

La Competitividad de la Banca Universal Venezolana desde la perspectiva de su sistema de información contable.

Peña, Aura E.

Licenciada en Contaduría Pública
M.Sc en Administración, Mención Gerencia
Doctora en Educación, Mención Administración
Profesora titular FACES - ULA
auraelen@ula.ve

Recibido: 14/02/2007 **Revisado:** 13/06/2007 **Aceptado:** 29/06/2007

Resumen

El presente estudio busca precisar algunos factores determinantes de la competitividad en la banca universal venezolana. Para el logro de este objetivo, se realiza una revisión fundamentada en el análisis desde la perspectiva del sistema de información contable que opera y, el que se requiere para dar respuesta a las exigencias de los distintos usuarios que participan en el entorno global. El análisis se fundamenta en este sistema por cuanto en él se sintetizan los indicadores relacionados con la innovación, la satisfacción de los usuarios, la medición de la rentabilidad, el seguimiento de los segmentos de mercado, el riesgo crediticio, entre otros. Además el sistema de información contable se encuentra a la vez, afectado permanentemente por los factores de naturaleza empresarial, estructural y sistémica.

Palabras clave: Competitividad, banca universal, sistema de información contable, usuarios, entorno global, innovación, tecnología de la información.

Abstract

The present study looks for to specify some decisive factors of the competitiveness in the banking universal Venezuelan. For the achievement of this objective, I carry out a revision based in the analysis from the perspective of the system of countable information that operates and, the one that is required to give answer to the demands of the different users that participate in the global environment. The analysis is based in this system since in him the indicators related with the innovation are synthesized, the satisfaction of the users, the mensuration of the profitability, the pursuit of the market segments, the credit risk, among others. The system of countable information is also at the same time, affected permanently by the factors of managerial, structural and systemic nature.

Key words: Competitiveness, universal banking, system of countable information, users, global environment, innovation, technology of the information.

Introducción

En este siglo XXI, Venezuela ha sido protagonista en la formulación de estrategias para atender el fenómeno de la globalización y, para conseguir significativos niveles de competitividad en materia financiera. Las instituciones bancarias como elementos clave del sistema financiero, han marcado la pauta para la permanencia bajo las distintas exigencias de índole normativa, estructural y en consecuencia global. De allí, el interés en abordar los factores determinantes de la competitividad en un sector tan importante para la economía del país.

En la medida que se desarrolla el análisis se percibe a la competitividad como una condición que no está únicamente asociada a los precios de los servicios financieros o de los productos. Existen otros factores que más adelante son abordados con detenimiento.

1. La competitividad: condición distintiva de las organizaciones

La percepción generalizada de las distintas relaciones que se producen entre países y organizaciones, se traduce en una visión global del mundo y en un modelo de mercado que permita el libre juego de la oferta y la demanda. En la implantación de tal modelo, se consideran variables financieras que determinan el significativo flujo de capitales e inversiones que se generan con el propósito de alcanzar aquellos objetivos relacionados con la confluencia y permanencia de las organizaciones en los mercados mundiales. Ahora bien, en un ambiente globalizado la condición “ser competitivo” se convierte tal como

lo afirma Ferrer y otros (2003), en una necesidad de tal magnitud que no sólo se encuentra en juego la búsqueda de beneficios económicos, sino inclusive la supervivencia de las organizaciones.

Es fundamental establecer una postura sobre el “ser competitivo”. Esta condición está asociada a la capacidad de respuesta que demuestra una organización ante los cambios y que la diferencia del resto de las organizaciones. De allí, se habla de algunas ventajas competitivas basadas en los recursos con los que se cuenta (capital intelectual) y la tecnología, como elementos diferenciadores ante los competidores.

