
COMUNICACIÓN ELECTRONICA

EN LAS FINANZAS

María Pacheco¹

Gioconda Miele²

RESUMEN

En esta investigación , se analizan detalles acerca de la comunicación virtual en las finanzas, de la historia de las finanzas en línea o e-finance, ventajas y desventajas su aplicación, análisis y diagnóstico financiero en línea, proyecciones y plan financiero en línea, sus estadísticas en línea en Venezuela; utilizando para ello una investigación de tipo bibliográfica, con el fin de, detectar cual es su importancia y como se implementa este tipo de tecnología de información en empresas financieras, para ser usadas por personas naturales y jurídicas. Finalmente se concluye, que el vertiginoso crecimiento del Internet esta cambiando la manera de realizar transacciones financieras hechas diariamente; su utilidad es tal que las empresas innovadoras no solo logran reducir sus costos de operación al implementar esta tecnología de información sino satisfacer los gustos de los clientes.

Palabras Claves: Finanzas en línea, e- Finance, Sector Financiero, Comercio Electrónico, Comunicación Virtual, Inversiones Online, Aplicaciones Financieras en Línea.

1.- Economista. Especialista en Finanzas. Magister Scientiarium en Administración de Empresas. Doctorantes en Ciencias Gerenciales. Docente con categoría Asociado del Instituto Universitario de Tecnología Del Estado Trujillo. Departamento Administración de Empresas.

2.- Economista. Especialista en Finanzas Magister Scientiarium en Administración de Empresas. Doctorante en Ciencias Gerenciales. Docente con categoría asociado del Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo. Departamento banca y finanzas.

ABSTRACT

In this research, discusses details of virtual communication in finance, financial history online or e-finance, advantages and disadvantages, its implementation, financial analysis and diagnosis online, projections and financial plan in line their online statistics and finance in Venezuela, using a type of research literatura, in order to detect what is their importance and how they implement this type of information technology in financial companies, for use by individuals and corporations. Finally it was concluded that the rapid growth of the Internet is changing the way financial transactions made daily, its usefulness is such that innovatite companies not only fail to reduce their operanting costs by implementing information technology but also to satisfy the tastes of customers.

Keywords: Line Finance, e-Finance, Financial Sector, Electronic Commerce, virtual communication, online financial applications.

INTRODUCCIÓN:

El funcionamiento de la sociedad humana es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de información entre los individuos. Partiendo de este hecho, tanto la información como la comunicación suponen un proceso cuyos elementos intervinientes son: el emisor, el receptor, mensaje, código, canal todo ello dentro de un contexto situacional que le da sentido a la información que se transmite.

Es así como, el manejo de la información es el avance mas importante desarrollado a principios de este milenio por la humanidad, donde aplicar el concepto globalidad no es utópico gracias a la presencia de uso cotidiano de herramientas de vanguardia tecnológica, que se encarga de suministrar constantemente información que pueden y cambian la vida de los seres humanos.

Se puede afirmar que, uno de los mayores impactos de la tecnología

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS FINANZAS.

de la información se verifica en los comercios y servicios financieros. El negocio conectado a la red (o comercio electrónico) a modificado los hábitos de las finanzas así como el de los comerciantes y consumidores, a la vez que produce cambios sustanciales en los medio de pagos tradicionales.

De allí, deriva la razón de investigar acerca de la influencia de la comunicación electrónica en las finanzas, donde se desarrollan aspectos como: la comunicación, aspectos generales de la comunicación electrónica de las finanzas, ventajas y desventajas de las fianzas en la línea, implementación de las finanzas en línea, análisis y diagnostico financiero en línea, proyección de las finanzas en línea, finanzas en línea en Venezuela; por ultimo, se muestran las conclusiones de la presente investigación.

LA COMUNICACIÓN

Abordar el tema, comunicación virtual en las finanzas, implica, necesariamente como punto de partida el proceso de comunicación. Desde un punto de vista técnico, se entiende por comunicación el hecho de que un determinado mensaje originado ene l punto llegue A otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. Durante este proceso intervienen una serie de elementos esenciales para el éxito de la misma, tales como:

.. El Código: Es un sistema de signos y reglas para combinar el mensaje, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe estar organizado de antemano. El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales.

