica y así conocer y comparar la tendencia en la adopción de los medios electrónicos en las pequeñas empresas como un elemento que expone en parte su estado competitivo.

La innovación tecnológica ha sido, y sigue siendo, el instrumento más importante, utilizado por las entidades financieras, para dar respuesta a esta mayor exigencia del cliente en calidad de servicio, permitiendo la creación de nuevos productos, ofrecidos a través de nuevos canales de distribución y todo ello con menores costos de transformación. (Egaña y Almandoz, 1998:188)

Anteriormente era preciso acudir personalmente a las instalaciones físicas bancarias, sin embargo *“los cambios en los sistemas de información bancarios que se traducen en: infraestructuras informacionales de amplio alcance para la vinculación con clientes, proveedores, empleados y socios en el mundo, sistemas de información compartidos en y entre instituciones bancarias...”* (Peña et al., 2003) permiten la ejecución de transacciones bancarias electrónicas *“a cualquier hora, en cualquier lugar, de forma sencilla y en tiempo real.* (Egaña y Almandoz, 1998).

Por otro lado, los datos recabados en el trabajo de campo provienen de pequeñas empresas registradas ante el SIEM, por lo que es comprensible que se trate de empresas formales con la particularidad de ser usuarios bancarios que cuentan con acceso a internet.

El Sistema de Información Empresarial Mexicano está integrado principalmente por los datos de las empresas comerciales, industriales y de servicios, que han proporcionado información. La base de datos del SIEM está a cargo de la Secretaría de Economía y a su vez las cámaras empresariales autorizadas por la Secretaría de Economía. En este caso es la Cámara Nacional de Comercio la responsable de captar la información de las empresas que se ubican en el ámbito de su giro, actividades y circunscripción. (SIEM, 2011)

Para la clasificación de las pequeñas empresas se utilizó el criterio del número de empleados, que se encuentran dentro del rango de once hasta treinta, descartando otros como el monto de ventas.

Mediante el análisis del uso de la banca electrónica en las pequeñas empresas del sector comercio en Tijuana, se concluye que actualmente el 55%

realizan mediante transacciones bancarias electrónicas algunas de las actividades de mayor importancia para las áreas de ventas, administración y recursos humanos utilizando específicamente la red de internet. Tales como la posibilidad de efectuar cobros de manera inmediata y la verificación de transferencias realizadas. El 64% de las empresas considera que el ahorro en tiempo es eficiente.

Para los autores Egaña y Almandoz, el éxito de estos servicios ha estado basado en su accesibilidad, flexibilidad, disponibilidad y sobre todo en haber conseguido que el cliente perciba que el costo del aprendizaje es menor que los beneficios que le reportan el uso del nuevo sistema.

De acuerdo a la interpretación de los resultados recabados dichos beneficios de practicidad y utilidad en la banca electrónica son la eficiencia en la cantidad de tiempo que les ahorra, la cantidad de transacciones que les es posible realizar en esta modalidad, la ventaja alta que les proporciona frente a sus clientes, la inmediatez para efectuar cobros y la verificación de transferencias. Mismas que proporcionan funcionalidad a las pequeñas empresas del sector comercio de la ciudad de Tijuana.

Los empresarios requieren de información disponible en el momento preciso, esto se logra con la inclusión de tecnologías de la información que permitan la adecuación de elementos técnicos a operaciones rutinarias. Y la banca electrónica es un servicio que cuenta con características atractivas que pueden facilitar algunos trámites bancarios sin necesidad de trasladarse e invertir tiempo y recursos para acudir a una institución bancaria personalmente.

Un ejemplo de aplicaciones que se realizan en otros países, es el financiamiento electrónico para Pymes, tal es el caso de República de Kenia, República de Malawi, República Unida de Tanzania, República de Uganda, República de Zambia y Hong Kong. (Centro de Comercio Internacional, 2002)

Aunque hay desafíos que la banca en Internet debe superar como la percepción negativa que los consumidores tienen de algunos atributos que

dificultan su adopción y que al mismo tiempo son los que han contribuido a mantener la vigencia de la banca tradicional. Estos atributos son principalmente el contacto personal, la seguridad, la reputación y la confianza depositada en la empresa. (Torres y Vasquez-Párraga, 2005) Por lo que las oficinas seguirán siendo un elemento clave en la atención a clientes y la distribución de productos ya que éstas permiten iniciar relaciones y resolver problemas complejos, así como vender productos clave que fidelizan al cliente. (Egaña y Almandoz, 1998: 191)

Una vez obtenido evidencia de la utilidad que representa para las pequeñas empresas, destaca la importancia de difundir la información a las empresas que no aún no hacen uso del servicio de la banca electrónica, lo cuál puede ser un factor de interés para el sector bancario, mismo que se puede ver beneficiado.

REFERENCIAS

- Aglietta, M. y Scialom L. (2004). El Desafío de la Integración Europea para la Política Prudencial. Integración y Comercio, No. 22, Pág. 99-100. Consultado en línea el 25 de Julio, 2010 de http://www.iadb.org/intal/aplicaciones/uploads/publicaciones/e_intal_ityc_20_2004_aglieta.pdf
- Arribas, M. (2004). Diseño y Validación de Cuestionarios. Consultado en línea el 26 de Noviembre, 2010 de http://www.enferpro.com/documentos/validacion_cuestionarios.pdf
- Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI). (2009). Estudio AMIPCI de Banca por Internet en México, 2009. Consultado en línea el 10 de marzo, 2010 de <http://www.amipci.org.mx/estudios/>
- Banco Central de la República Argentina. (2009). E-banking. Consultado en línea el 25 de febrero, 2010 de <http://www.clientebancario.bcra.gov.ar/default.asp>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2009, 7 de Octubre). Nuevas Tecnologías que Expanden Servicios Financieros a Gente de Escasos Ingresos. Comunicado de prensa. Consultado en línea el 25 de Julio, 2010 de <http://www.iadb.org/comunicados-de-prensa/2009-0/spanish/nuevastecnologias-que-expanden-servicios-financieros-a-gente-de-escasos-ingreso-5737.html>
- Beno, S. (1990). Educación, Administración y Calidad de Vida. México. Santillana. P. 151-153.
- Centro de Comercio Internacional. (2002). Innovación, Especialización y Financiación Electrónica para PYME. Forum de Comercio Internacional-No. 1/2002. Consultado en línea el 25 de Julio, 2010 de http://www.forumdecomercio.org/news/fullstory.php/aid/802/Innovaci_F3n_especializaci_F3n_y_financiaci_F3n_electr_F3nica_para_PYME.html

Christiansen, H. (2001). *Electronic Finance: Economics and Institutional Factors*. Occasional Paper, No. 2, OCDE, División de Asuntos Financieros.

Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria (CBSB). (1998). *Gestión de Riesgos para La Banca Electrónica y Actividades con Dinero Electrónico*. Consultado en línea en Junio, 2010 de <http://www.asbaweb.org/documentos/publicaciones/35%20-%201998-03%20Gestion%20de%20Riesgos%20para%20la%20Banca%20electronica.pdf>

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). (2002). *Banca Electrónica*. Consultado en línea el 17 de Febrero, 2010 de ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_servicio_ftp/publicaciones/hape/condusef.PDF

Daft, R. (2007). *Tecnología de la información y control. Teoría y Diseño Organizacional*. Thomson. México. Pág. 286-312

Diario Oficial de la Federación (DOF). (2010, 27 de Enero). *Resolución por la que se modifican las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito*. Consultado en línea el 3 de Marzo, 2010 de <http://diariooficial.segob.gob.mx/notadetalle.php?codigo=5129441&fecha=27/01/2010>

Egaña, J., Almandoz, A. (1998). *La Integración y Desarrollo de la Banca Electrónica en las Entidades Financieras; Experiencias Prácticas*. XIV Congreso de Estudios Vascos. Sociedad de la Información. ISBN: 84-89516-62-6 Pág. 187-195. Consultado el 1 de Julio, 2010 de <http://www.euskomedia.org/PDFAnlt/congresos/14/14187195.pdf>

Fondo Monetario Internacional (FMI). (2000, Abril) *La globalización: ¿Amenaza u oportunidad?* Consultado el 16 de Junio, 2010 de <http://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm#II>

Gobierno del Principado de Asturias. (2002) *Banca Electrónica para Empresas*. Consejería de educación y ciencia. Unión Europea. Consultado en línea el 01

de Junio, 2010 de http://www.educastur.princast.es/fp/hola/hola_bus/cursos/curso2/documentos/Banca_empresas%20hola_.pdf

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006) Metodología de la Investigación México, D. F.: Mc GrawHill

Lusthaus et al., (2002). Desempeño en Relación con la Efectividad. Banco Interamericano de Desarrollo. Consultado en línea el 05 de Octubre, 2010 de http://books.google.com.mx/books?id=ZurwICDCcQsC&pg=PA117&lpg=PA117&dq=definicion+efectividad&source=bl&ots=H9qxUwmOyD&sig=rMQKHj-RbB-ZU0CK5IWbXCyY5Ck&hl=es&ei=MsCmTMubAomosAPu8KX-Dq&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=6&ved=0CCoQ6AEwBQ#v=onepage&q&f=false

Melle Hernández, Mónica. (2002) El Comercio Electrónico y la Seguridad de las Transacciones: Convergencias de Intereses entre Entidades Financieras y Empresas de Distribución Comercial. 28036 Madrid, 48, Págs. 233-239 Consultado en línea el 23 de Julio, 2010 en la base de datos de educastur de http://www.educastur.princast.es/fp/hola/hola_bus/cursos/curso2/documentos/14233240.pdf

Peña, D., Aguila, M. E., Beloso, N., Parra, J. L. (2003). Factores de cambio en los sistemas de información del sector bancario. Revista Venezolana de Gerencia, julio-septiembre, 480-495. Consultado en línea el 25 de Mayo, 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29002307>

Perry, CH. (1994) ¿Cómo Escribir una Tesis Doctoral? Centro de Excelencia. Toowoomba, Australia. Consultado en línea el 02 de Agosto, 2010 de <http://www.imc.org.uk/imc/news/occpaper/cpindex.htm>

Real Academia Española. (2001). Subdesarrollo. Diccionario de la Lengua Española. 22 Edición. Consultado en línea el 29 de Julio, 2010 de http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=subdesarrollo

Ruiz G. (2009). Acuerdo por el que se Establece la Estratificación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Consultado en línea el 13 de Octubre, 2010

de <http://www.siem.gob.mx/siem2008/operaciones2008/acuerdostratificacion.asp>

Sistemas de Información Empresarial Mexicano (SIEM) (2011). ¿Qué es el SIEM?. Consultado en línea en Agosto, 2011 de http://www.siem.gob.mx/siem2008/que_es.asp?sec=4

Torres, E., Vasquéz-Párraga, A. (2005). Integrando los Beneficios para el Cliente de Servicios Bancarios: Banca Tradicional versus Banca en Internet. *Panorama Socioeconómico*, julio-diciembre, 8-21. <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=39903102#>

Wohlstetter, P. (1994). Models of High-Performance Schools. En S. A. Mohrman y P. Wohlstetter y Asociados (eds.). *Evaluation and Development: The Institutional Dimension*. Washington, D. C. Banco Mundial.

Word Reference (2010). Accesibilidad. Consultado en línea el 11 de Noviembre, 2010 de <http://www.wordreference.com/definicion/accesibilidad>

Word Reference (2010). Integración. Consultado en línea el 11 de Noviembre, 2010 de <http://www.wordreference.com/definicion/integracion>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS DEL USO DE LA BANCA ELECTRONICA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE TIJUANA POR EL PERÍODO 2010-2011”

La información obtenida con el presente cuestionario contribuirá en la investigación sobre el servicio de la banca electrónica llevada a cabo por estudiante de Maestría en Administración de Empresas.

Agradeciendo su participación, se le pide de la manera más atenta que marque con una X su respuesta.

Sección I. Datos de identificación.

1. ¿Cuál es la actividad de su empresa?

- Productora
- Comercializadora
- Servicios

2. ¿Cuál es su registro en Hacienda?

- Contribuyente General
- Régimen de Pequeños Contribuyentes
- Régimen Intermedio

3. ¿Cuál es la cantidad de empleados de su empresa?

- De 0 a 10
- De 11 a 30
- Más de 30

4. ¿Es usted usuario bancario?

