



UNAPEC

ESCUELA DE GRADUADOS

Vicerrectoría de Estudios de Postgrado

**Trabajo final para optar por el título de
Master en Gerencia y Productividad.**

TEMA

**“PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA DEL BANCO NUEVA ERA
EN LA REPÚBLICA DOMINICANA”**

Sustentante:

Yanil Arias

2014-1712

Profesor:

Jesús Martín Sacristán

Santo Domingo, D. N.

Abril, 2016

RESUMEN

En la actualidad República Dominicana se caracteriza por presentar resultados económicos positivos en la Región del Caribe y avances en materia de educación y pobreza, se le reconoce como un lugar estable para nuevas inversiones y también cuenta con infraestructura tecnológica como 3G y hasta “4G”, pero en los últimos 10 años ha descuidado notablemente la actualización y el desarrollo de tecnologías en comparación con países como Panamá, Colombia o México.

La República Dominicana cuenta con instituciones dedicadas al desarrollo tecnológico como el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), que es el organismo oficial del Estado creado por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 que regula y supervisa el desarrollo de este sector. Su misión es regular y promover la prestación de servicios de telecomunicaciones en beneficio de la sociedad, en un marco de libre, leal y efectiva competencia. Pero el mismo organismo presentó un informe en donde indica que República Dominicana descendió de la posición 87 de 144 países en 2012 a la 95 en el 2014 de los países latinoamericanos.

El director del Indotel, Alberty Canela, criticó que “mientras otros países siguen avanzando, en los rankings publicados en los informes de las organismos internacionales, República Dominicana está rezagada con respecto a los países de la región”.

Dado que las telecomunicaciones y el desarrollo tecnológico son fundamentales para permitir realizar efectivamente las operaciones en las empresas este trabajo expone como el avance de las mismas afecta el sistema financiero en el país, por lo cual se toma como ejemplo el banco La Nueva Era de República Dominicana en el primer trimestre del año 2016 para fines de demostrar la calidad y la productividad en los procesos operacionales de estas instituciones financieras.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primero a Dios la oportunidad de haber alcanzado un logro más en mi carrera profesional, por haberme dado las fuerzas para seguir adelante y hoy poder decir “valió la pena”.

Quiero agradecer y dedicar este trabajo a las personas más importantes de mi vida, mis hijos: Ángel Alberto y María Patricia, por ellos lucho cada día para ser mejor ser humano, mejor profesional, mejor madre, para poder enseñarles a ellos que todo en la vida conlleva sacrificio y esfuerzo, ellos son mi mayor tesoro en esta vida; a mi maravilloso esposo Alberto Moreno, no tengo palabras para describir tanta ayuda, gracias por ese apoyo incondicional, por siempre tener un sí para mí, por creer y confiar en mí, gracias por cuidar de nuestros hijos durante las horas que estuve en clases, sin duda alguna no me equivoque al elegirte mi compañero de vida, Te Amo; a ti madre querida gracias por siempre estar presente cuando te necesite, gracias a tu apoyo y tu preocupación por mis estudios, hoy puedo decir que lo logre; a mi hermana Siria aun en la distancia siempre me decía tu puedes, el tiempo pasa rápido no te canses, te amo hermana, dedico este trabajo a mis primos hermanos Osvaldo, Osvaly y Angel, para que sirva de ejemplo para cada uno de ellos y para que sepan que no fue fácil el camino pero logre llegar a la cima, a mis tías Nora y Magalys Arias, gracias por apoyarme y siempre estar presentes en mi vida.

Quiero agradecer a mis amigas Lery, María Elena y Vannesa Trinidad, por su ayuda, por su amistad sincera, por los buenos momentos compartidos que serán para toda la vida, cada una ocupa un lugar especial en mi corazón.

A mis maestros Nelson Rodriguez y Ana Torres, por su dedicación y entrega, por esas palabras de aliento, por enseñarme que no importa cuántas veces nos caigamos solo hay que volver y levantarse.

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

Quiero agradecer a mi amiga y líder Dania Calderón, por siempre apoyarme y decirme: inscríbete el tiempo pasa rápido y el conocimiento lo vas a tener para toda tu vida, gracias por los permisos y por el empuje para poder continuar adelante.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	3
I.1 Descripción.....	3
I.2 Formulación y Sistematización de la Investigación	4
I.2.1 Hipótesis.....	5
1.2.1.1 Variable Independiente.....	5
1.2.1.2 Variable dependiente.....	5
1.2.1.3 Indicadores variable Independientes.....	5
1.2.1.4 Indicadores variable dependientes.....	5
I.3 Delimitación	6
II. Objetivos.....	7
I.4.1 Objetivos Generales:.....	7
I.4.2 Objetivos Específicos:.....	7
I.5 Justificación	8
I.6 Marco Teórico.....	9
I.6.1 Antecedentes Teóricos	9
I.6.2 Antecedentes Históricos	11
I.6.3 Marco Conceptual.....	13
I.6.3.1 Evolución de la Banca en la República Dominicana.....	13
I.6.3.1 Banca Electrónica	18
I.6.3.2 Ventajas y Desventajas.....	19
I.6.3.3 Procedimientos y Medidas de Seguridad	20
I.6.3.4 Dispositivos Móviles y la Banca	21
I.6.3.5 Riesgos de Operar en la Banca Electrónica.....	21
I.7 Marco Contextual.....	22
I.8 Tipo De Investigación.....	25
I.8.1 Metodología Deductiva	25
I.8.2 Técnica De Metodología Deductiva.....	25
II. ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
II.1 Sector Bancario Dominicano 2010-2016.....	26
II.2 Avances Tecnológicos y Gestión del Sector Bancario Dominicano	28

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

II.2.1 Seguridad en la Red	28
II.2.2 Productividad y Eficiencia en el Sector Bancario Dominicano	29
II.3 Barreras para el uso de la Banca Electrónica.....	31
II.4 Análisis FODA.....	33
III. TRABAJO DE CAMPO	36
III.1 Técnica de la Encuesta	35
III.1.1 Público Objetivo	35
III.1.2 Objetivos de la Encuesta.....	35
III.1.3 Planteamiento	35
III.2 Análisis de la Encuesta	38
III.3 Conclusiones de la Encuesta	44
III.4 Técnica de Grupo Focal.....	44
III.4.1 Público Objetivo	44
III.4.2 Objetivos	44
III.4.3 Integrantes Grupo Focal.....	44
III.4.4 Planteamiento	45
III.4.5 Conclusiones y Recomendaciones de la Entrevista Focal (Focus Group).....	48
III.4.5.1 Recomendaciones de la Entrevista Grupo Focal.....	49
IV. PLAN ESTRATÉGICO	50
IV.1 Plan Estratégico para Mejorar la Calidad de los Servicios Electrónicos del Banco Nueva Era en la República Dominicana	50
IV.2 Justificación de la Propuesta	51
IV.3 Objetivos de la Propuesta.....	51
IV.4 Estrategias de la Propuesta.....	52
IV.5 Desarrollo de las Estrategias y sus Tácticas.....	52
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	57

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1	37
Gráfico #2	38
Gráfico #3	39
Gráfico #4	41

INTRODUCCIÓN

La tecnología es fundamental en todos los aspectos de nuestras vidas, puesto que se trata de poner en práctica los avances científicos, con la finalidad de simplificar los procedimientos y hacer cómoda y rápida la vida cotidiana de las personas alrededor del mundo.

Por esta razón el mundo financiero es, sin duda, uno de los espacios en donde los avances tecnológicos se han hecho notar, beneficiando a millones de usuarios a través del tiempo, al facilitar las operaciones en línea y la reducción de los costos de los servicios.

En la actualidad las empresas que componen el sistema financiero requieren tener eficaces infraestructuras tecnológicas para poder ofrecer a sus clientes todos sus servicios de manera adecuada. En este sentido, el uso de la banca electrónica es una herramienta que provee a los clientes servicios que ofrecen accesibilidad a sus cuentas, rapidez y seguridad.

La intención de la tecnología financiera sigue siendo lo mismo desde el año 2000, con los inicios de la banca electrónica y gracias al desarrollo del internet, la accesibilidad cuenta con diversos matices, que son posibles gracias al desarrollo de nuevos sistemas electrónicos y de comunicaciones, los usuarios de servicios financieros han podido disfrutar de la comodidad de realizar diversas operaciones desde sus hogares, lugares de trabajo, plazas y otras sin la necesidad de trasladarse al banco o de sujetarse a sus horarios.

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

En este trabajo se investiga sobre los aportes que ofrece la tecnología y su impacto en el mejoramiento de la calidad de los procesos financieros, así como las deficiencias que afectan en los servicios financieros la banca electrónica, los retos que presenta la banca en la República Dominicana y la importancia para las instituciones financieras en invertir recursos en modernizar e innovar en sus plataformas tecnología.

Se tiene como fin dar respuestas a los objetivos principales propuestos, los cuales son elaborar una propuesta orientada a mejorar la calidad de los servicios de la banca electrónica del Banco Nueva Era en la República Dominicana.

El trabajo será realizado mediante una investigación documental. Las fuentes de información que nos servirán de base en la recolección de los datos serán obtenidas a través de diferentes publicaciones, trabajos anteriores de otros autores, libros de referencia, revistas y blogs en internet relacionado con el tema en cuestión. La importancia del mismo radica en que el mismo director del INDOTEL en publicaciones recientes sugirió “nuevas formas de pensar, gran inversión en banda ancha” y “la construcción de una nueva relación entre el Estado, el empresariado y la sociedad” para el desarrollo tecnológico en la República Dominicana.

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

I.1 Descripción.

Los avances tecnológicos con los que contamos hoy en día, inducen al sector bancario a mantenerse en constante renovación y actualización, generando esto un aumento en la competitividad entre las empresas de este sector, quienes se esmeran en ofrecer un valor agregado a los servicios ofrecidos para asegurar la fidelidad de sus clientes.

Los avances tecnológicos por lo general significan que las tareas se terminen más rápido y de manera más eficiente, lo cual se traduce en una mayor productividad. Cuando una organización utiliza la tecnología adecuada, se reduce el número de horas que necesitan ser trabajadas, lo que aumenta los beneficios para la organización y mejora la calidad de productos y servicios entregados al cliente interno y en consecuencia también al cliente final.

