

El sector servicios y los delitos informáticos

Peñaloza, Marlene del Carmen^{1*}
Morillo Moreno, Milángela del Carmen^{**}

Recibido: 05/01/2010 • Revisado: 11/06/2010
Aceptado: 18/089/2010

Resumen >>

El sector terciario de la economía se ha acrecentado ante el proceso de globalización de los mercados y el avance de la cibernética, siendo reconocida su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) y a la generación de empleo mundial. También se han incrementado los delitos a través de servicios informáticos lo que pone en riesgo a gran parte de la población. *En este estudio documental se abordan aspectos relativos a los servicios y a la mundialización económica, las principales causas que han llevado a la imbricación de ambos constructos, para luego centrar el análisis en algunos problemas inherentes al desarrollo de servicios informáticos que trastocan las relaciones interpersonales y de trabajo, generan procesos disociativos y potencian males. Finalmente, se plantean algunas sugerencias para los empresarios y usuarios en general para la seguridad de los servicios informáticos, con énfasis en mecanismos supranacionales que permitan ejercer un mejor control sobre estos servicios y penalizar a individuos inescrupulosos cuya única moral es la de su propio beneficio.*

Palabras clave: servicios, globalización, delitos informáticos y mercadotecnia.

Abstract >>

Service Sector and Informatics' offenses

Service sector in the economy has been intensified in the presence of the globalization process of markets and the advance of cybernetics, recognized by the contribution of the Gross Domestic Product sector and the employment creation worldwide. However, offenses have also increased because of informatics' services, which put big populations. In this documental investigation relative aspects are approached to the services and the economic mundialización, the main causes that have taken to the imbrication between both constructos, stop then to center the analysis in some inherent problems to the development of computer services that you/they transform the interpersonal relationships and of work, they generate processes disociativos and bad potencian. Finally, they think about some suggestions for the managers and users in general of the computer services to the security, as well as the urgency of having mechanisms supranacionales to exercise a better control on these services and to penalize unscrupulous individuals whose only morals is that of its own benefit.

Key words: services, globalization, informatics' offenses and marketing.

1 *Lic. en Administración egresada de la ULA. Msc. en Administración Pública. Su vida profesional se desarrollo en el campo gerencial en organizaciones públicas y privadas venezolanas. Desde 1992 es profesor a dedicación exclusiva en la FACES-ULA. Su área de especialidad es el Marketing. Sus artículos son publicados en revistas científicas. Autora del libro titulado Marketing es Servicio al Cliente. Email: marlen@ula.ve; pemarle@hotmail.com

** Magister Scientiae en Administración, Mención Mercadeo. Lic. en Administración, Lic. en Contaduría Pública y Lic. en Educación, mención Química. E- mail: morimorenca@hotmail.com

1. Introducción

El proceso globalizador junto a los avances tecnológicos ha sido el motor del acentuado desarrollo del sector servicios desde la segunda mitad del decenio de los ochenta. Según la Organización Mundial del Comercio (OMC, 2004), aun cuando su crecimiento se ha desacelerado en los últimos años, continúa siendo significativa por su participación en el PIB, en la generación de empleo y por su dinamismo económico.

No obstante, pareciera que el desarrollo de algunas actividades terciarias entraña nuevos problemas relacionados con la abundancia de interconexión y de información que caracteriza a la sociedad moderna, pues a la par que produce una sobresaturación de estímulos excluye a grandes masas de población, los contactos cara a cara se debilitan y aísla a las personas, generando desarticulación de las relaciones sociales, desconexión de sus ambientes locales, del mundo del trabajo y de las organizaciones; al propio tiempo globaliza nuevas modalidades de delincuencia económica, como las redes criminales a nivel mundial, el fraude electrónico, los desfalcos bancarios, “hackeo”, el lavado de dinero, la pornografía infantil y muchos otros males.

A continuación y sin pretender ser exhaustivos, se abordan aspectos generales sobre el sector servicios en el marco de la globalización, las principales causas que han llevado a una imbricación de ésta y el sector servicios, para luego centrar el análisis en ciertos problemas inherentes al desarrollo de actividades de servicios basados en la informática que han trastocado las relaciones interpersonales, generando procesos disociativos y potenciado males que no dejan

de asombrar ante la sofisticada tecnología y cuyos efectos perniciosos están a la vista.

2. Consideraciones generales sobre los servicios

La literatura es muy poco homogénea en cuanto a su definición, por lo que suele ser lo que en lógica se conoce como unívoco capaz de acoger significados diferentes: como actividad económica o como conjunto de acciones, actividades, procesos y/o actuaciones.

En tal sentido, Riddle (citado en Peñaloza, 2005: 110) considera que “los servicios son actividades económicas que proporcionan utilidad en términos de tiempo, espacio y forma, en tanto que producen un cambio en o para el receptor del servicio”.