- Si
- No

5. ¿Utiliza el servicio de la banca electrónica?

- Si
- No

En case de **No** utilizar el servicio de la banca electrónica, no es necesario contestar las preguntas desde la 6 hasta la 23, favor de pasar a la sección IV.

6. ¿Cuál es el medio electrónico por el que tiene acceso a la banca electrónica?

Terminal Punto de Venta Banca por Internet Banca Telefónica

7. ¿Sabe a qué se refiere cada uno de ellos?

	Terminal Punto de Venta	Banca por Internet	Banca Telefónica
Si			
No			

Sección 2. Accesibilidad a la banca electrónica.

8. ¿Cómo percibe el uso de las contraseñas?

Eficiente
 Regular
 Malo
 No afecta

9. ¿Considera que las contraseñas ofrecen protección de su información?

Protección alta
 Protección media
 Protección baja
 Protección nula

10. ¿Cómo es el proceso para el cambio de contraseñas?

Es muy fácil
 Es relativamente fácil
 Es complicado
 Es muy complicado

Sección 3. Funcionalidad en la operación de la empresa.

11. En cuestiones de costo, el servicio representa:

Menor costo
 Igual costo
 Mayor costo
 No afecta

12. Respecto al ahorro en tiempo, el servicio es:

- Eficiente
- Regular
- Malo
- No afecta

13. ¿Cuál es la aplicación de la banca electrónica más recurrida?

- Consultas
- Pagos y transferencias
- Cobros
- Compras

14. ¿La banca electrónica le proporciona alguna ventaja frente a sus clientes?

- Ventaja alta
- Ventaja media
- Ventaja baja
- Ventaja nula

15. ¿Cuál ha sido el área de la empresa que ha sido favorecida en mayor medida con la banca electrónica?

- Administración
- Contabilidad
- Recursos Humanos
- Ventas

16. ¿Cuál es la transacción de mayor importancia que ha cambiado a realizar de manera electrónica?

	Teléfono	Internet	Terminal
Verificación de Saldos			
Pago de Servicios			
Pago de Nómina			
Pago de Tarjeta de Crédito			
Pagos Interbancarios			
Traspaso entre Cuentas del mismo Banco			
Compras			
Inversiones			
Cobros a clientes			

17. ¿Operación administrativa de mayor importancia que se ha facilitado por cambiar a los medios electrónicos?

		Teléfono	Internet	Terminal
<input type="checkbox"/>	Unificación de cuentas			
<input type="checkbox"/>	Inversiones			
<input type="checkbox"/>	Verificación de transferencias			
<input type="checkbox"/>	Control de personal de acceso a información			

18. ¿Operación de ventas de mayor importancia que se ha facilitado por cambiar a los medios electrónicos?

		Teléfono	Internet	Terminal
<input type="checkbox"/>	Verificación pagos de clientes			
<input type="checkbox"/>	Efectuar cobros inmediatos			
<input type="checkbox"/>	Diversificación de las formas de pagos			

19. ¿Operaciones de recursos humanos que se han facilitado por cambiar a los medios electrónicos?

		Teléfono	Internet	Terminal
<input type="checkbox"/>	Facilidad para el pago de nómina			
<input type="checkbox"/>	Reducción del tiempo invertido para el pago por empleado			
<input type="checkbox"/>	Seguridad en el manejo del dinero			
<input type="checkbox"/>	Disminución de personal dedicado al pago de nómina			

20. ¿Cuántas operaciones bancarias efectúa en el transcurso de un mes?

- 1-5
- 6-10
- 10-15
- Más de 15

21. ¿Cuál es la proporción del tiempo que es posible ahorrar al realizar las transacciones de manera electrónica?

- Amplio
- Regular
- Limitado
- Nulo

Sección IV. En caso de no utilizar la banca electrónica:

22. ¿Sabe a qué se refiere el término banca electrónica?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

23. ¿Conoce las condiciones del servicio de la banca electrónica de su banco?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

24. ¿Cuál es la razón por la cual no hace uso del servicio de banca electrónica?

<input type="checkbox"/>	Desconfianza en la efectividad
<input type="checkbox"/>	Inseguridad del sistema
<input type="checkbox"/>	Falta del equipo
<input type="checkbox"/>	Falta de interés

25. ¿Qué limitantes tiene usted para la contratación del servicio?

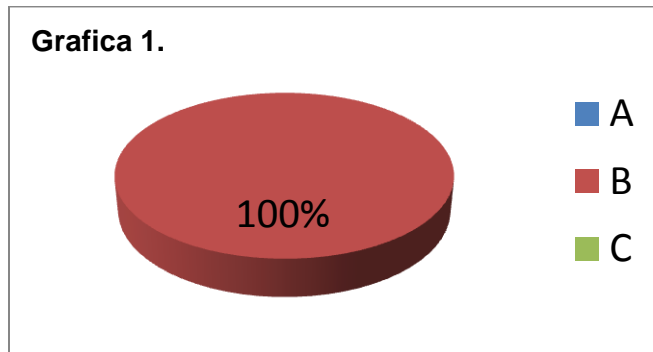
<input type="checkbox"/>	Dificultad para comprender el proceso
<input type="checkbox"/>	Falta de tiempo para acudir a realizar el trámite necesario
<input type="checkbox"/>	No reúne los requisitos del banco
<input type="checkbox"/>	Otra: _____

¡Muchas gracias por su atención!