.. El canal: Seria el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

.. El Emisor: Es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elije y selecciona los signos que le convienen,

Pacheco M. y Miele G.

es decir, realiza un proceso de codificación; codifica el mensaje.

“ El Receptor: Sera aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

“ Naturalmente tiene que haber algo que comunicar, un contenido y un proceso que con sus aspectos previos y sus consecuencias motive el mensaje.

“ Por ultimo, las circunstancias que rodean un hecho de comunicación de denomina Contexto situacional (Situación), es e contexto bajo el cual se transmite el mensaje y contribuye a su significado.

Por otro lado, en Wikipedia (2008: 18), se señala que la comunicación virtual es el intercambio de información en entornos virtuales, es decir, en entornos que están parcial o totalmente basados en inputs sensoriales generados por ordenador, donde existen diferentes formas de comunicarse: mensajería instantánea, correo electrónico, video conferencia, blogs, chats, foros, juegos en línea, mundos virtuales, entre otros; que permiten interactuar con personas de diversos puntos del planeta aunque no estén presentes.

Lo que quiere decir que, se puede crear una alternativa en un mundo virtual, con el fin de intentar superar las dificultades de relación social, impulsando la diversión, estudio e investigación o simplemente, promoviendo negocios. Diversos usos para los mismos núcleos de intercambio. Y esta es la causa de su éxito, el uso se ha generalizado gracias a la gran variedad de funciones que posee. Este tipo de comunicación se ha desarrollado tan rápido en los últimos años, que permite interactuar con personas de todos los puntos del planeta; hecho que ha sido un factor fundamentalmente en la globalización de nuestra sociedad. Además la comunicación virtual implica informarse, clasificar, discernir, comentar, opinar, tomar decisiones, escribir, comparar, expresar, es por ello, que día a día, esta buscando

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS FINANZAS.

nuevos dispositivos y nuevas herramientas que lleguen a suplementar definitivamente la comunicación cara a cara, haciendo uso de un lenguaje cada vez mas elaborado y expresivo, tal como esta ocurriendo en el mundo de las finanzas, donde se han reemplazado diversidad de funciones tradicionales hechas en papel por transacciones que se pueden realizar con la computadora a través del Internet.

ASPECTOS GENERALES

La necesidad de agilizar las transacciones financieras hechas diariamente por clientes de compañías financieras se considera un problema antiguo en el sector financiero, puesto que dicho sector maneja cuantiosa información importante sobre personas naturales y jurídicas, es decir, empresas.

En la última década, la tecnología se ha desarrollado y avanzado notablemente tanto en el carácter cuantitativo como en lo cualitativo. El Internet evoluciona rápidamente, cambiando la manera de hacer negocios a través de tecnología de información financiera o e-Finance; de allí que, algunos de los avances de las finanzas en línea es la realización de transacciones por medio del uso de computadora y des Internet, reemplazando así muchas funciones tradicionales del sector financiero y logrando grandes mejoras en la satisfacción de los clientes que utilizan este tipo de sistemas.

En los años ochenta, el uso del análisis de datos electrónicamente cambio, por ejemplo la manera de modernizar las decisiones a la hora de otorgar créditos en los bancos. Este tipo de innovaciones han reducido en promedio el costo de hacer préstamos promoviendo la liquidez y mercadeo de los préstamos en si. Existe mayor interés de ambas partes tanto clientes como de las empresas financieras tales como bancos en realizar más y más prestamos, y que ambas partes se beneficiaran de dicha transacciones en el futuro.

A mediados de los años noventa, las finanzas en línea

empiezan a proveer productos y servicios al público
convirtiéndose en sistemas

de relevante importancia sobre todo en los bancos y casas de bolsa, aumenta debido a ello, la distancia entre los bancos y los clientes. Por otro lado, las compañías de seguro ocupan el internet relativamente poco para promover sus productos. Esto se debe a los altos costos de implementación de tecnologías de información como las finanzas en línea y debido a inseguridad por parte de las compañías de seguro de subir los datos confidenciales de los clientes a un sistema en la Web. A partir del fin de los años noventa, el e-finance influye indiscutiblemente sobre todos los aspectos de los negocios bancarios e intermediación financiera.