La mayoría de los estudiosos de la competitividad coinciden en que ésta tiene que ver con la producción de bienes y servicios de calidad, con la satisfacción real de las necesidades de sus clientes, con el desarrollo del recurso humano y con las innovaciones asociadas a la tecnología. Para Ivancevich (1996), una empresa es competitiva cuando produce bienes de calidad, generados mediante un sistema eficiente en cuanto al uso de los recursos, efectivo en el logro de resultados y eficaz en la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto externos como internos.

La innovación se constituye en un elemento relevante en el desarrollo de la competitividad de las organizaciones, pues éstas permanentemente transitan e interactúan en escenarios donde los continuos cambios exigen una respuesta representada en el avance del conocimiento. Por esta razón, cada día existen más organizaciones cuyas estrategias se fundamentan en el

conocimiento y en consecuencia, en las innovaciones.

Las organizaciones pertenecientes al sistema financiero mundial no escapan a esta realidad pues su propia naturaleza y actividad, en conjunto con su plan de acumulación de capitales, les permite aumentar el conocimiento y, por tanto, acceder a las innovaciones tecnológicas para que, mediante su aplicación puedan satisfacer las distintas necesidades o demandas de sus clientes; enfrentando de esta manera las diversas formas de competencia.

Para la banca universal como elemento de ese sistema financiero, la competitividad constituye un factor que tiene relación con la consecución de indicadores que diferencian una entidad bancaria con respecto a otra. Sin embargo, se observa como la banca universal “utiliza sistemas de mediciones para observar primordialmente el desarrollo de sus operaciones, siendo necesario evaluar los instrumentos que indican su crecimiento” (Aranguren, 2006, p.2). Estos instrumentos en definitiva deben prever el logro de niveles de competitividad, más aun teniendo en cuenta que la banca universal a través de la intermediación financiera, presta un servicio orientado a cubrir múltiples necesidades de distintos usuarios.

2. Factores que determinan la competitividad de la Banca Universal

No se desconoce que las organizaciones financieras enfrentan cambios constantes dados en el entorno, a los cuales deben adaptarse permanentemente para poder sobrevivir.

Con la globalización de los mercados y el consecuente desarrollo de la tecnología y de las telecomunicaciones, estas organizaciones deben identificar y desarrollar ventajas competitivas que les permitan mantenerse en el mercado financiero. En consecuencia, ser competitivas responde a políticas nacionales orientadas a incrementar sus capacidades de forma general e integral.

Tal como lo afirma Aranguren (2006), “es evidente que en la actualidad el éxito de las instituciones bancarias viene dado por la aplicación de distintas variables como la calidad, la orientación al cliente, la rapidez en los servicios, el uso eficiente de los recursos, entre otros” (p.12). Según resultados de investigación desarrollada por el citado autor, considerando dos puntos de vista (el de la gerencia y el de los clientes), las instituciones financieras venezolanas según la opinión de los gerentes responden a las exigencias del entorno global con base en la eficiencia, eficacia y efectividad. Sin embargo, la opinión de los clientes conduce a inferir lo contrario. Esta incongruencia puede ser explicada por la orientación de servicios financieros que no necesariamente satisfacen las necesidades reales de sus clientes.

Las realidades propias del actual entorno económico y el mismo desarrollo de las innovaciones tecnológicas que van modificando el panorama regional, son factores a considerar en el emergente paradigma denominado competitividad. En este sentido, los servicios y operaciones virtuales pueden representar nuevas formas de relacionarse con los clientes y, por tanto, nuevas formas de ser competitivo. Al respecto, resulta

obvio advertir que ante un mercado tan complejo como lo es el financiero, la banca universal (particularmente la venezolana), requiere de un elevado nivel de conocimiento y de la aplicación de estrategias que conduzcan al logro de los objetivos propuestos a la luz de la globalización.

Otro factor a tomar en cuenta por la banca universal en cuanto a “ser competitiva”, subyace del progreso internacional en materia de regulación y supervisión bancaria que “en el caso de los países de América Latina, asumiendo los desafíos que la globalización exige, se ha visto en la necesidad de producir cambios fundamentales en las legislaciones para insertarse adecuadamente en un modelo de desarrollo financiero” (ibid.).