El Banco La Nueva Era tiene en el mercado dominicano 35 años, este a su vez está posicionado como un importante banco del país, cuenta con más de 130 red de sucursales en todo el territorio nacional, en los últimos años se han realizado grandes inversiones para mejorar cada día más la calidad de sus procesos internos.

Las instituciones financieras que no adopten esta filosofía de innovación corren el riesgo de volverse obsoletas, perder clientes actuales y no ser reconocidas por clientes potenciales; lo cual afecta directamente a la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas que compiten en este ramo, que es uno de los más importantes en la República Dominicana.

I.2 Formulación y Sistematización de la Investigación

Las siguientes preguntas de investigación sirven como guía para la realización de este estudio:

1. ¿Cuáles son las deficiencias de los servicios financieros que afectan la Banca Electrónica?.
2. ¿Cómo impactan los avances de la tecnología en la creación de nuevos servicios financieros ofrecidos a través del internet?.
3. ¿Cómo el sector financiero puede mejorar la calidad de los servicios existentes y cuáles son los retos que presenta la banca en la República Dominicana?
4. ¿Cómo la tecnología promueven el crecimiento económico y contribuyen a la estabilidad de la economía de la República Dominicana?
5. ¿Cuál es la importancia para el Banco Nueva Era al invertir recursos en un moderno e innovador departamento de tecnología?

I.2.1 Hipótesis

- La ausencia de un departamento de tecnología innovador afecta significativamente las transformaciones de los procesos bancarios internos y externos en los bancos de la República Dominicana.

1.2.1.1 Variable Independiente.

- Falta de un departamento de tecnología vanguardista.
- Deficiencia en la mejora continua de la calidad mantiene desactualizados de los procesos.

1.2.1.2 Variable dependiente.

- Desactualización de la plataforma tecnológica afecta los procesos en los servicios financieros, y esto a su vez, a los usuarios internos y externos.
- Deficiencia en la frecuencia en la que se realizan las actualizaciones tecnológicas, afecta el desarrollo de los procesos.

1.2.1.3 Indicadores variable Independientes.

- Deficiente asignación de recursos destinados a la automatización de los procesos manuales.
- Poca visión innovadora y modernista de los procesos internos y externos.

1.2.1.4 Indicadores variable dependientes.

- Poca participación de mercado, debido a constantes cambios y novedosos avances de la tecnología por parte de la competencia.

1.3 Delimitación

El uso de las tecnologías ha sido parte fundamental para el desarrollo de la humanidad durante toda su historia, realizando grandes aportes y beneficios. Su papel principal es el de crear mejores herramientas útiles para simplificar el ahorro de tiempo y esfuerzos de trabajo. Esto a su vez, la convierte en una actividad dinámica.

Asimismo, el sector financiero está sumergido en un constante período de cambios. Los modelos de negocios tradicionales están siendo transformados por las nuevas tecnologías, las cuales permiten encontrar nuevos nichos de mercados, optimizar su estructura de costos y mejorar la calidad de los procesos. En tal sentido, este trabajo abarcará los servicios electrónicos ofrecidos por el sector financiero tales como: La banca electrónica: cajeros electrónicos, teléfono y otras redes de comunicación; la banca por internet o en línea: mediante el uso de una conexión a la red internet y la banca virtual; sin presencia física en el Banco La Nueva Era de la República Dominicana, en el primer trimestre del año 2016.

II. Objetivos

I.4.1 Objetivos Generales:

- Elaborar una propuesta orientada a mejorar la calidad de los servicios de la Banca Electrónica del Banco Nueva Era en la República Dominicana.

I.4.2 Objetivos Específicos:

- Identificar las deficiencias de los servicios financieros que afectan la banca electrónica en la República Dominicana.
- Conocer el impacto que provoca la tecnología en la creación de nuevos servicios financieros ofrecidos a través del internet.
- Analizar los factores que en el sector financiero puede mejorar la calidad de los servicios existentes, así como los retos que presenta la banca electrónica en la República Dominicana.
- Identificar los avances de la tecnología que promueven el crecimiento y la estabilidad económica de la República Dominicana.
- Fundamentar las razones por la cual es importante para el Banco Nueva Era invertir recursos en un moderno e innovador departamento de tecnología.

1.5 Justificación

Las empresas que componen el sistema financiero requieren tener una avanzada infraestructura tecnológica para poder ofrecer a sus clientes todos sus servicios de manera adecuada.

Estas instituciones tratan de proteger y retener su portafolio de clientes, a la vez que compiten por la adquisición de nuevos negocios, debido a que las necesidades en este sector están cambiando vertiginosamente, haciéndose cada vez más exigentes. Esta dinámica se distingue por su marcada y agresiva competitividad. Para permanecer en este mercado se requiere proveer al cliente del mejor servicio y al menor costo, lo cual demanda confiabilidad, disponibilidad, agilidad y sobretodo calidad.

Las telecomunicaciones son herramientas que facilitan a los usuarios la manera de realizar múltiples operaciones desde indistintos lugares, sin la necesidad de trasladarse o sujetarse a horarios, permitiéndoles a los mismos desarrollar sus actividades diarias con mayor eficiencia al menor de los costos.

Hoy en día, el uso de la banca electrónica provee a los clientes de ciertos servicios tales como accesibilidad a sus cuentas, rapidez y seguridad de mover su dinero entre diferentes cuentas, realizar pagos o solicitar otros servicios complementarios. Entre otras ventajas de utilizar este canal está el valioso aporte en la mejora de la calidad en el servicio al cliente, reducción de tiempo en la entrega de productos y servicios. Por tal razón las instituciones financieras buscan de manera continua, los mecanismos adecuados para acercarse a los clientes, generan la confianza requerida para que estos elijan sus productos y servicios.

También estas plataformas tecnológicas permiten realizar múltiples operaciones en el marco global sin la necesidad de trasladarse fuera del país, aportando a la competitividad de las empresas locales y al crecimiento continuo de la República Dominicana en aguas internacionales. Por tales razones consideramos de gran relevancia profundizar sobre estos canales y es donde radica nuestro interés en el tema.

1.6 Marco Teórico

I.6.1 Antecedentes Teóricos

Las innovaciones tecnológicas constituyen una de las principales causas de cambio y adaptación del sistema financiero en las últimas décadas, así mismo el nuevo entorno competitivo ha constituido un elemento de cambio estructural y un factor estratégico clave.

Los avances continuos en las tecnologías de la información contribuyen al crecimiento, estabilidad y eficiencia de la banca y, por tanto, a la consecución de objetivos estratégicos, tales como reducción de costos, agilidad de funcionamiento e innovación de productos o servicios (Rincón, 1994, p. 144). Además, alteran continuamente los procesos y productos permitiendo una expansión temporal y geográfica del servicio a los clientes. En este sentido, Valle (2000, p. 21) afirma que “el sistema bancario avanza en el camino imparable de convertirse en un sistema de prestación de servicios de información, sin limitación espacial”.

Es por lo que las entidades financieras se van caracterizando progresivamente por apoyar sus servicios cada vez menos en soportes físicos, realizan fuertes inversiones en nuevas tecnologías y en el desarrollo de canales de distribución alternativos a la red de sucursales.

Aunque proverbialmente las empresas financieras han estado en competición, especialmente en el segmento minorista, a través de las sucursales, en los últimos años los avances tecnológicos en materia de telecomunicaciones, han permitido la puesta en marcha de nuevos canales de distribución que están reduciendo la importancia relativa de la distancia física a la oficina bancaria.

Según diversos estudios, entre las ventajas de la banca por internet, se destacan la disponibilidad, la comodidad y la rapidez, y entre los inconvenientes, se señalan la falta de servicio personalizado y la falta de seguridad (Badia, 2002, p. 142). Los mismos ponen de manifiesto que la red se utiliza mayoritariamente para operaciones gratuitas de consultas y ocio en las que no hay que aportar información personal, siendo menor el porcentaje de usuarios que llevan a cabo transacciones reales y comerciales (Delgado y Nieto, 2002, p. 89; Badia, 2002, pp. 106 y 107).

La flexibilidad tecnológica puede buscarse interna o externamente, por tanto, las entidades financieras se ven en el dilema de implicarse en la producción de su tecnología o externalizar la actividad de producción y mantenimiento de la misma, de esta forma adquiriendo en el exterior todas aquellas tareas que no siendo específicas de la actividad bancaria requieren una especialización que no se posee internamente.

Aunque en diversos estudios se ha propuesto la existencia de correlación positiva entre el tamaño del negocio y la capacidad de innovación, basado en que las grandes empresas tienen el tiempo y los recursos suficientes para explorar las consecuencias de las nuevas tecnologías, los resultados empíricos demuestran que en caso de existir esa correlación es insignificante (Mols, 2001, pp. 672 y 678).

En el caso de las entidades pequeñas y medianas, que en teoría son las que disponen de menos recursos para la realización de tales inversiones, los fuertes desembolsos requeridos para acceder a las nuevas tecnologías de la información no representan barreras de entrada infranqueables, ya que cada vez recurren más a la subcontratación de sistemas.

Por último, el estrechamiento de los márgenes y el intento de reducción de los costos de explotación generan la externalización de parte de los servicios y actividades que implican compromisos permanentes con repercusión en los costos, permitiendo cambiar unos costos fijos cuantiosos por otros variables más competitivos.

I.6.2 Antecedentes Históricos

La banca electrónica, o “e-banking”, ha recibido un empuje extraordinario en los últimos años en la República Dominicana. La banca múltiple (todavía conocida como banca comercial) y las asociaciones de ahorro y crédito han dispuesto para sus clientes una variedad enorme de servicios a través de sus respectivas páginas de internet, donde los clientes pueden desde revisar los balances de cuentas, pagar sus tarjetas de crédito, transferir fondos entre cuentas e incluso pagar sus servicios.

La disponibilidad de esta modalidad de transacción desde cualquier computadora o teléfono móvil la convierte en la forma más versátil de realizar operaciones financieras, ya que ahorra el tiempo que puede tomar realizarlas en persona.