Anexo 2. Tablas y Gráficas de Resultados

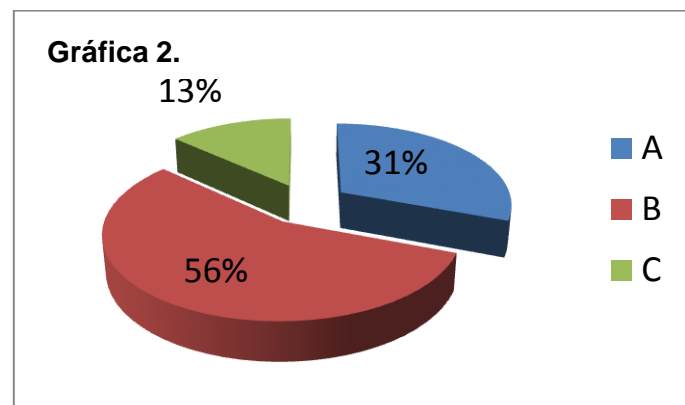
1. ¿Cuál es la actividad de su empresa?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Productora	0
B	Comercializadora	75
C	Servicios	0



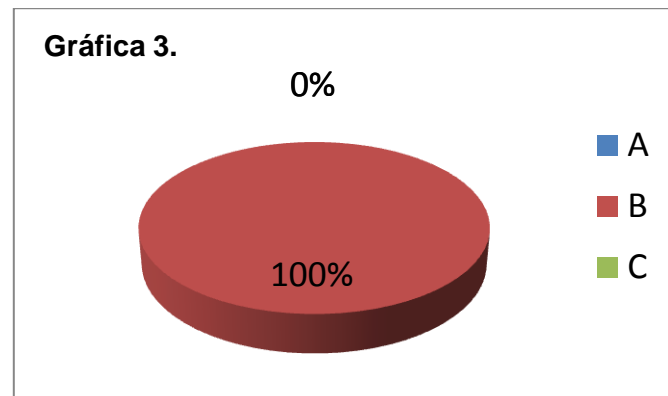
2. ¿Cuál es su registro en Hacienda?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Contribuyente general	23
B	REPECOS	42
C	Servicios	10



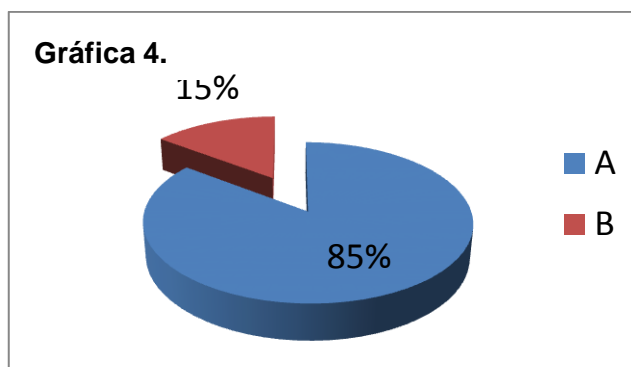
3. ¿Cuál es la cantidad de empleados de su empresa?

Inciso	Opción	Encuestados
A	De 0 a 10	0
B	De 11 a 30	75
C	Más de 30	0



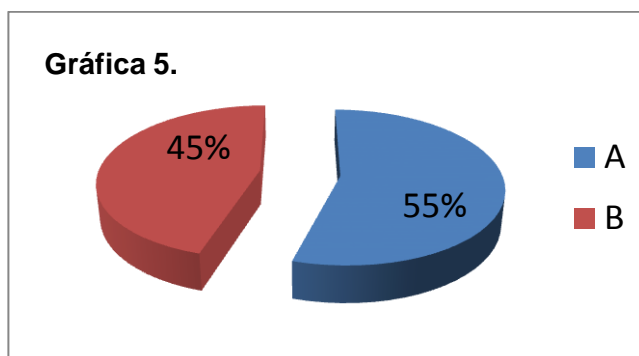
4. ¿Es usted usuario bancario?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Si	64
B	No	11



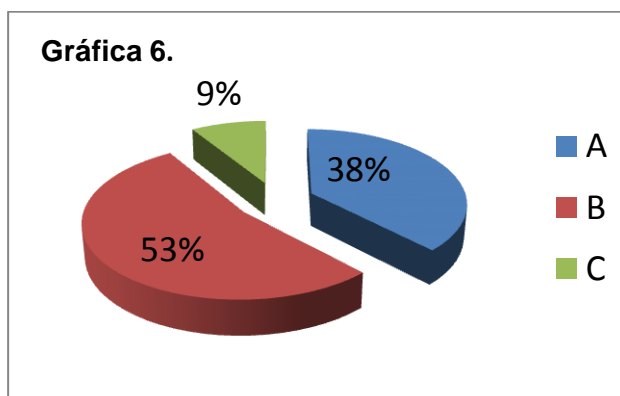
5. ¿Utiliza el servicio de la banca electrónica?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Si	41
B	No	34



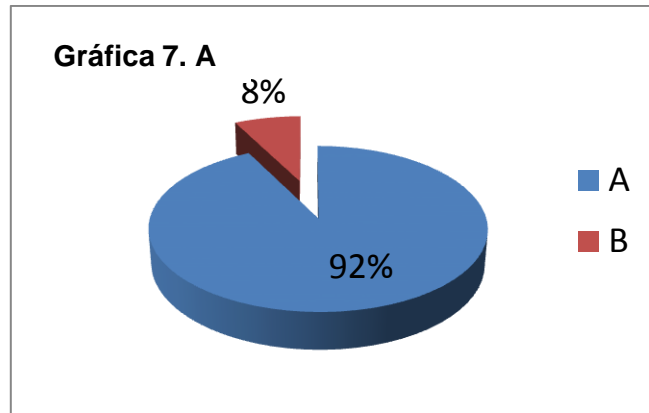
6. ¿Cuál es el medio electrónico por el que tiene acceso a la banca electrónica?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Terminal Punto de Venta	17
B	Banca por Internet	24
C	Banca Telefónica	4



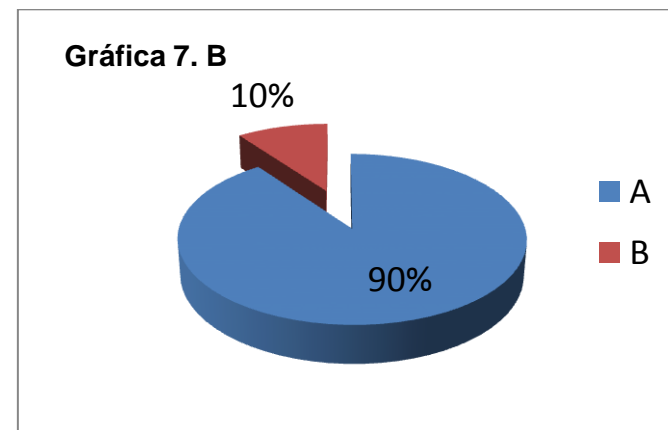
7. A ¿Sabe a qué se refiere la Terminal Punto de Venta?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Si	37
B	No	3