2.1. Principales factores determinantes de la competitividad según Michael Porter

Porter (1990), presenta cuatro factores determinantes de la competitividad a saber:

A° Dotación del país, en términos de cantidad y calidad de los factores productivos básicos y de las habilidades, conocimientos y tecnologías especializados que determinan su capacidad para generar y asimilar innovaciones. En este contexto, la banca universal permanentemente está comprometiendo capitales en la adquisición de plataforma tecnológica que facilite la innovación expresada en los distintos instrumentos financieros.

B° Naturaleza de la demanda interna en relación con la oferta del aparato

productivo nacional. En la banca universal, es notoria la exigencia de los demandantes en cuanto a contar con instrumentos a los cuales se les imprima elevados niveles de innovación, anticipándose de esta forma, a la satisfacción de las necesidades presentes en sus clientes.

C° La existencia de una estructura productiva eficiente a escala internacional, que aliente la competitividad mediante una oferta interna especializada de insumos, tecnologías y habilidades para sustentar un proceso de innovación generalizable a lo largo de cadenas productivas. La banca universal, quizás es el sistema más inclinado y preocupado en la derivación de tecnologías y habilidades que soportan este permanentemente el proceso de innovación.

D° Las condiciones prevalecientes en el país en materia de creación, organización y manejo de las empresas, así como de competencia, principalmente si está alimentada o inhibida por las regulaciones y las actitudes culturales frente a la innovación, la ganancia y el riesgo. En Venezuela, la banca universal sin lugar a dudas constituye un segmento que en es afectado notoriamente por las leyes, principalmente, las relativas al riesgo financiero.

Al respecto, Castellano (2001), considera que la banca se enfrenta por sus propias funciones y operaciones a diferentes tipos de riesgos, entre los que destaca: el de crédito, el de liquidez, el relativo al tipo de cambio y al de tipo de interés. No obstante, López y Sebastián (1998: 218-221), citados por Castellano, muestran siete tipos de riesgo:

Riesgo de crédito: está asociado a la probabilidad de que un prestatario (cliente activo) no devuelva el principal de su préstamo o crédito y no pague los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato.

Riesgo-país: tiene que ver con la posibilidad de que el conjunto de prestatarios de una nación sean incapaces de cancelar los intereses y de devolver el principal de sus deudas a sus acreedores extranjeros.

Riesgo de liquidez: indica la posible pérdida en que puede incurrir una entidad financiera que se ve obligada a vender activos o a contraer pasivos en condiciones desfavorables, para hacer frente a retiros o para satisfacer la demanda de solicitudes de crédito.

Riesgo de mercado: suministra información sobre la posibilidad de que el banco sufra una pérdida en un determinado período, debido a movimientos inesperados y adversos en los tipos de interés, y en el tipo de cambio.

Riesgo tecnológico: se refiere a la probabilidad que tienen las instituciones financieras en relación con pérdidas por posibles fallos en el sistema tecnológico, dado su peso dentro de la actividad bancaria.

Riesgo operativo: está relacionado con las posibles fallas en el proceso de seguimiento y control de las operaciones y, en el funcionamiento del sistema de control interno.

Riesgo legal: está representado por las posibles pérdidas originadas

por el hecho de no poder realizar una operación por incapacidad de una de las partes para cumplir los compromisos contractuales, debido a la inexistencia de una formalización clara o el no ajustarse al marco legal establecido.