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

En la actualidad instituciones públicas y privadas optan cada vez más por realizar sus pagos vía tarjeta de débito, que no es más que una cuenta corriente o de ahorro adscrita a la nómina de la compañía donde la misma deposita con la frecuencia acordada la cantidad de dinero que se le paga al empleado.

Según estadísticas del Banco Central, durante el año 2010 las operaciones electrónicas en su conjunto alcanzaron la suma de RD\$516,367 millones, lo que hasta el momento representa el pico anual más alto en operaciones de este tipo, en una espiral ascendente desde el 2005. En el año 2011 registró un leve descenso, con un total de RD\$503,052 millones.

Es cada vez más inusual en un día normal toparse con una fila de personas para cualquier operación, lo que revela que cantidades cada vez mayores optan por la modalidad virtual. Pero no solamente se pueden realizar estas operaciones a través de una computadora. Los teléfonos celulares, sobre todo los denominados teléfonos inteligentes, que en la República Dominicana están prácticamente en todas partes, ya son un medio para el manejo de las finanzas, especialmente popular entre la juventud de clase media hacia arriba. Según las estadísticas del Banco Central, durante el año 2011 estos pagos vía teléfono móvil llegaron a los RD\$201 millones.

I.6.3 Marco Conceptual

I.6.3.1 Evolución de la Banca en la República Dominicana

Los inicios de la banca en la República Dominicana abarca prácticamente la primera mitad del siglo XX. Durante estos años el país no disponía de una moneda nacional, circulando principalmente el dólar de los Estados Unidos. Los desarreglos financieros de los últimos gobiernos dominicanos de finales del siglo XIX dieron lugar a intensas crisis económicas.

La primera institución bancaria que se estableció en la República Dominicana fue el Banco Nacional de Santo Domingo, creado en virtud de una concesión otorgada por el Presidente Buenaventura Báez, en julio de 1869, a favor de la firma norteamericana Prince & Hollister de New York. Dicha concesión contemplaba la creación de un banco de emisión, descuento, cambio, depósito e hipotecas. Su atribución principal consistía en la capacidad que le fue otorgada de emitir billetes nacionales con la obligación de convertirlos, a la vista, en monedas de oro o plata acuñadas. Inició sus operaciones el 1ro de enero de 1870 pero cerró cuatro meses más tarde, en mayo de 1870, debido a la precaria situación económica de la época y a la falta de cultura bancaria entre la población.

En 1909 el presidente Ramón Cáceres promulga la primera Ley sobre Instituciones Bancarias, Ley No. 4911, donde se establecen regulaciones específicas para Bancos Hipotecarios, Emisores y Refaccionarios. Al amparo de esta ley fueron autorizados a operar todos los bancos, nacionales y extranjeros, hasta 1947. Para el año 1912 se establece en el país el primer banco extranjero; The Royal Bank of Canada. También el Banco Nacional Jarvis es autorizado a operar.

A partir del 5 de febrero de 1917, The National City Bank abre sus puertas al público, a través de su subsidiaria, la International Bank Corporation. En 1918 el Banco Territorial y Agrícola de San Juan de Puerto Rico es autorizado a operar. En 1920 inició sus operaciones The Bank of Nova Scotia, como institución bancaria privada de capital extranjero. En 1926 opera el Nacional City Bank, que, mediante su subsidiaria en el país, la International Bank Corporation, había estado manejando los fondos del Estado. En 1928 se instala el primer banco de inversionistas locales. La Compañía Bancaria Nacional fue la primera entidad de capital nacional que recibió depósitos del público y realizó operaciones crediticias, pero debido al régimen de Trujillo, este banco tuvo que detener sus operaciones.

Un evento culminante (que sirvió de preámbulo a la Reforma Monetaria y Bancaria del 1947), lo constituyó la Ley 1259, de fecha 21 de febrero de 1937, mediante la cual se creó la nueva moneda metálica dominicana, que sacó de circulación las monedas metálicas existentes, tanto nacionales como extranjeras, con excepción de la especie nacional de medio centavo. Mediante la respectiva Ley se instituyeron cinco designaciones metálicas, siguiendo el patrón norteamericano, y otras disposiciones, entre ellas, la continuación en circulación de los billetes en dólares de los Estados Unidos.

Originalmente la Ley 1259, contemplaba la emisión del Peso de Plata, de igual valor al dólar oro de los Estados Unidos de América, junto con las otras monedas que fueron puestas en circulación, no fue sino hasta el año 1939 que se produjo la primera acuñación del Peso de Plata, cuando se ordenó una emisión de 15,000 piezas. La Ley 1259, estableció una serie de normas que regían la circulación de las nuevas monedas de plata de las denominaciones de 50, 25 y 10

centavos; 5 centavos de níquel y de 1 centavo de cobre (que se denominó popularmente como “palmita”)

En el año 1941 el gobierno dominicano adquiere el National City Bank, naciendo de esta manera, el 24 de octubre, el Banco de Reservas de la República Dominicana, como depositario de las rentas fiscales. En 1945 Mediante la Ley No.908 del 1ro de junio de este año, se creó el Banco Agrícola e Hipotecario de la República Dominicana.

El 10 de enero de 1947 fue proclamado un nuevo texto constitucional que derogó la prohibición que pesaba en contra del Estado dominicano de emitir papel moneda.

Subsanada esta situación y estando el gobierno en el disfrute de una gran confianza pública, por el hecho de haber saldado recientemente la deuda externa y por estar la moneda dominicana a la par con el dólar norteamericano, el Estado dominicano decide crear el Banco Central de la República Dominicana, mediante la Ley 1529, del 9 de octubre de 1947, inspirado, además, por un movimiento mundial de post guerra (II GM) que promovía la recuperación financiera, el desarrollo y el fortalecimiento institucional de los países, a través de la creación de sus bancos centrales, entre otras medidas.

Este año también nace la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, en virtud de la referida Ley General de Bancos No. 1530, con lo que se establecen los mecanismos para la supervisión y regulación del naciente Sistema Financiero Dominicano.

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

En 1949 es fundado con capital nacional el Banco de Crédito y Ahorros y en 1962 se establecen en el país dos instituciones privadas de capital extranjero, The First National City Bank, fundado el 3 de mayo, y The Chase Manhattan Bank, fundado el 8 de mayo. Mediante la Ley No.5894 del 12 de mayo de 1962, fue creado el Banco Nacional de la Vivienda (BNV), y con la Ley 5909 del 19 de mayo de este año, fue creada la Corporación de Fomento Industrial, ambos, intermediarios financieros no monetarios.

Es creado mediante la Ley No.31 del 25 de octubre de 196, el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP). En 1964 inicia sus operaciones el 2 de enero el Banco Popular Dominicano, habiendo sido fundado el 23 de agosto del año anterior. En 1965 La Ley 1530 que había dado origen a la Superintendencia de Bancos es sustituida por la Ley General de Bancos No. 708 del 14 de abril del 1965, donde se pone a cargo de esta institución la aplicación y administración del régimen legal de los bancos, bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Finanzas.

El 27 de octubre de 1972 es fundado el Banco de los Trabajadores, institución oficial con capital mixto y un año después es fundado el Banco de Santo Domingo. La Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana, Inc. se constituyó el 15 de enero de 1979, siendo su primer presidente el Señor Alejandro Grullón. El 28 de noviembre de 1980 es fundado el Banco Nacional de Crédito (Bancrédito), iniciando sus operaciones el 26 de octubre del 1981. El Banco Universal fue fundado el 16 de diciembre de 1982 y abrió sus puertas al público el 13 de junio del siguiente año. El 3 de diciembre de 1984 el Banco de Boston Dominicano (fundado en 1974) empezó a operar bajo la denominación de Banco Dominicano del Progreso.

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

El Banco Fiduciario Dominicano, fundado el 20 de octubre del 1983, inició sus operaciones el 22 de enero de este año, y el 13 de mayo de 1986 empezó a operar bajo la denominación de Banco Gerencial & Fiduciario. El Banco Mercantil abrió sus puertas al público el 18 de septiembre de 1985, el Banco BHD inicio sus operaciones como banco comercial el 18 de octubre y el Banco Antillano inició operaciones el 11 de noviembre de este mismo año.

El 27 de enero de 1986, el Banco de Santander Dominicano (en operaciones desde 1977) empezó a operar bajo la denominación de Banco Español. El 5 de septiembre inicia sus operaciones el Banco Dominicano del Caribe, el Banco Intercontinental (Baninter) abre sus puertas al público el 10 de noviembre de ese mismo año.

El 22 de septiembre de 1994 la Junta Monetaria dictó la Resolución cuyo dispositivo expresa que "... los bancos autorizados a ofrecer servicios múltiples bancarios podrán captar recursos en dólares (US\$) y en cualquier otra moneda extranjera libremente convertible, previamente aprobada por la Junta Monetaria.

El Banco Osaka inició sus operaciones el 5 de julio de 1995 como banco de servicios múltiples. En el año 1999 el Banco Santa Cruz es autorizado a operar como banco de servicios múltiples. El 29 de noviembre de 2001 el Banco BDI es fundado como banco de servicios múltiples. Un año después, el 4 de abril es fundado el Banco Profesional como banco de servicios múltiples y el 25 de octubre el Banco Vimenca inicia sus operaciones.

En 2003 el Banco Mercantil se había fusionado por absorción con el Banco Global y fue autorizado a operar con el nombre de Republic Bank el 6 de octubre de este año. El 13 de noviembre del mismo año, el Banco Nacional de Crédito recibe la autorización para cambiar de nombre, por lo que empieza a operar bajo la denominación de Banco Múltiple León.

Asimismo, en el 2004 el 23 de agosto, el Banco Comercial Santiago recibe la autorización para cambiar de nombre al de Banco Múltiple Caribe Internacional y el 29 de diciembre, se autoriza al Banco Múltiple León la fusión por absorción del Banco Profesional.

En 2006 el Banco López de Haro se convirtió en banco de servicios múltiples y el 13 de agosto de 2009 el Banco Múltiple de las Américas, Bancamérica, es fundado, al igual que el Banco Múltiple Promérica el 17 de diciembre del mismo año. En 2010 el Banesco Banco Múltiple es autorizado a operar e inicia sus operaciones en el mes de abril del año siguiente.