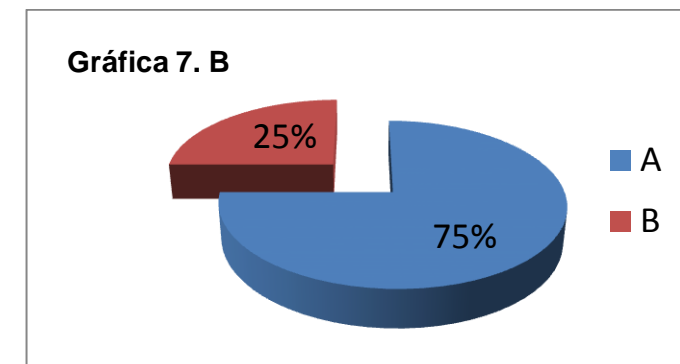
7 B. ¿Sabe a qué se refiere la Banca por Internet?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Si	36
B	No	4



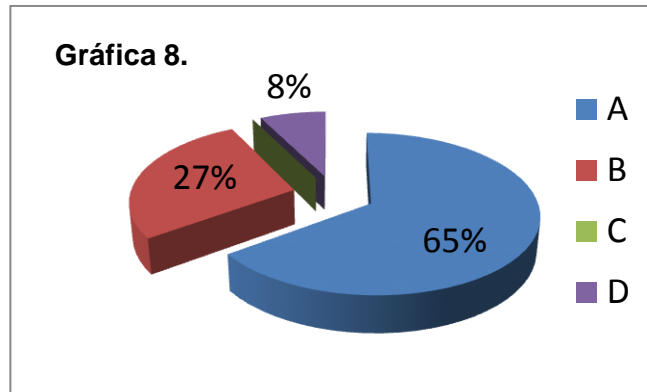
7 C. ¿Sabe a qué se refiere la Banca Telefónica?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Si	30
B	No	10



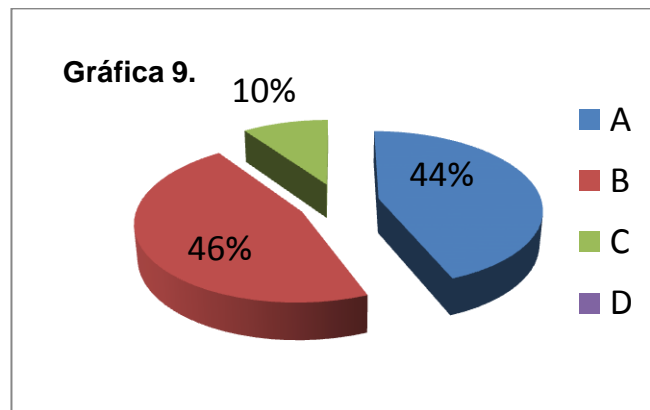
8. ¿Cómo percibe el uso de las contraseñas?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Eficiente	26
B	Regular	11
C	Malo	0
D	No afecta	3



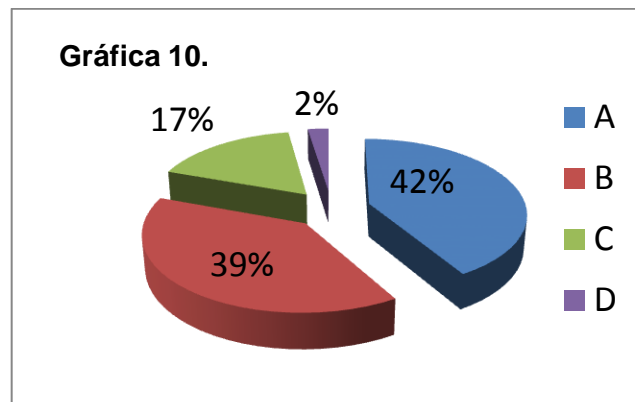
9. ¿Considera que las contraseñas ofrecen protección de su información?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Protección Alta	18
B	Protección Media	19
C	Protección Baja	4
D	Protección Nula	0



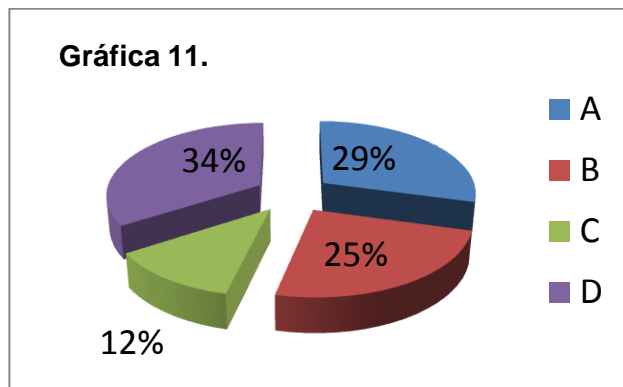
10. ¿Cómo es el proceso para el cambio de contraseñas?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Es muy fácil	17
B	Es relativamente fácil	16
C	Es complicado	7
D	Es muy complicado	1



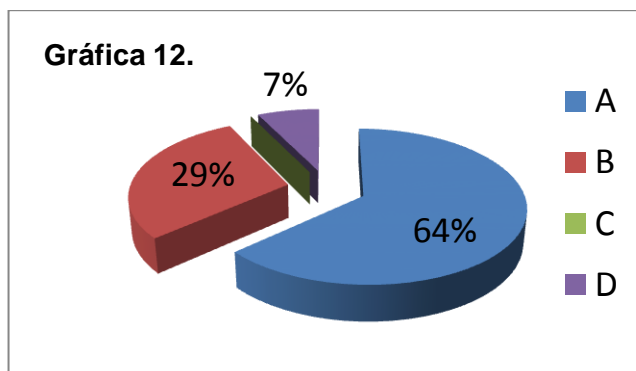
11. En cuestiones de costo, el servicio representa:

Inciso	Opción	Encuestados
A	Menor costo	12
B	Igual costo	10
C	Mayor costo	5
D	No afecta	14