2.2. Factores empresariales, estructurales y sistémicos de la competitividad

Otra óptica para la presentación de los factores inherentes a la competitividad, es abordada por Garay (2007), el cual parte del consenso de que al analizar la competitividad, no se deben establecer límites asociados únicamente con los aspectos de costos o de tasas de cambio. Su concepción se sintetiza en que la capacidad de la empresa para convertir los insumos en productos con el máximo rendimiento tiene que ver con la misma habilidad de permanecer cerca de las mejores prácticas internacionales. Desde esta perspectiva, la competitividad es “la capacidad de la empresa para formular y aplicar estrategias coherentes que le permita ampliar, de manera duradera, una posición significativa en el mercado” (p.1)

Los principales factores asociados con la competitividad según Garay, son de tipo empresarial, estructural y sistémico.

2.2.1. Factores empresariales

Los factores empresariales se refieren a aquellos controlables por parte de la organización y sobre los cuales tiene poder de decisión. Entre estos factores se identifican:

a) **Gestión:** se refiere a las tareas administrativas típicas, a la toma de decisión, las finanzas, el mercadeo y en fin la capacitación y planeación estratégica. Estas tareas forman parte del conjunto de factores cruciales para el éxito en un mercado específico. En el caso de la banca universal se refiere al conjunto de factores que motorizan su éxito en el mercado financiero.

b) **Innovación:** encierra un conjunto de acciones orientadas a la captura de mercados, a la introducción de nuevos productos y procesos, a la establecimiento de precios cada vez más competitivos. Particularmente, en la banca universal, el factor de la innovación está asociado a la creatividad en la generación de productos financieros que garanticen la captura y satisfacción del cliente.

c) **Producción:** este factor se encuentra en relación directa con los avances tecnológicos que representan un nuevo paradigma productivo basado en las telecomunicaciones, la robótica y los sistemas digitales de control, entre otros. La banca universal en su dimensión virtual, ha significado en la última década la renovación y modernización de servicios financieros cuidando la racionalización en los costos para el apalancamiento de la competitividad.

d) **Recurso humano:** se refiere a la serie de condiciones que deben estar presentes en las relaciones de trabajo y en la productividad. Aquí el elemento motivación es una clave fundamental para elevar la eficiencia, eficacia y efectividad. Al respecto, la banca universal ha evidenciado grandes inversiones en tecnología, investigación y desarrollo.

2.2.2. Factores estructurales

Los factores estructurales son aquellos sobre los que la intervención de la organización resulta limitada. Entre estos factores se mencionan:

a) **Mercado:** algunos de sus elementos son: los requerimientos tecnológicos, la tasa de crecimiento, la distribución geográfica, el acceso a mercados internacionales y los sistemas de comercialización. En el caso particular de la banca universal, los esfuerzos son realizados de acuerdo a los segmentos propios de las actividades captación y colocación predominantes.

b) **Estructura industrial:** se incluye acá lo relativo con tendencias tecnológicas, y las relaciones de las empresas con sus proveedores y, por supuesto la relación capital-trabajo. La banca universal en este contexto presenta una particularidad, pues sus proveedores de capital (ahorradores) se pueden convertir en determinado momento en clientes (prestatarios).

c) **Incentivos y regulaciones:** mediante los incentivos se busca aumentar la capacidad de respuesta de las empresas a los desafíos impuestos por la competencia, mientras que las regulaciones buscan condicionar sus conductas en direcciones socialmente deseables. Específicamente, el Estado venezolano mediante las regulaciones aplicadas al sistema financiero busca condicionar, de alguna manera, la función social del sector bancario.

2.2.3. Factores sistémicos

Finalmente, Garay (2007) define al tercer grupo de factores que afectan la

competitividad como sistémicos. Estos constituyen los denominados factores no controlables, pues la posibilidad de intervención de la empresa u organización es “escasa o casi que ninguna”.

Los factores sistémicos son los de tipo macroeconómico (tasa de cambio, impuestos, oferta de crédito, política salarial, crecimiento del PIB); políticos e institucionales (política tributaria y la participación del Estado en la economía); legales y regulatorios (protección a la propiedad industrial, al medio ambiente, al consumidor y al capital extranjero); sociales (políticas de educación y formación del recurso humano, seguridad social); internacionales (tendencias del comercio mundial, flujos de capital, relación con organizaciones multilaterales, acuerdos internacionales) y de infraestructura (comunicaciones, servicios tecnológicos). Todos los factores previamente mencionados afectan los niveles de competitividad de la banca universal, dada su propia naturaleza de ente financiero.