Adicionalmente, se puede mencionar que tradicionalmente los consumidores estaban acostumbrados a ir personalmente a las empresas de su preferencia para hacer sus transacciones financieras cotidianas. Es decir, si las personas querían pagar su cuenta de servicios de electricidad tenían que ir a la empresa de electricidad directamente o a un banco comercial para realizar dicha operación.

Martínez (2008: 12), explica que, con el avance tecnológico de los sistemas de información, en particular el sistema de finanzas en línea, cuantiosas empresas entre bancos y entidades financieras, sacaron al mercado su propio software para que los consumidores lo instalaran en sus computadoras y una vez conectadas al Internet pudieran hacer sus transacciones financieras. Sin embargo, muchas veces este programa presenta numerosas fallas resultando muy costoso para las empresas financieras dar el soporte técnico a sus clientes para que logran utilizar dichos programas en función de los motivos que fueron diseñados.

Con base a lo expresado, se puede afirmar que los avances tecnológicos de las finanzas en línea son un éxito total y esta dando resultados inmediatos a empresas que han invertido en este sistema; dado que, millones de personas en el mundo entero utilizan el Internet para hacer sus transacciones financieras.

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS FINANZAS.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS FINANZAS EN LÍNEA

Para Pallais (2003:8), Dentro de las ventajas que un sistema de información de finanzas en línea pueda agregar tanto a las empresas financieras que lo crean como a los usuarios (personas y empresas) que los utilizan, se encuentran:

- a. La información almacenada en el sistema permite que las empresas financieras conozcan mejor a sus clientes.
- b. La información esta disponible las 24 horas del día y no solamente durante horas de oficina.
- c. Los usuarios pueden acceder al sistema de finanzas en línea desde cualquier computador en cualquier parte del mundo.
- d. Los usuarios tienen acceso solamente a sus cuentas asignadas.
- e. Los clientes pueden llevar un registro de todas sus transacciones financieras.
- f. El e-Finance da un mejor servicio a los usuarios, ya que los clientes pueden realizar todo tipo de transacciones financieras desde la comodidad de sus casas si lo desean.
- g. Las empresas financieras que implementan el sistema de finanzas en línea reducen sus costos de operación y ahorran tiempo, puesto que se reducen las transacciones financieras en persona.
- h. Las compañías financieras crean una ventaja competitiva sobre sus competidores directos debido a que e-Finance sirve como barrera de entrada al mercado.
- i. Las empresas pueden ofrecer mayor cantidad de productos e instrumentos financieros como bonos, acciones, fondos, mutuos,

Pacheco M. y Miele G.

transferencias de pago, a través del Internet.

j. Las empresas financieras pueden atraer a nuevos clientes con la promoción de este sistema.

Por otro lado se presentan las siguientes desventajas de realizar actividades financieras en la Web.:

a. La implementación de esta tecnología de información de finanzas en línea requiere de una inversión en lo que es Hardware, Software y capacitación del personal.

b. Existe el riesgo de pérdida de integridad o disponibilidad en caso de que ocurran fallas técnicas.

c. Resistencia al cambio o falta de confianza de parte de los clientes debido al poco funcionamiento o interacción con el internet.

d. Aumento de costos en las compañías financieras, debido a que tienen que gastar dinero en la promoción y publicidad del sistema.

e. Aumento de costos en las compañías financieras, debido a que pueden aparecer nuevas y mejores tecnologías de información, por lo que las empresas deben seguir innovando y actualizando sus sistemas para tener a los clientes.

f. Existe gran riesgo de penetración en el sistema por parte de hackers.