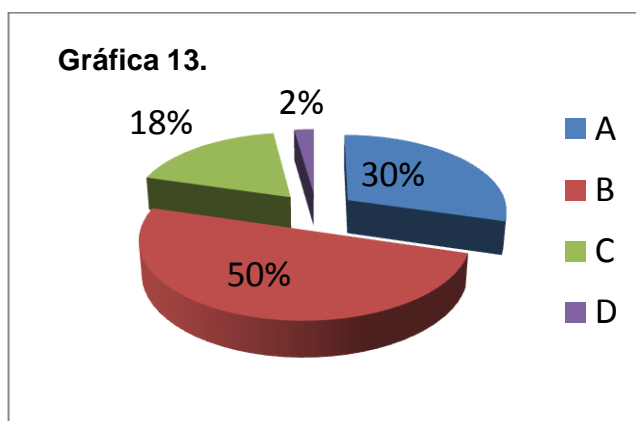
12. Respecto al ahorro en tiempo, el servicio es:

Inciso	Opción	Encuestados
A	Eficiente	26
B	Regular	12
C	Malo	0
D	No afecta	3



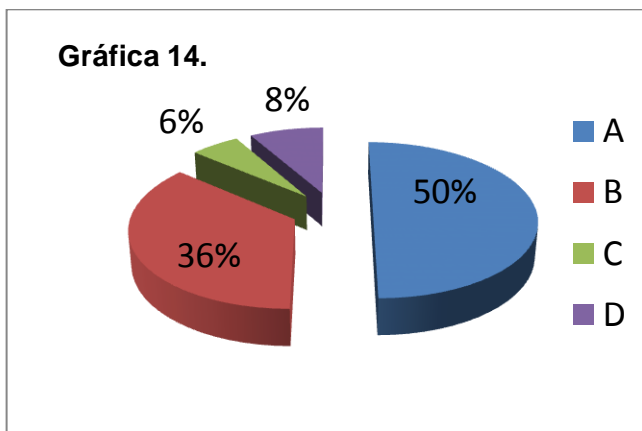
13. ¿Cuál es la aplicación de la banca electrónica más recurrida?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Consultas	13
B	Pagos y Transferencias	22
C	Cobros	8
D	Compras	1



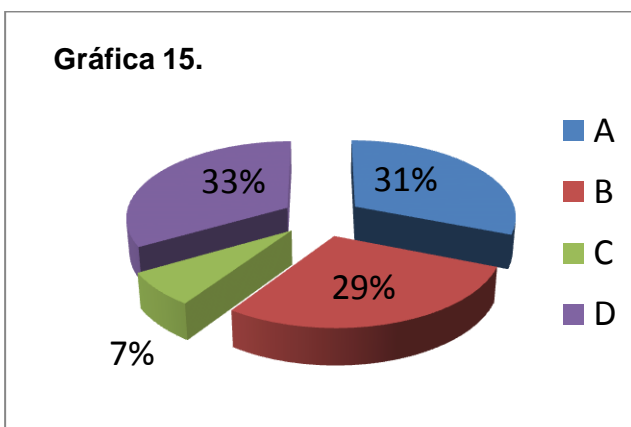
14. ¿La banca electrónica le proporciona alguna ventaja frente a sus clientes?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Ventaja Alta	18
B	Ventaja Media	13
C	Ventaja Baja	2
D	Ventaja Nula	3



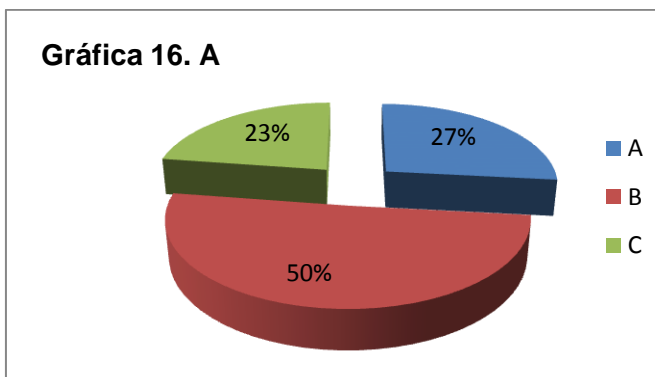
15. ¿Cuál ha sido el área de la empresa que ha sido favorecida en mayor medida con la banca electrónica?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Administración	13
B	Contabilidad	12
C	Recursos Humanos	3
D	Ventas	14

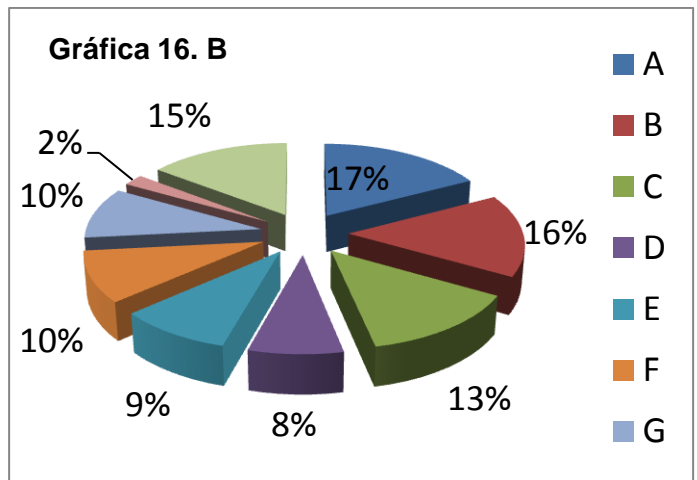


16. ¿Cuál es la transacción de mayor importancia que ha cambiado a realizar de manera electrónica?