3. El sistema de información contable en la Banca Universal: características relevantes

Los sistemas de información constituyen la base del control y funcionamiento de cualquier actividad productiva o financiera, pública o privada. Estos sistemas y en particular el contable, son el apoyo en la diversificación de los servicios y en la gestión hacia el éxito empresarial.

El sistema de información contable desempeña un papel preponderante en cuanto a la medición de los resultados

financieros. En cuanto al procesamiento de los datos contables, se observa que es automatizado en la gran mayoría de las organizaciones, más aun en las financieras. Específicamente, en la banca universal, es notorio el efecto de la informática en el sistema de información gerencial.

Sin embargo, para cubrir estas nuevas necesidades que presentan los usuarios de la información, es necesario modificar y/o fortalecer los sistemas de información vigentes, incorporando elementos no cubiertos por los estados financieros tradicionales (información sobre los recursos humanos, los activos intelectuales y el impacto medioambiental).

Es visto que en el mundo globalizado de hoy, las distintas organizaciones se encuentran ante grandes cambios y desafíos; esto les obliga a desarrollar estrategias de negocio para competir y permanecer en los mercados. Una estrategia fundamental está representada por la puesta en funcionamiento de sistemas de información contable- financiera que permita tomar las más acertadas decisiones.

Ahora bien, tal como lo advierte Belloso y Primera (2005), “la banca no está ajena a estos cambios y como resultado nace la Banca Universal por decisión de los accionistas interesados en modernizar estas instituciones bancarias o mediante fusiones realizadas entre diferentes instituciones especializadas (bancos comerciales, hipotecarios, inversión, sociedades de capitalización, entre otras)” (p.10).

En este sentido, la banca universal con el propósito de ofrecer un servicio múltiple y con significativos niveles de eficiencia ha venido realizando inversiones en tecnología de información, orientadas al control del crédito y a la satisfacción de las necesidades de sus usuarios externos e internos. La tecnología se ha mostrado como un diferenciador estratégico en la permanencia y transformación de la banca universal mundial. En consecuencia, en el contexto global, los bancos universales tendrán que aplicar soluciones flexibles fundamentadas en la tecnología de nueva generación para lograr diferenciarse mediante la innovación y la agilidad en la respuesta a sus clientes. Algunos ejemplos de estas soluciones flexibles se representan en las distintas operaciones vía Internet, que constituyen herramientas que ofrecen los bancos universales para que los clientes puedan realizar sus gestiones financieras más fácilmente. “Esto representa una revolución no sólo en el procesamiento de las transacciones, sino también en lo referente a la atención del cliente” (Márquez, 2005, p.ix).

En el sector bancario, los sistemas de información funcionan como articuladores de sus dinámicas productivas y se consideran elementos clave para reaccionar frente a los cambios y satisfacer los requerimientos del entorno. En efecto, los sistemas de información constituyen toda “la infraestructura que permite a la organización funcionar de manera unificada al proporcionar información a lo largo y ancho de ésta para la toma de decisiones y hacer posible los proyectos de aplanamiento de estructuras, reingeniería, flexibilidad de

la gestión, aprendizaje organizacional y tecnológico, entre otros” (Peña y otros, 2003, p.7).

El dinamismo tecnológico en esta era de la información y el mismo proceso de globalización financiera, ha traído consigo reacciones por parte de la banca universal en cuanto a diversas y novedosas formas de prestar los servicios financieros para la consecución de las necesidades de sus usuarios.