Jacob, Tintoré y Torres (2001: 15) enfocan su conceptualización desde la perspectiva de la tecnología al señalar que “los servicios son una parte muy diversificada de la economía que abarca desde sectores intensivos en tecnología y conocimientos como servicios informáticos o de negocios hasta servicios poco tecnológicos y cuantificados como [...] los servicios personales”.

La American Marketing Association (1981), citado por Kotler, Bowen y Makens (2005), les considera como actividades que pueden diferenciarse aisladamente, esencialmente intangibles, que generan satisfacción y no vinculadas forzosamente a la venta de bienes.

Katz (1990, p. 9) visualiza el concepto desde la perspectiva del marketing:

Los servicios son el espectro de actividades diseñadas para acrecentar las expectativas y el disfrute de los beneficios del producto por

parte del cliente. Hay muchas actividades de esa naturaleza: garantía, seguros, consejo técnico, contacto continuado con el cliente...

Como puede apreciarse, tal diversidad de acepciones explica el desacuerdo o la confusión existente ya que puede ser entendido como varias cosas. Sin embargo, en la actualidad tal vez esta diferenciación tiene cada vez menos sentido toda vez que el servicio constituye la materia prima en una economía basada en la información.

Este mismo desacuerdo se aprecia cuando se trata de clasificar los servicios, pues dependerá de los criterios subyacentes. Sólo para efectos de ilustración, en la Tabla 1 se muestra una de las clasificaciones más conocidas como es la de Miles (1994, 1995) citada por Jacob, Tintoré y Torres (2001) atendiendo al tipo de producción y al mercado.

En las diferentes clasificaciones prevalece la consideración de tratarse de una oferta de intangibles acompañada de bienes tangibles, v.gr., el servicio inmobiliario se tangibiliza con la venta del inmueble, el servicio de peluquería con el corte de cabello, y así sucesivamente.

Ahora bien, esta aparente confusión tal vez tenga que ver con ciertos elementos que caracterizan a los servicios, como son la intangibilidad, la inseparabilidad entre producción y consumo, la heterogeneidad, la caducidad y, dependiendo del tipo de servicio, bajos niveles de equipamiento capital, productos y mercados muy regulados y uso intensivo de la información (COTEC, s/f; Hoffman y Bateson, 2002; Kotler y Kéller, 2006; Zeithaml y Bitner, 2002), a los que se añadiría el papel clave que desempeñan los empleados, cuando se trata de ofrecer un servicio de calidad.

Tabla 1 >>>
Clasificación de los servicios

Tipo de mercado	Tipo de producción		
	Servicios físicos personales	Servicios	Servicios de información
Administración		Asistencia social. Hospitales. Servicios médicos y sanitarios.	Servicios publicidad. Gubernamentales. Radiodifusión
Consumidores	Servicio doméstico. Catering Servicio al por menor	Barberías Peluquerías	Entretenimiento Espectáculos
Mixto	Servicios de correo. Alojamientos. Lavanderías, reparaciones, legal		Inmobiliarias. Telecomunicación banca, seguros y servicio
Productores	Comercio al por mayor. Distribución física. Ingeniería. Almacenamiento. Contabilidad		

Fuente: Jacob, Tintoré y Torres (2001, p. 16).

Respecto a su importancia, en la actualidad el sector de los servicios es uno de los componentes principales de las economías en los países industrializados en términos de contribución tanto al PIB como al empleo. Para 1997, el peso de los servicios entre los países de la Unión Europea (UE) fue de aproximadamente el 64%, en EEUU del 72,5%

y en Japón del 60,6%. Referente al empleo, en 1997 ya suponía más de dos tercios del empleo en la mayoría de países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico –OCDE– (OCDE Services, citado por Jacob, Tintoré y Torres, 2001). Para el año 2006, en la UE los servicios generan el 70% del empleo y el 71% del valor añadido, esta última

cifra ha crecido considerablemente desde el año 95 frente a otros sectores (agricultura, construcción, industria y energía) (INE-España, 2006).

Aun cuando la OMC (2004) señala el desacelerado crecimiento del sector, éste sigue manteniendo su importancia (Tabla 2).