I.6.3.1 Banca Electrónica

Banca virtual, banca en línea, e-banking o banca electrónica, son algunos de los nombres que recibe esta modalidad de la banca, a la que se puede acceder mediante el internet. Pueden ser entidades con sucursales físicas o que sólo operan a distancia (mediante internet o por teléfono).

La banca electrónica es el tipo de banca que se realiza por medios electrónicos como puede ser cajeros electrónicos, teléfono y otras redes de comunicación. Tradicionalmente, este término ha sido atribuido a la banca por internet o banca online. Comprende todas aquellas herramientas que ofrecen una

entidad bancaria para que sus clientes realicen sus operaciones a través de la computadora utilizando una conexión de la red internet.

Es de fundamental importancia para los bancos comerciales, si se busca ser empresas rentables a largo plazo. Desarrollar sistemas de banca electrónica que ayuden a reducir sus costos operativos y que generen ingresos razonables. La competencia que ahora enfrentan los bancos comerciales tradicionales radica en la implementación de servicios a través banca electrónica. La única forma de enfrentar esa competencia es generando ventajas competitivas y desarrollando tecnologías innovadoras que les permitan ofrecer conforme a las necesidades de sus clientes productos y servicios eficientes.

I.6.3.2 Ventajas y Desventajas

La banca en línea ofrece una serie de ventajas que permiten crear valor, entre los que mencionamos:

- Comodidad en los servicios al realizar transacciones las 24 horas al día, los 7 días a la semana, desde cualquier lugar.
- Acceso global.
- Ahorro de tiempo
- Ahorro en los costos para el banco que pueden o deben repercutir en el cliente.
- Más barato que el teléfono
- Transparencia en la información.
- Capacidad de elección de los clientes.
- Oferta de productos y servicios personalizados.

Sin embargo, se han identificado algunos inconvenientes que inhiben la óptima adopción de la banca en línea, como son:

- Preocupación por la seguridad (virus, piratas, etc.) de la información personal y confidencial.
- Intangibilidad y separación física entre el cliente y el banco.
- Limitaciones en algunos servicios y burocracia fuera de línea.
- Poca información sobre el uso de los servicios ofrecidos y de habilidades tecnológicas de los usuarios.
- Baja penetración de internet en algunas zonas rurales o países en vías de desarrollo.

I.6.3.3 Procedimientos y Medidas de Seguridad

Regularmente para operar los usuarios se registran con sus datos y una clave o un certificado digital. Entre otras medidas de seguridad podemos señalar:

- ✓ Uso de conexiones con cifrado fuerte.
- ✓ Resguardo de la contraseña en un lugar seguro o más recomendable es memorizarla.
- ✓ Usualmente existen métodos para su recuperación, si se olvida.
- ✓ Para la activación se pueden solicitar algunos datos de seguridad, para disminuir los riesgos.
- ✓ Los navegadores pueden almacenar información del formulario de ingreso en el sitio de la banca en línea. Existe riesgo de que se pueda ver esta información.

Además, es recomendable no guardar las cookies del banco, ya que si el servidor las reconoce, puede rellenar ciertos datos del formulario automáticamente. Si no se utiliza un ordenador de confianza, puede tener instalado un programa que capture las teclas pulsadas del teclado. Como medida

de seguridad adicional, se puede introducir la contraseña pulsando unos botones mediante el ratón. Es más difícil averiguar el número pulsado a partir de la posición del ratón y más aún si los botones cambian de posición cada vez que se solicita autenticación.

I.6.3.4 Dispositivos Móviles y la Banca

Los usuarios de dispositivos móviles que quieran mantener al día sus finanzas lo tienen muy fácil con las nuevas aplicaciones que ofrecen teléfonos móviles y tabletas. En tal sentido, las entidades bancarias también tienen sus propias aplicaciones móviles. Bajo una interfaz sencilla y fácil de utilizar disponen de las mismas funcionalidades que pueden encontrar sus clientes a través de la banca en línea tradicional: visualizar movimientos y recibos, operaciones con cuentas y tarjetas.

1.6.3.5 Riesgos de Operar en la Banca Electrónica

Si bien la banca por internet ofrece ventajas importantes en materia de comodidad de acceso a los servicios, existen algunos riesgos asociados a su uso. Entre ellos podemos mencionar:

- Si una persona conoce las claves personales de otra puede ingresar a las cuentas bancarias y realizar operaciones.
- Si la computadora por la cual accedes a la banca electrónica es afectada por un virus, esto puede permitir el acceso a otras personas para realizar operaciones.
- Recibir un correo electrónico o email, que aparentemente fue enviado por tu entidad bancaria, pero que lo único que pretende es obtener los datos personales o claves de acceso a la con la que se opera. Esta modalidad es conocida como phishing.

- La computadora puede infectarse con programas espías (spyware) que recopilan información de las distintas actividades que realiza con la misma.

Para evitar estos riesgos es necesario considerar lo siguiente:

- Cambiar periódicamente las contraseñas de acceso al portal de banca electrónica de la entidad. Tratar de no utilizar códigos fáciles como fecha de nacimiento, el nombre de familiares y mascotas.
- No abrir, ni responder mails de personas desconocidas. En la mayoría de los casos este tipo de mails facilitan el acceso de virus y programas no deseados la computadora.
- No ingresar a sitios considerados inseguros.
- No dejar la sesión abierta por mucho tiempo.
- No acceder a sus cuentas desde computadoras públicas.

Siempre que el banco ofrezca la posibilidad, es recomendable utilizar el teclado virtual. Este es un mecanismo de seguridad que hace aparecer un teclado en la pantalla de tu computadora, en el cual se deben seleccionar las letras y números que conforman la clave de acceso.

1.7 Marco Contextual

Según el propósito de este estudio y para cumplir con el mismo, se escogerán dos (2) de las instituciones financieras con mejor posicionamiento de la República Dominicana, como muestra representativa del universo objeto de

estudio, compuesto por toda la banca comercial. Dichas instituciones son: Banco Popular Dominicano y Banco La Nueva Era, quienes poseen sus sedes principales en esta ciudad de Santo Domingo, el estudio se realiza en la misma localidad.

El Banco Popular cuenta con 43 años en el mercado dominicano, está posicionado como el segundo banco comercial más grande del país, posee una red de más de 147 sucursales en todo el territorio nacional. En los últimos años ha realizado importantes inversiones para mejoramiento de la calidad de sus procesos. Desde su fundación, el 23 de agosto de 1963, reflejó sus mayores compromisos empresariales, por un lado, democratización de los servicios bancarios para beneficio de amplios sectores de la población, privados de ellos por el predominio de la banca extranjera en el país.

En este sentido, una firme vocación de servicio social, que, junto a su singular rol de agente catalizador del progreso económico, le convertiría en el propulsor de importantes transformaciones en las condiciones de vida. Hoy, el Banco Comunitario No.2 cuenta con más de 5,000 empleados y más de 200 sucursales en todo el país.

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

El Banco Nueva Era, entidad de intermediación financiera supervisada por la Superintendencia de Banco de la República Dominicana, fundado el 24 de julio de 1972 bajo la dirección de un grupo de empresarios con una gran perspectiva sobre la banca.

A través de más de cuatro décadas de historia, ha sido precursor en el sector financiero local: desde promover cambios en el sistema financiero nacional participando activamente en el proceso de reforma financiera de República Dominicana hasta ser pioneros en la implementación de un modelo de gobierno corporativo. Con visión vanguardista ha llegado a ser la entidad financiera nacional con mayor respaldo internacional.

Su desempeño financiero es robusto, resistente y consistente. En 2014, éste fue impulsado por el crecimiento sólido de la cartera de préstamos y márgenes amplios, lo que refleja el costo bajo de financiamiento del banco y la expansión crediticia hacia segmentos de márgenes más altos. Un enfoque claro en el control de costos, le permite registrar una eficiencia destacable comparada con la del promedio del mercado local.

1.8 Tipo De Investigación

I.8.1 Metodología Deductiva

Nuestra investigación se realizará mediante el método deductivo, el cual es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica y desciende de lo general a lo particular, es decir, que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares. Este método aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones.

Las fases del método deductivo son las siguientes:

1. Planteamiento del problema
2. Creación de hipótesis
3. Deducciones de consecuencias de la hipótesis
4. Contrastación: Refutada o aceptada

I.8.2 Técnica De Metodología Deductiva

Utilizaremos la técnica de grupo focal o (focus group), que es una técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un público. Consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador, investigador o analista; encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión.

El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes; esto no sería fácil de lograr con otros métodos. Además, comparados con la entrevista individual, los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo.

2 ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN

II.1 Sector Bancario Dominicano 2010-2016

Según estadísticas del Banco Central, durante el año 2010 las operaciones electrónicas en su conjunto alcanzaron la suma de 516,367 millones de pesos, lo que hasta el momento representa el pico anual más alto en operaciones de este tipo, en una espiral ascendente desde el 2005, en que se registraron operaciones por 92,481 millones de pesos. El pasado año 2011, no obstante, registró un leve descenso, con un total de 503,052 millones: 13,315 millones menos que el 2010. Hasta febrero del 2012 se han realizado transacciones por 84,717 millones de pesos por este moderno-sistema.

La tendencia a las interminables filas en los bancos puede que pronto sea cosa del pasado. Todavía los días de cobro las sucursales de los principales bancos comerciales se ven saturadas de personas en busca de realizar alguna transacción, mayoritariamente para retiros de efectivo; sin embargo, puede observarse que estas filas se vuelven cada vez más un fenómeno de esos días específicos. Es cada vez más inusual en un día normal toparse con una fila de personas para cualquier operación, lo que revela que cantidades cada vez mayores optan por la modalidad virtual, dado el escaso tiempo disponible para las personas que trabajan y producen.

Pero no solamente se podrán realizar estas operaciones a través de una computadora. Los teléfonos celulares, sobre todo los denominado teléfonos - inteligentes, (BlackBerry, iPhone, Android) que en la República Dominicana están prácticamente en todas partes, ya son un medio para el manejo de las finanzas, especialmente popular entre la juventud de clase media hacia arriba.

**PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA**

El Banco Popular Dominicano encabeza la carrera con este método, con la implementación del moderno sistema “tPago”. En el año 2010 la Corporación de Empresas Eléctricas Estatales habilitó un servicio parecido para los pagos de la facturación de electricidad a las Edes.

Según las estadísticas del Banco Central, durante el 2011 estos pagos vía teléfono móvil llegaron a los 201.8 millones de pesos y durante los dos meses que han transcurrido completos del 2012 ha registrado transacciones por 62.9 millones. Solo se tienen estadísticas de estos dos años en este renglón específico de las transacciones electrónicas.

Actualmente la banca dominicana ha crecido notablemente, gracias a la innovación y las estrategias el dinamismo comercial que han implementado las entidades financieras abarca desde los préstamos personales hasta periódicas ferias de automóviles con excelentes tasas de interés. Motivando a los clientes a obtener diversos créditos, invertir y ahorrar constantemente.

Innovación

Ponemos a tu disposición una oferta inteligente, moderna y con tecnología de clase mundial, para que tu experiencia de aceptar pagos con tarjetas y pagos móviles, sea completamente diferente.

- ✓ Soluciones especializadas por industrias
- ✓ Cierres automáticos de terminales
- ✓ Firma digital
- ✓ Integración de cajas registradoras
- ✓ Pagos móviles: aceptamos tPago en todas nuestras terminales
- ✓ Aceptación de las principales marcas a nivel mundial



II.2 Avances Tecnológicos y Gestión del Sector Bancario Dominicano

Según el informe mencionado, en nuestro país el porcentaje de internautas alcanza el 60% de la población y un 44% de hogares se conecta a la red, los datos no superan la media ciudad en comparación con las localidades rurales. En el 55% de los casos se utiliza banda ancha para conectarse. Parece, no obstante, que de todos los servicios que se utilizan en Internet el uso de la banca electrónica es uno de los más implantados con un ritmo de crecimiento sostenido en el tiempo y parece reforzar el hecho de que las entidades financieras dominicanas ofrecen un servicio de “calidad” aceptado por los usuarios.

Las entidades que aún presentan limitantes de calidad en el uso de la banca electrónica son la mayoría en el país y solo el Banco Popular presenta una estructura tecnológica innovadora que cumple las expectativas y satisface oportunamente las necesidades de los clientes cibernautas que utilizan la banca electrónica en el 80% de los casos y evitan casi en su totalidad asistir a una sucursal bancaria.

II.2.1 Seguridad en la Red

No por eso dejan de existir las personas tradicionales, que prefieren ir al banco personalmente a realizar sus transacciones. Por lo general son personas de formación más clásica y tradicional, que prefieren la forma a la que están acostumbradas y que muestran cierta resistencia hacia la tecnología. Al estar basado en un sistema virtual, donde no hay ningún contacto físico ni con el dinero ni con las instituciones con las que se hace, esta resistencia es comprensible y o está del todo infundada, ya que lo cierto es que los riesgos existen, hasta con la más sofisticada de las tecnologías-disponibles.

La Superintendencia de Bancos en su portal electrónico explica: “Desafortunadamente, también la delincuencia se desarrolla, y se encarga de crear tecnología para fines inmorales, como lo son el robo y la estafa. Es por esto que tanto las Entidades de Intermediación Financiera como sus clientes deben estar alerta a este tipo de riesgos”.

En general, ninguna entidad financiera solicita información confidencial del cliente que guarden relación con números secretos de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, nombres de familiares cercanos ni claves de acceso a servicios ofrecidos por Internet o cualquier otro canal de distribución de productos. Esto podría ser un fraude llamado “Phishing”, que consiste en pedir al usuario que confirme datos personales y contraseñas para “actualizarlas”. Una vez obtenida la información, el estafador informático podrá campear a sus anchas con las informaciones financieras de la víctima.

II.2.2 Productividad y Eficiencia en el Sector Bancario Dominicano

La Banca es uno de los sectores que más apuesta por la dinamización de este servicio entre sus clientes siendo el sector que más invierte anualmente en el desarrollo de tecnologías de la información habiendo alcanzado excelentes números en el 2009 según se indica en el informe del Banco Central Dominicano.

El banco que representa mayor productividad y eficiencia en la República Dominicana es el Banco Popular. La revista financiera LatinFinance, una de las publicaciones sobre las actividades bancarias y financieras en América

Latina, reconoció por cuarta ocasión al Banco Popular como el "Mejor Banco del Año 2013, 2014 y 2015" en la República Dominicana.

El galardón, que es fruto del análisis realizado por los editores de LatinFinance, quienes evalúan la excelencia de los bancos que componen los sistemas financieros en la región de América Latina y el Caribe, fue entregado anteriormente a la entidad bancaria dominicana en 2009, 2011 y 2012. Además, en 2007, la revista nombró al Popular como la "Mejor Institución Financiera de la región del Caribe".

Para otorgar este reconocimiento, World Finance ha evaluado el desempeño interno y externo de la entidad, comparándolo con las mejores prácticas financieras del mundo, así como la variedad y la claridad de los productos y servicios financieros que ofrece, el crecimiento de sus ventas y de la cartera de clientes, las plataformas de acceso y su estrategia de competencia.

En un comunicado, la revista explica que los premios están diseñados para proporcionar un exhaustivo análisis, concediendo el reconocimiento en cada país participante a las instituciones financieras que por su ejecución dominan el mercado bancario, seleccionando a las entidades más sobresalientes por país y por región, de acuerdo a cuatro categorías: mejor grupo bancario, mejor banco privado, mejor banco de inversión y mejor banco comercial.

La revista londinense subraya, además, la importancia que tienen los clientes de los sistemas financieros en cada país como fuente directa de información, a quienes además se les otorga la potestad de poder sugerir nuevos candidatos y señalar mercados en crecimiento.

“El panel ha sido cuidadoso para evitar el riesgo de sesgo hacia criterios tales como la profundidad de la práctica y el tamaño de la empresa, con el fin de obtener una visión de las diferentes geografías y nichos. Reconocemos los

participantes más pequeños del mercado, así como la adaptación de las empresas más grandes a modelos internacionales”, cita el documento.

BENCHMARKING-BANCA ELECTRÓNICA DEL BANCO LA NUEVA ERA

BANCA ELECTRÓNICA	Banco Colonial	Banco La Nueva Era
Seguridad	😊	😊
Rapidez	😊	😞
Accesibilidad	😊	😞
Diversidad de servicios	😊	😞
Portabilidad	😊	😊

II.3 Barreras para el uso de la Banca Electrónica

La República Dominicana aún presenta poco consumo de internet en las poblaciones rurales, para estos todavía este tipo de transacciones son un tabú y utilizar este mecanismo representa un riesgo de perder su dinero o sienten temor de no tener un comprobante físico sellado y firmado que garantice que la operación se realizó. Estas localidades locales no solo presentan resiliencia, también existe la limitante de buenas antenas o señal digital que distribuya internet fuera de las ciudades importantes del país. Además, la utilización de la banca electrónica por los clientes no está exenta de riesgos, aunque existen muchos mecanismos para asegurar que las gestiones que se realizan por ella son totalmente seguras.

Existen otras barreras de entrada que exigen todavía un esfuerzo de información, comunicación y de promoción del servicio entre los clientes. Entre estas limitaciones se podrían mencionar:

- Los clientes de las poblaciones rurales son más reacios al uso de las nuevas tecnologías.
- Se identifican limitaciones referidas a la seguridad del servicio.
- Existe un gran desconocimiento de las posibilidades que este servicio ofrece.
- Se percibe que las tarifas no son diferenciadoras respecto a la realización de las operaciones en la sucursal.
- Se pueden resolver las necesidades mediante el uso de otros canales, principalmente la sucursal.
- La población rural se siente orientada y segura cuando acude a la sucursal.

Los programas de gestión de las empresas o ERP están perfectamente preparados para integrar la gestión del negocio con la banca electrónica aprovechando la conexión a Internet u otros protocolos como Editran o XRT. Pero aún la limitante del cambio cultural y la eficiencia de las telecomunicaciones delimitan el éxito total de este tipo de servicio.

Para la utilización de la banca electrónica lo más adecuado es solicitar información al gestor de la sucursal que está especializado en el uso de estos servicios y negociar con la entidad financiera las condiciones que se van a aplicar en el uso de los canales a distancia.

Ventajas e Inconvenientes	
Ventajas	Inconvenientes
Comodidad	Posibilidad de fraude
Ahorro económico	Falta de consejos e interacción con el personal
Facilita el control de las cuentas y la gestión del presupuesto	Hace falta manejar un ordenador y tener acceso a internet

II.4 Análisis FODA

El análisis FODA es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas como las debilidades y fortalezas, así como las externas tales como amenazas y oportunidades en una matriz cuadrada.

Esta metodología fue creada a principios de la década de los setenta y produjo una revolución en el campo de la estrategia empresarial. Su principal objetivo es determinar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

Es más bien, como si se tomara una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro.

FODA ESTRATÉGICO-TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL “BANCO LA NUEVA ERA”



	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tienen una buena base de datos de cada cliente. -Disponibilidad de recursos económicos y humanos. -Adecuado nivel de remuneraciones y beneficios. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de implementación adecuada para dar un buen servicio. -Personal capacitado en TI. -Poca investigación y desarrollo de nuevas tecnologías.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cambios políticos y sociales. -Gran demanda de adquisición de Banca Electrónica. -Desarrollo tecnológico. -Políticas Gubernamentales de inversión en nuevas tecnologías. 	FO	DO
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Situación o crisis económica. -La competencia. -Paradigmas de las localidades rurales. -Inestabilidad política por las elecciones. 	FA	DA

III. TRABAJO DE CAMPO

III.1 Técnica de la Encuesta

III.1.1 Público Objetivo

Se les aplicara una encuesta a personas de sexo masculino y femenino, usuarios del sector financiero con edades comprendidas entre 18 y 65 años.