La banca en línea es uno de los desarrollos tecnológicos que nace como consecuencia de la creciente competencia entre las distintas instituciones financieras, las cuales se ven obligadas a proporcionar nuevos productos y servicios, ofreciendo operar más rápidamente en el mercado que sus competidores.

Según Márquez (2005), las operaciones de la banca electrónica vía Internet, colocan a la banca universal frente a un elemento que aunque pretende dar agilidad a la prestación de servicios, pareciera no haber generado la suficiente confianza en los usuarios. De allí, los sistemas de información y en especial el contable, deben incluir estándares de seguridad y confidencialidad de las transacciones económicas. “Es por ello que el desarrollo de protocolos cada vez más efectivos puede motivar a los usuarios a realizar sus operaciones mediante la red de redes” (p.1).

No obstante, tal como lo advierte Díaz (2007), la banca universal se enfrenta en el ámbito de sistemas de información a diversos problemas:

Uno de los principales problemas que

actualmente poseen los sistemas de información de las entidades bancarias, es proporcionar la información necesaria que tanto el negocio corporativo como de consumo exigen. En ese sentido, existe una imposibilidad cierta de soportar la diferenciación y personalización de la oferta de servicios financieros hacia una masa de clientes y corporaciones cada vez más exigente, que requiere productos y servicios de valor agregado que se adapten a sus necesidades. (p.1)

De esta manera, los sistemas de información actuales se caracterizan por una orientación que no garantiza el cubrir la demanda de información que satisfaga a los todos los usuarios. No es menos cierto, que en distintas instituciones financieras no exista información uniforme en relación con los productos y servicios que ofrecen. Unido a esto, las actividades relacionadas con la atención e información al cliente se han constituido en procesos engorrosos, los cuales van en detrimento de la misma relación con el cliente. Por otra parte, se presentan las continuas exigencias de información contenidas en las normativas nacionales e internacionales, que empujan a la transformación de los sistemas de información contable y financieros.

4. Factores de cambio en los sistemas de información del sector bancario

Se viene insistiendo en que las relaciones interbancarias se han fortalecido mediante el empleo de la tecnología punta, la cual ofrece nuevas estrategias de negociación de tipo dinámico. La experiencia indica que al producirse una reestructuración

del sistema financiero, sobrevivirán aquellas instituciones más eficientes, desapareciendo las que no hayan sido capaces de adaptarse a las nuevas condiciones de competitividad.

Así entonces, las instituciones financieras están frente a la necesidad de innovar permanentemente, de tal forma de ampliarse y transformarse en cuanto a la atención de mercados y productos financieros más apropiados a las exigencias de la demanda (clientes). Según Peña y otros (2003), la innovación para las instituciones bancarias, involucra el inventar y reinventar no sólo en cuanto a alternativas o estrategias sino también en cuanto a modelos financieros que incluyan “por un lado, mayores facilidades para la satisfacción de necesidades en los clientes reales y potenciales, pero por otro lado, la generación de valor agregado en productos y servicios que permita diferenciar en algo a las distintas entidades existentes” (p.9).

Todas estas consideraciones conducen a la transformación de los sistemas de información, bien para apoyar las actividades innovadoras o para reflejar permanentemente el resultado de las mismas. Es evidente que en materia de información, las instituciones bancarias deben incorporarse a “prácticas especiales de desaprender y aprender”, que les permita generar innovaciones cada vez más competitivas orientadas a beneficiar tanto a los procesos internos como a los externos y a las áreas modulares tales como la operativa, la administrativa, la crediticia y la contable.

Puede observarse entonces, que el factor clave para que la banca universal

sea competitiva dentro de los mercados globales, lo representa la integración de los sistemas de información y la tecnología de la información. Esta integración debe fungir como una herramienta de apoyo a la toma de decisiones y en la adopción de estrategias más eficientes.