Tabla 2 >>>
Contribución de los servicios al PIB y al mercado ocupacional*

PAISES	Servicios (%)	Fuerza Laboral (Ocupación)
Venezuela	54.1% (2005 est.)	64% (1997 est.)
Argentina	54.7% (2004)	NA%
Bolivia	52% (2005 est.)	NA%
Brasil	51.6% (2005 est.)	66% (2003 est.)
Colombia	53.3% (2005 est.)	58.5% (2000 est.)
Costa Rica	61.4% (2005 est.)	58% (1999 est.)
Cuba	68.4% (2005 est.)	64.4% (2004)
Republica Dominicana	58.2% (2003)	58.7% (1998 est.)
Ecuador	61.8% (2005 est.)	68% (2001)
El Salvador	59.9% (2005 est.)	65.8% (2003 est.)
Unión Europea	70.5% (2004 est.)	67.2% **
Haití	52% (2004 est.)	NA%
Honduras	54.9% (2005 est.)	45% (2001 est.)
México	70.2% (2005 est.)	58% (2003)
Nicaragua	56% (2005 est.)	-
Panamá	77.6% (2005 est.)	-
Paraguay	56.9% (2005 est.)	NA%
Perú	65% (2003 est.)	73% (2001)
Puerto Rico	54% (2002 est.)	77% (2000 est.)
Estados Unidos	78.7% (2005 est.)	farming, forestry, and fishing 0.7%, manufacturing, extraction, transportation, and crafts 22.9%, managerial, professional, and technical 34.7%, sales and office 25.4%, other services 16.3% note: figures exclude the unemployed (2005)
Uruguay	59.6% (2005 est.)	70%
Total Mundo:	64% (2004 est.)	

* est/Estimaciones ** El resto se encuentra en las diversas industrias y servicios del sector público y privado (2005 est.). Fuente: www.cia.gov/cia/publications/factbook, noviembre, 2006.

En Venezuela, según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2007) y el Gobierno Nacional Venezolano (2007), la población económicamente activa (PEA) se concentra en el sector servicios en sus diversas ramas: comercio, restaurantes y hoteles (27%); servicios comunales, sociales y personales, transporte, almacenamiento y comunicaciones (22%); establecimientos financieros, seguros y bienes inmuebles (6%).

Para Hoffman y Bateson (2002: 14) *las empresas dedicadas a los servicios ...han ido absorbiendo ...empleos descartados por las industrias tradicionales (la agricultura, la*

minería y la manufactura). El papel del sector no debe ser ignorado al estudiar el crecimiento en una economía.

3. Impulsores del desarrollo de los servicios

Son diversos los factores a través de los cuales se intenta explicar el dinamismo del sector servicios, algunos inclusive asociados a concepciones económicas.

Velásquez y Andablo (1997), a partir de lo ocurrido en los países industrializados,

consideran que superada la etapa de dominio del sector primario de la economía (básicamente ligada a la agricultura), la alta tecnificación del sector intermedio –industrial– expulsó mano de obra que en buena medida fue absorbida por actividades de servicio, lo que fortaleció al sector. Ello ha originado nuevas formas de distribuir la riqueza, por ejemplo a través de la recreación, para ocupar a las personas no involucradas en la producción industrial o agropecuaria.

Otra de las explicaciones dadas se relaciona con el ingreso y la elasticidad de la demanda. Respecto a los ingresos, el aumento de la demanda de ciertos servicios se suele asociar con el incremento de la renta de los hogares debido al cambio en los estilos de vida y en los patrones de consumo, es decir, a mayor ingreso los consumidores demandan servicios que se realizaban en el hogar (lavar automóviles, cuidar niños y ancianos, etc.) creciendo su demanda en forma más que proporcional (con relación al crecimiento del ingreso). En torno a la elasticidad de la demanda, Ginebra y Arana (1999), Mochón (2004) y Velásquez y Andablo (1997) indican que la demanda de gran cantidad de servicios es altamente elástica respecto a las rentas, dándose el caso de que ante una subida del ingreso se produce un aumento más que proporcional en la adquisición de servicios como lavandería, peluquería, educativos, servicios públicos y otros, mientras que el ingreso destinado a alimentación y otros gastos permanece igual, incluso decrece.

Otro factor importante ha sido el desarrollo tecnológico, pues servicios relacionados con informática, telecomunicaciones, información, financieros, etc. están fundamentados en el avance de la microelectrónica, los nuevos

materiales y la cibernética (Coffey y McRae, 1989). Ciertamente, por su importancia, servicios relacionados con informática, telecomunicaciones, información, financieros, seguros, esparcimiento, personales y culturales han tenido un desarrollo nunca antes visto, pasando de tener una participación en las exportaciones mundiales del 6,3 % en 1985 al 9,4 % en 2002 (World Trade Organization, 2005).

Ramonet (1998: 159) considera que “la revolución de la informática y la comunicación ha entrañado la explosión de los dos verdaderos sistemas nerviosos de las sociedades modernas: los mercados financieros y las redes de información”. Por su parte, Stiglitz (2003: 132) señala que “sólo en nueve años, desde 1992 a 2001, el sector de las telecomunicaciones vio doblar su importancia en la economía estadounidense, proporcionando dos terceras partes de los nuevos empleos y un tercio de las nuevas inversiones”.

De forma análoga, Velásquez y Andablo (1997: 10) apuntan que los avances tecnológicos son la causa para que muchos servicios producidos dentro de la empresa sean contratados con firmas especializadas independientes, por lo que “con la independización se generó un alto grado de especialización, que a su vez permitió la formación de grandes consorcios de servicios...”