III.1.2 Objetivos de la Encuesta

- Conocer las principales razones que afectan el servicio brindado por el sector financiero a través del internet.
- Conocer de los mismos usuarios oportunidades que brinden soluciones tendientes a mejorar la calidad de los servicios financieros existentes.

III.1.3 Planteamiento

1) Edad:

- a) 20 ó Menos_____
- b) 21-25_____
- c) 26-35_____
- d) 36-45_____
- e) 46-55_____
- f) 56 ó Más_____

2) Sexo:

a) Femenino ____

b) Masculino ____

3) Estado Civil

a) Casado ____

b) Soltero ____

4) Fuente ingresos:

a) Empleado asalariado ____

b) Independiente ____

c) Otras ____

5) Nivel salarial:

a) \$8,000 ó Menos ____

b) Entre \$8,001- \$15,000 ____

c) Entre \$15,001- \$25,000 ____

d) Entre \$35,001- \$45,000 ____

e) Entre \$45,001- \$55,000 ____

f) \$55,001- ó Más ____

6) Grado académico:

a) Básico ____

b) Secundario ____

c) Universitario ____

d) Otros ____

7) ¿Es usted usuario en alguna institución bancaria de servicios a través de internet?

a) Si ____

b) No ____

Si su respuesta es "No", finaliza de la encuesta.

8) ¿En aspectos tecnológicos, cual es el grado de innovación en cuanto a la calidad de estos servicios?

- a) Excelente
- b) Muy Bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Malo
- f) No sabe / No contesta

a) Con que frecuencia presenta usted dificultad al momento de utilizar esta herramienta?

- a) Ningunas veces
- b) Algunas veces
- c) Casi siempre
- d) Siempre

9) ¿Cuáles obstáculos le impiden utilizar estos servicios con efectividad?

10) Cuáles cambios o nuevas opciones de servicios le gustaría se incorporaran a este canal?

11) Cuáles otras nuevas opciones de servicios le gustaría se incorporaran a este canal?

III.2 Análisis de la Encuesta

Esta investigación se ha elaborado con informaciones obtenidas a través de un cuestionario realizado a usuarios de los servicios financieros de la República Dominicana, con edades comprendidas entre 21 y 69 años. Se ha estructurado principalmente con preguntas relacionadas con las principales razones que afectan el servicio financieros ofrecidos mediante el internet.

1) En aspectos tecnológicos, cual es el grado de innovación en cuanto a la calidad de estos servicios?

Ver gráfico No. 1

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	20%
Muy Bueno	24	44%
Bueno	16	30%
Malo	3	6%
Total	54	100%

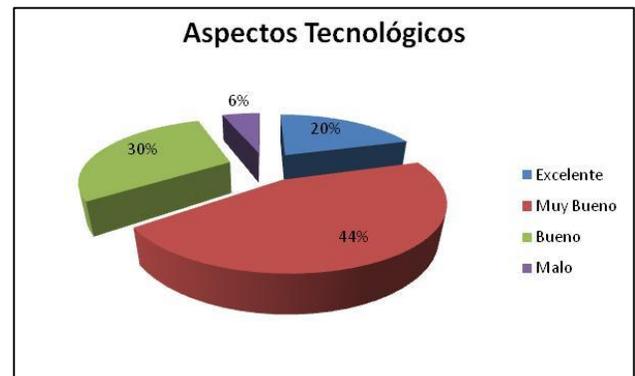
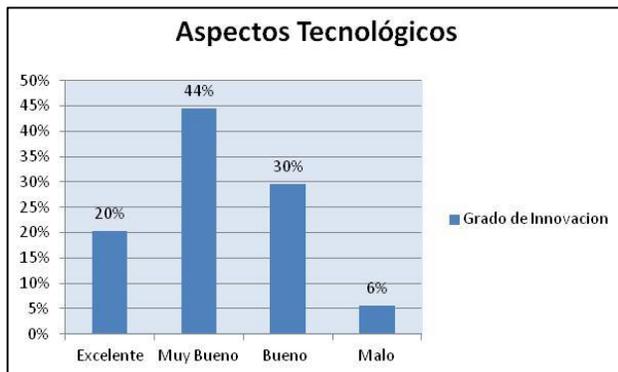


Gráfico No. 1-En asuntos tecnológicos, dos terceras partes de los encuestados perciben estos servicios buenos y muy buenos, estas respuestas vienen asociadas, debido a que el sector financiero se ha desarrollado en la generación de nuevas ideas, aportando de esta manera a la sistematización y mejora de estas herramientas.

2) Con que frecuencia presenta usted dificultad al momento de utilizar esta herramienta?

Ver gráfico No. 2

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Ningunas Veces	14	26%
Algunas Veces	37	69%
Casi Siempre	3	6%
Total	54	100%

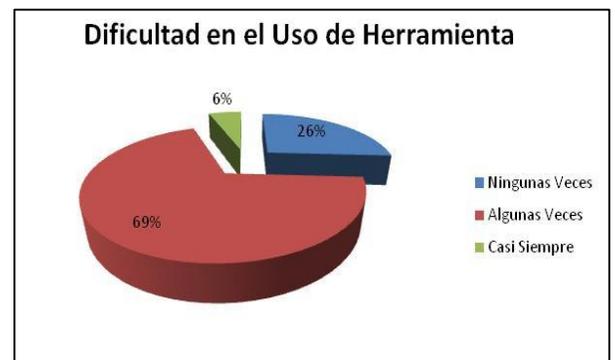


Grafico No. 2-La mayor parte de los encuestados respondieron que en algunas ocasiones han presentado dificultades durante el uso de los servicios financieros a través de la banca digital, esto a pesar de los grandes esfuerzos de los bancos comerciales por hacer de sus portales digitales, sitios de fácil acceso y uso y procuran orientar mejor a sus clientes y reducir el grado de complejidad.

3) Cuales obstáculos le impiden utilizar estos servicios con efectividad?

Ver gráfico No.3

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Lentitud en Sistema	14	26%
Fallas/Errores de Sistema	28	52%
Poca Información Pagina	9	17%
Cambio de Clave	3	6%
Total	54	100%

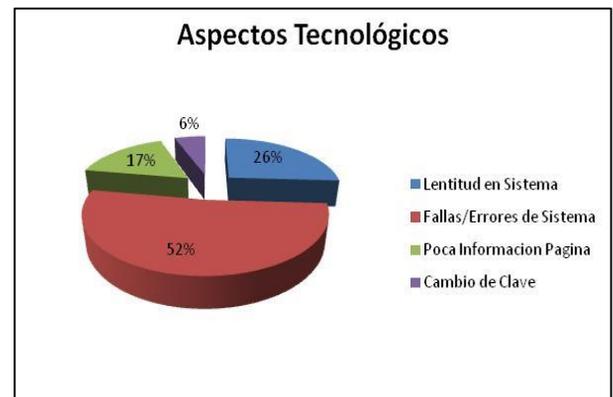


Grafico No. 3-Un gran número de los usuarios expresaron presentar contratiempos al utilizar estos servicios. Entre estos inconvenientes se destacan la lentitud, fallas y errores del sistema, pese a la gran cantidad de recursos que son invertidos en modernos e innovadores software. Expresaron, además, que estos portales carecen de suficiente información relacionada al uso de la misma, al igual que al momento de realizar cambios en las claves de acceso.

4) Cuáles cambios o nuevas opciones de servicios le gustaría se incorporaran a este canal?

Entre los cambios y mejoras que los usuarios encuestados desearían se incorporaran a este servicio, adicionales a los existentes, está que se permita consultar el nombre de la oficina en la cual se realice un depósito a cuenta, que mejore el tiempo de respuesta en las transferencias interbancarias, mayor seguridad de la página y que su uso sea más simple, además, más informaciones de productos y servicios que ofrece la institución, menos complejidad en el cambio de contraseña, se permita consultar los puntos acumulados por el uso de las tarjetas de crédito, mejorar la velocidad de carga de la página, realiza pago de multas, transferencias internacionales y pagos del colegios de sus hijos, así como poder agregar mensajes descriptivo en los pagos realizados a terceras personas.

5) En cuales de los siguientes aspectos considera usted estos servicios presentan oportunidad de mejoras?

Ver gráfico No. 4

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	8	15%
Satisfacción al Cliente	15	28%
Innovación	3	6%
Información de Productos y Servicios	28	52%
Total	54	100%



Grafico No. 5-De los usuarios encuestados, el 52% expreso que para mejorar los servicios financieros es necesario enfocar su atención en las informaciones de productos y servicios ofrecidos por los bancos, asimismo, el 28 % de los mismos han manifestados sentirse satisfechos con los servicios ofrecidos mediante este canal, aunque siempre existe la oportunidad de mejorar lo existente. Además, el 6% de estos usuarios perciben estos servicios como innovadores y a la vanguardia de la tecnología, siempre con ideas revolucionarias que contribuyen al fortalecimiento del sector bancario de la República Dominicana.

III.3 Conclusiones de la Encuesta

La banca es uno de los sectores que los usuarios más utilizan. Gracias al internet ha tomado más terreno en su avance hacia la transformación digital. Esta transformación debe comenzar desde dentro de la empresa si realmente quiere ser efectiva y girar su estrategia en torno hacia los clientes, ya que las instituciones financieras disponen de suficientes informaciones, que combinada y analizada adecuadamente resulta ser una fuente de valor para la empresa.

Resulta de vital importancia que estas empresas dispongan de los más novedosos avances de la tecnología, y que los usuarios así lo perciban al momento de utilizar estos servicios. Y que estas herramientas más que satisfacer las necesidades de los clientes, brinden soluciones.

Una de las principales preocupaciones por la que los usuarios experimentan en el uso de su internet banking es que a menudo va más lento de lo que ellos esperan. Esto puede deberse perfectamente a que existen páginas web que requieren una alta velocidad para funcionar bien, ya que tienen un montón de animaciones en Flash, banners y pop-ups que tardan mucho en cargar.

Esto pone de manifiesto una real necesidad de las empresas de este tipo para mejorar la calidad de sus procesos. En los últimos años, las entidades están haciendo grandes esfuerzos para ofrecer a sus clientes experiencias unificadas en cada uno de los canales (online, oficinas, móvil, etc.), que les permita interactuar con su entidad de diferentes maneras.