IMPLEMENTACIÓN DE LAS FINANZAS EN LÍNEA

Según Martínez (2008:24), para poder implementar las finanzas en

línea en empresas financieras como bancos y casas corredoras de bolsa, es necesario definir la estructura que deben de tener dichos sistemas de información. Es decir,

conviene tomar en cuenta los siguientes puntos:

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS FINANZAS.

a. Estructura de las finanzas en Internet: el sistema de finanzas en línea contiene mucha información sobre los usuarios, la cual, tiene que estar estructurada de tal manera que pueda ser procesada por un sistema informático. La estructura debe generar distintos reportes con los datos en la base de datos. Al mismo tiempo, debe ser creada específicamente para el uso de clientes y personal de las empresas financieras. Aparte, debe incluir opciones básicas para realizar actividades.

b. Integración de datos en las bases de datos: Las empresas financieras tienen dos opciones a la hora de implementar el sistema de finanzas en línea. Primero, comenzar de cero y descartar los sistemas de información existentes, contratando los servicios de expertos para implementar el nuevo sistema de información. Por otro lado, comenzar a recopilar información de los clientes usando el nuevo sistema, ya que los datos antiguos no serán usados. Por el lado económico, esta opción es costosa para las empresas financieras en tiempo y dinero, debido a que se tendrán que remover los sistemas de información actuales e implementar nuevas tecnologías de información.

La segunda alternativa es invertir en algunos sistemas de información y usar las tecnologías de información existentes. Para esto, el Departamento de Informática de las empresas financieras deberá trabajar con expertos para integrar los datos en las bases de datos actuales con los nuevos sistemas de finanzas en línea.

Esta opción será menos costosa que la anterior, pero lógicamente que hay que invertir en sistemas de información para evolucionar y mejorar los sistemas existentes. Adicionalmente el tiempo de terminación del proyecto será menor que si comenzara de cero.

Solución: Las empresas que promocionan los sistemas de información como las finanzas en línea ofrecen a las empresas financieras que desean implantar dicho sistema financiero en línea una gran variedad de productos basados en las dos alternativas mencionadas anteriormente. La mayoría de las empresas proponen trabajar

sobre los sistemas existentes en las compañías financieras a fin de no afectar la operación de las empresas y de los usuarios. Indican que el sistema de finanzas a desarrollarse debe presentar la información de manera integrada y permitir que se puedan agregar fácilmente otras aplicaciones en el futuro.

Hoy día, con la comunicación virtual es posible realizar una radiografía del presente y futuro financiero de una empresa a través de instituciones que se han dedicado a ello, quienes emiten un diagnóstico financiero a las empresas afiliadas, con el análisis financiero en línea se tiene una herramienta indispensable para la toma de decisiones, al obtener un análisis y diagnóstico financiero preciso, oportuno y apto para todo tipo de empresa, de la misma manera, los indicadores que contiene el análisis permitirán evaluar las oportunidades que presenta la misma, así como diagnosticar los problemas que afectan su crecimiento.

ESTADÍSTICAS DE LAS FINANZAS EN LÍNEA

Según Becker (2007), el estudio Familia 2.0 realizado por yahoo en 16 países en Asia, Europa, Australia, América, arrojo como resultado que el uso cada vez mas acelerado del internet es el reflejo de los cambios de hábitos y de consumo que registran las familias y empresas a nivel mundial. Sostiene que "Constantemente están buscando manejar finanzas en línea, planear sus viajes o comprar en Internet, eso ya es parte de las actividades que cada vez se hacen mas normales". "En el mundo, una de cada cuatro personas se comunica con su cónyuge por medio de un mensaje SMS, 19% lo hace con sus hermanos con un e-mail y 16% de los entrevistados usan Vip para hablar con sus padres".

Señala además que, aunque la mayor parte de las compras que realiza una familia no es por Internet, mas de la mitad de los usuarios en línea a nivel mundial hicieron una compra por este medio el ultimo año y que en mercados mas desarrollados como Corea del Sur y Reino Unido, mas de dos de tres usuarios en línea han hecho

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS FINANZAS.

una compra en Internet durante el último mes. También revela el estudio de Yahoo que dos de cada 10 cibernautas en el mundo han iniciado un negocio en línea o usado Internet para generar ingresos.