De manera que el crecimiento económico mundial, el desarrollo tecnológico y la propia dinámica del proceso de globalización han contribuido al agrandamiento de los servicios, en especial los relacionados con los sistemas informáticos. Este sector constituye

hoy día uno de los más representativos de la nueva economía, sin embargo, al lado de las oportunidades que ofrece trae consigo amenazas, que significan riesgos pues se potencian males, que trastocan las relaciones interpersonales y se generan procesos disociativos colocando en riesgo a gran parte de la población, como se verá a continuación.

4. La globalización, los servicios informáticos y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

El proceso de interconexión e interdependencia de los mercados no es nuevo porque el comercio global siempre existió (Ferrer, 1996), no obstante, lo que ocurre desde los años ochenta difiere en intensidad, magnitud y contenido a lo que prevaleció en siglos anteriores e inclusive durante buena parte del siglo XX, porque las causas que determinan la globalización de los mercados son distintas, entre éstas destacan (Ferrer 1996; Gip, 1993):

- El control de los mecanismos que permiten la creación y apropiación del excedente económico, lo que llevó a la desregulación de los mercados a fin de permitir la circulación libre de bienes y servicios, a la armonización de los marcos legales relativos a los movimientos de capital, bienes físicos y tipos de cambio y al fortalecimiento de la institucionalidad.

- Los altos costos por inversiones tecnológicas son demasiados elevadas para ser amortizadas por un solo país, por lo cual es preciso buscar socios en otros países.

- El surgimiento de nuevos competidores, los llamados “tigres y dragones” asiáticos junto a China, quienes se disputan mercados tradicionalmente detentados por países desarrollados.

- La saturación de la demanda para algunos productos en el mercado interno de los países industrializados, indicativo de mercados en declinación y, por ende, disminución de las tasas de crecimiento, tanto de producción como de consumo, en estas naciones.

- El fracaso del sistema comunista y algunos programas socialistas, lo que ha originado que cada día más países se sumen al sistema de libre empresa.

- El desarrollo científico y tecnológico de los transportes, la información y las comunicaciones, han acortado distancias, facilitado la toma de decisiones a “control remoto” y permitido la interacción en tiempo real entre personas, empresas y clientes.

Ante el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, mejor conocidas como TIC, en el último cuarto del siglo XX surgió una nueva economía a escala mundial, una economía informacional, donde la productividad depende de su capacidad para generar, procesar y aplicar información; la cual es global por cuanto así está organizada la información. La economía informacional se basa en la importancia que adquiere la información como herramienta económica, la cual se convierte en una nueva moneda de cambio y en un nuevo factor económico, que rompe la característica fundamental del resto de factores económicos, la escasez (Cronin, 2002). Ciertamente, esta economía

no conlleva problemas de escasez, como el resto de bienes, sino al tema del acceso lo que la hace objeto de estudio como los servicios educativos y de salud.

Los *servicios informáticos* consisten en la prestación de cualquier servicio utilizando como medio de comunicación los canales telemáticos: email, página web, foros, y aplicaciones web, los cuales pueden desglosarse en servicios de acceso a Internet, difusión de información electrónica, difusión comercial a través de medios electrónicos, servicios y herramientas empresariales relacionados con las actividades cotidianas utilizando el canal de Internet o sobre la plataforma de Internet, contratación y presupuestación electrónica.

Dichos servicios pueden ser ofrecidos por los operadores de telecomunicaciones, empresas proveedoras de acceso a Internet, los portales, los motores de búsqueda o cualquier sitio en Internet que ofrezca a su clientela algún servicio en el que por lo menos las comunicaciones puedan hacerse de forma electrónica.

Según Turner (2001), las herramientas clave para poder desarrollar la economía informacional son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)², de la cual a su vez se sirven los servicios informáticos. El uso de estos servicios en diversas aplicaciones (información, medio ambiente, nuevos productos), constituye *la punta de lanza* de la evolución de los sectores económicos.

Algunos de los más importantes impactos de la adopción de las TIC, según Crespi

y Martínez-Ríos (2001), es que los países miembros de uniones económicas apuntan que dichas tecnologías van a cohesionar a los distintos países, ya que con su incorporación aumenta la productividad y la eficiencia de los mercados al reducir la incertidumbre asociada a las asimetrías de información existentes.

En su vertiente interna, las TIC prometen a las organizaciones que las adopten una provisión segura de servicios y productos, así como en las relaciones externas con clientes proveedores y mercados en general. Adicionalmente, el uso extensivo de las TIC reduce costos, gracias a la reducción de errores, tiempo de procesamiento de los procesos contables, de impuestos, para la elaboración de listados, la promoción comercial, etc.).

En otros sectores, por ejemplo, el Internet ha revolucionado las operaciones financieras, siendo múltiples las operaciones realizadas por la banca electrónica. Según Hoffman y Bateson (2002) los servicios por Internet permiten manejar aspectos rutinarios como pagos y transferencias, independientemente de la hora y ubicación del cliente.

