



# **REVISTA CIENTÍFICA** **"TEORÍAS, ENFOQUES** **Y APLICACIONES** **EN LAS CIENCIAS SOCIALES"**

**Enero - Junio 2013**

**Año 5 Número 11**

Decanato de Administración y Contaduría  
Universidad Centroccidental  
Lisandro Alvarado  
BARQUISIMETO - LARA - VENEZUELA

**Plataforma**  
**Científica y**  
**Tecnológica de**  
**Excelencia del**  
**Postgrado de**  
**Administración**  
**y Contaduría**

Revista Arbitrada e Indexada  
ISSN N° 1856-9773  
Depósito Legal N° PP200902LA3228  
Periodicidad Semestral

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL "LISANDRO ALVARADO"  
Decanato de Administración y Contaduría

REVISTA CIENTÍFICA "TEORÍAS, ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES"  
PLATAFORMA CIENTIFICA Y TECNOLOGICA DE EXCELENCIA DEL POSTGRADO DE ADMINISTRACION Y  
CONTADURIA

Junio 2013

ISSN N° 1856-9773

Deposito Legal N° PP200902LA3228

Publicación Semestral

TEACs es una publicación arbitrada, de periodicidad semestral, que está adscrita en la Coordinación de Postgrado de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Comprometida con el desarrollo de las Ciencias sociales, específicamente en las áreas y campos afines con la Gerencia y la Contaduría. Publica artículos tipo comunicaciones, ensayos, relatorías de eventos científicos y una sección de Gerencia al día para noticias, actualizaciones e innovaciones en el ámbito de la Gerencia y la Gestión.

**EDITORIA - DIRECTORA**

Dra. Zahira Moreno Freites

**COMITÉ EDITORIAL**

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado - Vzla  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado - Vzla  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado - Vzla  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado - Vzla  
Universidad Experimental de Guayana - Vzla  
Universidad Experimental Rafael María Baralt - Vzla  
Universidad de Carabobo - Vzla

Dra. Juana López  
Dra. Laura Sarabia  
Dr. Eduardo Campechano  
Msc Jose Luis Rodríguez  
Dra. Rebeca Castellano  
Dr. Lisandro Alvarado  
Dra. Morela Acosta

**CONSEJO CIENTIFICO ASESOR**

Universidad de Valencia - España  
Universidad del Atlántica - Colombia  
Universidad Federal de Rio de Janeiro  
Universidad Valparaíso - Chile  
Universidad de Guadalajara - México  
Universidad de Valladolid - España

Dr. Vicente Ripoll  
Dr. Rodrigo Naranjo  
Dr. Evandro Vieira  
Dr. Julio Miranda  
Dr. Rigoberto Soria  
Dr. Ricardo Rodríguez

**DIRECCIÓN POSTAL**

Revista científica TEACs. Coordinación de postgrado. Decanato de Administración y Contaduría. UCLA. Calle 8 entre carreras 19 y 20. Edificio Extensión, Investigación y Postgrado. Piso 2. Teléfonos: 0058-251-259-14-66  
telefax: 0058-0251-2591463 – 2591464. Barquisimeto. Estado Lara - Venezuela.

**CORREO ELECTRÓNICO**

rteacs@ucla.edu.ve

**PAGINA WEB**

<http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/index.html>.

**TEACs** esta indexada en Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales - **CLASE**, Sistema Regional de Información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal **LATINDEX** - Actualidad Iberoamericana - **CITCHILE**, Hemeroteca virtual – **DIALNET** y Revistas Venezolanas de Ciencia y Tecnología - **REVENCYT**. Asimismo esta incluida en la Base de datos RED ECONOMIA del Banco Central de Venezuela.



**Rector**

Francesco Leone

**Vice-Rectora Académica**

Nelly Velásquez

**Vice-Rector Administrativo**

Edgar Alvarado

**Secretario General**

Francisco Ugel

**Director de Postgrado**

Norberto Maciel

**Decanato de Administración y Contaduría**

**Decano**

Fernando Sosa

**Coordinador de Postgrado del DAC**

José Luis Rodríguez

## Contenido

### Investigaciones:

11. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA:  
NUEVOS MITOS Y REALIDADES

Jose Luis Gonzalez Galarza  
Aide Pulgar León

25. PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TECNOLOGÍAS  
DE INFORMACIÓN- COMUNICACIÓN Y  
OPINIÓN PÚBLICA

Judith Hernández de Velazco  
Lisandro Alvarado Peña  
Johnny Velazco González

35. DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES  
DE GESTIÓN PARA EL SECTOR PÚBLICO:  
CASO HIDROANDES, C.A.

Ivan Ricardo Guevara Grateron  
Juan Ramón Leal Melo

57. LA AUDITORIA TRIBUTARIA EN LA  
RECUPERACION DE RETENCIONES DEL  
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO EN LOS  
CONTRIBUYENTES ESPECIALES. CASO:  
MATERIALES, C. A.

Jesús Enrique Cruz  
Maribel Elena Petit Marcano

77. DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE LOS PROGRAMAS-CARRERAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO-UCLA.VENEZUELA

Jorge Alberto Caldera  
Yelitza Elizabeth Vega Aparicio  
Eunice Loida Bastidas Bermúdez

95. PERFIL AMBIENTAL DE LAS PYMES MANUFACTURERAS DE BARQUISIMETO, ESTADO LARA

Anthoanette Legisa  
Zahira Moreno

113. PROSPECTIVA: ESTRATEGIA DE CAPITAL SOCIAL

Akever Karina Santafé Rojas  
Laura Teresa Tuta Ramírez

127. UN ESTUDIO BIBLIOMÉTRICO EN SCOPUS SOBRE FINANZAS EN EL PERIODO 2004-2011

Deyanira Bernal Domínguez



**Rector**

Francesco Leone

**Vice-Rector Academic**

Nelly Velásquez

**Vice-Rector Administrative**

Edgar Alvarado

**Secretary General**

Francisco Ugel

**Director of Graduate Studies**

Norberto Maciel

**Dean of Administration and Accounts**

**Dean**

Fernando Sosa

**DAC Graduate Coordinator**

José Luis Rodríguez

**Content:**

12. E-GOVERNMENT IN VENEZUELA: NEW MYTHS AND REALITIES

Jose Luis Gonzalez Galarza  
Aide Pulgar León

26. CITIZEN PARTICIPATION, INFORMATION-TECHNOLOGY COMMUNICATION AND PUBLIC OPINION

Judith Hernández de Velazco  
Lisandro Alvarado Peña  
Johnny Velazco González

36. DESIGN OF A SYSTEM OF INDICATORS FOR THE PUBLIC SECTOR MANAGEMENT: CASE HIDROANDES, CA

Ivan Ricardo Guevara Grateron  
Juan Ramón Leal Melo

58. AUDIT TAX DEDUCTIONS IN RECOVERY OF VALUE ADDED TAX IN SPECIAL CONTRIBUTORS. CASE MATERIALS, C. A.

Jesús Enrique Cruz  
Maribel Elena Petit Marcano

78. DETERMINATION OF COSTS-RACE PROGRAMS AND PUBLIC ACCOUNTING ADMINISTRATION IN THE UNIVERSITY LISANDRO ALVARADO-UCLA.

Jorge Alberto Caldera  
Yelitza Elizabeth Vega Aparicio  
Eunice Loida Bastidas Bermúdez

96. ENVIRONMENTAL PROFILE OF  
MANUFACTURING PYMES BARQUISIMETO,  
LARA STATE

Anthoanette Legisa  
Zahira Moreno

114. PROSPECTIVE: STRATEGY CAPITAL

Akever Karina Santafé Rojas  
Laura Teresa Tuta Ramírez

128. A STUDY IN SCOPUS BIBLIOMETRIC ON  
FINANCE IN THE PERIOD 2004-2011

Deyanira Bernal Domínguez

TEACS: Revista Científica “Teorías, Enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales”

ISSN: 1856-9773

Depósito Legal PP200902LA3228

Año: 2013. Enero - Junio

## **EDITORIAL**

En esta entrega en TEACs consientes de la misión de nuestra revista hemos logrado la inclusión en la base de datos del Banco Central de Venezuela. La invitación es a toda la comunidad científica, académica y especialmente quienes gestionan en el campo de la economía, a contar con un marco de referencia que les permita ubicar sus estudios en torno a una realidad concreta.

Asimismo es importante acotar que se han incluido varios elementos de actualización a la página de la revista ( <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/index.html> ) a fin de brindar un mejor y eficiente servicio en la divulgación de los diversos trabajos a nivel nacional y global.

La edición número once (11) de la revista TEACS ha sido dedicada a la presentación de ocho artículos que versan de los diferentes elementos que representan ocho maneras de percibir el contenido de los mecanismos de cambios que se necesitan realizar en los diferentes sectores de la sociedad a fin de responder más eficientemente a las exigencias de la misma.

Comenzando con un artículo que destaca desde una perspectiva crítica el uso del internet por parte del gobierno (E- Gov) como mecanismo para la prestación eficiente de los servicios públicos a los ciudadanos.

En ese orden de ideas, dentro de las tecnologías de información, se presenta un artículo el cual se centra en la revisión y análisis desde el aspecto crítico y reflexivo de la participación ciudadana a través de la utilización de las TICs en el ámbito de la opinión pública.

En el ámbito de la gerencia se muestra un artículo donde a partir de un diagnóstico de la situación actual de la gestión de Hidroven identifica las variables que le permitan la eficiencia al evaluar los procesos productivos, medir, cuantificar y precisar los beneficios, costos, resultados; así como el impacto social. Para el logro de esa gran misión se diseña un sistema de indicadores de gestión.

Por otra parte, se presenta un artículo que hace referencia a la revisión, análisis y evaluación del procedimiento de recuperación de retenciones del Impuesto al Valor Agregado a través de una auditoría tributaria. A partir de la situación encontrada se procedió a establecer los fundamentos teóricos y técnicos del proceso de documentación que bajo el marco legal vigente le permite solicitar la recuperación del monto correspondiente a las retenciones y recuperar la porción del flujo de caja que se encuentra represado en

estas retenciones de IVA.

En ámbito de gerencia universitaria se plantea un interesante artículo el cual trata de una investigación para analizar y conocer los costos en que incurren las universidades públicas, en este caso las carreras de administración y contaduría de la Universidad centroccidental Lisando Alvarado (UCLA), con el fin de determinar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles y la acertada toma de decisiones para una mejor gestión educativa

Bajo otro contexto se muestra a continuación un artículo concerniente al análisis del desempeño ambiental de las pequeñas y medianas empresas (pymes), de Barquisimeto, estado Lara, a fin de determinar la tendencia de las mismas en la proactividad ambiental y su relación con el rendimiento organizativo. Los resultados obtenidos evidencian que la respuesta ante el contexto ambiental es reactiva, no existe proactividad respecto a las acciones ambientales

Desde Colombia, se presenta un artículo dedicado a la disertación de la prospectiva como herramienta para realizar un estudio futurista tomando en cuenta el análisis de los factores como el comercio, servicios, industria, agropecuario, educativo entre otros de la ciudad de Pamplona sobre la base y la aplicación de un capital social cimentado en la confianza, normas y conformación de redes sociales que permitan visionar un mejor futuro donde se aporten acciones coordinadas con el desarrollo económico sustentable y sostenible y al mejoramiento de la sociedad.

En ámbito universitario, a nivel de investigación en el área de las finanzas se plantea un interesante artículo desde Méjico, referido al uso de SCOPUS y la generación de nuevos conocimientos en base al estudio bibliométrico. Para ello se diseñó una red de autores y coautores de artículos científicos en finanzas de 2004 a 2011. Se demostró que desde 2004 a 2011 en la base de datos SCOPUS se contaba con el 86.51% de artículos científicos referidos al tema de finanzas. Asimismo, se comprobó que las temáticas por redes es otra alternativa de propuesta para trabajos en colaboración, que permite identificar a sus pares dentro y fuera de Méjico.

Los artículos presentados son muestra de las valiosas ideas de transformación que tenemos dentro de nuestra sociedad, Agradecemos a todos los colaboradores y lectores por permitirnos la difusión del conocimiento científico

**Dra. Juana López**  
**Miembro del Equipo Editorial de TEACs**



TEACS: Scientific Journal "Theories, Approaches and Applications in the Social Sciences"

ISSN: 1856-9773

Legal Deposit PP200902LA3228

Year: 2013. January to June

## **EDITORIAL**

This TEACs issue has been included in the BCV (Venezuelan Central Bank) database since we have been deeply aware of our magazine mission. We really look forward to invite the scientific and academic community even those engaged in the managing of economics field to rely on a reference framework which allows them to place their studies about a concrete reality.

Various updated elements have been included on our magazine webpage so to provide a better and efficient service in regards to promoting various papers being made both national and globally. ( <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/index.html> )

The 11<sup>o</sup> issue of TEACS has been devoted to the presentation of eight articles dealing with the different elements representing eight ways to perceive the content of change mechanisms required to be made in different sectors of society to respond more efficiently to the requirements thereof.

It starts with an article highlighting a critical perspective of internet use by government (E -Gov) as a mechanism for the efficient provision of public services to citizens.

In regards to information technology, there is an article which focuses on the review and analysis from the critical and thoughtful citizen participation through the use of ICT vis-à-vis public opinion.

As far as management is concerned we present an article which starts with a diagnosis of Hidroven current situation management and identifies the variables that allow efficient production processes to assess , measure, quantify and clarify the benefits, costs , results as well as social impact. To achieve this great mission a system of indicators as designed.

On the other hand, we present an article that refers to the review, analysis and evaluation of withholding recovery procedure to value added tax through a tax audit . From the latter situation a theoretical and technical documentation process was established which under the current legal framework allows it to request recovery of the corresponding amount to the withholding and recover the cash flow held in these Tax withholdings.

In regards to university management an interesting article emerges as a research to analyze and know the costs assumed by public universities, in this case, administration and accounting undergraduate programs from Lisandro Alvarado University (UCLA) to determine the efficiency of available resources use and successful decision-making for better education management

On another context an article is presented, concerning the analysis of the environmental performance of small and medium enterprises (SMEs) of Barquisimeto, Lara state, in order to determine their trends in environmental proactivity and its relationship with performance organization. The results show that the response to the environmental context is reactive, not proactive regarding environmental actions

From Colombia, there is an article about dissertation of prospective as a tool to carry out a futuristic research taking into account the analysis of factors such as trade, services, industry, agriculture, education and others in the city of Pamplona on the basis and the application of social capital based on trust, norms and formation of social networks that allow envisioning a better future where coordinated actions provide sustainable economic development and improving sustainable society.

As far as university field, there is an interesting article in regards to finance research from Mexico, it is based on the use of Scopus and the generation of new knowledge based on bibliometric study. A network of authors and co-authors of scientific papers in Finance from 2004-2011 was designed. It showed that from 2004-2011 in the SCOPUS database is there were 86.51 % scientific papers related to finances. It was also found that the topics addressed by networks were another proposal for collaborative work, which identifies their peers inside and outside of Mexico.

The articles presented are only samples out of valuable ideas we have in our society. We would like to thank all contributors and readers for allowing the dissemination of scientific knowledge.

**Dra. Juana López**  
**Editorial Team Member TEACs**

**Artículos**



## Investigación

# EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA: NUEVOS MITOS Y REALIDADES

**Jose Luis Gonzalez Galarza**  
**Venezuela**

Economista y Abogado. Especialista en Derecho  
Tributario, Magister en Ciencia Política, Profesor en la  
Universidad Simón Bolívar y en la ENAHP-IUT  
E-mail: gongala@usb.ve

**Aide Pulgar León**  
**Venezuela**

Doctora en Ciencias Económicas. Abogada.  
Profesora Titular en la Universidad Simón Bolívar,  
Departamento de Ciencias Económicas y  
Administrativas,  
E-mail apulgar@usb.ve

## Resumen

En Venezuela, se han venido incluyendo actividades del gobierno basadas en las tecnologías de la información (TIC's) permitiendo la interrelación entre este y los ciudadanos. El acceso a la información, la solicitud de divisas y de documentos de distinta índole se están realizando a través de la Internet. Sin duda pareciera que el número de ciudadanos en busca de respuestas rápidas y eficientes va en constante crecimiento. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo principal analizar si las tecnologías de la información y en particular Internet, se están utilizando a favor de la entrega por parte del gobierno, de mayores y mejores servicios públicos a sus ciudadanos, o si por el contrario se ha caído en la perniciosa práctica de la digitalización de la burocracia, con lo cual se estaría desvirtuando el verdadero significado del gobierno electrónico (E-Gov). Para ello, utilizaremos la metodología bibliográfico-documental, apoyada principalmente en la revisión de textos legales, libros especializados y estudios recientes sobre e-gov en Venezuela y otros países. Una de las principales conclusiones a las que se arriba, es que las posibilidades de transformación de la administración pública venezolana mediante el uso de las TIC's son enormes si se dirigen, realmente, hacia el aumento de la eficiencia en su gestión.

**Palabras Claves:** Internet/ Modernización/Gobierno Electrónico/ Eficiencia.

**Recibido:** 23-01-2013

**Aceptado:** 01-03-2013

### **Abstract**

In Venezuela, we have been including government activities based on information technologies (ICTs) allowing the relationship between this and the citizens. Access to information, the application currency and documents of various kinds are being made through the Internet. Certainly it seems that the number of people looking for quick and efficient responses is steadily growing. In this sense, this research has the main objective to analyze whether information technology and especially the Internet, are being used for the delivery by the government, more and better public services to citizens, or whether otherwise have fallen into the pernicious practice of digitization of bureaucracy, which would undermine the true meaning of electronic government (E -Gov). To do this, use the documentary literature, methodology based mainly on the review of legal texts, specialized books and recent studies on e-gob in Venezuela and other countries. One of the main conclusions to those above, is that the possibilities of transformation of Venezuelan public administration through the use of ICT are enormous if really directed towards increasing the efficiency of its management.

**Keywords:** Internet / Modernization / Electronic / Government Efficiency .

## **E-GOVERNMENT IN VENEZUELA: NEW MYTHS AND REALITIES**

**Jose Luis Gonzalez Galarza**  
**Venezuela**

Economist and Lawyer. Tax Law Specialist, Master of Political Science, Professor at Simon Bolivar University and the ENAHP-IUT  
E-mail: gongala@usb.ve

**Aide Pulgar León**  
**Venezuela**

PhD in Economics. Lawyer. Professor at the Simon Bolivar University,  
Department of Economics and Administrative Sciences,  
E-mail apulgar@usb.ve

## 1. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico como tema y como práctica ha ido ocupando un importante espacio en el ámbito de la modernización de los Estados latinoamericanos, ya sea en la gestión pública, en la relación Estado-ciudadanía o en la labor parlamentaria. Como concepto comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los años noventa para dar cuenta de las transformaciones que producen la incorporación de tecnologías de información y la comunicación (TIC) en el quehacer de las instituciones públicas. En Venezuela, esta labor la emprendió el Ministerio de Ciencia y Tecnología, que se ha convertido en el órgano ejecutor para el desarrollo de internet en el sector público, al tiempo que inició el impulso de cabinas y centros de esta tecnología a través del programa de infocentros. Paralelamente, las compañías de tecnología y servicios de información muestran un avance en sus relaciones con el sector público justamente por el crecimiento que se le viene dando a las soluciones que abarcan e- government.

A los fines de esta investigación se entenderá como gobierno electrónico a aquél que, para el desarrollo y alcance de sus fines y cometidos, se sirve de la utilización de medios electrónicos tanto para informar a los ciudadanos como para interactuar con ellos, permitiendo la interrelación entre los administrados (interesados – solicitantes) y la administración pública, dirigido a la búsqueda de un Estado mucho más moderno, eficiente y transparente en su gestión, acercando gobierno y ciudadano, coadyuvando así en la profundización de la democracia (Vargas, 2011: 11). Pareciera que el e-gov puede hacer grandes aportes al desarrollo, siendo necesaria la transformación de la función gubernamental mediante la introducción de nuevos valores de comunicación, cooperación y participación interactiva. De igual manera implica la modificación de las estrategias de transparencia, desempeño y rendición de cuentas al interior del gobierno para que éste actúe más eficientemente en la prestación de servicios y en la administración de la información, reforzando su liderazgo

ante la sociedad.

Finalmente las relaciones gobierno-empresas (G2B) serán también rediseñadas buscando la participación activa y comprometida del sector privado en la modernización gubernamental. La idea es que el gobierno fortalecerá la comunicación directa con los ciudadanos eliminando la intermediación burocrática representadas por las oficinas gubernamentales. Para ello consideramos necesarias tres condiciones: 1) que exista una infraestructura tecnológica adecuada, 2) contar con un recurso humano calificado y 3) la conectividad que implica dar acceso a mayor número de ciudadanos con un mínimo de educación en el uso de las computadoras e Internet.

Sin embargo, la brecha digital, tanto cultural como de acceso que existe en países como el nuestro, implica enormes retos para la puesta en marcha del gobierno electrónico. En un nivel básico, necesitaremos computadoras en todas las escuelas y bibliotecas, así como en todas las oficinas de gobierno. Habremos de generar sistemas de información de la actividad gubernamental sobre trámites gubernamentales y de comunicación con la ciudadanía. Así el tema que nos aborda estudiar, la modernización del gobierno, no debe implicar ni significar la automatización de viejos vicios; uno de los mayores retos que tienen que enfrentar los gobiernos y en especial el venezolano, es el de mejorar y transformar sus servicios antes de automatizarlos, ya que no hacerlo, implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red.

Este es, esencialmente, un modelo de cambio de paradigmas hacia el interior de la administración pública nacional, estatal y municipal. Su visión se debería centrar en recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y transformarla en un ente competitivo que contribuya a lograr los resultados planeados en materia de crecimiento económico, desarrollo humano y social, así como en materia de orden y respeto. A la par de esta acción modernizadora íntegra y a largo plazo, el e-gobierno

facilitará la implementación de la administración por objetivos, la creación de organizaciones más flexibles, el funcionamiento de estructuras menos rígidas y piramidales y la creación de oficinas de gobierno más pequeñas y eficientes, con responsabilidades específicas y el compromiso de generar resultados, abandonando las tradicionales oficinas fuertemente jerarquizadas y verticales, dando origen a organizaciones basadas en las necesidades de los ciudadanos, con nuevos equipos de trabajo que operan en forma integral, horizontal y en línea, a disposición de los interesados a través de Internet ofreciendo la personalización de los servicios, la reducción de las distancias y del tiempo, la productividad y la eficiencia, la descentralización, la transparencia, la oferta y la provisión de servicios integrados, la mejor administración del presupuesto, entre otros.

En este orden de ideas, el objetivo del presente trabajo es analizar si las modernas tecnologías de la información y en particular Internet, se están usando a favor de la entrega de mayores y mejores servicios públicos a los ciudadanos, o si por el contrario se ha caído en la pernicioso práctica de la digitalización de la burocracia, con lo cual se estaría desvirtuando, a juicio de los investigadores, el verdadero significado del gobierno electrónico (E-Gov). Para ello, utilizaremos la metodología bibliográfico-documental, apoyada principalmente en la revisión de textos legales, libros especializados y estudios comparativos recientes de proyectos e-gov en otros países latinoamericanos.

## **2. EL CONCEPTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO (E-GOV)**

Según lo establecido en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, se entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el “uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector

público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales. La adopción del Gobierno Electrónico en la gestión pública por parte de los Estados iberoamericanos se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado.

