

# SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL TRABAJO

## Bienvenido a la banca móvil

El acceso a los sistemas de información basados en computadora prolifera de manera acelerada; esto es, los sistemas se encuentran disponibles en cualquier lugar y momento. Considere el sector bancario. Los bancos de antaño guardaban el dinero y los valores de sus clientes en bóvedas y cada uno de ellos satisfacía sólo las necesidades financieras de sus clientes. Entonces, las redes de datos financieros nacieron con la idea de formar un sistema bancario interconectado que permitiera la transferencia de fondos de manera electrónica. Aun así, era necesario que los clientes acudieran al banco para hablar con un cajero con el fin de hacer un depósito o retirar fondos. Tiempo después, los cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés: *automated teller machine*) extendieron el sistema de banca electrónica a los clientes y proporcionaron servicios en muchos lugares, entre ellos, sitios fuera de la ciudad. Hasta fechas recientes, los servicios bancarios se ofrecieron a través del uso de internet y la Web, donde un número significativo de transacciones bancarias se llevan a cabo en la actualidad. Debido a la banca en línea, los ATM y los depósitos directos, los clientes de la banca rara vez visitan el banco.

La última tendencia en los sistemas de información basados en computadora diseñados para la banca se llama *banca móvil*. Este sistema ofrece servicios como transferencia de fondos, pago de cuentas y verificación de saldos desde teléfonos celulares. Mientras que la banca móvil se encuentra bien posicionada en Japón, en muchos países de Europa y en otros lugares, su penetración en Estados Unidos ha sido lenta. Algunos analistas piensan que esta lentitud se debe a la incapacidad de los bancos y de los proveedores de servicios inalámbricos para ponerse de acuerdo acerca de quién deberá diseñar y controlar el software. Otros piensan que los usuarios de teléfonos celulares en Estados Unidos simplemente no están interesados en el servicio. Un estudio que llevó a cabo Forrester Research descubrió que sólo 10% de los estadounidenses estaba interesado en la banca móvil, mientras que 35% ya realizaba sus transacciones bancarias en línea.

Esté lista o no, la banca móvil está llegando a los usuarios de teléfonos celulares de Estados Unidos. AT&T, la enorme compañía de telecomunicaciones, ofrece aplicaciones de banca en línea en conjunto con Wachovia y otros bancos. Citibank ha diseñado su propio software bancario móvil que puede descargarse e instalarse en más de 100 tipos de teléfono a través de cualquier red de prestadores de servicio. Jack Henry & Associates ha diseñado un nuevo sistema llamado *goDough*, que ofrece los mismos servicios que puede prestar el sitio en internet de un banco desde la pequeña pantalla de un teléfono celular. La mayoría de los bancos y proveedores de servicios de telefonía celular piensa que ha llegado la hora de que penetre el servicio de banca móvil en Estados Unidos y hace esfuerzos para formular el estándar. Existen altas probabilidades de que para cuando usted termine de leer este artículo, su institución crediticia comience a ofrecerle servicios bancarios por teléfono celular.

Cuando los clientes consideran la opción de la banca móvil, muchos se preocupan por las cuestiones de seguridad. El envío

de datos financieros personales a través de redes inalámbricas significa un riesgo mayor que el envío de información de voz y texto. Los sistemas de banca móvil evitan dicho riesgo mediante la implementación de sólidas medidas de seguridad. Por lo general, se requiere un número de identificación personal de seis dígitos para acceder a la información de una cuenta. En segunda instancia, el software no almacena los números de cuenta o NIP en el teléfono. Por último, las comunicaciones bancarias móviles están encriptadas a 128 bits, por lo que no pueden ser interceptadas y decodificadas con facilidad.

La banca móvil proporciona un caso de estudio interesante acerca de los sistemas de información basados en computadora móvil. Dicho estudio muestra las dificultades para hacer que los clientes adopten nuevos sistemas y refuta la noción de "si usted lo construyó, ellos vendrán". Las compañías deben invertir tiempo y recursos para hacer que los clientes estén conscientes de las ventajas y la seguridad de este instrumento. Si lo logran, éste marcará el camino para dar entrada a más servicios de dinero electrónico por teléfono celular. Los países que han tenido un buen comienzo en la banca móvil han optado por usar teléfonos celulares para pagar en tiendas y restaurantes, comprar artículos en máquinas expendedoras y adquirir boletos para los autobuses. Se espera que en la próxima década el teléfono celular se convierta en una interfase de usuario para miles de diferentes sistemas de información basados en computadora.

## Preguntas para comentar

1. ¿Estaría usted a gusto si pudiese usar la banca móvil para transferir fondos, pagar cuentas y verificar su estado de cuenta? Exponga razones a favor y en contra.
2. ¿De qué manera la banca móvil atraería la atención de los delincuentes? ¿Son suficientes las precauciones que se expusieron en este artículo para mantenerlos fuera de combate?

## Preguntas de razonamiento crítico

1. Uno de los servicios que no está disponible en línea y a través de la banca móvil es el depósito y retiro de efectivo. ¿Qué aspectos deben cambiar en la sociedad para eliminar el uso de dinero en efectivo?
2. ¿Qué otros riesgos existen para realizar pagos mediante el uso del teléfono celular que no existían cuando se realizaban con tarjeta de crédito? ¿De qué manera se podrían minimizar dichos riesgos?

**Fuente.** Hamilton, Anita, "Banking goes mobile", *Time*, 2 de abril de 2007, [www.time.com/time/business/article/0,8599,1605781,00.html](http://www.time.com/time/business/article/0,8599,1605781,00.html). Fagan, Mark, "Next generation of mobile banking draws interest", *Ecommerce Times*, 23 de noviembre de 2007, [www.ecommercetimes.com/story/60435.html](http://www.ecommercetimes.com/story/60435.html). Noyes, Katherine, "Qualcomm beefs up mobile banking with \$210M Firethorn buy", *Ecommerce Times*, 14 de noviembre de 2007, [www.ecommercetimes.com/story/60318.html](http://www.ecommercetimes.com/story/60318.html).