Es así como, el uso de las tecnologías digitales ha pasado a formar parte de la vida diaria de las personas; por ejemplo, en México el 93% de los usuarios se comunica por medio de un teléfono celular, 90% con mensajes de texto SMS; 99% a través de un correo electrónico; 72% por medio de mensajes instantáneos y 74% en blogs. El mismo autor (2007), explica que los principales medios de comunicación con la familia inmediata son a través de líneas telefónicas fijas y celulares, mientras que los correos electrónicos son para tener contacto con amigos en distintas ciudades. Refiere que, 30% de los entrevistados expresaron que la comunicación con sus hijos mejoró al hacer uso de Internet, mientras que 31% afirmaron, que la tecnología la ha dado una plataforma para superar su timidez.

No obstante, manifiesta que a pesar de que la composición de las familias ha evolucionado en las últimas décadas, estas estructuras sociales luchan por mantener los valores tradicionales para lo cual buscan tener un equilibrio entre el exceso de información al que están expuestas y su vida familiar.

FINANZAS EN LÍNEAS EN VENEZUELA

En Venezuela se cuenta con la organización online más completa en el área financiera virtual llamada Banca y Finanzas que es una Red de medios de Especializados con más de doce años de experiencia en el área de información financiera al alcance de todos. En este lapso ha sido el canal ideal para la proyección de las actividades del sector financiero. Bancas y Finanzas (2008:2), Coloca a disposición del público los portales más consultados del sector financiero venezolano integrando las siguientes actividades:

• Directorio Bancario. Com: es el Directorio Bancario de Venezuela donde se puede consultar la guía más completa del sistema bancario venezolano sin moverse de su casa u oficina. Esta

Pacheco M. y Miele G.

a disposición del público en un mismo lugar: Banca Universal, Banca Comercial, Seguros, Entidades de Ahorro y Préstamo, Banca de Inversión, Banca Hipotecaria, Casas de Bolsa, Corretajes... se consigue en la siguiente dirección <http://www.directoriobancario.com/>.

“ Banca News: es el portal de noticias, donde se maneja de manera destacada la información financiera de Venezuela, utilizando herramientas de vanguardia tecnológica, que se encarga de suministrar constantemente información que pueden y cambian la vida de las personas. Su página es www.BancaNews.com.

“ Directorio de Conformación de Cheques y Tarjetas de Crédito. Este Directorio de Conformación de cheques y tarjetas de crédito es la herramienta ideal para que los comerciantes y público en general tengan a su alcance los números telefónicos online de su institución para realizar sus transacciones comerciales de una forma fácil y permanente www.directoriodeconformacion.com

www.conformacion.com

“ Directorio de Banca en Línea: este portal agrupa en un mismo sitio a todas las entidades financieras que ya cuentan con el sistema de Internet-Banking, permitiendo, de esta manera, que todos sus usuarios puedan afiliarse a su plataforma bancaria y hacer todo tipo de operaciones financieras desde su casa u oficina con la rapidez y seguridad que brinda la banca de hoy. www.bancaenlinea.net.

“ Ranking Bancario Venezolano: Bajo este portal se analiza el sector financiero y asegurador: rankings en rentabilidad, activos, depósitos, patrimonio, utilidades. Rankings y gráficos de los principales balances e indicadores del sector financiero. Permite comparar las instituciones con otras del sector. www.rankingbancario.com.

“ Directorio de Seguros. Es el portal más completo y

actualizado del sector asegurador de Venezuela, donde el usuario podrá

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS FINANZAS.

consultar cada una de las empresas de seguros del país, y estar informado de las novedades noticiosas que brinda esta importante area de la economía venezolana. www.directoriodeseguros.com.ve.

“ Boletín de Seguros: boletín de Novedades en el sector seguro, incluye una selección de artículos y documentos sobre seguros recibidos en nuestro centro de noticias, con un breve resumen de actividades por país. Este boletín también se envía por correo electrónico a los suscriptores. www.boletindeseguros.com.