En atención a que el Gobierno Electrónico se encuentra indisolublemente vinculado a la consolidación de la gobernabilidad democrática, tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos” (CLAD, 2007: 7-8).

Como objeto, el gobierno y la administración participan de las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia y legitimidad política. Esta integración, a su vez, puede responder a procedimientos y objetivos internos a la administración y al gobierno, o a la conexión entre ambos, o a las relaciones entre gobierno y administración y gobernados o administrados. Es precisamente en este segundo contexto donde tienen lugar las acciones de gobierno electrónico, gobierno en red o gobierno digital que son las que nos conciernen a efectos de este trabajo.

Se debe, en este sentido, empezar haciendo referencia al significado del término objeto de nuestro análisis. A pesar de que son varias las definiciones que han ayudado a clarificar el concepto de gobierno electrónico, para los autores, este término incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (en particular, Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual. En otras



palabras el hecho de contar con instalaciones magníficas, gestores de colas, Intranet, páginas web, procedimientos On-line, información institucional en tecnología WAP o firma electrónica, son elementos que se presentan en numerosos planes de las Administraciones Públicas como los elementos fundamentales de la modernización e innovación.

Sin embargo, estas herramientas, más que fines en sí mismos, deben entenderse como medios para impulsar la adaptación de las estructuras, procesos y servicios de esas administraciones a las necesidades colectivas de cada momento. Lo interesante es preguntarse si la introducción de Internet y las TIC's, como herramientas con grandes posibilidades técnicas para innovar en la gestión, están siendo o no un motor para el cambio de algunos elementos organizativos que, aún no han sido objeto de racionalización, adaptación y mejora. Para la OCDE, Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, el E-Gov implica que todos los países tienen que afrontar cada vez más retos para dar respuesta a la demanda pública de una administración más receptiva, eficiente, eficaz y participativa.

El gobierno electrónico es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en particular Internet, como herramienta para conseguir un mejor gobierno (OCDE, 2003) proporciona una potente herramienta para abordar este reto. En tal sentido, según el Directorio de Gobierno Electrónico, al cual cualquier ciudadano puede acceder a través de la dirección electrónica ([http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob\\_electronico.html](http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob_electronico.html)), en el caso específico de las Tecnologías de Información y Comunicación, hay dos ámbitos de extrema importancia para un desarrollo efectivo de estas herramientas.

Por una parte, resulta determinante el auspicio y crecimiento de la gestión de Gobierno Electrónico del sector público venezolano en todos sus niveles, desde la gestión municipal que conecta a los ciudadanos con su nivel más cercano de gobernabilidad hasta los sistemas

automatizados que pueden hacer más eficiente la toma de decisiones a los más altos niveles del Ejecutivo Nacional.

Para ello se requiere la implantación de una cultura tecnológica en todas las instancias del Gobierno, lo cual implica una labor de mediano plazo, en donde la instalación de computadoras constituye apenas un paso en esa dirección, puesto que la integración de los empleados con la tecnología a través del adiestramiento continuo en estas cambiantes tecnologías representaría sin duda alguna un gran avance en ese campo.

La administración que construyese sus servicios clave alrededor de Internet suministraría un incentivo enorme para que los ciudadanos adoptasen el estilo de vida en la Red. Si la administración, que en cierto modo, suele ser la "empresa" más grande de cualquier, predica con el ejemplo en la utilización de la tecnología, automáticamente eleva con ello el nivel técnico del país y facilita la creación de un mercado nuevo, el de la información. Por decreto o por incentivo, arrastraría a los empresarios deseosos de hacer negocios con ella.

En este orden de ideas es, para los autores, la desregulación del sector de las telecomunicaciones probablemente la medida más acertada que pueda tomar un país deseoso de crear la economía digital. En efecto al sustituir los monopolios por la competencia abierta en las comunicaciones, se fomentarán innovaciones en la prestación de servicios por Internet y lo mejor: bajarán las tarifas, que en muchos casos son elevadas y desincentivan su uso. Si un gobierno tiene políticas amigables para Internet e invierte en el fomento de la tecnología de punta, los beneficios pueden ser considerables.

En tal sentido, se debe incentivar la permanente innovación y la competitividad en las empresas y la industria de telecomunicaciones contribuyendo de esta manera al aporte de máximos beneficios a todos los ciudadanos, teniendo en cuenta que el mayor beneficio

de las aplicaciones electrónicas (servicios que se entregan a los ciudadanos), es que eliminan las reglas, el papeleo, los procedimientos ocultos y otros obstáculos que apartan a los empleados públicos de sus puestos de trabajos. En lugar de perder el tiempo con el proceso, los empleados deberían concentrarse en terminar su trabajo (Kalakota y Robinson, 2001: 243-244).

El rápido proceso de integración mundial que la tecnología produjo en los mercados mostró fríamente la necesidad de la reforma de los gobiernos. Al mismo tiempo, el desarrollo de los medios de comunicación y de Internet han acrecentado la responsabilidad del gobierno ante la ciudadanía, dando más voz a los ciudadanos. Esta revolución digital plantea desde ya un reto a la capacidad de respuesta gubernamental ante la creciente demanda ciudadana por atención y servicios. Pareciera que es cosa del pasado el concepto de ciudadano pasivo, ya que el gobierno tendrá que enfrentar nuevas formas de participación pública en la toma de decisiones y deberá tener listos los canales para darles un seguimiento exitoso.

La relación gobierno-ciudadano será directa y más exigente en términos de tiempo, dado que las tecnologías de información permitirá que cada ciudadano participe activa, cercana e inmediatamente en la construcción de las políticas públicas y, aunque parezca apresurado establecerlo, consideramos como objetivo prioritario que el gobierno venezolano alcance nuevas y mejores formas de operar, de interactuar con los ciudadanos, de organizarse internamente y ofrecer, con todo ello, nuevos conceptos de utilidad y valor a la sociedad, y para llevarlo a cabo finalmente, para conseguir un e-gobierno avanzado, tendremos que hacer realidad el que cada ciudadano tenga una computadora con acceso a Internet, que existan en la red sistemas de trabajo completos y sofisticados, que puedan hacerse transacciones monetarias en línea, que se logre la integración con otros sectores de la sociedad y con sus sistemas, y que la democracia en línea sea parte de la dinámica ciudadana mediante la participación.

### 3. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La sociedad de la información es un proceso horizontal, basado en la incorporación, uso y explotación de las tecnologías de la información y la comunicación en todos los sectores de la sociedad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de las organizaciones, así como optimizar los procesos productivos, contribuyendo directamente a la generación de riqueza. El desarrollo de la sociedad de la información en las últimas dos décadas ha supuesto una revolución en todos los ámbitos, hasta el punto de estar transformando la manera en la que nos relacionamos con nuestro entorno, sobre todo con el uso de Internet. (Guzmán, 2000: 139)

En Venezuela, pareciera que hubo un gran impulso (desde el punto de vista legal), con la aprobación de un marco jurídico que establece la prioridad en el uso del Internet como herramienta fundamental para el desarrollo, así, la Constitución reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información, a los fines de lograr el desarrollo económico, social y político del país, y que el Ejecutivo Nacional a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, deberá velar por el cumplimiento del mencionado precepto constitucional, además en la consideranda del Decreto 825 del 10-05-2000, se establece que Internet es un medio que permite acceder a nuevos conocimientos, empleos y mano de obra especializada, además de ser un importante generador de iniciativas que incentivan el espíritu emprendedor de la población, sin distinción de clases sociales ni de generaciones, constituyendo una fuente inagotable de oportunidades para pequeñas, medianas y grandes empresas, y que se ha previsto el impacto positivo que tienen las tecnologías de información, incluyendo el uso de Internet, en el progreso social y económico del país, en la generación de conocimientos, en el incremento de la eficiencia empresarial, en la calidad de los servicios públicos y en la transparencia de los procesos.

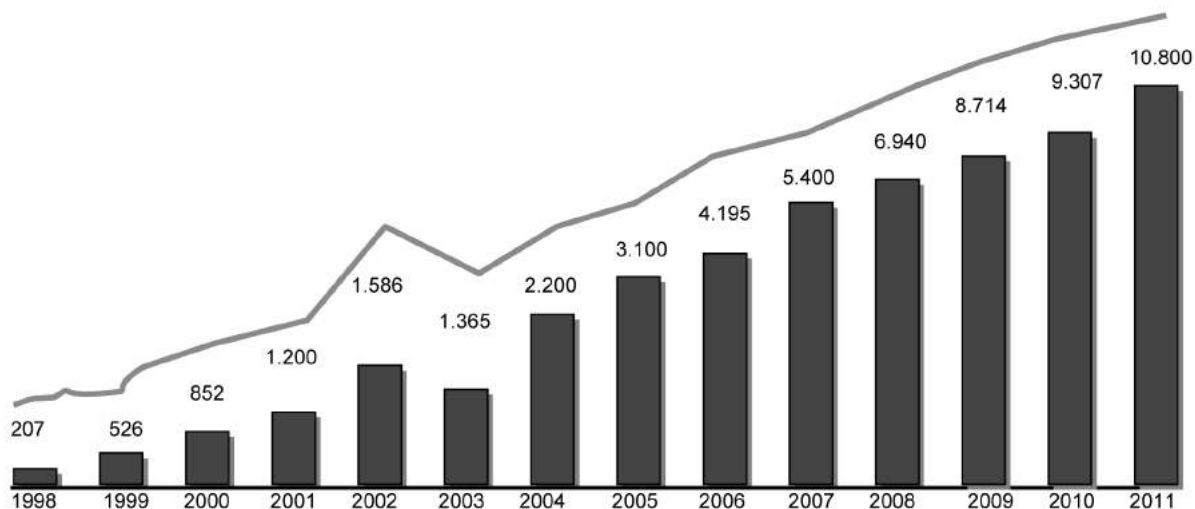
Según Tendencias digitales (2011) sobre los índices de penetración en Internet, señaló que la penetración de Internet en Venezuela asciende al 38%, acumulando 11 millones de internautas, superando los promedios mundiales y latinoamericanos (porcentaje de penetración en el mundo es de 28%, y en Latinoamérica alcanza el 35%, con 200 millones de usuarios). Ver cuadro Nro.1 penetración de Internet en Venezuela, expresado en miles de usuarios, para visualizar el crecimiento experimentado desde el año 1998 hasta 2011.

Según cifras aportadas por "Internet es Mercadeo" (Documento On Line), para el año 2003, el índice de penetración de Internet en Latinoamérica, se ubicó en 10%; ocho años después, en el 2011, el índice ha escalado al 37% (27 puntos de crecimiento) y de acuerdo con las estimaciones para este año llegará al 40% y en

el 2014 el porcentaje podría estar en el 45%. Los tres países con mayor índice son Chile (58%), Puerto Rico (55%) y Colombia (50%). Más abajo el país con más población de la región, Brasil, que tiene un 38%, le sigue México con un 34% y Venezuela con el 37%.

La penetración en Colombia del 50% en el 2011, se debe a los programas gubernamentales de acceso a la Internet y al interés propio de las empresas prestadoras del servicio, en reducir los costos y además de los usuarios en conocer las nuevas tecnologías para cuestiones personales, pero también profesionales. En comparación con EE.UU. cuya penetración es de 78%. Colombia se encuentra bien posicionada, pues los ingresos per capita son obviamente dispares. Otros países desarrollados muestran índices superiores como Inglaterra (87%), Alemania (80%) y Japón (78%). Por otro

**Cuadro Nro 1**  
**Penetración de Internet en Venezuela**  
**1998 – 2011**



**Nro. Miles de Usuarios / años.**

**Fuente: Tendencias Digitales 2011**

lado hay países donde el acceso a Internet es precario: Corea del Norte con el 38%, ya que es usado mayormente por funcionarios estatales, o la India, con apenas 8%, lo que nos da una idea de la brecha digital que se ha abierto en el Tercer Mundo.

A pesar de que las cifras no concuerdan, hay un común denominador en los estudios realizados por Accenture y el BSCH, la penetración de Internet en esta región de 520 millones de habitantes aumentará continuamente a pesar del alto costo de las conexiones a la Red. Estas cifras sitúan a Latinoamérica entre las áreas de más alto crecimiento potencial en el mundo, a pesar que en cualquier caso, la diferencia es abrumadora en comparación con Europa Occidental (108 millones de usuarios) o los Estados Unidos (137 millones). Según el estudio de Accenture y el BSCH, Documento On Line, en el 2003 el número de usuarios de Internet en el mundo será de 450 millones y 10% de ellos (45 millones) estarán en América Latina; 37% en los Estados Unidos y 32% en Europa. La misma investigación revela que Brasil y México tienen el mayor número de usuarios de Internet con una participación de 39 y 17% respectivamente, seguidos por Chile, Argentina, Colombia, Venezuela y Perú. Por supuesto, la otra cara de la moneda es el resentido panorama económico de la región, el bajo ingreso per cápita, la baja penetración de dispositivos de acceso a la red y los elevados costos de conexión. La pobreza y la falta de infraestructura traban el avance de la Sociedad de la Información en Latinoamérica, según lo señala el estudio realizado por (Guzmán: 2005).

Por otra parte, la mayoría de los países suramericanos, ocupan una posición rezagada en cuanto al número y grado de madurez de los servicios de gobierno disponibles en línea. La mayoría de los portales sudamericanos están en un primer estadio de oferta de información general, un catálogo de trámites y servicios y en algunos casos información sobre contratación estatal con interactividad limitada entre las instituciones y los ciudadanos. El proceso de maduración de los portales lleva incluso a que algunos de ellos estén en construcción y se observa

ausencia de contenidos y fallas en el funcionamiento de algunos enlaces. (BID: 2003, 10-11).

En general los portales de gobierno de Sudamérica no ofrecen una visión integrada del estado ni están desarrollados con orientación a las necesidades del ciudadano, sino que presentan la información, servicios y trámites según la identificación de las entidades del Estado. Ofrecen acceso al gobierno central y en casos excepcionales incluyen conexiones con sitios de los otros poderes públicos o de los gobiernos regionales y municipales, estableciéndose así una posible clasificación de éstos por ejemplo según el estudio realizado por "Benchmarking E-government: A Global Perspective" (Ronaghan, 2002) la clasificación de los portales en diferentes países se define de la siguiente manera:

- Emergente: Presencia del gobierno incluye algunos sitios independientes, con información limitada, básica y estática.
- Mejorada: Los contenidos y las informaciones brindadas son actualizados con mayor regularidad.
- Interactiva: Los usuarios pueden bajar formularios, contactar funcionarios y hacer citas y solicitudes.
- Transaccional: Los usuarios pueden pagar por servicios y conducir transacciones financieras en línea.

Esta clasificación es semejante a la propuesta por InfoDev y Center for Democracy and Technology (2002) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID: 2003, 86), sin embargo, es un hecho que la tecnología se ha ido asentando en todas las parcelas de nuestras vidas y la sociedad de la información comienza a ser un hecho. Cualquiera que sea la definición que se escoja entre las varias que abarca la noción de sociedad de la información, es preciso reconocer que su desarrollo no debe conjugarse en futuro, sino que tiene manifestaciones ya presentes en la realidad.

El principio director de un gobierno que pretenda ser sensible a los ciudadanos y las empresas, es que se centre en las necesidades de los usuarios y les ayude a resolver sus problemas, con independencia de la estructura organizativa que dicho gobierno adopte. Las TIC ofrecen un medio para romper el aislamiento entre las diferentes administraciones públicas, pero deben hacerlo de tal forma que reduzcan el coste para el gobierno, incrementando a su vez el valor para los usuarios.

Se aprecia que la tendencia en la economía al entrar el siglo XXI, se orienta hacia el crecimiento de los sectores en los cuales el conocimiento es el insumo crítico principal: la industria del software, la microelectrónica, la biotecnología, los nuevos materiales, las telecomunicaciones, la química fina y otros. En los bienes y servicios de estos sectores, el conocimiento es el componente principal del costo (y del precio), en detrimento del componente material.

#### **4. VIEJOS Y NUEVOS PARADIGMAS DEL E-GOV:**

Las redes entre personas e instituciones forman parte de la interacción social desde hace muchos años, sin embargo lo que las nuevas tecnologías presentan es la posibilidad de expandir las redes a grandes áreas geográficas, a bajos costos agilizando las actividades y la interacción humana. De esta forma contribuyen a un aumento en la productividad y la competitividad de las empresas que ahora se benefician más cuando forman parte de cadenas de producción (clusters); y aumentan la cohesión social de comunidades con intereses afines o que encaran problemas comunes. Las nuevas formas de interacción social y de comunicación están exigiendo, forzando cada vez más, una reorganización en las estructuras jerárquicas y operativas en instituciones de todo tipo.

Al incluir una visión regional de interacción en red, se maximiza el potencial de utilización y concreción de beneficios a la vez que se incentiva la comunicación e intercambio entre usuarios y beneficiarios con intereses

similares en el continente. Internet puede ayudar a los grupos de interés a compartir información e ideas y, por tanto, contribuir a los resultados de políticas específicas. Por ejemplo, la información en línea puede impulsar el uso de un programa educativo o de capacitación, el compartir la información en el sector de la salud puede mejorar el uso de los recursos públicos y la atención al paciente, y el intercambio de información entre el gobierno central y las demás administraciones nacionales puede facilitar las políticas medioambientales.

El compartir la información sobre individuos, sin embargo pone al descubierto cuestiones de protección de la privacidad, debiendo efectuarse una correcta evaluación de las ventajas potenciales. Por lo que respecta al ámbito tecnológico, el nuevo paradigma al que se enfrenta la Administración pública viene determinado por la aplicación de las TIC's como elemento definitorio de la propia e-administración, las cuales han pasado a ocupar un lugar prioritario dentro de las políticas de estas organizaciones a nivel mundial. Según el informe de la Comisión Europea para la Sociedad de la Información en Europa (2009), se observan políticas como la del empoderamiento e inclusión de los ciudadanos es de particular importancia. Los objetivos de la política 2010 de "ningún ciudadano debe quedarse atrás" y "fortalecimiento de la participación y la toma democrática de decisiones".

El gobierno electrónico contribuye a reducir la corrupción, aumenta la apertura y la confianza en el gobierno y, por tanto, contribuye a los objetivos políticos económicos. Los impactos específicos incluyen un menor gasto de la administración mediante programas más específicos, y eficiencias y generan mejoras en la productividad de las empresas mediante la aplicación de las TIC's a la simplificación administrativa y una información mejorada. En Venezuela por ejemplo, se promulgó en el año 2001 la Ley de mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela: 2001) cuyo principal objetivo es adoptar un marco normativo que avale los desarrollos

tecnológicos sobre seguridad en materia de comunicación y negocios electrónicos, para dar pleno valor jurídico a los mensajes de datos que hagan uso de estas tecnologías.

La Legislación Venezolana establece, que cuando un acto o contrato conste por escrito, bastará como prueba el instrumento privado con las firmas autógrafas de los suscriptores. Dentro de este contexto el Decreto-Ley Sobre Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela: 2001) pretende crear mecanismos para que la firma electrónica, en adelante, tenga la misma eficacia y valor probatorio de la firma escrita, siempre y cuando cumpla con los requisitos mínimos establecidos en este Decreto-Ley.

Dado el alcance y la influencia de la administración, las iniciativas de gobierno electrónico promocionan los objetivos de la sociedad de la información y del comercio electrónico. El consumo por parte de la administración de productos y servicios TIC puede favorecer también a esta industria a nivel local. Uno de los mayores retos que tienen que enfrentar los gobiernos incluyendo el venezolano, es el de mejorar y transformar sus servicios antes de automatizarlos, no hacerlo implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red. Este es, esencialmente, un modelo de cambio de paradigmas hacia el interior de la administración pública venezolana.

Su visión debería centrarse en recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y transformarla en un ente competitivo que contribuya a lograr los resultados planeados en materia de crecimiento económico, desarrollo humano y social, así como en materia de orden y respeto. Por ello se hace indispensable dar valor probatorio al uso de medios electrónicos en los procesos administrativos y judiciales, sin que quede al arbitrio del juez considerar su validez probatoria, en caso de controversia, debido a una ausencia de regulación expresa o de obligatoriedad en su aplicación.

La información de las administraciones públicas a los ciudadanos es un factor clave para conseguir una mayor

transparencia, esta transparencia, al mismo tiempo, tiene consecuencias importantes, ya que, por una parte, permite incrementar la legitimidad de las administraciones y, por otra, ayuda a que los ciudadanos se conviertan en participantes activos, y no únicamente reactivos, en los asuntos públicos. Así, la transparencia, se erige como un mecanismo por medio del cual se manifiesta el principio de responsabilidad (accountability) de los poderes públicos, (Peguera, 2005: 254-255) principio establecido además en nuestra carta magna como “contraloría social”, que propugna entre otras que “las comunidades ejerzan acciones de control, vigilancia y evaluación para lograr el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales, fomentando así, la responsabilidad ciudadana en la construcción del poder político, y evitando que los recursos se desvíen hacia intereses ajenos a los del pueblo”.

Por ejemplo, según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (2003) en países como Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Perú, y Venezuela existen, en términos generales, marcos regulatorios modernos, pero hay aspectos que pueden ser mejorados, entre ellos:

- En aquellos países donde no hay distinción entre operador dominante y operador no dominante la regulación se debe aligerar en áreas donde existe un alto grado de competencia siguiendo mejores prácticas.
- En el régimen de licencias se deben aliviar las exigencias de autorizaciones para servicios de valor añadido incluyendo la provisión de servicios de Internet;
- En el régimen de interconexión se debe introducir una norma para exigir a los operadores dominantes presentar una Oferta Básica de Interconexión al ente regulador;
- Es necesario reforzar la independencia del ente regulador con respecto al gobierno de quien depende y, en determinados casos, también de los operadores;

- También hay casos donde es importante aligerar y hacer más eficaces los procedimientos del ente regulador;
- Promover una mayor participación de todos los involucrados a través de vías de consenso para que el desarrollo de las políticas en el sector y el proceso de toma de decisiones regulatorias se ajuste a las características del momento.

En este orden de ideas, el nuevo paradigma que nace con la transformación tecnológica, de nuestros tiempos encuentra interacciones con la economía y la sociedad y presenta, según estudios realizados, por ejemplo por (Pérez, Freeman y Dosi: 1988), citados por (Castell, 2005) rasgos fundamentales y característicos que es necesario precisar ya que constituyen la base material de la sociedad de la información:

- La primera característica del nuevo paradigma es que la información es su materia prima, es decir son tecnologías para actuar sobre la información, no sólo información para actuar sobre la tecnología.
- El segundo rasgo característico, hace referencia a la capacidad de penetración de los efectos de las nuevas tecnologías, teniendo en cuenta que la información es hoy día, una parte integral de toda actividad humana.
- La tercera característica es la lógica de interconexión de todo sistema que utilicen las TIC's. Esto tiene que ver con la morfología de las Redes, y la manera cómo la innovación pasa a ser la fuerza impulsora en la actividad humana.
- El cuarto elemento se denomina flexibilidad, y tiene que ver con el concepto de que no sólo los procesos son reversibles, sino que pueden modificarse las organizaciones y las instituciones e incluso alterarse de forma fundamental mediante la reordenación de sus componentes.
- Una quinta característica del nuevo paradigma tecnológico, es la convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema

altamente integrado, dentro del cual las antiguas trayectorias tecnológicas separadas se vuelven prácticamente indistinguibles.