Inciso	Medios	Encuestados
A	Teléfono	20
B	Internet	38
C	Terminal	17

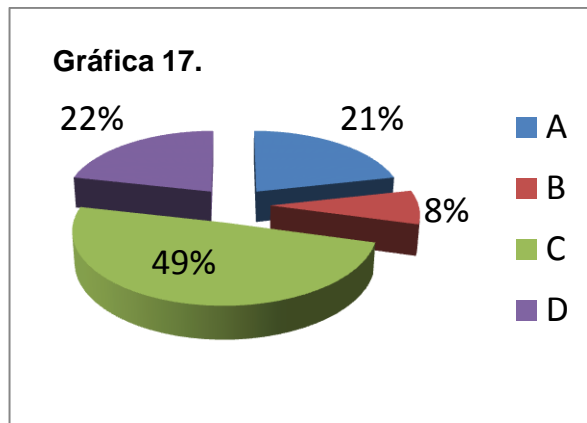


Inciso	Opción	Encuestados
A	Verificación de Saludos	32
B	Pago de Servicios	29
C	Pago de Nomina	25
D	Pago de Tarjeta de Crédito	14
E	Pagos Interbancarios	17
F	Traspaso entre cuentas del mismo banco	18
G	Compras	18
H	Inversiones	4
I	Cobros a Clientes	27



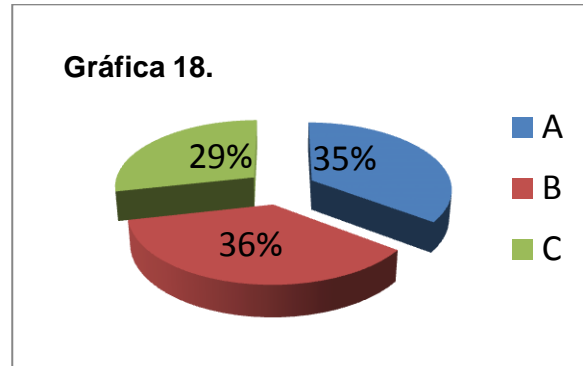
17. ¿Operación administrativa de mayor importancia que se ha facilitado por cambiar a los medios electrónicos?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Unificación de Cuentas	14
B	Inversiones	5
C	Verificación de Transferencias	32
D	Control de personal de acceso a información	14



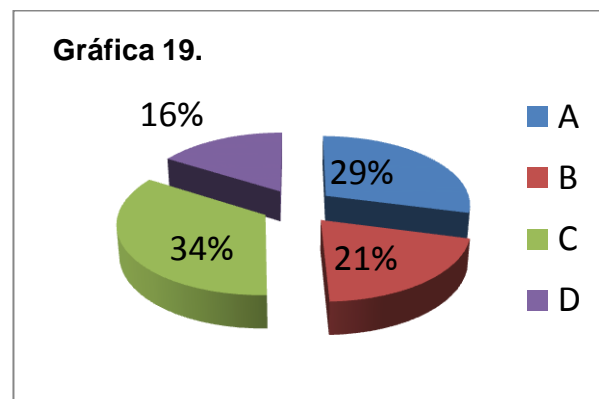
18. ¿Operación de ventas de mayor importancia que se ha facilitado por cambiar a los medios electrónicos?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Verificación pagos de clientes	31
B	Efectuar cobros inmediatos	32
C	Diversificación de las formas de pagos	25



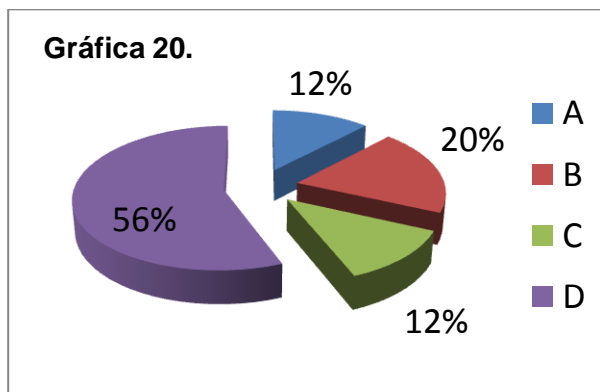
19. ¿Operaciones de recursos humanos que se han facilitado por cambiar a los medios electrónicos?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Facilidad para el pago de nomina	27
B	Reducción del tiempo invertido para el pago por empleado	19
C	Seguridad en el manejo del dinero	32
D	Disminución del personal dedicado al pago de nomina	15



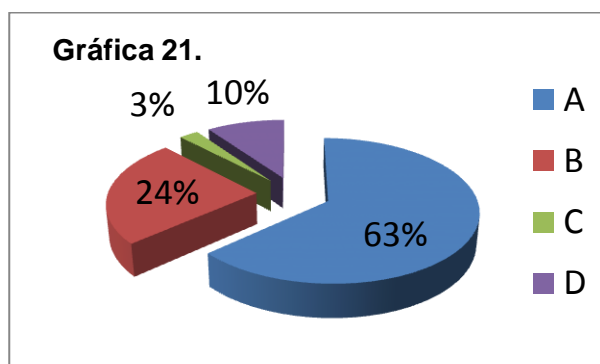
20. ¿Cuántas operaciones bancarias efectúa en el transcurso de un mes?

Inciso	Opción	Encuestados
A	De 1 a 5	5
B	De 6 a 10	8
C	De 11 a 15	5
D	Mas de 15	23



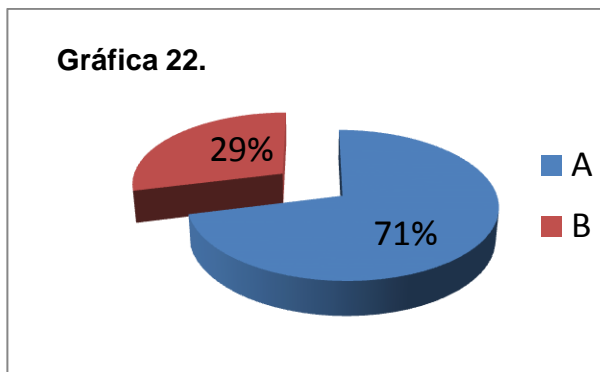
21. ¿Cuál es la proporción del tiempo que es posible ahorrar al realizar las transacciones de manera electrónica?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Amplio	26
B	Regular	10
C	Limitado	1
D	Nulo	4



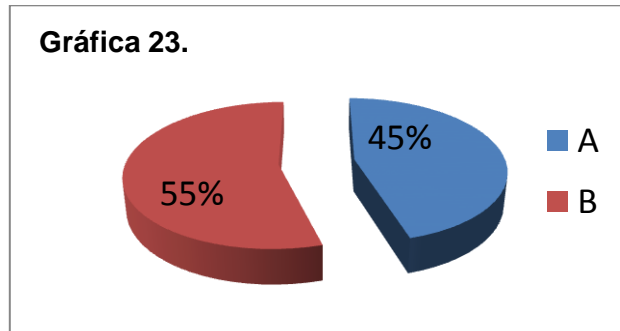
22. ¿Sabe a qué se refiere el término banca electrónica?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Si	32
B	No	13