III.4 Técnica de Grupo Focal

III.4.1 Público Objetivo

Se utilizará la técnica de recolección de datos mediante la metodología de grupo focal, en la cual contaremos con la participación de seis usuarios de estos servicios financieros y a la vez son empleados del Banco La Nueva Era.

III.4.2 Objetivos

- Conocer a través de la realización de una entrevista grupal (grupo focal) las fortalezas y debilidades que presentan los servicios financieros brindado a través del internet.

III.4.3 Integrantes Grupo Focal

- 1. Nombre:** Lic. Ingrid Martínez
1.1 Posición: Gerente Banca Empresas
- 2. Nombre:** Lic. Dania Sánchez
2.1 Posición: Gerente de Oficina
- 3. Nombre:** Lic. Jorge Castro
3.1 Posición : Subgerente Negocios
- 4. Nombre:** Lic. Claribel Castillo
4.1 Posición : Oficial de Caja
- 5. Nombre:** Lic. Roberto Medina
5.1 Posición : Gerente Banca Empresas

6. Nombre: Lic. Adalgisa Jiménez

6.1 Posición : Subgerente de Servicios al Cliente

III.4.4 Planteamiento

1. ¿Que estamos haciendo (Situación Actual Banca Digital Banco Nueva Era)?
2. ¿Qué sucedería si continua esta situación (Consecuencias)?
3. ¿Qué podemos hacer para mejorar la situación (Oportunidades de Mejoras)?
4. ¿Cómo lo haremos (Estrategias a Implementar)?

1. Situación Actual

- ✓ El portal de internet ofrece pocas informaciones sobre productos, servicios y tarifas de los mismos.
- ✓ Complejidad en el proceso de acceso por parte de los usuarios.
- ✓ Presenta pocas opciones de transaccionar.
- ✓ Lentitud en acceso de la página Web

2. Consecuencias

- ✓ Incumplimiento del logro de los objetivos estratégicos de la entidad.
- ✓ Confusión en el acceso a la herramienta provocara más insatisfacción de los usuarios.
- ✓ Limitadas opciones de transaccionar de la herramienta provoca el desuso por los usuarios.
- ✓ La poca agilidad de la página ocasiona inconvenientes y reclamos de los usuarios.

3. Oportunidad de Mejoras

- ✓ Disponer de mayores informaciones para los clientes.
- ✓ Aminorar en los usuarios las complicaciones que presenta el proceso de acceso en el portal.
- ✓ Incrementar las opciones de realizar más transacciones en el portal digital.
- ✓ Acelerar y aligerar la carga del software y servidor

4. Estrategias a Implementar

- ✓ Reestructurar la página para que ofrezca suficiente informaciones sobre productos y servicios, así como un tarifario de los productos.
- ✓ Simplificar el proceso a los usuarios en el acceso al portal digital.
- ✓ Incentivar el uso del portal, a través del desarrollo nuevas opciones de consultas y transaccionabilidad, para hacer más atractivo su uso.
- ✓ Mejorar la velocidad de carga de los servidores del portal, con los fines de evitar lentitud y fallas en el sistema e inconvenientes a los usuarios.

III.4.5 Conclusiones y Recomendaciones de la Entrevista Focal (Focus Group)

Desarrollamos una entrevista grupal o grupo foco, con la participación de seis personas, cuatro de ellas mujeres y dos hombres. Iniciamos la actividad con un debate relacionado con el cuestionario planteado anteriormente.

Como resultado de este debate, la mayoría de las personas coincidieron en que el portal de internet presenta pocas informaciones relacionadas a productos y servicios. Además, puntualizaron en que dicho portal carece de las tarifas de estos productos. Adicionalmente, resaltaron la complejidad del proceso que presentan los usuarios durante el acceso a la herramienta. Expresaron que les gustaría contar con más opciones para transaccionar, tales como consultas y otras modalidades de pagos. Y, por último, comentaron sobre la lentitud o velocidad de la página Web al momento de ellos realizar operaciones.

La banca electrónica pudiera parecer para muchos usuarios tradicionales más insegura, sin embargo, es bueno saber que la mayoría de entidades cuentan en grandes medidas con modernos software de seguridad para evitar el acceso a los datos del cliente y garantizar la integridad de la información.

Es preciso destacar que los servicios de la banca electrónica representan una forma sumamente cómoda, económica y segura para gestionar las cuentas bancarias. En tal sentido, las entidades financieras están comprometidas a mantener y actualizar sus sistemas y de esta manera minimizan el riesgo de que sus clientes sean víctimas de ataques informáticos.

III.4.5.1 Recomendaciones de la Entrevista Grupo Focal

- Ofrecer mayores informaciones de productos y servicios para los clientes, y para ellos se requiere realizar una reestructuración de la página, esto con los fines de que ofrezca las informaciones necesarias de los productos y servicios, así como las tarifas de los mismos.
- Mejorar o simplificar el proceso de acceso a la herramienta, a los fines de que los usuarios no presenten confusión mientras está navegando en el portal.
- Agregar otras nuevas opciones de realizar transacciones en el portal digital
- Acelerar o aligerar la carga del servidor, esto es mejorar la velocidad de carga de los servidores del portal, para disminuir la lentitud y fallas en el sistema y evitar inconvenientes a los usuarios.

IV. PLAN ESTRETEGICO

IV.1 Plan Estratégico Para Mejorar la Calidad de los Servicios Electrónicos del Banco Nueva Era en la República Dominicana”

El presente proyecto tiene como finalidad la elaboración de una propuesta orientada a mejorar la calidad de los servicios electrónicos del Banco Nueva Era de la República Dominicana, así mismo identificar deficiencias que afectan estos servicios, además de analizar como incide la tecnología en los servicios nuevos y existentes y los factores que impactan la mejora de la calidad de estos servicios.

Las instituciones financieras requieren una avanzada infraestructura tecnológica para poder ofrecer a sus clientes todos sus servicios de manera adecuada. Compiten por la adquisición de nuevos negocios, debido a que las necesidades en este sector están cambiando vertiginosamente, haciéndose cada vez más exigentes.

El desarrollo de alta tecnología ha ayudado a conquistar las barreras de comunicación y reducir la brecha entre la gente de todo el mundo. Los lugares lejanos se han vuelto más cercanos cada vez y en consecuencia el ritmo de vida ha aumentado. Las cosas que antes tardaban horas para ser completadas, se puede hacer en cuestión de segundos en la actualidad. El mundo es más pequeño y la vida es mucho más rápida.

Para permanecer en este mercado se requiere proveer al cliente de un mejor servicio y al menor costo, lo cual demanda confiabilidad, disponibilidad y sobretodo calidad.

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

Banca electrónica es la especialización de la banca a domicilio que permite al cliente de una entidad bancaria realizar operaciones, mediante un conjunto de procedimientos informáticos que conectan su ordenador al del banco, sin necesidad de desplazarse a la sucursal, y de forma permanente.

Es fundamental para las instituciones financieras desarrollar sistemas de electrónicos que ayuden a reducir sus costos operativos y que generen ingresos razonables. La competencia que ahora enfrentan los bancos comerciales tradicionales radica en implementar servicios a través del internet. La forma de enfrentar la competencia es generando ventajas competitivas y desarrollando tecnología cada vez más innovadoras que les permitan ofrecer de acuerdo a las necesidades de sus clientes productos y servicios eficientes.

En el análisis realizado a los servicios electrónicos ofrecidos por el Banco Nueva Era, se identificó lo siguiente:

1. Desactualización del Web site del banco al carecer de suficientes informaciones para los clientes relacionados con los productos y servicios que ofrece la empresa.
2. Confusión en el proceso de acceso a los servicios electrónicos de la empresa, debido a la complejidad y dificultades que presentan los usuarios de la misma.
3. Falta de nuevas opciones de transaccionar en la herramienta limita y restringe a los usuarios a utilizar estos servicios electrónicos.
4. Un gran número de reclamaciones y quejas por parte de los usuarios del servicio, debidos a las constantes fallas y errores ocasionados por el sistema.

IV.2 Justificación de la Propuesta

En la actualidad el uso de la banca digital provee a los clientes de ciertos servicios tales como accesibilidad a sus cuentas de manera rapidez y segura para realizar operaciones bancarias. Una ventaja de utilizar este canal es el valioso aporte a mejorar de la calidad orientada hacia el servicio al cliente, reducción de tiempo en la entrega de productos. Por estas razones las instituciones financieras buscan de manera continua mejorar sus herramientas de servicios para acercarse a los clientes y generar confianza para que estos elijan sus propios productos y servicios.

También estas plataformas tecnológicas permiten realizar múltiples operaciones en el marco global sin la necesidad de trasladarse fuera del país, aportando a la competitividad de las empresas locales y al crecimiento continuo de la República Dominicana en aguas internacionales. Por tales razones consideramos de gran relevancia profundizar sobre estos canales y es donde radica nuestro interés en el tema.

IV.3 Objetivos de la Propuesta

1. Actualizar la base de datos de la empresa con las informaciones de productos y servicios ofrecidos por la empresa.
2. Recomendar mejoras al proceso de acceso a la herramienta de los servicios electrónicos de la empresa por parte de los usuarios.
3. Implementar nuevas opciones para transaccionar en la herramienta de los servicios electrónicos de la empresa.

4. Reducir la cantidad de reclamaciones y quejas por el servicio que son ocasionadas por las constantes fallas y errores del sistema.

IV.4 Estrategias de la Propuesta

- A. *Implementar actualizaciones en la plataforma informática del Web site de la empresa, a los fines de presentar informaciones descriptivas de productos y servicios a los clientes.*
- B. *Reducir los niveles de complejidad al momento de acceder en la herramienta de servicios electrónicos para garantizar en los usuarios la viabilidad de su uso.*
- C. *Implementar en la herramienta la creación de nuevas opciones transaccionales para los usuarios, a los fines de hacer más atractivo su uso.*
- D. *Reducir el número de reclamaciones de los usuarios de estos servicios a causa de fallas en el sistema, a través de la implementación de mejoras a la plataforma tecnológica de los servidores que resguardan esta herramienta.*

IV.5 Desarrollo de las Estrategias y sus Tácticas

- A. ***Implementar actualizaciones en la plataforma informática del Web site de la empresa, a los fines de presentar informaciones descriptivas de productos y servicios a los clientes.***

- ✓ Se realizarán mejoras a la administración de la plataforma tecnológica informativa, mediante la incorporación de una breve descripción de productos y servicios, donde muestre características tales como beneficios, requisitos de apertura y tarifa de los mismos.