Así el paradigma de la tecnología de la información no evoluciona hacia su cierre como sistema, por el contrario camina hacia la apertura como una red multifacética, es adaptable, integradora, compleja e interconectada. (Castell, 2005: 88-92)

## 5. CONCLUSIONES

El E-gov, tiene un inmenso y gran potencial capaz de mejorar el acceso a los servicios y recursos del gobierno; para realzar su eficacia en la administración pública en la entrega del servicio y la consecución de sus fines y entre ellos el derecho así como la garantía que tiene todo ciudadano a la comunicación, establecido en Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos "Todos tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye la libertad de mantener opiniones sin ser molestado, así como investigar, recibir e impartir informaciones e ideas, a través de cualquier medio y sin importar las fronteras" (Holmes, 2003: 280).

Consideramos que el uso de las TIC's incluso transforma y convierte las tradicionales formas en las que se interrelacionaban ciudadanos y gobierno en búsqueda de una sociedad más democrática. Sin embargo, existen barreras importantes en los distintos niveles de gobierno que atentan fuertemente con poner riesgo la entrada del E-Gov en acción.

Muchos gobiernos, sobre todo a nivel local no han incorporado siquiera E-mail internamente ni han establecido una página web mucho menos un e-gobierno, las razones para esto: la dificultad en la venta de e-gobierno a los ciudadanos, y especialmente empleados de gobierno; preocupaciones sobre las aplicaciones, seguridad de datos, brecha tecnológica, falta de preparación del recurso humano que labora en estas alcaldías apartadas de las grandes ciudades, la

equidad en el acceso a los recursos del e-gobierno; y los costes iniciales.

Por ello se concluye en que las acciones de fomento que se orienten en hacer llegar las TIC's y sus beneficios especialmente a los sectores más desfavorecidos, económica y geográficamente hablando, deben ser amplias, por ejemplo se puede proveer de terminales o dar facilidades para su adquisición a particulares, pequeñas empresas, escuelas, así como de equipamiento específico para alguna institución; fomentar la creación y distribución de PCs de bajo costo, crear centros de acceso comunitario, brindar soluciones de acceso innovadoras en regiones aisladas, dar formación específica en TIC a la población en general y ayudas a empresas para tal fin. La disponibilidad de las tecnologías Web 2.0 (redes sociales y similares) ofrece una oportunidad para abordar esta cuestión. Mucho hay que hacer para entender y comprometer al ciudadano centrado en el usuario a través de la prestación de servicios, como base para construir la confianza.

Los gobiernos tienen la oportunidad de enseñar con el ejemplo y de "captar" en el uso de Internet a los ciudadanos a través del E-Gov que incluye la posibilidad de brindar información útil y facilitar los trámites a los ciudadanos, se le suma mejorar la transparencia en las acciones de gobierno y la realización de consultas públicas por ejemplo en municipios y estados.

Respecto a la creación y mantenimiento de las infraestructuras de telecomunicaciones de un país, se necesitan inversiones importantes que los gobiernos por sí solos no pueden afrontar, como apunta el (Banco Mundial- CEPAL-ILPES: 2004) Comisión Económica para América Latina y el Caribe e Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.

Se requieren iniciativas públicas y privadas, especialmente aquellas que impliquen proveedores locales y financiación, para abaratar los costes.

En cuanto al papel primordial que juega el gobierno, tenemos barreras como la falta de una política decidida de desarrollo del país en el campo de las nuevas tecnologías, acompañada por un plan estratégico, que partiendo de facilitar el acceso a todos los sectores económicos y sociales de la población, promueva el uso y aprovechamiento de las TIC's.

Las acciones de promoción y fomento tecnológico, créditos para adquisición de computadoras, banda ancha, servicios inalámbricos o (Wi-Fi) tanto del sector público como del privado deberían ser bien comunicadas a toda la población.

Es imprescindible un marco regulatorio estable, que prevea la implantación del servicio universal, y anime a la inversión extranjera, aunado a un sistema regulatorio y legal que acompañe a los cambios tecnológicos con suficiente velocidad, acelerando nuevas iniciativas y castigando los delitos informáticos, el fraude electrónico y la piratería del software.

Crear confianza entre los gobiernos y los ciudadanos es fundamental para una buena administración. Las TIC's pueden ayudar a crear esa confianza posibilitando el compromiso ciudadano en el proceso de decisión política, promocionando un gobierno abierto y responsable y ayudando a prevenir la corrupción. Más aún, si se superan los límites y los problemas encontrados, el gobierno electrónico puede ayudar a que una voz individual sea escuchada en un debate global. Esto es posible aprovechando las TIC's para animar a los ciudadanos a pensar constructivamente sobre los asuntos públicos y evaluar el impacto de la aplicación de la tecnología para abrir el proceso político. Sin embargo, pocos esperan que la implantación del gobierno electrónico reemplace completamente los métodos tradicionales de suministro de información, consulta y participación pública en un futuro próximo.

Finalmente se concluye en que las instituciones públicas mediante el E-Gov (Internet) puede mejorar



su efectividad, acercando el ciudadano a su gobierno, facilitando la reducción de barreras burocráticas, disminuyendo costos, aumentando el respeto a la ley y al derecho de propiedad, aumentando la transparencia y la rendición de cuentas de la gestión de gobierno, y la participación ciudadana en los procesos de decisión, todo ello redundará en una mejor democracia que procure bienestar y calidad de vida a todos aquellos países donde sus habitantes la hayan seleccionado como sistema político de vida y de desarrollo social.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Accenture y BSCH. (2003). EMol. Ciencia y tecnología. Documento Online Disponible en: <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2001/05/07/54141/preven-gran-crecimiento-de-internet-en-latinoamerica.html>. [Consulta realizada en marzo de 2010]
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2003). Tecnologías de información y comunicación al servicio de la competitividad y la integración sudamericana plan de acción. Documento de trabajo preparado para la Iniciativa de integración de la infraestructura regional en América del Sur (IIRSA) Volumen I (de cuatro).
- Banco Mundial- CEPAL-ILPES: (2004). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) e Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Gobierno Electrónico y Gestión Pública. Documento OnLine Disponible en: [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/GobiernoElectronico\\_ANaser.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/GobiernoElectronico_ANaser.pdf). [Consulta realizada en Marzo 2010]
- Castell, M. (2005). La Era de la Información. La Sociedad Red. Economía, Sociedad y Cultura. Editores Siglo XXI. México.
- Capgemini, Rand Europe, Idc, Sogeti And Dti (2009). Faster, Smarter, Better eGovernment, 8th Benchmark Measurement (2009). European Commission, Directorate General For Information Society And Media. Documento On Line disponible en [http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf). [Consulta realizada en Diciembre 2010].
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Pucón, Chile. (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago).
- Comisión Europea para la Sociedad de la Información en Europa: Informe (2009) Documento On Line Disponible en: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/c11328\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_es.htm). Consulta realizada en mayo 2010)
- Guzmán C. (2000) La transición hacia la sociedad del conocimiento en Venezuela (Escenarios y tendencias del mercado de las telecomunicaciones) Documento On Line Disponible en: <http://www.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v6/Art%C3%ADculos/PDF/Estado%20actual%20y%20perspectiva%20de%20la%20televisi%C3%B3n%20digital%20en%20Venezuela.pdf>. [Consulta realizada en abril 2009.]
- Holmes D. (2003) @GOV. Estrategias para el uso de Internet en el Gobierno. Mc Graw Hill. México.
- Indicadores de penetración y uso de Internet en Venezuela. Documento On Line Disponible en: <http://tecno.americaeconomia.com/noticias/venezuela-tiene-una-penetracion-de-internet-del-38-con-11m-de-usuarios>. [Consulta realizada en diciembre 2011].
- Internet es Mercadeo: Documento on Line, disponible en: <http://internetesmercadeo.com/colombia-con-una-mayor-penetracion-de-internet-y-la-web-2-0/> [Consulta realizada en marzo 2011].

Kalakota R y Robinson M. (2001). Del E-Commerce al E-Business, El siguiente paso. Pearson Educación, México.

OECD. (2003). Organización Para La Cooperación y el Desarrollo: Development Center. Working Paper No. 189 (Formerly Technical Paper No. 189) Policies and institutions for E-commerce Readiness. What can developing countries learn from OECD experience? OECD Journal On Budgeting – Vol. 3, No. 1 – ISSN 1608-7143 – © OECD 2003.

Peguera Miguel (2005). Derecho y Nuevas Tecnologías. Editorial UOC. Barcelona España.

República Bolivariana De Venezuela: Decreto Sobre Internet Como Prioridad República Bolivariana De Venezuela De La Presidencia De La República. Decreto N° 825 Del 10 De Mayo De 2000, Publicado En La Gaceta Oficial De La República De Venezuela N° 36.955, De Fecha 22 De Mayo De 2000.

República Bolivariana De Venezuela: Decreto con fuerza de Ley Nro. 1.204 de fecha 10 de febrero de 2001, de Mensaje De Datos Y Firmas Electrónicas.

Ronahan. (2002). “Benchmarking E-government: A Global Perspective” Documento On Line, Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>. [Consulta realizada en marzo 2010]

Tendencias Digitales. (2011). Hábitos de uso de Internet. Documento On Line, Disponible en <http://www.tendenciasdigitales.com/tag/habitos-de-uso-de-internet/>. [Consulta realizada en mayo 2011]

Vargas C. (2010). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. Universidad de Granada, Granada (España) Documento On Line Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/>

[article/viewFile/10580/9711](http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf)

Vol.11 No.1, 2010 –Versión Digital Facultad de Educación- Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. [Consulta realizada en Enero 2010].

## INVESTIGACION

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN- COMUNICACIÓN Y OPINIÓN PÚBLICA

**Judith Hernández de Velazco**  
Venezuela

Doctora en Ciencias Sociales Mención Gerencia.  
MSC Administración de Empresas. Profesora Titular  
UNERMB. Investigadora activa. Reconocida en el  
PEII. Coordinadora General del Centro de Estudios e  
investigaciones socioeconómicas y políticas (CEISEP).  
Correo: lasanas23@cantv.net

**Lisandro Alvarado Peña**  
Venezuela

Profesor e Investigador de la Universidad del Zulia  
(LUZ) y la Universidad Nacional Experimental "Rafael  
María Baralt" (UNERMB). Investigador a Diploma de  
Estudios Avanzados del Doctorado en Administración de  
Empresas - Universidad Politécnica de Madrid (UPM).  
Investigador acreditado en el Programa de Estimulo a la  
Investigación e Innovación (PEI) .  
Correo lisandroalvarado5@hotmail.com

**Johnny Velazco González**  
Venezuela

Analista de Sistemas. TSU en Informática. Investigador  
invitado adscrito al CEISEP en la línea Gestión de  
la Participación Ciudadana. Soporte en electrónica y  
comunicación de grupos sociales organizados.  
Correo: johnnyavg2003@yahoo.com

Producto de la línea de investigación Gestión de la Participación  
Ciudadana y del proyecto "Escuela para ciudadanos. Educando  
para a cultura democrática, gestión pública y calidad de vida en  
Venezuela"

## Resumen

La participación ciudadana en la actualidad también se relaciona con las tecnologías de información y comunicación (TIC), permitiendo que el ciudadano manifieste opiniones, actitudes, de forma pública como miembro de una comunidad en los asuntos de interés común. Esta participación de los usuarios abarca un conjunto infinito de realidades que pueden tener una relación estrictamente personal y/o social, con la intención de compartir ideas y opiniones políticas entre todos los usuarios potenciales de la Red. En la presente disertación se intentara una aproximación epistémica a esta dinámica opinativa del ciudadano. El método utilizado es la revisión bibliográfica, siendo la delimitación teórica los postulados de: Cunill (1991-1995-1997), Martínez (1996) y Hernández (2007, 2010), entre otros. Se evidencia que existe una intensa utilización del proceso de contenido con las herramientas hipertextuales, que impulsa la participación ciudadana mayoritariamente en lo referente a expresiones públicas y políticas.

**Palabras claves:** Participación Ciudadana, tecnologías de información-comunicación y opinión pública.

**Recibido:** 02-04-2013

**Aceptado:** 30-05-2013

## **Abstract**

Citizen participation today is also related to information technology and communication (ICT), allowing the citizen expresses opinions, attitudes , publicly as a member of a community in matters of common interest. This user participation covers an infinite set of realities that can have a strictly personal and / or social relationship, with the intent of sharing ideas and political views among all potential users of the Network this dissertation an epistemic approach was attempted opinatica this dynamic city . The method used is the literature review, with the theoretical postulates delimitation: Cunill (1991-1995-1997), Martinez (1996) and Hernandez (2007, 2010), among others. It is evident that there is intense use of process tools hypertext content that promotes citizen participation mainly in relation to public and political expressions.

**Keywords:** Citizen Participation , information technology, communication and public opinion .

# **CITIZEN PARTICIPATION, INFORMATION-TECHNOLOGY COMMUNICATION AND PUBLIC OPINION**

**Judith Hernandez de Velazco**  
**Venezuela**

PhD in Social Sciences Citation Management. MSC Business Administration. Professor UNERMB. Active researcher. Recognized in PEII. General Coordinator of the Centre for Studies and socioeconomic and policy research (CEISEP).  
Email: lasanas23@cantv.net

**Lisandro Alvarado Peña**  
**Venezuela**

Research Professor at the University of Zulia (LUZ) and the National Experimental University "Rafael María Baralt" (UNERMB). Researcher at the Advanced Studies Diploma Doctorate in Business Administration - Polytechnic University of Madrid (UPM). Accredited researcher on the Stimulus Program for Research and Innovation (PEI).  
email lisandroalvarado5@hotmail.com

**Johnny Gonzalez Velazco**  
**Venezuela**

Systems Analyst. TSU Computer. Visiting researcher attached to the Management CEISEP line Citizen Participation. Support in electronics and communication from organized social groups.  
Email: johnnyavg2003@yahoo.com

## 1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es el ejercicio de la ciudadanía, que en la actualidad, está directamente relacionada con las tecnologías de información y comunicación (TICs), permitiendo que el ciudadano ejecute acciones y manifieste actitudes como miembro de una comunidad en los asuntos de interés común, que a su vez están relacionados con el ejercicio de la administración pública, la prestación de los diferentes servicios públicos, interrelación entre organizaciones sociales, ciudadanas e incluso con los partidos políticos y otros intermediarios.

Integrando el concepto de generación de contenidos, con el concepto de participación ciudadana a través de la autopista de la información, se obtiene que las formas de comunicación e intervención cambian, integrando lo virtual a lo real con relación a la expresión de las ideas, pensamientos y necesidades del ciudadano común, utilizando un medio cibernético de comunicación social a través de Internet y que puede tener el nombre de cibermedios, sitios Web o portales alternativos.

En la actualidad, se ha puesto de manifiesto el hecho de que tanto la información como el proceso de la comunicación en sus usos sean categorías clave para el buen desenvolvimiento de la democracia y para el ejercicio ciudadano. La creación de medios alternativos de participación y comunicación que puedan utilizarse virtualmente como espacios públicos para el ejercicio de la ciudadanía, ha despertado el interés para el estudio de este nuevo fenómeno comunicacional en diversos grupos de interés social y político.

Se puede decir que la tecnología abre la posibilidad de interactuar, ahora, con más facilidad y acceso inmediato, se puede establecer la comunicación de una persona a otra a través del correo electrónico, de una persona a muchos por medio de la teleconferencias y revistas electrónicas, de muchos a muchos por medios de grupos de discusión, conferencias electrónicas y

“video chat”, todos los cuales amplían las posibilidades de participación del ciudadano tanto en su localidad, barrio, urbanización, sector, parroquia, municipio, estado, región o país, a través de las Redes Sociales Virtuales o Web 2.0.

De cualquier manera, se logra una amplia interacción a través de estas tecnologías de información, desde donde se producen opiniones públicas de amplio espectro, que conllevan una forma de participación más espontánea y dinámica.

En la presente disertación se realizara un acercamiento epistémico para comprender estos nuevos mecanismos de participación y vinculación ciudadana, a través de la revisión bibliográfica y con seguimiento de data concerniente a la utilización de las TICs en el ámbito de la opinión pública, y así inferir la trascendencia de sus aplicaciones.

## 2. DESARROLLO

### 2.1.- Participación Ciudadana

Según Hernández (2010:58),

“Se entiende por participación el proceso de intervención de individuos y grupos en cuanto sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos y a su entorno...Concebidos todos en un régimen democrático. Desde otro ángulo de interés, la participación ciudadana...es la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales y reconocidos plenamente (ciudadanía plena), para insertarse en el ámbito público, común, en igualdad de condiciones”.

La participación ciudadana implica en consecuencia para efectos de esta disertación, acción y reconocimiento; acción, por parte del ciudadano en sus diferentes formas de expresión (oral, escrita, escrutinios, procesos

electorales), y manifestación (directa, indirecta); reconocimiento en cuanto se involucra en asuntos que interactúan con el Estado, con otros ciudadanos, con sus realidades, problemas, en la búsqueda de soluciones, para expresar su opinión en el espacio público.

Para muchos investigadores sociales y científicos políticos, existe una problemática de la participación, la cual permite su estudio y desarrollo teórico en la búsqueda de diferentes modelos de gobernabilidad y organización social, la cual se cristaliza a través del ciudadano en las diferentes manifestaciones públicas y en la demanda de beneficios sociales a los mandatarios de turno, además del control de su gestión, la evaluación constante y la posibilidad de intervenir en los programas de gestión ya formulados y por formular.

Para Hernández (2013:14). "Las transformaciones sociales, económicas, políticas, entre otras, que se suceden en la actualidad, han generado complejas crisis en el entorno político y su entramado institucional, afectando directamente a los Estados, a la valoración del concepto de ciudadanía y ciudadano, al sistema democrático como forma de gobierno y al fenómeno de la participación ciudadana en el espacio público".

La participación ciudadana se exterioriza a través de la intervención del ciudadano en todo aquello relacionado con los asuntos públicos, además de aportar el beneficio social que implica su intervención. Como menciona Cunill (1991), participar implica la intervención de los individuos en actividades públicas, en tanto portadores de intereses sociales.

Por su parte para Estrada (1995), la participación ciudadana es un privilegio de socialización que surge como resultado de tomar decisiones en grupos o colectivamente, liderizada por el ciudadano que tiene la oportunidad de participar en el gobierno de forma legal o legítima en esferas públicas, generando un espacio político de encuentro con otros ciudadanos, controlando y

administrando los recursos de todo el colectivo. Este tipo de participación busca establecer una conexión directa en la vida cotidiana, entre las personas que conviven en un determinado ambiente y aquellas personas que detentan el sistema político de gobierno, como un puente que tienden los actores, desde su cotidianidad, entre el mundo de la vida y el sistema político.

Frente a esa construcción ontológica de la participación, surge todo un andamiaje legal que de manera normativa establece mecanismos participativos, construye elementos axiológicos como inclusión, libertad, equidad, entre otros, que le caracterizan, tanto en el marco jurídico internacional como del Estado venezolano.

En Venezuela la definición del concepto de ciudadano y ciudadanía, dependen de esa acción concertada entre el Estado, la ciudadanía y su relación de carácter público, así se expresa en el artículo 62 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas.

La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública, es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica.

Este enunciado de la constitución es interpretado por Mayor (1999), quien apoyando al sistema democrático expresa que la existencia de la figura del ciudadano depende de la participación ciudadana, siendo una de las características más importante de la comunidad su expresión de libertad, ya que esta permite el pleno desarrollo de la vida pública, conllevando a una verdadera estabilidad institucional:

... si no participo, no existo como ciudadano. Soy... una unidad de cuenta de sondeos y encuestas, objeto de la 'demoscopia', pero no sujeto de la democracia. No cuento ni cuentan conmigo. 'Participo, luego existo' debe ser la fórmula de la democracia moderna. La participación en las decisiones de la comunidad es una de las facetas más relevantes de la libertad: la dimensión de capacidad y responsabilidad que permite el pleno desarrollo de la vida pública y garantiza la estabilidad institucional (Mayor; 1999: 55).

Igualmente reza en la Constitución de Venezuela, que todas las personas en calidad de ciudadanos tienen el derecho de asociarse con fines políticos, dentro de aquellas limitaciones o lineamientos que ofrece la democracia, donde los candidatos a detentar el gobierno de la comunidad, pueden ser elegidos internamente con la participación de todos sus integrantes:

Artículo 67. "Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de asociarse con fines políticos, mediante métodos democráticos de organización, funcionamiento y dirección. Sus organismos de dirección y sus candidatos o candidatas a cargos de elección popular serán seleccionados o seleccionadas en elecciones internas con la participación de sus integrantes".

Participación ciudadana es sinónimo de ciudadanía, siempre y cuando se asuma activamente el rol de ciudadano, especialmente en el caso específico, el proceso de conexión comunicativa con otros ciudadanos en la creación de redes sociales. La participación ciudadana analizada a través de dos dimensiones clave, las cuales deberían estar presente en todo sistema de gobierno democrático, estas dimensiones son la participación política y el espacio público, los cuales tienen tres aplicaciones importantes que garantiza al ciudadano sus derechos constitucionales:

1. Participación Social: que está orientada a la práctica de agrupación de los individuos en organizaciones de la sociedad civil para la defensa de sus intereses sociales frente a la administración pública, esto es, la pertenencia y el hecho de tener parte en la existencia de un grupo o de una asociación.
2. Participación comunitaria: Donde se establece una relación directa con el Estado, en el sentido meramente de impulso asistencial de actividades sociales, a través de asistencia técnica, ayuda material, capacitación o medios institucionales, todo enmarcado en la función del Estado protector de los individuos.
3. Experiencias autónomas de la sociedad civil: aplicación básica para la autonomía, que por definición implica la intervención de un solo sujeto social ante el Estado, a diferencia de la participación social que implica a lo menos la intervención de dos sujetos.

En términos generales, se asume según Pasquino (1988: 180)

...la participación política es aquel conjunto de actos y de actitudes dirigidas a influir de manera más o menos directa y más o menos legal sobre las decisiones de los detentadores del poder en el sistema político o en cada una de las organizaciones políticas, así como en su misma selección, con vista a conservar o modificar la estructura (y por tanto los valores) del sistema de intereses dominantes.

## 2.2. LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA

La participación política representa al conjunto de acciones o hechos prácticos que todas las personas en su condición de ciudadanos de un país, realizan con el propósito de influir en el proceso político y en los resultados que se desean obtener.

Para Finkelievich y Baumann (2001:134),

Cualquier acción de los ciudadanos dirigida a influir en el proceso político y en sus resultados. Estas acciones pueden orientarse a la elección de los cargos públicos; a la formulación, elaboración y aplicación de políticas públicas que éstos llevan a cabo; o a la acción de otros actores políticos relevantes.

La participación política requiere por tanto de un comportamiento observable llevado a cabo en un ámbito público o colectivo por parte de un ciudadano para poder ser considerada como tal”

Por lo tanto, las acciones a realizar mantienen una relación directa con la ocupación de cargos públicos, el manejo de la opinión pública, la posibilidad de asumir roles de actores en el hecho político, la realización de planes y acciones manifiesta a través de organizaciones no gubernamentales, empresas, instituciones; sean estas públicas o privadas. Cualquier acción que comprenda:

- Acciones dirigidas a la composición de cargos representativos
- Acciones dirigidas a influir en las actitudes de los políticos
- Acciones dirigidas a otros actores relevantes políticamente (empresas, ONG) - por ejemplo, boicot a productos)
- Actos a favor o en contra de medidas tomadas (manifestaciones)
- Participación en asociaciones de carácter político como partidos políticos, sindicatos (Alberich; 2004).