Cualquiera fuera su origen, lo cierto es que la terciarización informática de la economía se ha intensificado ante el proceso globalizador, surgiendo *una nueva alfombra mágica* como son los servicios cibernéticos que conllevan una diversidad de oportunidades y propuestas creativas, pero al propio tiempo traen aparejados ciertos peligros para una gran parte de la población, sin que existan los suficientes mecanismos para neutralizarlos.

² Para Crespi y Martínez-Ríos (2001), las TIC se refieren al uso generalizado de las redes y las tecnologías de la información que permite producir gran cantidad de bienes y servicios de información y comunicación, en una industria diversificada.

5. Delitos informáticos: peligros y riesgos

Pese a las bondades que ofrecen los servicios descritos en los epígrafes anteriores, son notorios los peligros o riesgos inmersos en muchos de estos servicios, especialmente los informatizados.

Castell (1993) citado por Manning (2004) apunta que los servicios de comunicación masiva y la comunicación global moderna, con sus características de rapidez, economía, eficiencia, invasión de la privacidad y aislamiento, han alterado la forma como los individuos se sienten comunicados con otros, en el sentido de la estructura social.

Especial referencia hace al aislamiento social de muchos niños aficionados a la informática, lo que ha llevado a algunos estudiosos del tema a considerar que esta situación es caldo de cultivo para locos solitarios, personas perturbadas y criminales potenciales.

En este mismo contexto, la abundancia de servicios virtuales trae aparejada procesos de asociación y disociación a escala humana, acercamiento y distancia; mayor concentración de poder, desdibujamiento de las nociones de espacio y tiempo, sobresaturación de estímulos, debilitamiento de los contactos cara a cara (Maning, 2004), lo que conlleva desarticulación de las relaciones sociales y desconexión de ambientes locales.

En otro orden de ideas, y por si esto fuera poco, las organizaciones y el mundo laboral son afectados por las TIC. En sociedades como la japonesa, cuyo uso de los robots es uno de los más altos del mundo, muchas

actividades domésticas (limpieza de piscinas, alfombras y otros) están siendo realizadas por robots, lo que significa pérdida de puestos de trabajo y exclusión de una importante fuerza laboral. Incluso, como señala Manning (2004), aspectos como la lealtad está siendo moldeada por el uso de equipos y canales electrónicos de comunicación.

Es necesario distinguir entre un delito Informático y el uso de la TIC en actividades ilícitas; este último es sencillamente la aplicación de una herramienta: la informática. Por ejemplo, en el tráfico de personas, muchos de los cuales son comprados y vendidos como si se tratara de mercancías. El Departamento de Estado (EE.UU) dio a conocer a través de los medios televisivos el 3 de junio de 2005, que entre 600 y 800 mil personas (básicamente niños y mujeres) son víctimas de estas mafias; también el execrable mercado de la pornografía infantil es uno de los más activos, así como “la trata de blancas”, mujeres jóvenes (especialmente de países subdesarrollados) son atraídas con la promesa de una vida mejor para luego ser obligadas a prostituirse. El comercio de material radiactivo es otros de los múltiples servicios que se sustentan en el avance que hoy día tienen las tecnologías de la información y característico de la economía global. La Agencia Internacional de Energía Atómica ha confirmado casos de contrabando de material útil para armas nucleares.

Los servicios financieros, son también blanco del uso de las TIC en actividades ilícitas, al ser uno de los sectores que más ha sido impactado negativamente por estas mafias. Los narcotraficantes utilizan usan las redes financieras y equipos *high teach*, para el lavado de dinero, conocido también como blanqueo o reciclaje de activos o capitales

provenientes por lo general del tráfico de estupefacientes. De esta forma por el mundo circulan libremente inmensas masas de dinero “caliente” sin ningún control ni leyes que puedan reprimirlas. La existencia de países con una legislación muy laxa en materia de regulación, se constituyen en los propios paraísos fiscales para importantes remesas de dinero provenientes de actividades ilícitas. Es el caso, por ejemplo, de Islas Caimán que a pesar de sus escasos 36.000 habitantes tiene más de 2.200 entidades de fondos mutuales, 500 compañías de seguros, 60.000 empresas y 600 bancos y compañías fiduciarias con casi 800 millardos de dólares en activos (Naim, 2003).

Todo esto se traduce en la existencia a escala mundial de redes criminales que se sirven de los servicios tecnológicos para cometer sus fechorías y para evadir el control de las autoridades quienes parecen incapaces de controlar estos gravísimos delitos. No se trata de equiparar los delitos informáticos al uso de las TIC para actos ilícitos, sino de mostrar la vinculación entre ambas sólo en función del uso que se le dé a la TIC. Por lo anterior, los servicios electrónicos globalizan nuevas modalidades de delincuencia económica como el fraude electrónico, desfalcos bancarios, lavado de dólares, aspectos preocupantes que causan graves daños sociales y económicos, son fraudes cibernéticos. Según Hernández (2006), los fraudes cibernéticos o delitos electrónicos son todas las acciones que atentan contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos y sistemas informáticos.