- ✓ Mediante una revisión periódica se actualiza la plataforma tecnológica informativa, con la finalidad de mantener a los clientes actualizados con informaciones relacionadas a nuevos productos y servicios y/o modificaciones de los ya existentes.
- ✓ Serán establecidas políticas y procedimientos sobre el manejo de las informaciones que se mostraran en la plataforma informativa de la empresa, con el objetivo de administrar eficientemente su contenido.

B. Reducir los niveles de complejidad al momento de acceder en la herramienta de servicios electrónicos para garantizar en los usuarios la viabilidad de su uso.

- ✓ Se revisará el diseño actual de la plataforma de servicios y se evaluará el flujo del proceso de acceso en la herramienta, con el propósito de establecer los cambios requeridos y hacer su uso más entendible.
- ✓ Se realizan cambios con el propósito de simplificar y clarificar los pasos seguidos durante el proceso de acceso a la herramienta de servicios.

C. Implementar en la herramienta la creación de nuevas opciones transaccionales para los usuarios, a los fines de hacer más atractivo su uso.

- ✓ Mejorar el diseño y serán incorporadas nuevas opciones de pagos en la herramienta, tales como pago de infracciones de tránsitos y citas consulares, entre otros.

***PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA***

- ✓ Mejoras en el diseño a la herramienta en la opción de pagos a terceras personas, con la finalidad de que les permita a los usuarios colocar un breve comentario cuando realice un pago.
- ✓ Mejoras en el diseño a la herramienta en la categoría de producto/tarjetas de crédito, con el propósito que le permita consultar informaciones sobre los puntos acumulados por el uso de este producto.

D. Reducir el número de reclamaciones de los usuarios de estos servicios a causa de fallas en el sistema, a través de la implementación de mejoras a la plataforma tecnológica de los servidores que resguardan esta herramienta.

- ✓ Realización de mejoras en la sección del buzón de sugerencias, como canal para medir el manejo de las quejas de los clientes.
- ✓ Se mejorará la arquitectura de la plataforma tecnológica, con el propósito de dinamizar la velocidad de carga de los servicios electrónicos y disminuir los inconvenientes ocasionados a los usuarios.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con los resultados obtenidos de esta investigación podemos notar que la nueva tendencia digital en el sector financiero es liderada por los consumidores. Con el desarrollo de la tecnología se ha despertado un nuevo modelo de consumo entre un fragmento de la población que antes no tenía acceso al banco. Lo que está pasando es que, como consumidor, tomamos decisiones para realizar compras y eso hace que los bancos tengan que cambiar su modelo de aproximación.

La estrategia del banco ha sido decirle al cliente que venga primero a la sucursal y luego a la web. Ahora se trata de una revolución muy distinta consistente en que el banco tiene que ir a donde está el consumidor. La revolución digital en la banca representa la capacidad de los bancos para luchar por ser la puerta de acceso de los clientes a su vida digital. La revolución que le está llegando a los bancos, viene con la necesidad de meterse del otro lado, ofreciendo servicios de valor añadido que pongan al banco en primera línea en los nuevos hábitos del consumo de los clientes.

Las nuevas tecnologías están socorriendo eficientemente a implementar los cambios pertinentes en las actividades cotidianas de los clientes. Factores como el ahorro de costos, eficiencia y control, son valores fundamentales que facilitan la diferenciación competitiva, permitiendo a las entidades financieras mejora en la calidad de la prestación de servicios.

Servicios optimizados en tiempo y costos, es donde radica conocer los procesos internos, lo que aporta a la optimización de los mismos.

La mejora de procesos de negocio es una estrategia integral que analiza de manera profunda los procesos y prácticas de una organización, y tiene como objetivo identificar oportunidades de optimización de los mismos en términos de reducción de costes, ajustar tiempos de entrega y en general optimizar la utilización de todos los recursos humanos, tecnológicos y financieros de la organización.

Cada vez es más sofisticado el tema de banca electrónica para que sea más difícil el acceso al dinero de manera ilícita. Los defraudadores siempre están a la vanguardia, por lo que tener ciertas precauciones resulta de mucha ayuda para evitar ser víctima de un fraude.

Debemos tomar en consideración que entre más protegido estemos, las posibilidades de ser defraudado disminuirán considerablemente. Una de las grandes protecciones, es tener cuidado con la tecnología incorporada a nuestra identidad bancaria. Es necesario que seamos precavidos y cuidemos nuestras informaciones.

En cuanto a las claves de acceso, se recomienda que no las tengamos a la vista: Evitando tenerlas junto a estados de cuenta, token o tarjetas bancarias. Esto sería prácticamente darle las llaves de nuestras cuentas o identidad bancaria a extraños.

Otra punto importante es que mantengamos una constante comunicación con nuestro banco, así como el uso adecuado de todos los candados que dicha institución ofrece para proteger las cuentas; además se recomienda que se mantenga actualizados todos los datos personales y en caso de identificar alguna transacción sospechosa, comunicarnos inmediatamente con nuestro proveedor de servicios financieros.

BIBLIOGRAFÍA

Márquez D. (2000). Internet y la Actividad Bancaria. Papeles de Economía Española, Nº 84-85. España.

Kotler, P. (1999). El Marketing según Kotler. Editorial Paidós, Barcelona, España.

Pricewaterhousecoopers (2000). Cómo Hacer Negocios en Internet. De Cinco Días, Madrid, España.

Artículo Internet. (2007) Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.

Muriel, M. J. (2003). El Proceso de Internacionalización del Sistema Bancario Español. Incidencia de las Nuevas Tecnologías de la Información, Universidad de Cádiz, Cádiz.

Blog Internet. (2015). La nueva era del sector financiero, <http://www.larazon.es/economia/la-nueva-era-del-sector-financiero-EM10946165#Ttt1XlxWxUwtU0f6>.

Blog Internet. Lechuga, Verónica (2015). La Tecnología diseña su propio Sistema Financiero. El Blog Salmon.

Artículo Internet. (1996). Tecnología Bancaria en vez de los Bancos.

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

Según Indotel, República Dominicana está en los últimos lugares en avances tecnológicos, <http://www.diariolibre.com/ciencia-y-tecnologia/tecnologia/segun-indotel-República-Dominicana-esta-en-los-ultimos-lugares-en-avances-tecnologicos-IE1060192>

República Dominicana: panorama general, <http://www.bancomundial.org/es/country/dominicanrepublic/overview>

República Dominicana entre los países de la región con mayor crecimiento, <http://www.diariolibre.com/economia/economia-personal/repblica-dominicana-entre-los-pases-de-la-regin-con-mayor-crecimiento-ABDL908901>

La Banca en República Dominicana Ayer y Hoy, <http://www.sb.gob.do/pdf/La-Banca-en-República-Dominicana-Ayer-y-Hoy.pdf> . Fecha de consulta 7-03-2016

Banca electrónica: la tecnología y el dinero

<http://www.elcaribe.com.do/2012/03/16/banca-electronica-tecnologia-dinero>

Crece el uso de banca móvil en República Dominicana y otros países de la región <http://www.audienciaelectronica.net/2015/09/crece-el-uso-de-banca-movil-en-República-dominicana-y-otros-paises-de-la-region/>

Eligen al Banco Popular como el mejor banco en la República Dominicana, <http://www.diariolibre.com/economia/economia-personal/eligen-al-banco-popular-como-el-mejor-banco-en-la-repblica-dominicana-BNDL412021>

*PROPUESTA ORIENTADA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRONICA
DEL BANCO NUEVA ERA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*

Banco Popular es ubicado como mejor grupo financiero de RD,
<http://www.eldinero.com.do/16325/banco-popular-es-ubicado-como-mejor-grupo-financiero-del-pais/>

La banca y su inversión en TI de forma más inteligente
<http://fin-tech.es/2016/01/la-banca-debe-invertir-en-ti-de-forma-mas-inteligente-no-mas.html>

PÁGINA DE ANTIPLAGIO

THE PLAGIARISM CHECKER PREMIUM

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
ausencia de un departamento de tecnología innovador afecta signifi...	✔ OK
Superintendencia de Bancos en su portal electrónico explica: Desaf...	✔ OK
República Dominicana cuenta con instituciones dedicadas al desarr...	✔ OK
estructurado principalmente con preguntas relacionadas con las pri...	✔ OK
competencia que ahora enfrentan los bancos comerciales tradiciona...	✔ OK
competencia que ahora enfrentan los bancos comerciales tradiciona...	✔ OK
telecomunicaciones y el desarrollo tecnológico son fundamentales p...	✔ OK
limitante del cambio cultural y la eficiencia de las telecomunicaciones	✔ OK
Reestructurar la página para que ofrezca suficiente informaciones s...	✔ OK
entidades financieras se van caracterizando progresivamente por a...	✔ OK
banca electrónica pudiera parecer para muchos usuarios tradicional...	✔ OK
Aunque proverbialmente las empresas financieras han estado en co...	✔ OK
instituciones financieras requieren una avanzada infraestructura tec...	✔ OK
Conclusiones y Recomendaciones de la Entrevista Focal (Focus Gr...	✔ OK
fundamental para las instituciones financieras desarrollar sistemas...	✔ OK
Mediante la respectiva Ley se instituyeron cinco designaciones met...	✔ OK
Implementar en la herramienta la creación de nuevas opciones tran...	✔ OK
nuevas tecnologías están socorriendo eficientemente a implementar...	✔ OK
telecomunicaciones son herramientas que facilitan a los usuarios la...	✔ OK
Conocer de los mismos usuarios oportunidades que brinden solucio...	✔ OK

Results: No plagiarism suspected

Word count: 11311

[Go Back](#)