Igualmente, la participación política puede definirse como toda actividad de los ciudadanos dirigida a intervenir en la designación de sus gobernantes o a influir en la formación de la política estatal que comprende las acciones colectivas o individuales, legales o ilegales, de apoyo o de presión, mediante las cuales una o varias personas intentan incidir en las decisiones acerca del tipo de gobierno que debe regir una sociedad, en la manera cómo se dirige al Estado en dicho país, o en

decisiones específicas que afectan a una comunidad o a sus miembros individuales.

Para otros estudiosos de la participación ciudadana, como Verba y Kim (citados por Alberich, 2004), las actividades participativas en cuanto a la política más cercana al ciudadano, están dadas por la influencia, amplitud de resultados, los conflictos, las iniciativas y la cooperación, generándose las siguientes categorías:

- a. Grado de influencia que se ejerce a través de la actividad, lo que incluye la cantidad de presión que se ejerce sobre los dirigentes para que actúen de determinada manera y la precisión de la información que los ciudadanos les transmiten sobre el comportamiento que se espera de ellos.
- b. Amplitud del resultado a obtener, según se produzca un beneficio colectivo o particular.
- c. Grado de conflicto en el que se verán envueltos los participantes.
- d. Nivel de iniciativa personal requerida para realizar la actividad.
- e. Grado de cooperación con otros ciudadanos necesario para ejecutar la actividad.

Es necesario precisar que estas categorías de modos de participación, permiten clasificar a los ciudadanos por su compromiso con la praxis política, además del esfuerzo que estén dispuestos a asumir. Obviamente las personas pueden tomar parte en actividades diferentes, como el voto, sufragio, procesos electorales y ejercer presión sobre el gobierno de turno o los aspirantes; la creación de campaña política, centrada por ejercer mucha presión, transmitiendo información variable según el tipo de campaña; y actividades particulares, las cuales ejercen poca presión pero transmiten mucha información acerca de los objetivos, preferencias, actitudes, opiniones del ciudadano.

Igualmente Martínez (2008), precisa que la participación de los usuarios abarca un conjunto infinito de realidades que pueden tener una relación estrictamente



personal o también pública, con la intención de compartir ideas y opiniones para llegar al conocimiento entre todos los usuarios potenciales de la Red, gracias a las posibilidades que la misma tiene.

### 3. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Internet ofrece la posibilidad de realizar múltiples actividades en relación con los contenidos, desde la simple búsqueda y lectura de información, a la selección y personalización de contenidos, o la capacidad de añadir, modificar o crear aportaciones individuales. Sin embargo ese a la proclamada democratización de la información que parece traer consigo el desarrollo de Internet, entendida, por una parte, como la posibilidad de acceso a todo tipo de fuentes y, por otra, como la capacidad de cualquier ciudadano de publicar en la Red, no todos los usuarios se muestran decididos a tomar parte de la forma activa en el ciberespacio.

Se puede determinar entonces, la presencia de distintos tipos de usuarios en función del rol que desempeñan en su relación con los contenidos, y según el nivel de participación que desarrollan, según Martínez (2008). Estableciéndose así, la siguiente tipología de usuarios:

- **Usuarios lectores:** que vienen a ser usuarios consumidores o receptores; son aquellos que se conectan y realizan principalmente actividades de búsqueda, de consulta y de lectura de determinados contenidos, pero que no contribuyen con sus propias aportaciones a la red.
- **Usuarios productores:** son en realidad prosumidores, es decir, productores y consumidores al mismo tiempo. Son muy activos y contribuyen con distintas aportaciones a la Red, bien creando sus propios contenidos o participando en la ampliación, selección, distribución, edición o modificación de contenidos ajenos. Además de la lectura, desarrollan múltiples actividades interactivas con los contenidos

y con otros usuarios.

- **Usuarios reactivos:** son aquellos que responden a iniciativas propuestas por otros, por ejemplo, responden a una encuesta, participan en un foro ya creado, responden con el desarrollo de contenido para cualquier sitio Web o para un Blog.
- **Usuarios Proactivos:** toman la iniciativa en sus aportaciones a la Red, por ejemplo, crean sus propias páginas o sus propios Blogs.

Es importante aclarar que habitualmente se intercambian estas formas de participación y un mismo usuario se comportará como lector o consumidor en determinadas ocasiones, adoptando niveles de actividad más reactivos o proactivos en otras.

Tomando en consideración el surgimiento de las nuevas tecnologías de comunicación e información, la alta cobertura de la superautopista de la información (Internet) y la posibilidad de mantenerse informado a través de computadores portátiles y telefonía móvil celular, se estima que más del 80% de las comunicación en las cuales interviene un individuo es informal (Díaz; 2002).

Por su parte, Koontz (2005), señala que normalmente la comunicación informal también se le conoce como comunicación extraoficial, ya que tiene una ambigüedad y una limitada credibilidad en cuanto a la veracidad de la misma y a la posibilidad de que surja alguien demandando su autoría, tomando en consideración que este tipo de comunicación, al no saberla administrar, perjudica a quien ayuda a difundirla ya que si no se cumple, genera una baja credibilidad en el espectador de la persona que surge como fuente de la misma.

En concordancia, se evidencia que el uso de las nuevas tecnologías de comunicación en la Internet, ha surgido una nueva forma de comunicación informal que mundialmente tiende a legitimarse con mucha rapidez y facilidad, como lo son las redes sociales virtuales o comunidades virtuales, en donde los usuarios del Internet

tienen un gran número de herramientas que les ayuda a difundir cualquier información a la velocidad de la luz sin que las autoridades de la organización o institución oficial, pueden frenar a tiempo la opinión pública (Uribe; 2002).

Entonces, tomando en consideración los argumentos anteriores, se deduce que es inevitable la comunicación informal, ya que es parte de la naturaleza del individuo, la misma cada día se fortalece mucho más ya que tiene nuevas alternativas de expresarse, tal es el caso de las nuevas tecnologías, que diariamente ofrecen nuevos adelantos al respecto brindando la posibilidad de hacer que lo informal, a través de las redes sociales, puedan llegar hasta los lugares más lejanos, sin existir fronteras ni límites de tiempo ni espacio.

#### 4. OPINIÓN PÚBLICA

Es importante reconocer el espacio público a efectos de esta investigación, como lo común a todos y el uso del término para referirse específicamente al espacio que comparten los ciudadanos en referencia a los intereses generales.

Arendt, (1958: 52) plantea:

Hace una distinción de la palabra público, “En primer lugar significa que todo lo que aparece en público puede verlo y oírlo todo el mundo y tiene la más amplia publicidad posible...En segundo lugar, el término <<público>> significa el propio mundo, en cuanto es común a todos nosotros y diferenciado de nuestro lugar poseído privadamente en él...Vivir juntos en el mundo significa en esencia que un mundo de cosas está quienes lo tienen en común...”

Para Olivos, (2004: 2):

“Lo público, por su parte, excede lo privado y el interés individual, comprende el nexo de voluntades, recursos y valores comunes para generar bienes públicos, que se reconocen como patrimonio accesible y disponible

para todos sus integrantes, porque es producto de todos...es un asunto colectivo que implica decisiones y actuaciones para realizar proyectos, objetivos y metas determinadas con lo cual se obtienen beneficios comunes...Lo público sustenta valores de equidad y justicia para conducir y regular los beneficios y costos compartidos...El atributo de lo público no es asunto exclusivo del Estado, también incluye a la acción de los todos ciudadanos, de las organizaciones sociales...Lo público comprende que todos sus integrantes tienen derechos para acceder a los satisfactores producidos por la sociedad, sin exclusión de nadie...”

En consecuencia, se requiere la activación de la esfera pública con la participación social para influir, opinar, asumir posiciones sobre las decisiones estatales. De modo que lo público y lo político no se agote en la potestad del Estado, sino que trascienda hacia la incorporación activa de los ciudadanos, organizaciones sociales, agentes sociales a través de espacios de interlocución y negociación que deben ser creados y ampliados para tal función. (Hernández; 2010).

La opinión pública es el resultado que se busca en un contenido político escrito en cualquier medio digital.

En cuanto a las características que deberá tener la opinión pública, como parte de un contenido político de algún medio digital, las mismas cabalgan entre las cualidades de abierta, pasando por flexible e instrumentada, donde cumplirá su rol de información, educación y control de manera efectiva y eficiente, tanto para su público interno (todos los miembros de la organización), como para su público externo (clientes, usuarios, fuerzas vivas y personas), según Muñiz (2008).

En el mundo contemporáneo, las libertades civiles están muy ligadas a la libertad de expresión, de allí su asociación con la generación de contenidos. Las libertades civiles representan el derecho que posee el ser humano de poder obrar según su propia voluntad, a lo largo de su vida; por lo que es responsable de sus actos.

Históricamente, en especial desde las Revoluciones burguesas del siglo XVIII y XIX, la libertad suele estar muy unida a los conceptos de justicia e igualdad (Estrada, 1995).

La libertad como ausencia de opresión significa no querer subyugar ni ser subyugado, e implica el fin de un estado de servidumbre. El logro de esta forma de libertad depende de una combinación de la resistencia del individuo (o grupo) y su entorno.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la palabra libertad se utiliza para identificar su autonomía, además de describir sus valores y la doctrina del libertador:

Artículo 1. La República Bolivariana de Venezuela es irrevocablemente libre e independiente y fundamenta su patrimonio moral y sus valores de libertad, igualdad, justicia y paz internacional, en la doctrina de Simón Bolívar, el Libertador.

Son derechos irrenunciables de la Nación la independencia, la libertad, la soberanía, la inmunidad, la integridad territorial y la autodeterminación nacional.

Por consiguiente, en el artículo 2 de la misma constitución, se describe la realidad democrática de Venezuela, donde uno de sus principales valores, está representado por las libertades políticas, la preexistencia de los derechos humanos, la libertad de expresión y los derechos políticos:

Artículo 2. Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

En la interacción pública a través de las tecnologías de información y comunicación se consolidan principalmente los valores de libertad de opinión, pluralismo, de convivencia tolerante, constructiva, afianzando axiológicamente el carácter democrático que debe prevalecer en la participación ciudadana y la opinión pública, lo volitivo debe ser contundente en torno a la discusión, disidencia de opiniones para buscar en la generalidad los concesos efectivos e inclusivos. Cuando cada uno de los individuo tiene la posibilidad y el derecho de crear los vínculos de participación ciudadana que le permitan acceder a los asuntos de gobierno de forma individual y directa o a través de grupos colectivos estén o no organizados, lo cual es hoy posible de forma inmediata a través de las redes sociales virtuales o mejor conocidas como la Web 2.0.

## 5. CONCLUSION

Se evidencia según la revisión realizada, que existe una intensa utilización del proceso de contenido con las herramientas hipertextuales (internet, Facebook), que impulsa la participación ciudadana mayoritariamente en lo referente a expresiones públicas y políticas.

Las opiniones públicas en las redes sociales ha permitido que cualquier ciudadano común de una localidad, región, país o continente, líder político, gobernante, o funcionario público, pueda publicar y difundir sus ideas desde un entorno común y particular con unas repercusiones mundiales. Esta oportunidad se cristaliza por el avance tecnológico en cuanto a la producción de conocimiento y distribución que ha tenido Internet como autopista mundial de la información.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alberich, T. (2004). Guía de la Participación Ciudadana. 3ra Edición (digital). Universidad Complutense de Madrid. Madrid – España. Recuperado [25-octubre-2011]. Disponible en [www.ucm.es](http://www.ucm.es)

- Arendt, Hannah (1958). *The human condition*. University of Chicago Press. 132.
- Asamblea Nacional Constituyente (1999), Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta oficial N° 5.453 Extraordinario. Caracas, Venezuela.
- Cunill, Nuria (1991). *Participación ciudadana: Dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados Latinoamericanos*. Caracas, Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo.
- Díaz, J. (2002). La Campaña como intervención Social. Artículo de Revista Lati-noamericana de Comunicación, (CHASQUI N° 41). Editorial Quipus Ciespal, Quito, Ecuador, 1992.
- Estrada, Marcos (1995). *Participación Política y actores colectivos*. México: Editorial Plaza y Valdés y la Universidad Iberoamericana.
- Finkelievich, S.; Baumann, P. y Jara, A. (2001). *Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación*. Argentina: Documento de trabajo Nro. 23. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires.
- Hernández, Judith (2010). *Modos de gestión de participación ciudadana en Venezuela. Del Pacto de Punto Fijo a los Consejos Comunales*. Tesis Doctoral. Doctorado de Ciencias Sociales, mención Gerencia. Universidad del Zulia (LUZ). Venezuela.
- Hernández, Judith (2013). *Participación ciudadana y democracia en Venezuela. Perspectiva normativa y conceptual desde el análisis del discurso*. III Congreso internacional Ciencias, Tecnologías y Culturas. Simposio 45 Estudios de las organizaciones públicas, privadas y sociales en América Latina y el Caribe. Universidad de Santiago de Chile. Santiago de Chile.
- Kotler, Philip (2003). *Fundamentos de Marketing*, 6ª edición. Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Mayor, Federico (1999). *Renovación democrática y participación ciudadana. Los nudos gordianos*. Barcelona, España: Editorial Galaxia Gutenberg – Círculo de Lectores.
- Martínez, Francisco (2009). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las competencias básicas en educación*. Espiral Cuadernos del profesorado. 2(3), 15-26. Disponible en: <http://www.cepcuevavasolula.es/espiral>.
- Muñiz, Rafael (2008). *Marketing en el Siglo XXI*, 2ª edición, Centro de Estudios Financieros, S.A., pp. 424 páginas.
- Olivos, José (2004). *Lo público de la ética pública*. IX Congreso del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid España.
- Pasquino, Gianfranco (1988). *Manual de Ciencia Política*. Madrid, España: Alianza
- Uribe, Ana (2002) *Los medios de comunicación en Colima. Apuntes para la historia y la cultura*, FONCA, Universidad de Colima, México.
- Szwarcberg, Mariela (2010). *Clientelismo en Democracia: Lecciones del caso Argentino*. Revista Nueva Sociedad, número 225, enero febrero del 2010. Disponible en: [www.nuso.org](http://www.nuso.org) [Consultado: 09-06-2010].

## INVESTIGACIÓN

### DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL SECTOR PÚBLICO: CASO HIDROANDES, C.A.

**Ivan Ricardo Guevara Grateron**  
Venezuela

Profesor Titular DE de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Doctor en Contabilidad por la Universidad de Zaragoza, España Magister Scientarum en Auditoría por la Universidad de Zaragoza, España Magister Scientarum en Contraloría por la Universidad de Sao Paulo Brasil Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”  
Correo: ivanrquevara36@hotmail.com

**Juan Ramón Leal Melo**  
Venezuela

Profesor Agregado de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Especialista en Contaduría Mención auditoría por la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”  
Correo: jlealmelo@gmail.com

#### Resumen

La investigación que se presenta tiene como objetivo fundamental el diseño de un sistema de indicadores de gestión para el sector público: caso Hidroandes, C.A., realizándose una investigación no experimental con apoyo de un estudio de campo, de carácter descriptivo y documental, practicándose un diagnóstico a la gerencia estratégica de la empresa para dar respuesta al problema planteado. Se analizaron y registraron los hechos que ocurrieron en el departamento estudiado. La unidad de estudio estuvo conformada por las gerencias más importantes de la empresa, en las que se consultó a 23 sujetos de información, a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. El instrumento estuvo estructurado con preguntas abiertas y cerradas. Se identificaron los procesos medulares y, posteriormente, las áreas y actividades críticas de cada proceso. Se identificaron las variables a ser controladas y se diseñó un total de 76 perfiles de indicadores que conforman el modelo de indicadores de gestión propuesto para la empresa objeto de estudio, con los que se podrá evaluar los criterios de eficiencia y eficacia.

**Palabras Claves:** Gestión, control, indicadores, eficiencia, eficacia.

**Recibido:** 15-04-2013

**Aceptado:** 31-05-2013

### **Abstract**

The research presented 's main purpose is to design a system of performance indicators for the public sector : HIDROANDES , CA , if a non- experimental research performed with support from a field study , descriptive and documentary , practiced a diagnosis the strategic management of the company to respond to the problem. Were analyzed and recorded the events that occurred in the department studied. The study unit was composed of the most important managers of the company, which was consulted on 23 subjects of information, to which was applied a questionnaire as a data collection instrument. The instrument was structured with open and closed questions. Core processes and subsequently, the areas and critical activity of each process are identified. Variables were identified to be controlled and a total of 76 profiles of indicators that make up the model proposed performance indicators for the company under study , with which we can evaluate the efficiency and effectiveness criteria are designed.

**Keywords** : management , control, indicators , efficiency, effectiveness .

## **DESIGN OF A SYSTEM OF INDICATORS FOR THE PUBLIC SECTOR MANAGEMENT: CASE HIDROANDES, CA**

**Ivan Ricardo Guevara Grateron**  
**Venezuela**

Professor of the University "Lisandro Alvarado" Doctor in Accounting from the University of Zaragoza, Spain  
Magister Scientarum in Auditing from the University of Zaragoza, Spain. Magister Scientarum in Controllershship from the University of Sao Paulo Brazil Degree in Accounting from the University "Lisandro Alvarado"  
Email: ivanrguevara36@hotmail.com

**Juan Ramón Leal Melo**  
**Venezuela**

Professor of the University "Lisandro Alvarado" Accounts Specialist Mention audit by the University "Lisandro Alvarado" Licensed Public Accountant by the University "Lisandro Alvarado"  
Email: jlealmelo@gmail.com

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años dentro de las organizaciones modernas se ha venido haciendo un esfuerzo sostenido para generar información confiable y consistente que permita realizar una revisión y evaluación de las actividades realizadas por la alta gerencia para de esta manera definir estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión gerencial. En ese sentido, las organizaciones contemporáneas, en su proceso de crecimiento y expansión, deben establecer parámetros de control para medir y evaluar las posibles fallas y desviaciones a los planes y objetivos de la empresa (Guevara, 1999).

Con base en lo anterior, un sistema de control de gestión basado en indicadores para la unidad de análisis, reducirá el nivel de ambigüedad en los procesos de comunicación dentro y fuera de la organización e incrementará la capacidad de respuesta de unidades administrativas de bajo nivel y, en consecuencia, beneficiará a los ejecutivos del nivel estratégico en el proceso de toma de decisiones. Actualmente, la Administración Pública, el Estado y el Gobierno venezolano, como prestadora de servicios, deben hacer esfuerzos por gerenciar cada vez mejor, con el fin de conservar mejores niveles de gobernabilidad en su gestión. Debido a estas nuevas exigencias ha sido necesario crear procedimientos diferentes, diseñar nuevos sistemas y fortalecer la gestión pública.

En general las empresas hidrológicas en Venezuela y, más específicamente Hidroandes, C.A., se han visto en la necesidad de crear una herramienta de control que les permita tomar decisiones correctas en relación a la buena marcha de la entidad. Es por ello que se propone crear un instrumento, a través de un sistema de indicadores de gestión que le permitirá evaluar, controlar y supervisar las actividades desarrolladas y hacer sus respectivos contrastes con los planes, objetivos y metas. Con base en esto, la investigación que se presenta tuvo como objetivo la propuesta de un modelo de control de gestión basado en indicadores para evaluar la gestión de

las empresas hidrológicas de Venezuela, con aplicación práctica en la Hidrológica de los Andes.

Para determinar la factibilidad de la propuesta seleccionada y como parte del diagnóstico inicial; se realizó una entrevista no estructurada con diferentes gerentes y directores del sector hidrológico, directamente en HIDROVEN como órgano rector de las empresas hidrológicas de Venezuela y que tiene, entre sus funciones, ejercer el control de todas las empresas hidrológicas y por consiguiente velar por el cumplimiento del sistema de control y evaluación de la gestión, de acuerdo con lo establecido por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley de la Contraloría General de la República y la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, entre otras.

En dicha entrevista se indagó sobre la existencia o no de esos instrumentos de control y evaluación de la gestión, llegando a la conclusión de que dicho sector no cuenta con los instrumentos de medición que permitan la evaluación cuantitativa y cualitativa de la gestión cumplida. Asimismo, se pudo corroborar a través de los informes de auditorías aplicadas a las diferentes hidrológicas del país, que no existen indicadores formales para evaluar las actividades, metas y objetivos de lo programado en comparación con lo ejecutado, lo cual es obligatorio de acuerdo al marco legal en Venezuela.

Es por ello que se observa la necesidad del sector hidrológico de contar con instrumentos que le permitan evaluar los procesos productivos, medir, cuantificar y precisar los beneficios, costos, resultados; así como el impacto social. Es necesario contar con elementos que faciliten esa evaluación o medición en cuanto a los avances obtenidos en cada una de las etapas del gasto o niveles de ejecución que cumple el programa y lo que es más importante saber; cómo se cumplen las metas, los objetivos y los resultados esperados con la aplicación de una determinada acción; dentro de ese proceso productivo.

El análisis situacional del problema llevó al investigador a plantearse interrogantes tales como: ¿Qué elementos son importantes en la evaluación de la gestión del sector hidrológico? ¿Cómo evaluar la gestión del sector hidrológico?, ¿Qué variables son relevantes, de acuerdo a las características de sus procesos?, ¿Cuál es el porcentaje de retorno de la inversión realizada, por el Estado?, ¿Cuál es la calidad del servicio ofrecido por las hidrológicas? Estas son sólo algunas de las tantas preguntas que un investigador puede plantearse a la hora de practicar una evaluación a la gestión.

Por otro lado, se pudo evidenciar en las entrevistas a los ejecutivos del sector hidrológico nacional que, en la actualidad, las empresas hidrológicas han utilizado formas no convencionales y poco técnicas para la rendición de cuentas. Esos informes no obedecen a un proceso sistematizado de indicadores de gestión que interrelacione las actividades, metas, resultados y productos o servicios generados y prestados por las hidrológicas. Legalmente, existen argumentos suficientes que obligan a los entes públicos de ejecutar y rendir cuentas de su gestión mediante la aplicación de indicadores. Así, el artículo 315 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela expresa que los presupuestos públicos deben estar en función de resultados y éstos se establecerán en términos cuantitativos, mediante indicadores de desempeño.

Igualmente, la Ley Orgánica de Administración Financiera para el sector Público, en su artículo N° 134, expresa que “corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la organización”, lo que incluye a los sistemas de indicadores. Asimismo, el artículo 59, en su numeral 1, expresa la obligación que tienen los entes públicos de llevar los registros de información de la ejecución física de su presupuesto, sobre la base de indicadores de gestión previstos y de acuerdo con las normas técnicas correspondientes.

Como objetivo general de esta investigación se planteó el diseñar un sistema de indicadores, para medir los resultados y el desempeño de las empresas hidrológicas de Venezuela. Caso: Hidroandes, C.A. Como objetivos específicos, por su parte, se establecieron los siguientes: 1) Diagnosticar el sistema estratégico gerencial de la empresa; 2) Identificar las funciones principales de las unidades encargadas de los procesos medulares y áreas críticas como base para el diseño de indicadores de gestión y, finalmente, 3) Diseñar un modelo de control de gestión basado en un sistema de indicadores para medir los resultados y el desempeño.