Según Peña y otros (2003), los sistemas de información en la banca universal han experimentado cambios que se deben a diversos factores:

a) Globalización: impulsa las transformaciones técnicas de los sistemas de información de la banca, dadas las fuerzas provenientes del entorno global (apertura de los mercados financieros, fusiones y alianzas, entre otras).

b) Desintermediación financiera: este factor apunta a la aparición de nuevas propuestas de servicios, a la flexibilización de los requisitos en las operaciones y a la atención de las demandas específicas de los clientes.

c) Transformaciones en la organización bancaria: entre estas se identifican la reagrupación de actividades bancarias en nuevos modelos, la apertura en varias zonas geográficas y la flexibilidad en las estructuras para ofrecer otras alternativas al cliente.

d) Aprendizaje e innovación bancaria: se evidencia en la atención de las necesidades financieras de los clientes, con la consecuente diferenciación de productos, servicios y estrategias financieras.

e) Lucha por la competitividad: ésta se manifiesta mediante la sustitución

de la producción de servicios en masa por la individualización en masa, “los cambios en las expectativas e intereses de los clientes y la segmentación y estratificación de redes de puntos de venta bancarias en función de los perfiles de los clientes, haciendo a los centros de venta más especializados” (p.17).

f) Desarrollo de la Tecnología de Información (TI): esto debido a la aparición de la banca sin papeles o banca moderna, la cual utiliza una plataforma tecnológica que reduce los costos de transacción y de prestación de servicios bancarios.

5. Requisitos del sistema de información contable para fortalecer la competitividad en la Banca Universal

Durante el desarrollo de esta investigación se ha evidenciado que bajo el contexto económico caracterizado por los cambios e innovaciones permanentes, las organizaciones deben adoptar una postura de vanguardia basada en el conocimiento. En este contexto, el sistema de información contable de la banca universal debe ser permanentemente ajustado a ese mundo competitivo y globalizado, caracterizado por la aparición de múltiples demandas de sus usuarios.

Así entonces los requisitos ineludibles para el sistema de información contable de la banca universal, están en relación directa con las perspectivas sobre la competitividad, y a la vez, con la información que permita atender a las dimensiones presentadas por Díaz (2007):

a) Gestión estratégica de clientes: en la medida que la banca universal se enfrenta con clientes cada vez más globalizados, tendrá que “responder a dicha demanda con una planificación estratégica que permita la segmentación de la oferta, a efectos de reflejar con mayor fidelidad las necesidades particulares de cada grupo de clientes” (p.2). Estas necesidades se relacionan con ingresos y costos que exigen de la implantación de mejores y más detallados informes financieros.

b) Procesos de Negocio y la Gestión Integral de la Organización: los sistemas de información deberán fundamentarse no sólo en “la operatividad transaccional sino la gestión integral del flujo de trabajo que genera cada interacción con el cliente” (p.2).

c) Gestión Avanzada de la Información: se refiere a la implantación de un sistema abierto y flexible que permita no sólo la inclusión de nuevos productos y servicios en el menor tiempo posible, “sino también la consolidación de toda la información que la entidad posee de sus clientes para que, a través del dominio de herramientas de análisis avanzado, se puedan gestionar la estrategia comercial y de clientes” (p.3). Así mediante los indicadores de gestión, económicos y contables, será posible la consecución de una gestión integral. De igual forma, se podrá dar respuesta a un conjunto de exigencias normativas (por ejemplo, las Normas Internacionales de Contabilidad), y de información externa (por ejemplo, la Ley Sarbanes-Oxley), así como de información interna.

a) Administración Integral del Riesgo: los sistemas de información

deben incorporar herramientas que constantemente permita realizar una evaluación de la institución desde las distintas aristas del “riesgo”.

En síntesis, para el logro de los objetivos y metas trazadas en la banca universal, es necesario un sistema de información que le garantice la satisfacción de los requerimientos de información de los diferentes usuarios. Igualmente, este sistema de información debe caracterizarse por tal flexibilidad, que facilite la adaptación de la institución financiera a las cambiantes exigencias del entorno.