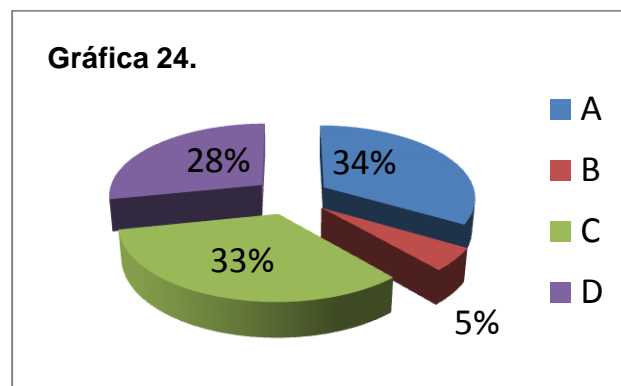
23. ¿Conoce las condiciones del servicio de la banca electrónica de su banco?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Si	20
B	No	24



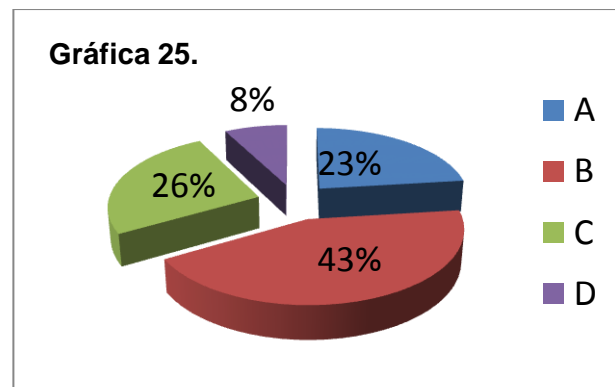
24. ¿Cuál es la razón por la cual no hace uso del servicio de banca electrónica?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Desconfianza en la efectividad	13
B	Inseguridad del sistema	2
C	Falta de equipo	13
D	Falta de interés	11



25. ¿Qué limitantes tiene usted para la contratación del servicio?

Inciso	Opción	Encuestados
A	Dificultad para comprender el proceso	9
B	Falta de equipo para acudir a realizar el trámite necesario	17
C	Diversificación de las formas de pagos	10
D	Otros (Falta de interés, poca práctica, desconoce la función)	3



Anexo 3. Glosario de Términos

Audi-respuesta: Consiste en una contestadora por medio de la cual se pueden realizar diversas operaciones bancarias.

Banca electrónica: Operaciones bancarias que se realizan mediante sistemas de cómputo.

Banco: Un establecimiento de crédito, emisión, empréstito, intercambio y protección del dinero.

Clave de acceso: Información confidencial, frecuentemente constituida por una cadena de caracteres, que puede ser usada en la autenticación de un usuario.

Confidencialidad: Condición que asegura que la información no puede estar disponible para otras personas, entidades o procesos, o ser descubierta por éstos. Propiedad de la información que impide que ésta esté disponible para individuos, entidades o procesos no autorizados, o sea revelada a éstos. La confidencialidad es un servicio de seguridad.

Contraseña: Conjunto de dígitos que el cliente genera para poder acceder a su Banca Electrónica. Puede o no ser alfanumérica.

e-banking: Servicios bancarios a los que se puede acceder a través de una computadora personal con conexión a la red de internet

Efectividad: El criterio político que refleja la capacidad administrativa de satisfacer las demandas planteadas por la comunidad externa.

Inicio de sesión: Procedimiento de identificación de un usuario antes de entrar en un sistema informático.

Institución financiera: Institución que colecta fondos del público y los coloca en activos financieros como depósitos, préstamos y bonos.

Interface: Es el sistema que permite a los usuarios dialogar (comunicarse e interactuar) con la computadora y el software que éste tiene instalado. A su vez,

este software (programas) se comunica mediante un sistema de interfaz con el hardware de la computadora.

Internet: Red de computadoras a escala mundial. Ofrece diferentes servicios, como el envío y la recepción de correo electrónico, la posibilidad de ver información en las páginas web, de participar en foros de discusión, de enviar y recibir ficheros mediante FTP, de hablar en tiempo real mediante IRC o mensajería instantánea.

Microfinanzas: Provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y auto empleados

Retiro: Acto de retirar una suma de dinero de una cuenta establecida en el banco. Forma de papelería que se utiliza para disponer total o parcialmente del dinero que se tiene depositado en una institución de crédito.

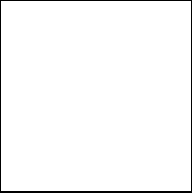
Saldo: Una cantidad pendiente de dinero. En términos bancarios, el saldo se refiere a la cantidad de dinero que hay en una cuenta en particular. En términos de crédito, el saldo se refiere a la cantidad que se debe.

Saldo bancario: Cantidad que, en un momento determinado, tiene una persona física o moral en una cuenta corriente o de ahorro domiciliada en una entidad bancaria.

Servicio: Se refiere a cuando la institución financiera le proporciona facilidades para que los usuarios puedan realizar operaciones bancarias, generalmente la institución sólo participa como intermediario.

Sistema Bancario: Estructura organizacional dentro de la cual se mueve el conjunto de instituciones bancarias, respondiendo a las directrices que le marca la autoridad superior; incluye la banca nacional, banca privada y banca central.

Sucursal bancaria: Establecimiento dependiente del banco matriz, que desempeña sus mismas funciones.



Terminal punto de venta: Dispositivo y tecnología que ayudan en la tarea de gestión de un establecimiento comercial de venta al público.

Transacción: En las actividades mercantiles o en los mercados financieros, operación de compra o de venta.

Transferencia bancaria: Operación por la que por orden de un cliente de una entidad bancaria se produce el traspaso de una determinada cantidad de dinero que el cliente tiene depositado en una cuenta en ese banco a otra cuenta de la misma institución financiera o de otra distinta, y por lo que la entidad puede cobrar a su cliente una comisión en concepto de gastos de transferencia.

Usuario: La persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa obtenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

Anexo 4. Abreviaturas y siglas

B. C.: Baja California

NIP: Número de Identificación Personal

PYME: Pequeña y Mediana Empresa

SIDBI: Banco de Desarrollo de la Pequeña Industria de la India