El trabajo que se presenta en este dossier está dirigido al diseño de un sistema de indicadores de gestión, para las diferentes áreas y procesos medulares que desarrollan las empresas hidrológicas en Venezuela. Desde el punto de vista gerencial y técnico, el proyecto se justifica por la ausencia de un documento formal dentro de esas organizaciones, que permita vincular de forma sistemática, las diferentes variables que se originan en el proceso operativo, lo que constituye una herramienta indispensable para la administración de los procesos productivos en la gerencia moderna. Esta situación, de ausencia de instrumentos de evaluación, afecta de una forma directa e indirecta a la población objetivo que atienden las hidrológicas en Venezuela.

Desde el punto de vista social, un sistema de indicadores permitiría evaluar el impacto social que tienen las políticas hidrológicas implantadas por el Estado, en cuanto a las transformaciones que se logren de una realidad existente, en un momento determinado y para un período de gobierno. Desde el punto de vista científico se plantea una solución a un problema existente, mediante la aplicación de una metodología de análisis y recolección de datos, cuyo producto es una propuesta diseñada con una técnica de aplicación para evaluar los resultados de una gestión a través de indicadores formales para orientar la toma de decisiones. Y, en el ámbito legal, la investigación se justifica plenamente ya que los sistemas de indicadores están clara e inequívocamente



establecidos en los diferentes instrumentos legales y sublegales del ordenamiento jurídico venezolano, tal como se describe en las bases legales de este trabajo. Bases teóricas.

La gerencia moderna, orienta sus decisiones mediante instrumentos estadísticos y financieros que permitan medir de una forma resumida y precisa los resultados obtenidos con las estrategias propuestas, los lineamientos establecidos y las políticas implantadas para contribuir al logro de objetivos. Los indicadores son instrumentos que el gerente utiliza para relacionar los resultados físicos y financieros obtenidos en un período determinado y que, en conjunto, permiten visualizar los resultados que a futuro puedan arrojar la aplicación de una política determinada. Según Zambrano (2001, p. 66), los indicadores de gestión “son una relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar su comportamiento y las tendencias de cambio que experimenta la actividad u objeto observado, con relación a la situación objeto (objetivos y metas) y resultados esperados”. También agrega el autor que son una especie de medición que permite comparar un valor presente con otro valor prestablecido o esperado y que se justifica si permite hacer seguimiento, evaluación y control a una situación, operación, acción o proyecto.

En el mismo orden de ideas López (2002, p.1), define a los indicadores como un “termómetro que mide la salud del sistema de ciencias sociales, mostrando su evaluación en el tiempo, detectando fortalezas o carencias y permitiendo la comparación con el objeto de ser una ayuda para la toma de decisiones”. Esta definición viene a reforzar la idea de que los indicadores son una herramienta gerencial que permite evaluar las condiciones de una realidad existente, y a través de los cuales se pueden tomar decisiones para corregir una actuación en un periodo determinado. Para Acevedo (1999, p.15), un indicador es una “referencia numérica representativa del comportamiento de una o más variables en forma de denominaciones la cual permite conocer la magnitud de un desvío y en consecuencia

actuar de manera preventiva o correctiva”.

Según Acevedo (1999, p.17), un sistema de indicadores está conformado por “un conjunto coherente de variables, combinadas o no, de acuerdo a un régimen de categorías que representan comportamiento de gestión de una unidad de análisis”. Sobre esta base, el sistema de indicadores diseñado para los procesos medulares de Hidroandes, C.A., está enmarcado en este enfoque y contiene las variables principales que se generan en cada uno de sus componentes, para así poder evaluar la gestión en función de una totalidad y no de una realidad en particular.

La etapa de seguimiento, según Acevedo (2004, p. 7), es la determinación de fechas, momentos y procedimientos para intervenir sistemáticamente una actividad, proyecto, plan, programa etc. Para ello se requiere conocer la razón de ser de la intervención de un momento y fecha determinada, ya que antes o después de dicho momento estratégico no será posible observar en toda su dimensión el comportamiento de indicadores de distintos niveles.

Otro enfoque sobre el cual se pueden abordar los indicadores de gestión es el control de gestión; el cual, más que una teoría, ha sido una necesidad que la administración pública ha reconocido en su interés de preservar y conservar las normativas legales establecidas para el control y resguardo del patrimonio público nacional. En este orden de ideas, Rodríguez (2002, p.45), expresa que “una de las metodologías de apoyo a la labor de transformación y optimización de la organización es el control de gestión, el cual utiliza muchas de las técnicas gerenciales existentes como la evaluación de procesos, visión sistémica de la organización, matriz FODA, gerencia de RR.HH., entre otras”. Agrega el autor que la finalidad de esas herramientas es identificar debilidades, oportunidades de mejora, áreas críticas, medir y valorar los resultados, cuantificar pérdidas y desperdicios, identificar efectos e impactos de los productos generados. El control se ha sistematizado en las organizaciones

públicas para evaluar los procesos internos y el desempeño obtenido en un período determinado. En ese sentido Stoner (1996, p. 610) define el control como un proceso para asegurarse de que las actividades reales se ciñen al plan. El control sirve a los gerentes para hacer seguimiento a la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección como elementos esenciales del proceso de control, que consiste en tomar medidas correctivas que se requieren.

Para Carucci (1999, p.81) el “control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos y es un proceso permanente y dinámico, a través del cual la gerencia mide los logros del plan, evalúa las causas de las posibles desviaciones y toma decisiones necesarias para superarlas”. Por otro lado, Mockler et al (2004, p.612), destaca que “el control es un elemento fundamental del proceso de planificación”. Al abordar la metodología de generación y diseño de indicadores de gestión debe partirse de la premisa de que son múltiples los modelos creados para ejercer las actividades de seguimiento, control y evaluación de la gestión; sin embargo, como factor común para todos ellos, puede identificarse la rigurosidad metodológica que debe seguirse para su creación. En el trabajo que se presenta ha sido seleccionada la metodología desarrollada por Acevedo (2008), la cual ha sido aceptada por la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela en la aplicación del control de la gestión de las organizaciones del aparato público.

Es importante acotar que el mencionado modelo de control de gestión que se diseñó como producto del trabajo que se presenta, parte de la premisa de que deben existir dos subsistemas de indicadores. Por una parte, un subsistema de gestión que contempla los elementos de entrada, insumos, proceso y producto; y, por la otra, un subsistema de indicadores de resultados, que contempla los elementos efecto e impacto alcanzados con la gestión; estos últimos medidos en términos de satisfacción individual y colectiva, respectivamente. Igualmente, es importante destacar que ambos

subsistemas de indicadores (gestión y resultados), están contextualizados en tres categorías: física, económica y cronológica.

Otro aspecto que debe conformar premisa fundamental para el desarrollo de cualquier sistema de indicadores, es que la visión estratégica (Visión, Misión, Objetivos y Metas) de la organización debe estar orientada hacia el público que atiende, también llamados clientes internos y externos. En otras palabras, debe estar orientada a satisfacer necesidades y a dar el máximo beneficio a sus clientes.

Como ha sido colocado anteriormente, los indicadores de gestión están conformados por variables, las cuales representan la mínima desagregación de las partes que interactúan en un sistema o proceso. El análisis prospectivo de un proceso requiere su separación y evaluación individualizada de cada una de las partes que lo conforman, observando su comportamiento, aislado del entorno, y poder planificar y producir tendencias en los resultados.

Según Guevara (2000), para la generación de indicadores de gestión, el primer paso resulta en la denominación de variables, también llamados indicadores de gestión de primer nivel. Estos indicadores de primer nivel están conformados por una única variable de la que se expresa su magnitud. Para la denominación de variables es necesario identificar los datos que pueden aportar información relevante en la evaluación de los procesos, con los cuales se crearán posteriormente otros indicadores de mayor complejidad para evaluar la gestión.

Acevedo (2008) indica que para la denominación de variables o indicadores de primer nivel, así como para la generación de cualquier tipo de indicadores de gestión, es necesario seguir una metodología coherente y armonizada que permita su formulación lógica. Para el modelo bajo estudio, la estructura básica del indicador estará representada por cuatro elementos: E1: Indicador

de numeral o cantidad; E2: preposición “de”; E3: Sustantivo en plural en el que se indica la categoría de la variable que se quiere medir, es decir, física, económica o cronológica, y; E4: Verbo irregular (terminados en ado, edo, ido, ato, eto, ito) indicando la acción ejecutada. La estructura ampliada de los indicadores, además de los elementos antes señalados, agrega tres elementos adicionales descritos por los complementos circunstanciales de tiempo, lugar y modo.

Es importante agregar también que, según Guevara (1999), los indicadores de gestión también pueden clasificarse dependiendo de la característica de la acción que quiere evaluarse. Así podemos construir tres tipos de indicadores: Regulares, Disfuncionales e Ilícitos. Los primeros sirven para medir las acciones regulares, es decir, aquellas que representan el deber ser o el estatus quo, lo esperado y planificado. Los disfuncionales sirven para medir las actividades contrarias al deber ser, también llamadas disfunciones y que están representadas por resultados inesperados o no planificados, lo cual representa un nivel de incumplimiento y, por lo tanto, es generadora de improductividad.

Como lo plantea Acevedo (2004), la denominación de variables no solo debe formularse para construir indicadores que permitan medir situaciones regulares utilizando indicadores de primer o segundo nivel. También deben utilizarse para describir, evaluar y controlar situaciones críticas de uno o más elementos del modelo. El manejo de estos indicadores podría explicar la relación causa-efecto de la disfunción, facilitando su corrección oportuna e, inclusive, evitando su persistencia. Obviar la descripción de situaciones disfuncionales, aleja a la gerencia del aprovechamiento máximo de las mayores oportunidades de mejora. Debe considerarse que el desaprovechamiento de todas las oportunidades resulta en ineficiencia, del mismo modo que cuando existen desperdicios en exceso y sin control.

Guevara (1999) afirma que el indicador de tipo ilícito, sirve para medir el incumplimiento de normas, leyes y

reglamentos, internos y externos que rigen el proceso de gestión. Por su parte, la estructura de los indicadores disfuncionales difiere un poco de la estructura antes mostrada. Cuando se diseñan indicadores disfuncionales, el elemento número cuatro (E4) pasa a ser un verbo regular que describe una acción crítica o, también pueden utilizarse las palabras “...con...” o “...sin...”, describiendo la acción irregular. El resto de los elementos del indicador señalados en la figura anterior, se mantienen iguales.

Para garantizar el entendimiento del modelo, es necesario abordar los conceptos de indicadores económicos, cronológicos y físicos los cuales representan las categorías de variables utilizadas para evaluar el desempeño gerencial. Estas categorías serán utilizadas para medir cada una de las fases del proceso antes identificadas; es decir, Entrada, Insumo, Proceso, Producto, Efecto e Impacto.

El indicador económico es una característica expresada en unidades monetarias correspondientes a gastos, costos, inversiones, utilidades, ganancias, pérdidas, etc. Representa la base del sistema tradicionalmente utilizado para evaluar gestión en el sector privado, considerando que regularmente se mide la gestión en un período por el máximo valor de retorno obtenido.

Reconocen Guevara (1999) y Acevedo (2004) que el indicador cronológico es la característica que describe la magnitud temporal utilizada en un proceso, actividad o tarea. La categoría temporal representa una de las debilidades y amenazas de los sistemas de control de gestión en las organizaciones del sector público puesto que, por una parte, en ellas normalmente no se miden tiempos y, por la otra, el menor tiempo de respuesta o atención al usuario, no está bien definida en su Misión y Visión.

En el mejor de los casos, esto se traduce en alcanzar metas (eficacia) sin optimizar el recurso tiempo (sin eficiencia), situación muy común en las entidades

públicas y que representa una de las principales causas de insatisfacción de los clientes y usuarios de este importante sector, ya que adolecen de una cultura gerencial orientada a la administración eficiente del tiempo y a la satisfacción de las necesidades de sus usuarios en tiempo oportuno.

Menciona Acevedo (2008) que el indicador físico es el elemento que da la integridad al sistema de seguimiento, control y evaluación. Es de uso muy común en el área funcional de producción y en los procesos de cálculo presupuestario. Para el primer caso, su uso es de tipo correctivo, es decir, mientras en producción existe un celo por las unidades producidas, en finanzas existe por las unidades monetarias de ingreso y gastos; por lo tanto, se debe concebir un sistema donde las estructuras mentales de los actores contrasten su óptica desde distintos ángulos. Este indicador está representado por la descripción de los elementos tangibles, susceptibles de ser cuantificados en unidades de acuerdo con su categoría y constituye el complemento de las dos categorías anteriores ya que puede relacionarse con ambas, tanto con la económica como con la cronológica. Rodríguez (2002) plantea que la formulación de los indicadores de gestión se hace a partir de las variables de mayor jerarquía, mediante preguntas formuladas a cada uno de los criterios de jerarquización seleccionados. Las respuestas a esas interrogantes quedarán expresadas en los indicadores del sistema de seguimiento, control y evaluación de la gestión, dando siempre preferencia en la selección a las variables de mayor jerarquía. Es importante tener presente que un reducido número de indicadores claves, elaborados a partir de variables debidamente jerarquizadas, arrojará información exacta respecto a las áreas de mayor relevancia sobre las cuales se desea hacer seguimiento, control y evaluación de gestión. Por ello, no se requiere un número significativo de indicadores para conocer el desempeño de una unidad, sino que es suficiente con disponer de información precisa, completa y oportuna, aportada por un número reducido de indicadores claves, aplicados en las áreas críticas de la Unidad, con lo cual se evita

la sobre abundancia de datos, a la vez que se logra la concentración de esfuerzos en la evaluación de las áreas críticas. A continuación se definen los parámetros para la confección de indicadores de II nivel en función a los productos definidos en cada unidad o área de trabajo, este diseño se realiza de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia y economía.

Bajo la perspectiva sistémica presentada por Rodríguez (2002), los indicadores de gestión deben cumplir ciertos requisitos:

- Deben de ser comprensivos, y no limitarse a la dimensión financiera, que no representen las relaciones internas de la organización sino también las relaciones que tiene la misma con su medio ambiente externo.
- Deben representar pasado, presente y futuro y servir de soporte para realizar una prognosis y que relacione ambas entre sí, es decir, que relacione perspectiva con prospectiva.
- Que sirvan de insumo para lo que son, que sean un medio eficaz para la finalidad por la que se concibieron y que integre la acción de control.

El uso efectivo de indicadores de gestión conlleva a la empresa a querer hacer un uso más efectivo de los indicadores de gestión, motivando a las organizaciones públicas a planificar y establecer objetivos; identificar mediciones de los resultados; efectuar estudios sobre el valor generado por el dinero, para medir la eficacia de la inversión, según indicadores de eficacia; descentralizar el sistema presupuestario; desarrollar sistemas de información gerencial y reorganizar la estructura organizacional para alinearla con nuevos sistemas presupuestarios.

Todos estos elementos sirven de base para desarrollar sistemas o subsistemas de control, que permitan evaluar el grado de cumplimiento de las normativas, los procesos y el logro de objetivos y metas. En ese orden de ideas Rodríguez (2002, p.43) afirma que las organizaciones

públicas, al igual que las privadas, requieren para su funcionamiento recursos financieros para generar bienes o servicios programados (eficiencia) y al menor costo (economía), con el menor gasto y consumo de recursos (eficiencia), de manera oportuna y en condiciones óptimas de producción, según estándares de calidad esperados (productividad) y, sobre todo, que los bienes y productos y servicios generados contribuyan a mejorar el nivel de calidad de vida de la sociedad (impacto).

Rodríguez (op.cit.) expone algunos lineamientos generales que se deben cumplir en cualquier organismo público e incluso en el privado para obtener buenos resultados de una gestión. Manifiesta el autor que el sistema de control y los indicadores son dos elementos dentro del sistema organizacional, que pueden llevar al

éxito o al fracaso de una gestión.

De acuerdo con lo planteado por Guevara (2000, p.13) "... una efectiva medición y evaluación de la gestión, debe evaluar las potencialidades y posibilidades de la misma en alcanzar metas y objetivos de mejor y mayor calificación, es decir, la gestión no solo debe maximizar los resultados sino optimizar los recursos y procesos necesarios para su transformación". Agrega Guevara (op.cit) que el sistema de indicadores para evaluar y medir la gestión pública, debe abarcar el ámbito administrativo, contable, presupuestario, fiscal y legal. Además de evaluar de forma permanente, la adecuación de los planes, programas y proyectos y los términos referenciales de eficiencia, eficacia y economía de los mismos con respecto a los resultados obtenidos;

#### Cuadro N° 1

##### Parámetros para la definición de criterios de indicadores de II nivel

CRITERIO GENERAL	PARÁMETRO	CONDICIÓN DE CADA CRITERIO
<b>ECONOMÍA</b>	Economía en la generación de los productos	Que los productos se elaboren al menor costo
<b>EFICIENCIA</b>	Eficiencia en el desempeño de los RR.HH.	Que el Recurso Humano esté Capacitados para el desempeño de sus funciones.
	Eficiencia en la selección de los insumos	Que los presupuestos para la Adquisición de bienes y servicios, se ajusten a las metas físicas reales y sean de Calidad:
	Eficiencia en el uso de activos	Que estén garantizada la Disponibilidad de los Activos para cumplir con la Elaboración de los productos y sean los apropiados para desarrollar los procesos:
	Eficiencia en el uso del tiempo	Que los productos se terminen oportunamente, es decir que se use el tiempo exacto
<b>EFICACIA</b>	Eficacia en el cumplimiento de los planes y programas	Que los productos generados sean los requeridos o planificados y se ajusten a las necesidades de los clientes.

Fuente: Rodríguez (2002, p.26)

así como también, los efectos e impactos que generan en la comunidad.

## 2. DISEÑO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso metodológico que se aplicó en la presente investigación, está descrito por cada uno de los pasos que cumple el método científico en la investigación aplicada la cual, según Tamayo y Tamayo (1999, p.26), busca la obtención de un producto que mejora las condiciones de vida o, lo que es igual, obtener un producto que mejora las condiciones reales de una organización. Para el autor, el método científico es "...el procedimiento para describir las condiciones que presenta un suceso específico, caracterizado generalmente por ser verificable de razonamiento riguroso y de observación empírica". Asimismo, atiende a problemas de un grupo particular obteniendo resultados inmediatos y estas características son aplicables a la presente investigación.

El estudio está enmarcado en la metodología no experimental; con apoyo de un estudio de campo con características descriptivas y documental. Según Tamayo y Tamayo (1999, p.71), la investigación de campo "es cuando los datos se recogen directamente de la realidad y su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos". En este caso, en las diferentes gerencias y departamentos de Hidroandes, C.A.

Es una investigación que se amolda a las características de la investigación descriptiva que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. Esta investigación parte de la descripción de una realidad objetivo, el registro, análisis e interpretación de los datos que arroja un proceso productivo, que se cumple dentro de una organización.

De acuerdo con el control de las variables, la investigación es de naturaleza no experimental, ya que no se somete a ningún cambio o condiciones que

hagan variar el objeto de estudio para obtener diversos resultados y manipularlos. Simplemente se observan las circunstancias o condiciones que se dan y que están presentes en la realidad, para posteriormente ser analizados y evaluados. Tamayo y Tamayo (1999, p 58) señalan que "la investigación ex post facto es aquella en la cual el investigador parte de acontecimientos ya realizados y, por tanto, sus datos tienen fundamento en hechos cumplidos".

En referencia al diseño de perfiles de indicadores para evaluar la gestión de las empresas hidrológicas en Venezuela, se puede decir que según la cobertura en el tiempo es un diseño seccional, el cual es definido por Hernández (1998, p.186) como que son aquellos en los que se "recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables, analizar su incidencia e interrelación en un momento dado".

## 3. POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDADES DE ANÁLISIS

La población o universo objeto del análisis del presente estudio estuvo conformada por la Hidrológica de la Cordillera Andina, C.A. cuyas unidades de análisis estuvieron conformadas por las Gerencias de Comercialización, Administración, Técnica, Operativa y Sucursal Trujillo, tal como se muestra en el Cuadro N° 2.

En este sentido, Arias (1999, p. 45), define a la población "Como el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de los elementos o unidades (personas, instituciones, cosas) involucradas en la investigación". En este orden de ideas, para Tamayo y Tamayo (1999, p.92), la población es "La totalidad de fenómenos a estudiar, en donde las unidades de la población poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación. En tal sentido, la población y la muestra estarán conformadas por las siguientes unidades de análisis:

**Cuadro N° 2**  
**Unidades de análisis**

<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>SUJETOS DE ESTUDIO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
Gerencia de Comercialización	5	1 Gerente (4 Jefes de Unidad)
Gerencia de Administración	5	1 Gerente (4 Jefes de Unidad)
Gerencia Técnica	5	1 Gerente (4 Jefe de Unidad)
Gerencia Operativa	7	1 Gerente (6 Jefes de Zona)
Gerencia Sucursal Trujillo	1	1 Gerente
<b>Total</b>	<b>23</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

Para el estudio se utilizó el muestreo no probabilístico bajo la técnica de muestreo no probabilístico intencional, ya que fueron seleccionados los componentes de la muestra, sobre la base del criterio del investigador. Según Tamayo y Tamayo (1999, p.95), “el investigador selecciona los elementos que, a su juicio, son representativos; lo cual exige del investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que pueden considerarse como representativos del fenómeno que se estudia”.

Como técnica de obtención de la información se utilizó la observación directa y la encuesta a través de la aplicación de un instrumento para la recolección de los datos. El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual según Hernández (1998), consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. En este sentido, el cuestionario aplicado para el levantamiento de información fue dirigido al personal que se encuentra directamente involucrado con la ejecución del programa y que constituyen los sujetos de estudio de cada unidad de análisis; es decir, los gerentes y jefes de unidad.

El cuestionario con preguntas cerradas estuvo dirigido hacia la identificación de los procesos medulares y fue

estructurado de manera tal que permitió conocer todas las variables de utilidad al programa / subprogramas y relevantes para el proceso de evaluación y control de la gestión. Este formulario estuvo conformado por cuarenta y nueve (49) preguntas enmarcadas dentro de lo que es la organización institucional, el proceso de ejecución de la gestión y la evaluación de la misma.

La aplicación de los cuestionarios fue a través de entrevistas personales realizadas por el investigador a los involucrados y, una vez recopilada la información de primera fuente, se procedió a tabularla y analizarla en forma individual, extrayendo de allí los principales índices y variables que sirvieron como unidad de medida para definir el indicador. Luego de ser procesados y analizados individualmente, se practicó un análisis general involucrando todas las variables seleccionadas, para someterlas a un proceso de categorización por puntajes. Finalmente, una vez cumplidos todos los pasos establecidos para el diseño de indicadores de gestión, dieron como resultado el diagnóstico que permitió definir y esquematizar los procesos medulares de Hidroandes, C.A. y, posteriormente, diseñar el modelo de control de gestión basado en indicadores de la empresa.

Al procesar la información, se obtuvieron resultados parciales de la evaluación, en términos porcentuales, para cada una de las preguntas del cuestionario. Esos resultados fueron tabulados en una matriz de análisis en la que se resumieron las derivaciones obtenidas en el diagnóstico, las cuales sirvieron para la formulación de conclusiones y recomendaciones de la primera fase.