“ Servicio de Notas de Prensa: NotaPrensa.com es un servicio exclusivo de gestión y distribución de notas de prensa a través de los medios de comunicación y correo electrónico, líder en soluciones de prensa en Internet para Venezuela. Es el primer servicio de permisión e-mail marketing y gestión de notas de prensa exclusivamente enfocado en el mercado de Venezuela. www.notaprensa.com.

“ Tarifas y comisiones Bancarias: A través de esta herramienta los usuarios tendrán la posibilidad de comparar las diversas opciones de servicios y productos que están disponibles en el sistema financiero. Este portal, estimula la transparencia e incentiva un ambiente de competencia entre los intermediarios financieros, al promover la mejor calidad y servicio al menor costo para el usuario. Esta plataforma informativa es actualizada por un aproximado de 40 instituciones financieras participantes. www.tarifasycomisiones.com.

CONCLUSIONES

El rápido crecimiento del Internet esta cambiando la manera de realizar transacciones financieras hechas diariamente. Como prueba de esto, en años recientes, en vez de distribuir el software que muchas veces causaba problemas, las empresas están cambiando la manera de crecer en sus negocios. Dichas compañías en general sin importar su tamaño, invierten grandes cantidades de dinero en

Pacheco M. y Miele G.

una plataforma o sistemas de información para finanzas en línea. Esto crea un boom de sitios y compañías en Internet que ofrecen la realización de todo tipo de transacciones financieras, tales como pagar cuentas pendientes, administrar cuentas bancarias, liquidar hipotecas, entre otros.

Por otro lado, el desarrollo de las finanzas en línea es de utilidad para aquellas empresas que innovan su negocio, ya que logran reducir costos de operaciones al implementar esta tecnología de información. Al mismo tiempo, alcanzan satisfacer los gustos de los clientes, quienes entre otros buscan la comodidad al hacer sus transacciones financieras y están atrayendo a nuevos clientes debido a esto.

Adicionalmente, las finanzas en línea hacen que los usuarios de estos sistemas de información se vuelvan fieles clientes de las empresas, debido a la confianza que ellos depositan en las mismas, al efectuar sus actividades financieras usando los servicios financieros ofrecidos en línea.

También es importante señalar que la comunicación electrónica brinda a las finanzas recursos de alta calidad y eficiencia, permitiendo el desarrollo de capacidades de liderazgo, creatividad e innovación, así como investigación, que le faciliten afrontar los retos de la modernización, competitividad e internacionalización de las organizaciones actuales.

De la misma manera, la comunicación electrónica suministra a las organizaciones la capacidad de recopilar datos en el ambiente de negocio; también proporciona facilidad de comunicar la información y datos dentro y fuera de las mismas, así como una base para el mantenimiento de los clientes, permitiendo su regeneración. Igualmente admite que la organización se ligue a los sistemas de información de clientes, como también de otras empresas en la misma industria, como una forma de innovar, para alcanzar competitividad.

Finalmente, se puede inferir que, cuando las herramientas tecnológicas que suministra la comunicación electrónica

resultan apropiadas, la organización de las finanzas sobresaldrá y responderá a las necesidades de la organización.

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS FINANZAS.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banca y Finanzas. Productos de la Red Banca y Finanzas, Venezuela: Ediciones

Financieras de Venezuela, Editorial Banca y Finanzas. (2008).

Becker N. Estudio Familia 2.0 Yahoo. Consultado en [http://finanzas en línea](http://finanzas.enlínea).

Yahoo.com. el 20-07-08. (2007).

Martínez, J. Comunicación Empresarial y Gestión de los Intangibles. Informe anual de la comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica, Madrid, 10ª edición. (2008).Pallais, M Finanzas en Línea. Monterrey. Consultado en <http://www.monografias.com> el 12-08-08. (2003).

Wikipedia,

Enciclopedia libre. Comunicación Virtual. Consultado en <http://es.wikipedia.org/>

w/ index.php?title=Comunicaci%C3%B3nvirtual&oldid=12908120
los días: 19,

18,25 de julio, de 2008.