Entre los más importantes destacan actividades ilícitas a través de las redes, como la falsificación, el robo de identidades

y de tarjetas de crédito, la estafa a personas confiadas, ingenuas o jubilados quienes sin grandes conocimientos de mercados financieros resultan presas fáciles, sin dejar de mencionar los ataques a las redes internas entre sucursales bancarias, compañías aéreas, etc.

El denominado fraude cibernético según el director general de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios de España, a nivel mundial registra tasas de crecimiento exponencial y los daños ocasionados se cuantifican en miles de millones de dólares.

La presencia de personas con altos conocimientos de informática –*hacker*: persona que viola algún tipo de seguridad, como robo de claves de correo (fraude electrónico), robo de claves bancarias (desfalcos bancarios) entre otros– que se introducen en sistemas ajenos causando destrozos. Según Privacy Rights Clearinghouse – PCR (2006) la presencia de estos piratas se agudiza cuando los usuarios utilizan el servicio de siempre conectados al Internet por medio de módems de cable y conexiones *DSL* (Digital Service on line) a base de una línea telefónica.

Un delito común en esta revolución digital es el espionaje a través de los servicios informáticos. En este sentido, McAfee (2007) anunció que el aumento del espionaje cibernético internacional se impondrá como la mayor amenaza a la seguridad en los próximos años. En el Informe Anual sobre Criminología Virtual de McAfee (2007) se concluye que el crimen cibernético es ahora un problema mundial, que ha evolucionado considerablemente y ya no es una simple amenaza a la industria y a las personas, sino que ahora ataca la seguridad nacional.

De acuerdo al Informe mencionado, 120 países están usando en la actualidad Internet para operaciones de espionaje en la Web. Entre los blancos de este espionaje destacan los sistemas de redes de infraestructura nacional como electricidad, control de tráfico aéreo, mercados financieros y redes computacionales gubernamentales. Los ataques cibernéticos se han sofisticado en su naturaleza, diseñados específicamente para deslizarse ocultos del radar de las defensas cibernéticas de los gobiernos.

Otros tipos de fraude no menos importantes son la sustracción de cuentas de correo, las acciones en contra del honor y la intimidad y/o el derecho a la privacidad. Con respecto a esta última algunas actividades que parecen ser privadas no lo son, en realidad pareciera no existir actividad cibernética alguna que garantice absoluta privacidad.

Como apunta McAfee (2007) los criminales cibernéticos ofrecen servicios al cliente, con la venta de información confidencial para muchos (claves de cuentas electrónicas); existen sitios de subastas especializados, publicidad de productos prohibidos e incluso de servicios indecorosos o de soporte ilícitos, en una economía subterránea.

Por tanto, son válidas las inquietudes por la falta de ética de muchos operadores ya que toda información enviada por medio de este sistema global puede pasar antes de llegar a su destino por docenas de computadoras, todas con su propio administrador o dueño capaz de interceptar y almacenar información.

Según Privacy Rights Clearinghouse –PRC– (2006), los proveedores de Internet y operadores del sitio tienen la capacidad de recopilar o archivar información de lo que se

transmite por Internet (mensajes en foros o los archivos que consulta el suscriptor y las páginas que visita); esta información puede resultar penosa para los usuarios que han consultado sitios controversiales o delicados, por eso debe verificarse la política de privacidad de su empleador y estar conscientes de que los empleadores rastrean cada vez más los sitios que visitan sus empleados.

Igualmente los sitios o páginas en Internet personales, contienen información que podría resultar pública, es decir, cualquier persona puede saber quién es el dueño de una página utilizando un servicio como <http://www.checkdomain.com/> o www.internic.net/whois.html y observar su lugar de residencia, nombres completos aun cuando estos datos no aparezcan a simple vista en la página. Más grave, es que las compañías cibernéticas pueden consultar información almacenada en un computador sin que su dueño sospeche.

Algunos reportajes noticiosos han documentado que algunos proveedores han admitido, tanto accidental como intencionalmente, haber entrado a los sistemas duros de computadoras personales, al momento de descargar automáticamente gráficas y programas nuevos. Las compañías por lo general notifican al suscriptor con algunas instrucciones no muy claras y justifican dichas prácticas como un servicio al cliente.

Por ello es responsabilidad del usuario estar consciente de este potencial abuso a la privacidad e investigar ampliamente sobre cualquier servicio antes de suscribirse y, más aún, de los propios gobiernos que deben crear los mecanismos para evitar estos delitos.

El Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Financieros destacó que la cibercriminalidad favorece la impunidad y dificulta la persecución de este delito, donde una sola persona puede provocar daños a miles de usuarios de Internet (Notimex, 2006).

Igualmente según el jefe del departamento de delitos cibernéticos de la Policía Federal Preventiva de México, mensualmente se reciben en promedio 100 denuncias en contra de estafadores que actúan en la red, y que es una cifra inferior a la real, sin embargo, los críticos consideran que los esfuerzos para enfrentar la seguridad de la banca no son lo suficientemente efectivos y rápidos.

6. Conclusiones y alternativas

El sector servicios se ha convertido en el principal dinamizador de las actividades económicas especialmente en los países avanzados, a tal punto que muchos coinciden en señalar que se está en presencia de una economía de servicios, destacando las actividades ligadas al desarrollo de la cibernética.

La abundancia de servicios digitales no hace del mundo un mejor lugar; por el contrario la abundancia de interconexión y de información en la sociedad actual con su rapidez, economía, eficiencia, invasión de la privacidad y aislamiento han alterado la comunicación entre los individuos y hasta la estructura social.

Si bien los servicios cibernéticos constituyen un insumo clave en la llamada era digital, son usados como un poderoso medio

para realizar las actividades más cuestionables y dañinas para cualquier sociedad, siendo perjudicados los grupos más vulnerables (niños y otros).

Según Hernández (2006), las medidas de prevención deben comenzar por reforzar el eslabón más débil de la cadena, es decir, el computador personal. A nivel individual, algunas de las medidas para evitar ser víctimas del fraude son la autoprotección a través del mantenimiento de software y antivirus actualizado, las buenas prácticas en el uso de correo electrónico, uso de claves, cambio de contraseñas, consultar la política de privacidad del proveedor de Internet que utilice y evitar usar sitios virtuales si no encuentra un logo que respalde la privacidad. Es importante estar consciente de que toda comunicación en Internet es factible de ser vulnerada, siendo lo más saludable hacer un buen uso de la red, estar alerta ante los fraudes y seguir las recomendaciones de los expertos.

Para los proveedores de servicios mediante Internet, Puentes (2003) aconseja que, si desean diferenciar y agregar valor a sus productos e incrementar el comercio electrónico deben cumplir ciertas normas como estimular o facilitar al cliente el contacto personal o telefónico para mayor información sobre la operación, confirmar en forma breve la operación realizada por el usuario (mantenerlo informado) y hacer la entrega a tiempo.

En los Estados, debe pasarse de los esfuerzos realizados por muchos organismos reguladores en procura de que los servicios de las telecomunicaciones ofrecidos cumplan con ciertos estándares de calidad.

En los cuerpos legislativos deben crearse competencias territoriales donde se contemple la obligación por parte de los proveedores de difundir incidencias y vulnerabilidades de los sistemas de seguridad, creación de estándares de seguridad exigibles y actualizables. En el ámbito del derecho procesal, urge la conservación de datos, el registro y decomiso de datos informáticos y la interceptación en tiempo real de datos y contenidos (Hernández, 2006).

Al Estado también le compete promover la autoprotección a nivel personal, a través

de la información, pues ante la ignorancia del usuario han aumentado los fraudes cibernéticos, por ello es imprescindible crear fuentes de información accesibles al público que permitan el conocimiento de las formas de fraude y que su difusión sea obligatoria por los proveedores de servicios informáticos.

También, según Hernández (2006), se debe reforzar la cooperación internacional para la extradición de delincuentes y la coordinación entre diferentes fuerzas de seguridad, para emitir información espontánea y la creación de un centro de contacto permanente.

7. Bibliografía >>

- Berry, L. y Parasuraman, A. (1991). *Marketing Service. USA*: The Free Press.
- Buckner, L. y Dorr, E. (1988). *Servicio al cliente*. México: McGraw-Hill.
- Cantú, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. (3ra ed.). México: McGraw-Hill.
- Castells, M. (2000). *La era de la información: La sociedad en red (2ª ed.)*. Madrid: Alianza Editorial.
- Coffey y McRae (1989). *Service Industries and Regional Development*, Canada: The Institute for Research on Public Policy.
- COTEC, (s/f), *Innovación tecnológica. Ideas básicas*. Colección Innovación Práctica, España.
- Crespi y Martínez-Ríos (2001). Las tecnologías de la información y el sector servicios. Una aplicación al turismo. *Revista Economía Industrial*, número 340, volumen IV. España.
- Cronin, M. (2002). *El impacto de Internet en la gestión empresarial*. Deusto Bilbao.
- Ferrer, Aldo (1996), *Historia de la globalización. Orígenes del orden económico mundial*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Ginebra, J. y Arana, R. (1999). *Dirección por servicios. La única reingeniería. La otra calidad*. México: Limusa Noriega Editores.
- Gip, G. (1993). *Globalización. Estrategias para lograr ventajas competitivas*. Colombia: Editorial Norma.
- Gobierno Nacional Venezolano (2007). *Economía de Venezuela*. Consultado el 20 de marzo del 2007: [http desde: //www.gobiernoenlinea.gov.ve/venezuela/perfil_economía.html](http://www.gobiernoenlinea.gov.ve/venezuela/perfil_economía.html)
- Gray, J. y Harvery, T., (1997). *El valor de la calidad en los servicios bancarios*. México: Limusa.
- Hernández, C. (2006). *Fraudes cibernéticos, tecnologías de la información y servicios financieros*. VI Jornadas Ausbanc Internacional. Consultado el 26 de junio del 2008 desde <http://www.ausbanc.es/internacional/jornadas/AusbancinternacionalVI/20060222/MesaFraudesCiberneticos.htm>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios*. México: International Thomson Editores.
- Instituto Nacional de Estadística (INE). España. (2006). *Cifras INE: Boletín informativo del INE. La encuesta del sector servicio*. Consultado el 28 de junio del 2008 desde [http://.www.ine.es](http://www.ine.es)