Una segunda fase de levantamiento de información, la constituyó la elaboración de un análisis comparativo del cumplimiento de objetivos y metas, tomando como fuente de información el plan operativo para el año 2010 y el sistema de seguimiento evaluación y control del plan operativo para el mismo año. Este análisis comparativo tuvo como finalidad evaluar la gestión cumplida por el programa en el año inmediatamente anterior a la elaboración del proyecto. Los resultados obtenidos en el cuadro de análisis indicarán porcentualmente los resultados obtenidos por el programa en la gestión del año 2009, los cuales fueron considerados para el diseño de indicadores que pudieran medir o evaluar el grado de cumplimiento de las metas, actividades y objetivos.

La validación y confiabilidad del instrumento de recolección de información fue realizada a través del juicio de expertos, que consistió en la revisión y evaluación de los instrumentos por tres especialistas en diseño de instrumentos y en control de gestión a través de indicadores. Fueron incorporadas las recomendaciones de los especialistas y hechas las correcciones de los instrumentos que fueron aplicados.

#### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados de la primera parte refleja el análisis documental y la guía de observación directa; así como los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario, el cual contiene todos los elementos que se consideraron necesarios para satisfacer las incógnitas que se presentaron en la investigación relacionadas con las dimensiones e indicadores planteados en el cuadro de

variables. Como complemento al trabajo de levantamiento de información, se procedió a revisar de manera comparativa los datos mostrados en el Plan Operativo Anual 2010 (POA 2010) y el informe acumulado de enero a diciembre del Sistema de Seguimiento Evaluación y Control del Plan Operativo 2010 (SSECPOA 2010), con la finalidad de obtener parámetros de verificación y evaluación de lo programado con relación a lo ejecutado para un periodo determinado.

El análisis comparativo estuvo limitado a la comparación de objetivos, productos y metas físicas y financieras programadas con las ejecutadas, según los datos reflejados en el informe del mes de diciembre de 2010, para evaluar el proceso de planificación aplicado en el programa. La exploración se realizó según las fases que contempla el proyecto; una primera fase de diagnóstico, para determinar la situación del sistema estratégico y de gestión en la que se encuentra Hidroandes, C.A.

Sobre la dimensión Plan, de la variable estrategia se observó que la Gerencia de Hidroandes, C.A. formula estrategias para alcanzar sus objetivos, las cuales son modificadas una vez alcanzado los objetivos propuestos en el POA. Con relación a la variable programación, en la que se evalúa el nivel de cumplimiento de los planes y programas se observó que la Gerencia cuenta con herramientas de planificación como el POA, aunque presenta algunas deficiencias con relación a la planificación y la programación, ya que no se clasifican los planes en corto, mediano o largo plazo. Igualmente se determinó que los planes no tienen la flexibilidad necesaria para ajustarlo a circunstancias eventuales.

Sobre la dimensión Plan en su variable Objetivos, se determinó que, al igual que los planes, los objetivos no son clasificados en el tiempo, ni son difundidos ni conocidos y tampoco existe un equipo que se encargue de hacer el seguimiento a los resultados obtenidos con relación a los objetivos. Se aprecia un uso muy restringido de indicadores de gestión para medir los objetivos. Para la variable Metas, se determinó que existe una suficiente



coordinación entre las metas y objetivos establecidos por la Gerencia y que los objetivos se cuantifican a través de las metas. En su variable Gestión, apreciamos que los indicadores en uso no ayudan a evaluar la eficiencia de la gestión de Hidroandes, C.A. y, al mismo tiempo, no se encuentran clasificados de acuerdo a su relevancia u orden de importancia para la empresa, aunque los resultados ratifican la importancia de los indicadores para la adecuada gestión de la misma.

En la variable Control, se obtuvo como resultado que existe cierta resistencia al control por parte de los miembros de la Gerencia examinada. Igualmente se constató que no existe una valoración oportuna de las desviaciones. Mientras que en la variable Procesos medulares, se evidenció que éstos se encuentran claramente definidos, aunque también se pudo comprobar que un bajo porcentaje de los encuestados los conoce. Con relación a los informes de gestión, se observó que la gerencia realiza informes de gestión y que los mismos son de utilidad para la gestión de la gerencia, en tanto que no son utilizados los indicadores e informe de gestión para la toma de decisiones gerenciales y estratégicas. Del análisis practicado a los informes sobre los resultados mostrados en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Control del POA (SSECPOA) 2010, se determinó:

- La existencia de un POA en el que están representadas las estrategias para el logro de los objetivos formulados por la Gerencia, aunque no todas los miembros de la gerencia tienen conocimiento de lo que está representado en él.
- La Gerencia cuenta con herramientas de planificación, aunque en cuanto a la clasificación de los objetivos a corto y largo plazo se pudo observar que no hace discriminación alguna.
- Que existe poca coordinación entre las metas y los objetivos formulados por la Gerencia.
- Que los indicadores de gestión reflejan las

actividades de los procesos que se llevan a cabo en la Gerencia y, aunque los resultados revelan que los indicadores son capaces de medir la eficiencia de las actividades, buena parte de los encuestados manifestó que los indicadores no miden la eficiencia de la gestión, lo que denota un uso inadecuado de esos instrumentos de medición y control de la gestión.

- La importancia de establecer un sistema de indicadores de gestión para soportar el control de gestión de la gerencia estratégica y operativa de Hidroandes, C.A.
- Existe una resistencia al control, así como a la evaluación oportuna de la gestión de la gerencia.
- No se evidencian estrategias y planes para la evaluación oportuna de las desviaciones, lo que trae como consecuencia actuaciones carentes de planificación eficaz y eficiente al momento de enfrentar posibles desviaciones de los objetivos y metas.
- Existe un desconocimiento por parte de los empleados de la gerencia de los diferentes procesos medulares que en ella se ejecutan, así como el desglose de dichos procesos en actividades.
- Que existe falta de comunicación y los informes de gestión no son conocidos por la mayoría de los empleados de la Gerencia. Esto trae como efecto que los resultados de los informes de gestión no sean analizados y no sean considerados como herramienta principal para la toma de decisiones.

Del análisis realizado a la información levantada, se caracterizaron e identificaron los procesos medulares de la hidrológica andina, los cuales se ilustran en el Cuadro No 3.

**Cuadro N° 3**  
**Procesos medulares de Hidroandes, C.A.**

<b>Unidad Responsable</b>	<b>Proceso Medular</b>
Gerencia de Comercialización	Medición, Facturación y Cobranza
Gerencia Técnica	Control Ambiental Contratación e Inspección
Gerencia Operativa	Potabilización, Distribución y Mantenimiento

**Fuente:** Elaboración propia

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El trabajo se realizó con el fin de diseñar un modelo de control de gestión basado en un sistema de indicadores para medir los resultados y evaluar el desempeño de las empresas hidrológicas en Venezuela, con aplicación práctica en Hidroandes, C.A. Con base a los resultados que se obtuvieron del análisis e interpretación de los datos recogidos por la aplicación del instrumento se concluyó, en cuanto al primer objetivo de diagnosticar el sistema estratégico gerencial, que la empresa cuenta con sistema de gerencia estratégica adecuado, ya que posee claramente definido los elementos que lo conforman (visión, misión, valores, objetivos, metas, procesos, estrategias y recursos). Sin embargo, se constataron debilidades en su divulgación e identificación por parte de su personal, con relación al sistema de gerencia estratégica.

Sobre la identificación de los procesos medulares y áreas críticas, segundo objetivo de esta investigación, se determinó que la empresa tiene claramente definidos los manuales de organización, descripción de cargos y funciones y de procedimientos, concluyendo que los procesos medulares y áreas críticas se encuentran operativamente ubicadas en la Gerencia de Comerciales (medición, facturación y cobranza); en la Gerencia Técnica (control ambiental, contratación e inspección) y en la Gerencia Operativa (producción, distribución e inspección).

En general, de los diferentes análisis, efectuados a través de los distintos medios aplicados para evaluar el sistema estratégico gerencial y los procesos medulares y áreas críticas, se evidenció la necesidad de contar con un modelo que permita el seguimiento, control y evaluación de la gestión y su resultado, a través de indicadores de gestión.

Como recomendación única y amplia por su alcance, se propone a la Gerencia de la Hidrológica de la Cordillera Andina, C.A. implementar el Modelo de Seguimiento, Control y Evaluación de la Gestión, a través de indicadores, que se propone; a fin de que pueda verificar los avances y limitaciones presentadas para alcanzar los niveles de economía, eficacia y eficiencia organizacional, con la intención de poder hacer seguimiento a la optimización de los procesos medulares y áreas críticas de la Gerencia de Comerciales, Gerencia Técnica y Gerencia Operativa. Se pudo conocer, posteriormente, que la propuesta fue implementada y está actualmente en funcionamiento, por lo que sería interesante direccionar nuevas investigaciones encaminadas a realizar una evaluación técnica de la efectividad del sistema de indicadores propuesto, a fin de mejorarlo.

En el Cuadro N° 4 se presentan los perfiles de indicadores propuestos para el modelo y adaptados a los nuevos criterios de la Contraloría General de la República, los cuales representan los procesos medulares de Hidroandes, C.A. El diseño de los perfiles

de indicadores de gestión, se orientaron al control de las principales actividades de las áreas críticas determinadas en los procesos medulares, los cuales permitirán a la organización tomar decisiones relevantes oportunamente sobre esos procesos. La propuesta comprendió el diseño de un sistema de indicadores de gestión para los procesos medulares y áreas críticas de la Gerencia de Comerciales, Gerencia Técnica y Gerencia Operativa, orientados a medir y evaluar la gestión cumplida por el POA, estructurado de acuerdo a las variables más significativas y representativas de la gestión, aplicando criterios de eficacia, eficiencia y economía establecidos en el ordenamiento jurídico nacional.

El instrumento de medición y evaluación diseñado para los procesos medulares de Hidroandes, C.A. también debe permitir la presentación de informes de seguimiento, evaluación y control del POA soportados con una información sistematizada y organizada de manera técnica, que permita generar informes objetivos, oportunos y verificables. El sistema de indicadores propuesto permitirá a la gerencia de cada proceso medular, la presentación de informes sencillos, oportunos y que permitan evaluar todas las áreas críticas de los procesos de manera conjunta y/o desagregada, según se requiera, para aplicar los correctivos, de manera que se pueda dar un mejor uso y aprovechamiento de los recursos, con un máximo beneficio para los usuarios.

Con base en todo lo anterior y de acuerdo con la metodología de generación y diseño de indicadores de gestión propuesta por Acevedo (2008), con las adaptaciones necesarias para que pueda ser usado en cualquier empresa hidrológica de Venezuela, a continuación se describe una tabla resumida con la denominación de los indicadores propuestos para cada una de las Gerencias en las que se alojan los procesos medulares y actividades críticas identificadas.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACEVEDO, Diofante. (2008). Generación de indicadores de gestión y resultados: Instrumentos y técnicas, Segunda Edición, Alpha Omega Estudio Creativo, C.A. Caracas, Venezuela.
- ACEVEDO, Diofante. (2004). Metodología del Control de Gestión: Del Indicador a la Toma de Decisiones, Primera Edición, Dibrant Publicidad de Venezuela.
- ACEVEDO, Diofante. (1999). Generación, Análisis e Interpretación de Indicadores: Teoría y Práctica. Centro de Estudios Superiores de Auditoría de Estado, Contraloría General de la República de Venezuela, Caracas.
- ARIAS, Francisco. (1999). Proyecto de investigación: Guías para su elaboración, Episteme, C.A. Caracas
- CARUCCI, Flávio. (1999). Elementos de la gerencia social: Manual para gerentes municipales, ILDIS. Ediciones Banco Mundial y Fundación Escuela de Gerencia Social. Segunda Edición.
- GUEVARA, Ivan. (1999). Auditoría de Gestión. Artículo Publicado en la Revista Guarismo. 46 (10) 23 – 26.
- GUEVARA, Ivan. (2000). Auditoría de Gestión Pública: Sistema de Indicadores para el Seguimiento y Evaluación, Revista Guarismos, Vol. No. 47, Noviembre de 2000.
- HERNANDEZ-SAMPIERI, Roberto. (1998). Metodología de la Investigación, México, Segunda Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- HIDROANDES (2010). Plan Operativo Anual 2010 (POA 2010), Barinas, Venezuela.

- HIDROANDES (2010). Sistema de Seguimiento Evaluación y Control del Plan Operativo 2010 (SSECOA 2010). Informes corporativos enero a diciembre 2010. Barinas, Venezuela.
- LOPEZ, Coromoto. (2002). Control de Gestión de los Institutos Universitarios de Tecnología Oficiales de la Zona Lara Yaracuy y Portuguesa, Barquisimeto Estado Lara
- MÉNDEZ, Darío. (2002). Diccionario de indicadores de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las oficinas adscritas a la Gerencia de Comercialización de CADELA. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Postgrado de Administración y Contaduría. Barquisimeto, Venezuela
- MOCKLER, Robert.; MANN, Richard.; DICKEL, Korbort.; MASON, Roger. y ROWE, Allan. (2004) Strategic Management: A metodological approach. Addison-Wesley Longman, Incorporated
- PEREZ, Merlys. (2003). Diseño de indicadores de gestión para la gerencia de crédito y cobranza del Fondo para el Fomento y Promoción de la Pequeña y Mediana Empresa, la empresa de Servicios y la Asistencia Financiera para la creación o consolidación de Centros de Trabajo de Profesionales que ejerzan alguna carrera técnica o universitaria (FUNDAPYME), Barquisimeto Estado Lara.
- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2009). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario de fecha 19 de febrero.
- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA (2003). Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público, Gaceta Oficial N° 37.606, Extraordinaria, Caracas.
- RODRÍGUEZ, Elorza. (2002). Metodología para la generación e interpretación de indicadores de gestión, Gestión 2000, Caracas Venezuela.
- ROJAS, Desirée. (2003). Perfil de Indicadores de Gestión para la Evaluación y el seguimiento de los Compromisos de Mejoramiento de Infraestructura y Ambiente Asumidos por la Alcaldía del Municipio Iribarren en el Presupuesto Participativo Lapso 2002 – 2003. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Postgrado de Administración y Contaduría. Barquisimeto, Venezuela
- STONER, James. (1996). Administración, Prentice Hall, Sexta Edición, Hispanoamericana, S.A., México.
- TAMAYO Y TAMAYO, Mario. (1999). El Proceso de la Investigación Científica. México: Editorial Limusa
- ZAMBRANO, Adalberto. (2001). Gerencia estratégica y gobierno: Modelo de planificación estratégica para gobernaciones y alcaldías. Ediciones IESA. Caracas. Venezuela.

Cuadro N° 4:

## Propuesta de indicadores del modelo de control y evaluación de la gestión

## Indicadores para la Gerencia de Comerciales

N°	TÍTULO (CRITERIO)	FÓRMULACIÓN	
1/23	Facturación del agua producida (Eficacia en la facturación)	$\frac{\text{Total Mt}^3 \text{ de agua facturada}}{\text{Total Mt}^3 \text{ de agua producida}}$	x 100
2/23	Bolívares recaudados (Eficiencia en el cobro con y sin dependencias)	$\frac{\text{Total Bs recaudados en el trimestre}}{\text{Total Bs facturados en el trimestre}}$	x 100
3/23	Bolívares recaudados (Eficiencia en el cobro con y sin dependencias)	$\frac{\text{Total Bs cobrados en el mes}}{\text{Total Bs facturados en el mes}}$	x 100
4/23	Recuperación de deudas (Efectividad en el cobro)	$\frac{\text{Total de B}^s \text{ cobrados en el trimestre (AA)}}{\text{Total de B}^s \text{ x cobrar en el trimestre (AA)}}$	x 100
5/23	Solución de reclamos (Eficacia en la solución de reclamos)	$\frac{\text{Total de reclamos solucionados}}{\text{Total de reclamos reportados}}$	x 100
6/23	Solución de reclamos (Eficacia en la solución de reclamos)	$\frac{\text{Total de reclamos reportados más de una vez}}{\text{Total de reclamos solucionados}}$	x 100
7/23	Cobertura de la medición (Eficacia en la instalación de micromedidores)	$\frac{\text{Total de micromedidores instalados}}{\text{Total de suscriptores activos}}$	x 100
8/23	Operatividad de los micromedidores (Efectividad en el mantenimiento MM)	$\frac{\text{Total de micromedidores operativos}}{\text{Total de micromedidores instalados}}$	x 100
9/23	Notificación de la facturación (Eficiencia en la notificación)	$\frac{\text{Total de facturas notificadas}}{\text{Total de facturas emitidas}}$	x 100
10/23	Reclamos de facturación (Eficiencia en la facturación)	$\frac{\text{Total de factura reclamadas}}{\text{Total de facturas emitidas}}$	x 100
11/23	Cortes del servicio (Eficacia en el corte)	$\frac{\text{Total de cortes efectivos}}{\text{Total de cortes a efectuar}}$	x 100
12/23	Clientes activos (Eficacia en la gestión de clientes)	$\frac{\text{Total de clientes activos}}{\text{Total de clientes en cartera}}$	x 100
13/23	Índice de nuevas tomas (Eficacia en la instalación de tomas)	$\frac{\text{Total de tomas realizadas}}{\text{Total de clientes incorporados}}$	x 100
14/23	Tomas adicionales (Eficiencia en la instalación de tomas)	$\frac{\text{Total de tomas adicionales}}{\text{Total de suscriptores activos}}$	x 100
15/23	Índice de clientes solventes (Eficacia en la cobranza)	$\frac{\text{Total de clientes solventes}}{\text{Total de clientes activos}}$	x 100
16/23	Clientes facturados (Eficacia en la facturación)	$\frac{\text{Total de clientes facturados}}{\text{Total de clientes activos}}$	x 100
17/23	Clientes residenciales facturados (Eficacia en la facturación de clientes residenciales)	$\frac{\text{Total de clientes residenciales facturados}}{\text{Total de clientes registrados}}$	x 100
18/23	Medidores leídos (Eficacia en la lectura de medidores)	$\frac{\text{Total de medidores leídos}}{\text{Total de clientes registrados}}$	x 100
19/23	Agua medida facturada (Eficiencia en la facturación del agua medida)	$\frac{\text{Total de Mt}^3 \text{ de agua facturada medida}}{\text{Total de Mt}^3 \text{ de agua facturada}}$	x 100
20/23	Recaudación sobre facturación (Eficiencia en la recaudación de lo facturado)	$\frac{\text{Total Bs. recaudados}}{\text{Total de B}^s \text{ facturados}}$	x 100
21/23	Registro de clientes (Eficacia en el registro de clientes)	$\frac{\text{Total de clientes registrados}}{\text{Total de población en el ámbito}}$	x 100
22/23	Tomas acondicionadas (Eficacia en el acondicionamiento de tomas)	$\frac{\text{Total de tomas acondicionadas}}{\text{Total de clientes registrados}}$	x 100
23/23	Tomas con medidores (Eficacia en la instalación de medidores)	$\frac{\text{Total de tomas con medidores}}{\text{Total de clientes registrados}}$	x 100

**Indicadores para la Gerencia de Producción (Calidad del agua)**

1/16	Turbidez (Eficiencia en la remoción de turbidez)	<u>Total de muestras satisfactorias en turbidez</u> Total de muestras de turbidez tomadas	x 100
2/16	Coliformes (Eficiencia en la remoción de coliformes)	<u>Total de muestras satisfactorias en coliformes</u> Total de muestras de coliformes tomadas	x 100
3/16	Análisis bacteriológico AB (Eficiencia en el control bacteriológico del agua filtrada)	<u>Total de muestras satisfactorias de AB</u> Total de muestras de AB tomadas	x 100
4/16	Control biológico CB (Eficacia en el control biológico del agua filtrada)	<u>Total de muestras de CB tomadas</u> Total de muestras de CB programadas	x 100
5/16	Cualidades organolépticas CO del agua (Eficiencia en el control del color del agua)	<u>Total de muestras satisfactorias CO (color)</u> Total de muestras tomadas CO (color)	x 100
6/16	Coliformes totales (CT) en acueductos menores (AM) (Eficiencia en el control de CT en AM)	<u>Total de muestras satisfactorias en CT en AM</u> Total de muestras tomadas en CT en AM	x 100
7/16	Cumplimiento convenio ULA-Hidroandes (Eficacia en toma de muestras convenidas)	<u>Total de muestras tomadas convenio ULA</u> Total de muestras convenio ULA programadas	x 100
8/16	Consumo sulfato x Mt <sup>3</sup> agua procesada (Eficiencia en el consumo de sulfato)	<u>Total de Gr. de sulfato gastados</u> Total de Mt <sup>3</sup> de agua procesada	x 100
9/16	Consumo de cloro (Cl) x Mt <sup>3</sup> de agua procesada (Eficiencia en el consumo de Cl)	<u>Total de Gr. cloro gastados</u> Total de Mt <sup>3</sup> de agua procesada	x 100
10/16	Consumo de cal x Mt <sup>3</sup> de agua procesada (Eficiencia en el consumo de cal)	<u>Total de Kg. de cal gastados</u> Total de Mt <sup>3</sup> de agua procesada	x 100
11/16	Consumo hipoclorito x Mt <sup>3</sup> agua procesada (Eficiencia en consumo hipoclorito)	<u>Total de Gr. De hipoclorito gastados</u> Total de Mt <sup>3</sup> de agua procesada	x 100
12/16	Consumo de hipoclorito x Mt <sup>3</sup> de agua procesada en acueductos menores (AM) (Eficiencia en consumo hipoclorito en AM)	<u>Total de Gr. de hipoclorito gastados AM</u> Total de Mt <sup>3</sup> de agua procesada en AM	x 100
13/16	Consumo de policloruro x Mt <sup>3</sup> de agua procesada (Eficiencia en el consumo de policloruro)	<u>Total de Gr. de policloruro gastados</u> Total de Mt <sup>3</sup> de agua procesada	x 100
14/16	Consumo gas cloro x Mt <sup>3</sup> agua procesada (Eficiencia en el consumo de gas cloro)	<u>Total de bombonas de gas cloro consumidas</u> Total de Mt <sup>3</sup> de agua procesada	x 100
15/16	Uso de capacidad instalada (Eficiencia en el uso de la capacidad instalada)	<u>Total de Capacidad media tratada</u> Total de Capacidad instalada	x 100
16/16	Continuidad del servicio (Eficiencia en la continuidad del servicio)	<u>Total de horas de parada del servicio</u> Total de horas de funcionamiento del servicio	x 100