6. Conclusiones

La revisión sobre los factores determinantes de la competitividad organizacional, ayudó en la distinción de las principales estrategias de competitividad para la banca universal. Una de las estrategias se concentra en el fortalecimiento del sistema de información contable, atendiendo los elementos relativos a la gestión de la información y del riesgo, la gestión estratégica de los clientes y en definitiva la gestión integral de la institución bancaria.

La visión de competitividad de la banca universal es fundamentalmente empresarial, estructural y sistémica, por las razones siguientes:

- 1) Se concede mucha importancia a la segmentación de los mercados, así como a la capacidad de adaptarse rápidamente a las demandas especializadas y a la capacidad de generar nuevos servicios financieros.

2) Se reconoce el papel de los procesos de innovación tecnológica en la permanencia y proyección de la institución.

3) Los factores externos a la organización son los principales indicadores para la búsqueda de la competitividad. La globalización con el consecuente crecimiento de necesidades en el campo de los servicios financieros, constituyen un termómetro para indicar los parámetros de transformación de la banca universal.

Tomando en cuenta las premisas anteriores, se plantean los desafíos para el sistema de información contable y financiera de la banca universal. Al respecto, una acertada estrategia debe estar caracterizada por: (a) Estar orientada al cliente desde una concepción sistémica; (b) Integrar funcionalmente los procesos y sistema en toda la institución y, (c) Contar con recurso humano calificado en el dominio del negocio financiero.

Referencias bibliográficas

Aranguren, M. (2006). **Relación entre la competitividad y los factores determinantes de los indicadores financieros en la banca universal**. Tesis de maestría no publicada. Universidad de Los Andes, Mérida-Venezuela.

Belloso, N. y Primera, N. (2005). **Sistema de información en la banca universal venezolana**. *Revista de Ciencias Sociales*, 2. [Documento en línea]. Disponible en http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-9

Castellanos, A (2001). **Influencia del entorno sobre el riesgo asociado a la banca universal venezolana**. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(6). Disponible en <http://www.redeconomia.org.ve/documentos/acastellano/entornorriesgo.pdf>. [Consulta: 2007, Mayo 27].

Díaz, G. (2007). **Los sistemas de información en las entidades bancarias: estrategias escenarios y desafíos futuros 2007-2010**. Documento en línea]. Disponible en http://www.degerencia.com/articulo/los_sistemas_de_informacion_en_las_entidades_bancarias_estrategias_escenarios_y_desafios_futuros/imp. [Consulta: 2007, Mayo 27].

Ferrer, J., Vázquez, L. y Pérez, R. (2003). **Responsabilidad frente al cliente externo como elemento competitivo del sector metalmeccánica**. *Revista de Ciencias Sociales*, 2 (9). [Documento en línea]. Disponible en http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182003008000008&lng=es&nrm=iso. [Consulta: 2007, Mayo 25].

Garay, L. (2007). **El enfoque de los determinantes de la competitividad**. Banco de la República de Colombia. [Documento en línea]. Disponible en lablaa.org/blaavirtual/economia/industrialatina/250.htm. [Consulta: 2007, Junio 28].

Ivancevich, J., Lorenzi, S. y Crosby, P. (1996). **Gestión: Calidad y Competitividad**. Madrid: Irwin.

Márquez, F. (2005). **Operaciones en la banca electrónica**. Tesis de maestría no publicada. Universidad de Los Andes, Mérida-Venezuela.

Peña, D., Aguilar, M., Belloso, N., y Parra, J. (2003). **Factores de cambio en los Sistemas de Información del Sector Bancario**. Revista Venezolana de Gerencia, 23 (8). Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29002307>. Consulta: 2007, Junio 13].

Porter, M. (1990). **La ventaja competitiva de las naciones**. Título original: The competitive advantage of nations. Traducción Rafael Aparicio, 1991, Javier Vergara, Editor S.A.