- Jacob, Marta, Tintoré, Joaquín y Torres, X. (2001). *Innovación en servicios*. Madrid: Cotec.
- Katz, Bernard (1990). *Cómo gerenciar el servicio al cliente*. Colombia: Legis Fondo Editorial.
- Kotler, P y Kéller (2006). *Dirección de marketing*. (20a. ed.) España: Prentice-Hall.
- Kotler, P. Bowen, J. y Makens, J. (2005). *Marketing para hotelería y turismo*. (3ª. ed.) México: Prentice-Hall.
- Manning, M. (2004). Lealtad de empleados en la era de la información: delincuencia económica y tecnologías de la información. Trabajo no publicado del Centro de Investigaciones Jurídicas. Caracas.
- McAfee (2007). *Crece las amenazas del espionaje cibernético*. Informe de Criminología Virtual. Consultado el 02 de Diciembre del 2007, desde <http://www.terra.cl/tecnologia/index.cfm>
- Mochón, F. (2004). *Economía y turismo*. Madrid: McGraw Hill
- Naim, M. (2003). Las cinco guerras que perdemos. *Revista Debates IESA*, Vol. VIII, No 4, Caracas.
- Notimex (2006). Aumentan los fraudes cibernéticos a nivel mundial. Consultado el 26 de junio del 2008 desde http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex_Aumentan_los_Fraudes_Ciberneticos_a_Nivel_Mundial
- Peñaloza, M. (2005). *Marketing es servicio al cliente*. Mérida: Universidad de Los Andes. Vicerrectorado Académico. Colección de Textos Universitarios.
- Portal de divulgación de **negocio electrónico –PRC– (2008)**. *Servicios electrónicos*. Consultado el 26 de junio del 2008, desde: http://enegocio.equalmultiplica.net/eNegocio/opencms/enegocio/informacion-tematica/tematica_1155809669171.html
- Pride, W. y Ferrell (1997). *Marketing. Conceptos y estrategias*. (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Privacy Right Clearinghouse (2006). La privacidad en el mundo cibernético: Las reglas básicas para navegar por Internet. Consultado el 28 de junio del 2008 desde <http://www.privacyrights.org/>
- Puentes, R. (2003). E-servicio: la clave de la supervivencia de los negocios. *Debates IESA*. N° 2, vol. VIII, 62-66.
- Quiñónez, G. (2002). La calidad en telecomunicaciones: ventajas para los operadores y consumidores. *Revista AHCJET*: N° 1, 91, pp. 44- 51.
- Ramonet, I. (1998). *La tiranía de la comunicación*. Madrid: Editorial Debate.
- Reisinger, Y. (2001). "Unique Characteristics of Tourism, Hospitality, and Leisure Services" En *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. Kandampully, J.; Mok, C.; Sparks, B. New York: The Haworth Hospitality Press.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. (13ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Stiglitz, J. (2003). *Los felices noventa. La semilla de la destrucción*. Colombia: Editorial Taurus.
- Torres, E. (2006). Evolución del empleo en el sector terciario en Venezuela. *Visión Gerencial*, Vol. 1, Enero-Junio 2006.
- Turner, C. (2001). *Economía de la información*. Deusto. Bilbao
- Velásquez, L. y Andablo, A. (1997). Características del desarrollo del sector servicios en Sonora (1975-1993). *Región y Sociedad*, Vol. III, No 13-14, pp. 5-16.
- World Trade Organization. (2004). *Informe Organización Mundial del Comercio*. Consultado el 10 de agosto del 2005 desde <http://www.wto.org/>
- Zeithaml y Bitner. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (2a. ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- *Contribución de los servicios al PIB y al mercado ocupacional*. (2006). Actualizado en noviembre del 2006. Consultado el 15 de septiembre del 2008, desde: <http://www.cia.gob/cia/publications/factbook>