**Indicadores para la Gerencia de Operación y Mantenimiento**

1/11	Cobertura del alcantarillado (Eficacia en la cobertura del alcantarillado)	$\frac{\text{Total de usuarios con servicio aguas residuales}}{\text{Total de habitantes en el ámbito del servicio}}$	x 100
2/11	Cobertura del servicio de agua potable (Eficacia en la cobertura del servicio)	$\frac{\text{Total de usuarios del servicio de agua potable}}{\text{Total de habitantes en el ámbito del servicio}}$	x 100
3/11	Atención de órdenes de servicio (OS) de aguas blancas (Eficacia en la atención de OS de AB)	$\frac{\text{Total de órdenes de servicio atendidas AB}}{\text{Total de órdenes de servicio recibidas AB}}$	x 100
4/11	Horas de atención órdenes de servicio (OS) aguas blancas AB (Eficiencia en la atención de OS de AB)	$\frac{\text{Total de HH invertidas en atención de OS AB}}{\text{Total de HH programadas para atención de OS de AB}}$	x 100
5/11	Atención de órdenes de servicios de aguas servidas (Eficiencia en la atención de órdenes de servicio AS)	$\frac{\text{Total de órdenes de servicio atendidas AS}}{\text{Total de órdenes de servicio recibidas AS}}$	x 100
6/11	Horas de atención órdenes de servicio (OS) aguas servidas (AS) (Eficiencia en la atención de OS de AS)	$\frac{\text{Total de HH invertidas en atención de OS AS}}{\text{Total de HH programadas para atención de OS de AS}}$	x 100
7/11	Reclamos por mantenimiento (Mnto) (Efectividad en el servicio de mantenimiento)	$\frac{\text{Total de reclamos por Mnto. realizados}}{\text{Total de Mnto. realizados}}$	x 100
8/11	Atención de órdenes de servicio sistema de bombeo (Eficiencia en la atención de órdenes de servicio SB)	$\frac{\text{Total de órdenes de servicio atendidas SB}}{\text{Total de órdenes de servicio programadas SB}}$	x 100
9/11	Mantenimiento de acueductos (Eficacia en el mantenimiento preventivo - Mnto. P.)	$\frac{\text{Total de Mnto. P. realizados}}{\text{Total de Mnto. P. programados}}$	x 100
10/11	Tiempo de mantenimiento (Eficiencia en el desempeño del recurso humano)	$\frac{\text{Total de HH invertidas en Mnto. P.}}{\text{Total de HH programadas para Mnto. P.}}$	x 100
11/11	Producción de agua potable (Eficacia en la producción de agua potable)	$\frac{\text{Total de Mt3 de agua potable producida}}{\text{Total de Mt3 de agua potable requerida}}$	x 100

**Indicadores para la Gerencia de Ingeniería de Operaciones (Distribución)**

1/12	Ejecución de programas de agua no contabilizada (Eficacia en la ejecución de programas de agua no contabilizada)	$\frac{\text{Total de programas desarrollados}}{\text{Total de programas planificados}}$	x 100
2/12	Instalación de macromedidores (MacroM) - (Eficacia en la instalación de MacroM)	$\frac{\text{Total de MacroM instalados}}{\text{Total de instalaciones de MacroM programadas}}$	x 100
3/12	Ubicación y actualización de planos (Eficacia en la actualización de planos)	$\frac{\text{Total de planos actualizados}}{\text{Total de planos en existencia}}$	x 100
4/12	Programas de optimización del consumo de energía (Eficiencia en la aplicación de programas de optimización de energía)	$\frac{\text{Total de programas de optimización ejecutados}}{\text{Total de programas optimización planificados}}$	x 100
5/12	Contratos de servicio de operación y mantenimiento (OM) (Eficacia en la ejecución de contratos de OM)	$\frac{\text{Total de contratos de OM ejecutados}}{\text{Total de contratos de OM programados}}$	x 100

**Indicadores para la Gerencia de Ingeniería de Operaciones (Distribución) Cont.**

6/12	Evaluación y seguimiento (ES) de los servicios de operación y mantenimiento (Eficiencia en el desempeño del RRHH)	$\frac{\text{Total de ES ejecutados}}{\text{Total de ES programados}}$	x 100
7/12	Mantenimiento preventivo piloto Planta Torondoy (Eficacia en la ejecución de programas de mantenimiento PM)	$\frac{\text{Total de PM ejecutados}}{\text{Total de PM programados}}$	x 100
8/12	Cobertura del acueducto (Efectividad en la cobertura del acueducto)	$\frac{\text{Total de usuarios de acueductos}}{\text{Total de habitantes ámbito de actuación}}$	x 100
9/12	Cobertura de alcantarillado (Efectividad de la cobertura del alcantarillado)	$\frac{\text{Total de usuarios de alcantarillado}}{\text{Total de habitantes ámbito de actuación}}$	x 100
10/12	Pérdida de agua (Efectividad en la medición)	$\frac{\text{Total de Mt}^3 \text{ de agua no facturada}}{\text{Total de Mt}^3 \text{ de agua no producida}}$	x 100
11/12	Aguas no contabilizada (Efectividad en la medición) Agua Producida AP- Agua facturada AF	$\frac{\text{Total de Mt}^3 \text{ de AP} - \text{Total de Mt}^3 \text{ de AF}}{\text{Total de Mt}^3 \text{ de AP}}$	x 100
12/12	Energía eléctrica en KW/Hr (Eficiencia en el consumo de energía)	$\frac{\text{Total de KW/Hr consumidos por Mt}^3}{\text{Total de KW/Hr requeridos por Mt}^3}$	x 100

**Indicadores para la Gerencia de Planificación y desarrollo (Control ambiental)**

1/3	Evaluaciones ambientales EA (Eficacia en las EA)	$\frac{\text{Total de aforos y EA realizadas}}{\text{Total de aforos y EA programadas}}$	x 100
2/3	Charlas de educación ambiental ChEA (Eficacia en la realización de ChEA)	$\frac{\text{Total de ChEA realizadas}}{\text{Total de ChEA programadas}}$	x 100
3/3	Tiempo invertido en actividades de educación ambiental AEA (Eficiencia en el uso del tiempo)	$\frac{\text{Total de HH invertidas en AEA}}{\text{Total de HH programadas para AEA}}$	x 100

**Indicadores para la Gerencia de Proyectos**

1/5	Proyectos formulados (Eficacia en la formulación de proyectos)	$\frac{\text{Total de proyectos formulados}}{\text{Total de proyectos programados}}$	x 100
2/5	Factibilidades emitidas (Eficacia en la elaboración de factibilidades)	$\frac{\text{Total de factibilidades emitidas}}{\text{Total de factibilidades requeridas}}$	x 100
3/5	Tiempo invertido en la elaboración de proyectos EP (Eficiencia en el uso del tiempo)	$\frac{\text{Total de HH invertidas en la EP}}{\text{Total de HH requerida para la EP}}$	x 100
4/5	Elaboración de presupuestos (Eficacia en la elaboración de presupuestos)	$\frac{\text{Total de presupuestos elaborados}}{\text{Total de presupuestos requeridos}}$	x 100
5/5	Actualización de tabuladores Tab (Eficiencia en el desempeño del recurso humano)	$\frac{\text{Total de presupuestos realizados con Tab desactualizado}}{\text{Total de presupuestos realizados}}$	x 100



**Indicadores para la Gerencia de Inspección**

1/3	Recursos requeridos para la inspección de obras IO (Economía en la IO)	$\frac{\text{Total de Bs requeridos en la IO}}{\text{Total de B}^3 \text{ presupuestados para la IO}}$	x 100
2/3	Desempeño del RH en las inspecciones (Eficiencia del RH en las inspecciones)	$\frac{\text{Total de HH utilizadas en las IO}}{\text{Total de HH estimadas para las IO}}$	x 100
3/3	Inspección de obras IO (Eficacia en la IO)	$\frac{\text{Total de IO realizadas}}{\text{Total de IO requeridas}}$	x 100

**Indicadores para la Gerencia de Planificación y Desarrollo (Ejecución de obras)**

1/3	Obras ejecutadas (Eficacia en la ejecución de obras)	$\frac{\text{Total de obras ejecutadas}}{\text{Total de obras programadas}}$	x 100
2/3	Tiempo invertido en la ejecución de obras EO (Eficiencia en la EO)	$\frac{\text{Total de meses invertidos en la EO}}{\text{Total de meses previstos para la EO}}$	x 100
3/3	Bolívares invertidos en la ejecución de obras EO (Economía en la EO)	$\frac{\text{Total de Bs invertidos en la EO}}{\text{Total de presupuestados para la EO}}$	x 100



## INVESTIGACIÓN

# LA AUDITORIA TRIBUTARIA EN LA RECUPERACION DE RETENCIONES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO EN LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES. CASO: MATERIALES, C. A.

**Jesús Enrique Cruz**  
**Venezuela**

Doctorando en Gerencia en la Universidad  
Yacambú. Auditor Interno titular en  
Fundacite Lara - Barquisimeto.  
Correo Electrónico: [jesuscruz2008@gmail.com](mailto:jesuscruz2008@gmail.com).

**Maribel Elena Petit Marcano**  
**Venezuela**

Especialista en auditoría en la Universidad  
Centroccidental Lisandro Alvarado, UCLA,  
Contador Público Independiente.  
Correo Electrónico: [licmaribelpetit@gmail.com](mailto:licmaribelpetit@gmail.com)

## RESUMEN

Esta investigación tiene por objetivo establecer los fundamentos del proceso de documentación en la recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA), a través de una Auditoría Tributaria. El estudio es de campo, tipo descriptivo con base documental. Se utilizaron instrumentos Legales: Código Orgánico Tributario, Ley del IVA, Providencia Administrativa 056. La población es la Empresa Materiales, C.A., designada Contribuyente Especial, y agente de retención del IVA. La muestra está conformada por (4) trabajadores administrativos involucrados en Retenciones IVA. El Cuestionario aplicado consta de veintiocho (28) ítems con preguntas cerradas. Se evaluó el procedimiento para la recuperación de las Retenciones del IVA. La evaluación y verificación de obligaciones fiscales y deberes formales se apoya en procedimientos de Auditoría Tributaria, cuya aplicación y elaboración del respectivo programa de Auditoría Tributaria del Impuesto al Valor Agregado, aporta la evidencia de la planificación y alcance de la misma, sirviendo de instructivo para la realización del trabajo encomendado.

**Palabras claves:** Impuesto al Valor Agregado; Recuperación de retenciones; Auditoría tributaria; Contribuyentes especiales.

**Recibido:** 03-02-2013

**Aceptado:** 08-04-2013

### **Abstract**

This research aims to establish the foundations of the documentation process in recovering Withholding Value Added Tax (VAT) through a tax audit. The field study, based descriptive documentary. Legal instruments were used: Tax Code, Tax Law, Administrative Order 056. The population is the Company Materials, CA, designated Special Taxpayer and VAT withholding agent. The sample consists of (4) administrative workers involved in Tax Withholding. The applied questionnaire consists of twenty 28 items with closed questions. We evaluated the procedure for the recovery of tax withholdings. Evaluation and verification of formal tax obligations and duties is based on tax audit procedures, the application and development of the respective tax audit program of value added tax, provides evidence of planning and scope thereof, serving as instructions for the completion of the assignment.

**Keywords:** Value Added Tax, Recovery of deductions, tax audit, Special Contributors

## **AUDIT TAX DEDUCTIONS IN RECOVERY OF VALUE ADDED TAX IN SPECIAL CONTRIBUTORS. CASE MATERIALS, C. A.**

**Jesus Enrique Cruz**  
Venezuela

PhD in Management from the University Yacambú.  
Holder Internal Auditor Fundacite Lara - Barquisimeto.  
Email: [jesuscruz2008@gmail.com](mailto:jesuscruz2008@gmail.com).

**Maribel Elena Petit Marcano**  
Venezuela

Audit Specialist in Lisandro Alvarado University, UCLA,  
Independent Public Accountant. Email: [licmaribelpetit@gmail.com](mailto:licmaribelpetit@gmail.com)

## 1. INTRODUCCIÓN

En Venezuela el Impuesto al Valor Agregado (IVA) es el tributo que genera un ingreso fiscal no petrolero de manera recurrente y consecuente en relación a los demás impuestos nacionales. Esta situación impulsa al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) a desarrollar mayores y más eficientes programas de control y fiscalización, con miras a minimizar la evasión y lograr la recaudación de los ingresos necesarios para el cumplimiento de los fines del Estado. También se adopta un sistema de Contribuyentes Especiales, para atender y controlar a los contribuyentes de mayor relevancia fiscal, y se dicta la Providencia Administrativa donde se designa a estos contribuyentes Agentes de Retención.

La Ley del Impuesto al Valor Agregado en el artículo 11, establece que serán responsables del pago del impuesto -en calidad de agentes de retención- los compradores o adquirientes de determinados bienes muebles y los receptores de ciertos servicios, a quienes la Administración Tributaria designe como tales, de acuerdo a lo previsto en el Código Orgánico Tributario. Estos Agentes de Retención tienen la obligación de efectuar gestiones administrativas, incluyendo la preparación de declaraciones mensuales de las retenciones efectuadas en formatos electrónicos por el portal del SENIAT (Internet), y preparar a sus proveedores los comprobantes de retención, así como llevar registros contables especiales, realizar las declaraciones mensuales de las retenciones efectuadas y enterar el IVA retenido. Para los contribuyentes, estas retenciones constituyen, en ocasiones, un anticipo de impuesto indebido o no causado, lo que puede generar un excedente de crédito fiscal en virtud que se hayan efectuado más compras que ventas.

La Providencia Administrativa del Impuesto al Valor Agregado (IVA) 0056, en sus artículos 09 y 10 indica la Recuperación de retenciones acumuladas, la cual estipula que si transcurridos tres (3) períodos de

imposición y aún persiste algún excedente sin descontar, el contribuyente puede optar por solicitar la recuperación de dicho monto ante la Administración Tributaria. Este procedimiento de recuperación esta normado en el artículo 10 de la Providencia N°. 0056. Por consiguiente esta investigación se orienta a la Evaluación del Procedimiento de Recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado, mediante una Auditoría Tributaria a los Contribuyentes Especiales designados como agentes de retención por el SENIAT.

Para ello se procuró establecer los fundamentos teóricos y técnicos del proceso de documentación en la recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado, partiendo del análisis de dicho proceso, a través de una Auditoría Tributaria, donde se incluyan los objetivos específicos de esta investigación: (a) Identificar el Procedimiento de Recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado Soportadas y no Descontadas; (b) Examinar ese Procedimiento a través de una Auditoría Tributaria, que permita la verificación de su correcto cumplimiento, y; (c) Evidenciar los Hallazgos de la Auditoría Tributaria aplicada a través del informe final.

A tal efecto se realizó un estudio de campo, tipo descriptivo y documental, analizando las variables que fueron descritas por la obtención de datos originales y primarios, complementándolas con fuentes secundarias, se utilizaron instrumentos Legales como el Código Orgánico Tributario, La Ley del IVA, y la Providencia Administrativa 056, La evaluación y verificación de obligaciones fiscales y deberes formales se apoyaron en procedimientos de Auditoría Tributaria, por medio de las cuales se evaluó el procedimiento para la recuperación de Retenciones del IVA.

La población estuvo representada por una Empresa señalada por la Administración Tributaria como Contribuyente Especial, y designada como agentes de retención del Impuesto al valor Agregado. La selección de la muestra fue mediante la técnica no probabilística

intencional, y estuvo compuesta por 4 trabajadores del área Administrativa y contable involucrados en el manejo de las Retenciones del IVA. Como técnicas de recolección de datos se empleó el Cuestionario y la Observación Directa. El Cuestionario diseñado para las personas que conforman el marco muestral consta de 28 ítems con preguntas cerradas. Se aplicaron técnicas de Auditoría, como la Entrevista no estructurada rápida de tipo informal, Cuestionario de Control Interno y se procedió a reunir y analizar las pruebas y evidencias que apoyan el resultado de la Auditoría.

## **2. EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO EN VENEZUELA**

A finales del año 1993 se logra en Venezuela un mecanismo de alto rendimiento fiscal que consiste en que el impuesto al valor agregado, presupone la base primordial de los ingresos públicos de naturaleza tributaria, siendo la última reforma en fecha 26 de Febrero del 2007, a través del decreto 5212 con rango valor y fuerza de Ley publicada en Gaceta Oficial N°. 38.632. Señala Garay (2005) que el impuesto recibe este nombre porque grava el valor añadido en cada etapa de la circulación de los bienes, desde su producción o importación, hasta que llega al consumidor. El valor a que se refiere es el valor mercantil, el cual se expresa en la factura de venta.

El Artículo 1 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, lo define como: Impuesto que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, aplicable en todo el territorio nacional, que deben pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, entre otras, que realicen actividades definidas como hechos impositivos en la Ley. Se aplica a todas las etapas de comercialización desde el fabricante o quienes presten servicios, hasta el consumidor final, pudiendo compensar todos los contribuyentes ordinarios en la cadena de comercialización los créditos fiscales generados por las compras de bienes y servicios con los débitos fiscales obtenidos de las ventas de esos bienes y servicios, excepto los exportadores que por sus ventas

en el exterior tiene una tasa del 0 por ciento (0%), lo que indica que para recuperar sus créditos fiscales deben seguir el procedimiento establecido en los reglamentos especiales para tal fin.

El Impuesto al valor Agregado puede ser definido como un impuesto ingresado por las empresas por un procedimiento de pagos fraccionados cuya carga se traslada en principio a los consumidores. En cada fase, los precios de los procesos de fabricación y comercialización de los productos, en particular en la última fase, cada empresa hace pagar a sus clientes el IVA liquidado sobre el precio de los bienes que vende, ingresando en el tesoro público la diferencia entre el importe así repercutido y el de las cantidades que ha satisfecho a las empresas que le preceden en el momento de producción; en suma, las empresas ingresan solamente la fracción del impuesto que corresponde a su propio valor agregado.

El impuesto al Valor Agregado es igual a la diferencia entre el impuesto que grava las ventas y el impuesto pagado por las compras, denominado también crédito de impuesto contra impuesto.

### **2.1. Retención del Impuesto al Valor Agregado**

La Retención del Impuesto al Valor Agregado es la obligación que tiene el comprador de bienes o servicios gravados, de no entregar el valor total de la compra, sino el de realizar una retención por concepto de IVA, en el porcentaje que determine la ley para luego depositar al Fisco el valor retenido a nombre del vendedor, para quien este valor constituye un anticipo en el pago de su impuesto.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), es el órgano encargado de dictar las providencias, por ello emite una donde se designan como agente de retención del IVA a los entes públicos nacionales, y a los contribuyentes calificados como Especiales. Establece la Providencia Administrativa N° SANT/2005/0056 que los Contribuyentes Especiales

se constituyen en agentes de retención del impuesto al valor agregado generado, cuando compren bienes muebles o reciban servicios de proveedores que sean contribuyentes ordinarios de este impuesto, ya sea con carácter de mayorista o minoristas.

La retención se efectúa sobre el impuesto al valor agregado que se debe pagar en las adquisiciones de bienes o en la prestación de servicios, gravados con este impuesto. Se retendrá un porcentaje (%) sobre el impuesto al valor agregado causado en la factura.

## **2.2. Quienes deben retener: los agentes de retención, siendo estos:**

1. Los organismos y entidades del Sector Público;
2. Los contribuyentes especiales, sean personas naturales o sociedades;
3. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito;
4. Las de seguros o reaseguros; y,
5. Otras en casos especiales

En el Diccionario de contabilidad y finanzas (1999) de Martín F., se define a la retención como “parte que se reserve de un haber, renta o ganancia con el fin de garantizar el cumplimiento de ciertas obligaciones”. Vale decir, la retención es el pago anticipado a un tercero quien se hará responsable por el cumplimiento de la obligación. Este responsable es llamado Agente de Retención.

## **3. RECUPERACIÓN DE RETENCIONES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO**

El SENIAT, modificó los requisitos, trámites y mecanismo de retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA), que deben cumplir los sujetos pasivos especiales y entes públicos. Así mismo, estableció el procedimiento de recuperación de las retenciones del IVA acumuladas. Así lo establecen las Providencias del SENIAT, ambas identificadas como N° 056 y 057 publicadas en la Gaceta Oficial N° 38.136 del 28 de febrero de 2005. Estas

providencias entraron en vigencia el 1° de abril de 2005, fecha a partir de la cual quedaron derogadas las Providencias N° 1.455 y N° 212, del 29 de noviembre de 2002 y 10 de septiembre de 1999, respectivamente. Un resumen de las principales modificaciones contenidas en la Providencia en relación a requisitos, trámites y mecanismo de retención del IVA es el siguiente:

### **3.1. Descuento del IVA retenido de la cuota tributaria**

La Providencia señala que si el IVA retenido es superior a la cuota tributaria del período de imposición respectivo, el contribuyente podrá descontar las retenciones acumuladas contra las cuotas tributarias de los períodos siguientes. Las retenciones acumuladas pendientes de descontar deben reflejarse en la “Forma IVA 30, declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado”. Junto con las retenciones correspondientes al período de imposición, las retenciones acumuladas pendientes se descontarán de la cuota tributaria hasta su concurrencia. Si hubiere un saldo restante, debe reflejarse como retenciones acumuladas pendientes por descontar.

A partir del 01 de abril de 2005, entró en vigencia la nueva Providencia de retención del IVA, que prevé la obligación de los contribuyentes especiales de actuar como agentes de retención del IVA generado cuando compren bienes muebles, o reciban servicios de proveedores, que sean contribuyentes ordinarios de este impuesto. El monto a retenerse será el 75% del impuesto causado.

Uno de los principales cambios del nuevo instrumento consiste en la consagración de un régimen especial de recuperación que permite la compensación o la cesión de los créditos fiscales cuyo reembolso hubiere sido reconocido por la Administración sin necesidad de la emisión de los llamados certificados especiales de reintegro tributario. La compensación o cesión a los mismos fines, operaría incluso contra la propia cuota

tributaria del IVA por disposición expresa de la Ley.

En este nuevo instrumento normativo de la recuperación de Retenciones de Impuesto al Valor Agregado, sólo resultaría procedente respecto de las cantidades debidamente declaradas y enteradas por los agentes de retención, previa compensación de oficio por parte de la Administración Tributaria. Al respecto observamos que, la falta de enteramiento del IVA o de la acción de enterar este impuesto, por parte del agente de retención no debería perjudicar al sujeto que soportó la referida retención.

### **3.2. Recuperación de Retenciones Acumuladas**

En los casos en que el IVA retenido sea superior a la cuota tributaria del período de imposición, y después de traspasarlo tres períodos de imposición, y siga existiendo algún excedente sin descontar, el contribuyente puede optar por solicitar la recuperación total o parcial del saldo acumulado ante la División de Recaudación de la Gerencia Regional de Tributos Internos de su domicilio fiscal. Sólo serán recuperables las cantidades que hayan sido debidamente declaradas y enteradas por los agentes de retención y se reflejen en el estado de cuenta del contribuyente, previa compensación de oficio conforme al Código Orgánico Tributario (COT), del año 2001.

Sólo podrá presentarse una solicitud mensual y en el caso de solicitudes que contemplen saldos acumulados correspondientes a períodos de imposición anteriores a la entrada en vigencia de la Providencia, el contribuyente no podrá introducir nuevas solicitudes hasta tanto la Administración Tributaria se haya pronunciado sobre dicha solicitud.

Los contribuyentes deben acompañar los documentos que acrediten su representación y la Administración Tributaria podrá solicitar que consigne las declaraciones correspondientes a los períodos que reflejan la acumulación de las retenciones cuya recuperación se solicita. En la solicitud debe indicarse si el contribuyente

desea compensar o ceder los créditos cuya recuperación solicita. No serán oponibles a la República las compensaciones y cesiones que se hubieren efectuado en contravención al procedimiento dispuesto en la Providencia. Las solicitudes deben ser resueltas en un plazo no mayor de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción definitiva de la solicitud.

### **3.3. Procedimiento a seguir para la recuperación del Crédito Fiscal**

En la Providencia Administrativa N°. SNAT/2005/056, en sus artículos 9 y 10 estipula la recuperación de retenciones acumuladas, la cual señala: "Si transcurridos tres (03) períodos de imposición aún subsiste algún excedente sin descontar, el contribuyente puede optar por solicitar la recuperación de dicho monto al SENIAT", esto se registrará según lo establecido en el artículo 10 de la Providencia 0056.

Para recuperar estas retenciones existen unas condiciones:

- Excedente sin descontar por tres períodos de imposición.
- Retenciones declaradas y debidamente enteradas por los agentes de retención.
- Estar inscrito en el portal fiscal.
- Para la solicitud existen otras condiciones las cuales son:
  1. Se realizará una solicitud por mes y el tiempo para decidir es de 30 días hábiles contados desde la emisión del acta de recepción definitiva.
  2. En caso de solicitudes anteriores a la presente providencias y que sea de saldos acumulados el plazo para pronunciarse es de 90 días hábiles. No se podrán introducir nuevas solicitudes hasta tanto la Administración Tributaria no se haya pronunciado en un plazo no mayor de 90 días hábiles, sobre las solicitudes de reintegro de saldos acumulados correspondientes a períodos de imposición anteriores de la entrada en vigencia de la Providencia Administrativa.



3. En caso de no recibir respuesta en el tiempo establecido se entenderá negada la solicitud.

Existen también unos requisitos para la solicitud de la devolución contemplados en el artículo 49 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

Se aplicarán las normas técnicas y procedimientos de la Auditoría Tributaria para fiscalizar el correcto cumplimiento de su obligación tributaria, en este caso se estudiará a los Contribuyentes Especiales en materia de retención del Impuesto al Valor Agregado, así como también a los proveedores que facturan bienes y servicios, y de esta manera evaluar las fallas que puedan tener en las revisiones que tienen su origen en solicitudes de devoluciones de impuestos de los contribuyentes, como son las Devoluciones del Artículo 27 del Código Orgánico Tributario.

Se deberá presentar la siguiente información para la recuperación de los créditos fiscales:

1. Identificación del beneficiario y, en su caso, de la persona natural o jurídica que actúe como su representante, comisionista o mandatario, con expresión de sus nombres y apellidos, domicilio, nacionalidad, estado civil, profesión y número de la cédula de identidad o pasaporte, si se trata de una persona natural; así como de la denominación social, objeto, datos de registro y datos del representante de dicha sociedad, de tratarse de una persona jurídica. En los casos en que el solicitante sea un consorcio o una comunidad, deberá identificar a los asociados, consortes o comuneros que lo integran.
2. Indicación del número de RIF del sujeto solicitante.
3. Copia del acta o documento constitutivo y estatutos sociales del solicitante.
4. Una memoria descriptiva del proyecto al que corresponda la etapa pre operativa, donde se informe acerca de los aspectos técnicos, económicos, financieros y comerciales del mismo, con inclusión de los estudios de mercadeo y de factibilidad técnico-

económica.

5. Un presupuesto de los bienes de capital a adquirir y de los servicios a recibir.

El régimen de recuperación previsto en el presente Reglamento solo procederá para los impuestos que serán soportados y efectivamente pagados en ocasión de las adquisiciones de bienes de capital y la recepción de servicios asociados a éstos que se generen a partir de la fecha de recepción de la solicitud conforme al presente artículo. En ningún caso será procedente la recuperación de créditos fiscales en ocasión de la adquisición de bienes de capital y la recepción de servicios, que fueron soportados y efectivamente pagados antes del pronunciamiento de la Administración Tributaria.

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos y formas exigidos por la Ley y este Decreto, la Administración Tributaria, a través del Superintendente Nacional Tributario, se pronunciará mediante providencia administrativa sobre la procedencia o no de la solicitud presentada de conformidad con el artículo anterior, en un lapso de treinta (30) días continuos contados a partir de dicha manifestación, indicando el período máximo de aplicación de este régimen de recuperación de impuesto.

El impuesto soportado y efectivamente pagado en las operaciones de adquisición de bienes de capital y la recepción de servicios, sujetas al régimen de recuperación de impuesto regido por este Decreto, constituirá un crédito fiscal para los contribuyentes cuya solicitud haya sido considerada procedente en los términos previstos.

La recuperación de los créditos fiscales solicitada, se efectuará mediante la emisión de Certificados Especiales de Reintegro Tributario. A tal efecto, la Administración Tributaria solicitará a la Dirección General Sectorial de Finanzas Públicas del Ministerio de Hacienda la emisión de los referidos certificados especiales.

La Administración Tributaria, dentro de los dieciséis (16) días continuos siguientes al vencimiento del

plazo previsto (treinta días), emitirá una providencia administrativa donde se acuerde la devolución de los créditos fiscales que corresponda y se autorice la entrega de los respectivos Certificados Especiales de Reintegro Tributarios por parte del Banco Central de Venezuela.

Los Certificados Especiales de Reintegro Tributarios constituirán títulos al portador, pudiendo ser utilizados por los contribuyentes para el pago de tributos nacionales y sus accesorios, que ingresen a la cuenta del Tesoro Nacional, o cedidos a terceros para los mismos fines, para lo cual el beneficiario deberá llenar un registro especial y mantenerlo a disposición de la Administración Tributaria, donde deberá dejar constancia de los cesionarios, con indicación de su nombre o razón social, número de R.I.F, la numeración y monto de los Certificados Especiales de Reintegro Tributario cedidos y la fecha de la cesión.

En fecha 4 de Mayo del 2010 se publicó en Gaceta Oficial número 39.416 sobre la Competencia que tiene a partir de esta fecha los Gerentes Regionales de Tributos interno, de conocer y decidir sobre las solicitudes de recuperación de retenciones soportadas y no descontadas del Impuesto al Valor Agregado, competencia que tenían las Divisiones de Recaudación de las Gerencias Regionales de tributos internos, lo cual queda plasmadas en esta Providencia las funciones de tramitar, revisar, comprobar, sustentar y verificar las solicitudes de recuperación, luego los Gerentes Regionales de Tributos internos conocen y deciden.

#### **4. CONTRIBUYENTES: SU DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN**

Contribuyente es toda persona física o jurídica objeto de una obligación tributaria. El Artículo 22 del Código Orgánico Tributario define al contribuyente como los sujetos pasivos (personas naturales, personas jurídicas y demás entes que constituyan una unidad económica), respecto a los cuales se verifica el hecho imponible, los cuales están obligados al pago del tributo y al cumplimiento de los deberes formales establecidos en el

Código Orgánico Tributario. En la legislación venezolana se clasifican a los contribuyentes en (i) ordinarios, (ii) formales y (iii) especiales.

(i) Son contribuyentes ordinarios, los importadores habituales de bienes, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de servicios, y, en general, toda persona natural o jurídica que según su objeto u ocupación, realicen actividades, negocios jurídicos u operaciones, que constituyen hechos imponibles de conformidad con el Artículo 3 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; (ii) se consideran contribuyentes formales los a sujetos que realicen exclusivamente actividades u operaciones exentas o exoneradas del impuesto. Los contribuyentes formales, sólo están obligados a cumplir con los deberes formales que corresponden a los contribuyentes ordinarios. La Administración Tributaria a través de providencias establece características especiales para el cumplimiento de los deberes formales o simplificar los mismos. Los Contribuyentes Formales no están obligados al pago del impuesto, y no se aplica tal impuesto, y por lo tanto, las normas referentes a la determinación de la obligación tributaria tampoco les serán aplicadas; (iii) Existen contribuyentes que debido a las actividades económicas que realizan, obtienen un elevado índice de ingresos, generando así un alto porcentaje a la recaudación del Fisco Nacional. Es por esta razón que surge el Sistema de Contribuyentes Especiales como una estrategia de modernización del Sistema Tributario Venezolano, cuyo objetivo es el control y administración de aquellos contribuyentes, que a pesar de constituir un número reducido, aportan un alto porcentaje a la recaudación. (Meléndez 2003).

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), selecciona un grupo de Contribuyentes calificados como “Especiales” con las características principales de ser un grupo reducido de Contribuyentes quienes aportan un índice relativamente de tributos al Fisco Nacional según resolución No. 32 de fecha Marzo 1995. Los Contribuyentes Especiales deberán cumplir una serie de requisitos para ser

calificados como tales, estos requisitos son:

1. Altos niveles de ingresos brutos
2. Elevada percepción de impuestos dentro de los cuales se señalan: retención del Impuesto Sobre la Renta e impuesto al valor agregado.
3. Elevado pago de impuesto
4. Representatividad de grupos o sectores.

A través de la resolución No. 33 de fecha 24 de Abril 1998, publicado en Gaceta Oficial, se señalan los criterios para calificar a los Contribuyentes Especiales de la Región Centro-occidental, los define como aquellos que obtienen en el año inmediatamente anterior un total de ingresos anuales superiores al equivalente a 3.000 Unidades Tributarias, como consecuencia y para controlar a este grupo de Contribuyentes, se crea una Unidad de Administración Tributaria de Contribuyentes Especiales, la cual presta servicios de control y supervisión de los mismos.

Debido a que el número de contribuyentes especiales es muy reducido, le permite a la Administración Tributaria atenderlos y administrarlos de una manera muy eficiente con el objeto de que en un corto plazo se obtenga el control de una importante parte de la recaudación.

#### **4.1. Agente de Retención**

En fecha 15 de noviembre del año 2002, el SENIAT dictó unas providencias, mediante las cuales se designó como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado a los entes públicos nacionales, así como a los contribuyentes a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) ha calificado como especiales. Dichas providencias fueron publicadas, por segunda vez, difiriendo su entrada en vigencia, en la Gaceta Oficial N° 37.585, de fecha cinco de diciembre del 2002

El Código Orgánico Tributario (COT), en su artículo 27, lo define como las personas designadas por la Ley

o por la Administración previa autorización legal, que por sus funciones públicas o por razón de sus actividades privadas, intervengan en actos u operaciones en los cuales deban efectuar la retención del tributo correspondiente.

El proceso de retención se inicia a partir de la designación del Contribuyente como Agente de retención del Impuesto al valor Agregado, quien debe cumplir con la obligación de emitir el comprobante de retención del IVA para su entrega a los proveedores por las transacciones de compra de bienes muebles o cuando reciban servicios de proveedores contribuyentes ordinarios del IVA, así como llevar los registros contables en el libro de compra bajo las especificaciones y modelos señalados en el Portal Fiscal del SENIAT.

El Agente de retención deberá llevar el libro de compra mediante medios electrónicos, cumpliendo con las características y especificaciones del SENIAT, según página Web.

### **5. AUDITORÍA TRIBUTARIA**

Para Alvarado y Cruz (2008), la Auditoría Tributaria es un proceso sistemático con el propósito de verificar y comprobar de una manera objetiva el correcto cumplimiento y determinación de las obligaciones tributarias. En otras palabras, es la aplicación sistemática, ordenada y metódica de un conjunto de procedimientos y técnicas encaminadas a verificar el fiel cumplimiento de las obligaciones tributarias. Se trata de un proceso sistemático ejecutado por el Auditor, con el objeto de comprobar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante la aplicación de un conjunto de técnicas y procedimientos de auditoría

Otros autores la señalan como, un proceso analítico desarrollado mediante un examen planificado sistemáticamente, que mediante la utilización de procedimientos específicos y el empleo de recursos, compara estándares preestablecidos con la realidad constatada, con el fin de emitir una opinión útil a los

usuarios de la información analizada. Se ha establecido un perfil para el auditor tributario, para desempeñarse como tal, en virtud de los Principios del Control Interno y del perfil del auditor, que guardan una estrecha correlación con los del Sistema Tributario, y es pues, al momento de actuar en la revisión del sistema de control tributario, la connotación muy especial en que el Sistema Tributario le establece bases legales muy específicas cuyo objetivo es regular el ejercicio de la potestad tributaria del Estado, a través del análisis, derechos y garantías, acciones, instituciones administrativas y jurisdiccionales en función de los fines del Estado.

### **5.1. Aplicación de la Auditoría tributaria en la Evaluación del IVA**

Para realizar una Auditoría tributaria, es necesaria una planificación del trabajo, en la cual se fijan los objetivos, y se especifican los procedimientos de Auditoría a utilizar, para así garantizar el éxito en el desarrollo de la misma. Esa planificación inicial debe ser objeto de un seguimiento continuo durante la ejecución del trabajo, ya que a medida que se va conociendo al ente auditado, se pueden descubrir defectos e inconvenientes, así como también nuevas necesidades que puedan satisfacerse.

En la formulación de los objetivos de la Auditoría Tributaria, el Auditor aplicará su criterio profesional y tomará en cuenta los siguientes aspectos: Naturaleza del negocio, condiciones económicas, y aspectos legales que le atañen en el área económica, contable y tributaria.

Uno de los objetivos de la Auditoría tributaria al Impuesto al Valor agregado (IVA) es obtener la seguridad razonable sobre la declaración del hecho imponible, mediante la verificación de la exactitud de la determinación de la base imponible. En auditoría el concepto de seguridad razonable se refiere en a que los costos de un sistema de control interno, no deberá exceder el monto de los beneficios que se derivan de dicho control, cuando esa seguridad es para comprobar la declaración del hecho imponible, se tiene que evaluar

el control interno con fines tributarios, que no es más que la aplicación de medidas preventivas establecidas para garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal, en materia fiscal por parte del contribuyente, lo que indica que el sujeto pasivo debe cumplir con las obligaciones de dar, hacer y no hacer. En el cumplimiento de estas obligaciones, es una sana práctica de control que las Empresas deben:

- Mantener al personal entrenado en las actividades rutinarias de los tributos: Impuesto al valor Agregado, retenciones al impuesto al valor agregado, procedimiento de recuperación de retenciones del impuesto al valor agregado.
- Conservar la documentación adecuada, es decir que los registros de contabilidad deben estar amparados por los soportes que justifiquen ante el ente fiscalizador, las operaciones allí registradas,
- Conservar las declaraciones del IVA, así como también los comprobantes de retención emitidos por los proveedores, en orden cronológico, los cuales deben coincidir con los registrados contablemente.

En una auditoría tributaria del IVA, específicamente en la evaluación del procedimiento de recuperación de las retenciones, proponemos que se deben aplicar las siguientes técnicas:

- a. Estudio general de la fiscalidad de la Empresa.
- b. Cotejo de los comprobantes de retención, así como también de las declaraciones efectuadas con los registros que lo sustentan.
- c. Realizar una investigación o indagación oral de dicho procedimiento.
- d. Realizar observaciones y comprobar los hechos y actividades que guardan relación directa e indirectamente con el tema a auditar.

- e. Realizar inspecciones, cálculos y análisis y confirmar a través de pruebas selectivas aplicadas al caso, realizar confirmaciones de saldos con terceros.
- f. Elaborar cuestionarios que faciliten el desenvolvimiento y claridad del proceso de auditoría, y realizar preguntas indagatorias que comprueben algunos hechos observados y en entrevistas previas realizadas al ente a auditar.
- g. Analizar si el ente a que se va a auditar cumple con la legislación fiscal pertinente al hecho a auditar.

#### **5.1.1. La Auditoría Tributaria para evaluar el Procedimiento para la devolución de retenciones del Impuesto al valor Agregado**

Durante el desarrollo de la Auditoría, desde su concepción hasta su puesta en marcha se genera gran cantidad de información. Por lo que se hace necesario que el auditor utilice métodos que le permitan obtener y organizar información pertinente, suficiente y competente que apoye o sirva de base para emitir las conclusiones alcanzadas.

El auditor deberá conducir una auditoría de acuerdo con ciertas normas que contienen principios básicos y procedimientos esenciales que se han de utilizar. Dichas normas pueden ser adaptadas al ámbito de la auditoría tributaria; en este sentido las Normas de Auditoría de Aceptación General emitidas por la Federación de Contadores Públicos de Venezuela en la declaración sobre Normas y Procedimientos de Auditoría N°. 0, señala: "El Trabajo de Auditoría debe ser planificado adecuadamente. ... Para que el trabajo profesional lleve perspectivas de realizarse con éxito razonable tiene que ser planeado en el sentido de prever, antes de emprender cada fase de trabajo, cuáles procedimientos de auditoría van a emplearse, la extensión y la profundidad en que van a ser utilizados y los papeles de trabajo en que

van a registrarse los resultados". Un enfoque de la auditoría tributaria basado en estas normas y principios es presentado por Alvarado y Cruz (2008), donde se divide en etapas, aunque aclaran que estos procesos pueden variar de una firma a otra o de un trabajo a otro, sin embargo en esencia son los mismos, por lo tanto señalan las siguientes tres (3) etapas para llevar a cabo una auditoría tributaria: (1) Orientación de la auditoría; (2) Ejecución del trabajo; (3) Informe Final del auditor.

La mayor parte de la información se obtiene en las instalaciones del Cliente, para esta investigación se llevará a cabo en la empresa Materiales, C. A., donde se le realizará un estudio analítico mediante un examen planificado, se evaluará una serie de procedimientos relacionados con las recuperación de retenciones del impuesto al valor agregado, observación, examen o inspección, confirmaciones, seguimiento contable, indagación, cálculos y análisis, para obtener la seguridad razonable sobre la declaración del hecho imponible mediante la verificación y acatamiento de los deberes formales, así como la verificación de la determinación del pago y contabilización del tributo, empleando recursos, comparación de estándares preestablecidos con la realidad constatada, revisión del sistema del control tributario, en relación a los lineamientos legales establecidos por el Sistema Tributario, que le va a permitir al auditor llegar a conclusiones sobre la cual basar los resultados de la auditoría tributaria, con el fin de emitir una opinión útil para la empresa objeto de la auditoría, corrección de errores, así como también deberá conocer la existencias de reparos, actas, resoluciones, y cualquier otra comunicación emitida por la Administración Tributaria.

#### **6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Los resultados obtenidos se estructuran a efectos de presentación en base a los objetivos de la investigación:

### **6.1. Identificar el Procedimiento de Recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado Soportadas y no Descontadas.**

El Proceso de Recuperación de Retenciones comienza desde el momento en que la Gerencia determina que existen declaraciones de IVA con exceso significativo en el rubro de Retenciones Acumuladas y no Descontadas. Dado que el proceso de recuperación es bastante engorroso, se hace necesario que la solicitud, documentos y demás recaudos exigidos en el Acta de Requerimiento sean revisados previamente antes de su presentación, además de someter los registros y demás comprobantes que respaldan el movimiento de determinación del IVA a un proceso previo de revisión, y de esta manera evitar posteriores reparos fiscales al momento que la Administración Tributaria aplique un proceso de fiscalización.

Una vez que la Gerencia determine el inicio de Solicitud de Reintegro comienza el Procedimiento a través de un escrito Solicitud conforme a lo señalado en el Artículo 9 de la Providencia Administrativa 056, el cual señala que solo se recuperarán las cantidades que hayan sido debidamente declaradas y enteradas por los Agentes de Retención, y estas deben estar reflejadas en el estado de cuenta del Contribuyente que solicita el reintegro. La Solicitud se realiza a través del portal fiscal del SENIAT, este debe contener identificación del Contribuyente, montos y períodos solicitados, el propósito de la solicitud, y en caso de cesión identificar el cesionario, aunado a esto deberá entregar ante la Administración Tributaria en la Unidad de reintegros, Acta Constitutiva y Actas de Asambleas registradas, el RIF., declaraciones de IVA relacionada con las fecha indicada en la solicitud objeto de recuperación, una exposición de motivo, petitorio y montos, indicando también el destino que tendrá el monto recuperado, deberá también indicar un escrito bajo fe de juramento donde indique que los créditos fiscales solicitados, no han sido cedidos ni compensados. Los recaudos deben ser en originales y copias para ser verificados.

Una vez estando completos los recaudos consignados ante la Unidad de Reintegro, se emite el Acta de recepción definitiva y comienza a correr el lapso legal para decidir. En este lapso la Unidad de Reintegro procede a realizar un análisis exhaustivo donde se cruzan y se cotejan con técnicas de Auditoría lo siguiente:

1. Hoja de cálculo elaborada con la información extraída del SIVIT, para obtener el saldo disponible de retenciones de IVA. (Esta hoja de cálculo se basa en siete (07) columnas donde se indican: Periodo; Créditos Fiscales; Ajustes; Débitos Fiscales; Cuota Tributaria; Retención del Periodo y Monto de las Retenciones pendientes por descontar)
2. Hoja de cálculo elaborada con la información obtenida de la transcripción de las declaraciones de IVA en el SIVIT, consulta cuenta corriente. (La hoja de cálculo contiene diecisiete (17) columnas a saber: Mes; Año; Numero de Planilla; Excedente créditos fiscales por compras del mes anterior; Créditos fiscales por compras del mes actual; Ajustes a los créditos fiscales; Débitos fiscales por ventas del mes actual; IVA a pagar antes de la retenciones del mes actual; IVA a compensar antes de la retenciones del mes actual; Retenciones IVA mes anterior; Retenciones IVA mes actual; Total Retenciones; Saldo neto de IVA a compensar mes actual; Saldo neto de IVA a pagar mes actual; Saldo del IVA por compras pendiente de compensar; Retenciones de IVA cedido a terceros y Saldo de retenciones por compensar)
3. Declaraciones de IVA desde la fecha indicada en la solicitud hasta la fecha del análisis.
4. Informes técnicos de derechos pendientes recibidos de las distintas divisiones.

Realizado el análisis, se elabora informe técnico sobre la procedencia o denegatoria de la solicitud, basado en la disponibilidad de las retenciones efectivamente enteradas por parte de los Agentes de Retención el

cual se envía al Jefe de División de Recaudación para su aprobación y firma. Hay que hacer notar que en caso de inconsistencias entre los montos reportados como retenciones del período y los montos efectivamente enterados por los agentes de retención, el sistema emite Actas de requerimientos automáticas, la cual se notifica al contribuyente, vía internet y el Contribuyente deberá corregir errores. Se puede presentar el caso que la respuesta sea negativa y la solicitud sea rechazada.

En el caso de que se corrijan y se efectúe la recepción de lo requerido, la Unidad de Reintegro notifica decisión de reconocimiento del Crédito, y es en este lapso que el SENIAT emita la Resolución.

## **6.2. Examinar el Procedimiento para la Recuperación de retenciones del impuesto al valor agregado a través de una Auditoría Tributaria, que permita la verificación de su correcto cumplimiento.**

Para cumplir con el Segundo Objetivo y de acuerdo con la información obtenida mediante la Entrevista no estructurada, y aplicando las etapas de la Auditoría Tributaria se obtuvieron elementos que permitieron describir las operaciones de la Empresa a nivel de las retenciones del Impuesto al valor Agregado.

La Empresa Materiales, C. A., tiene su sede en la ciudad de Barquisimeto, específicamente en la carrera 22 entre calles 28 y 29, inscrita en el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Lara, en fecha Doce (12) de Agosto de 1977, bajo el N°. 11, Tomo 5-B, designada como Contribuyente Especial por la Administración Tributaria. Empresa dedicada a la compra y venta de materiales en general al mayor y detal, representaciones, equipos y cualquier otra actividad de lícito comercio, esté o no vinculado con el objeto principal. La mayoría de los clientes son grandes empresas que han sido calificadas como contribuyentes especiales por parte del SENIAT. Esto ha ocasionado que al momento de recibir el pago por parte de sus Clientes, ha sido objeto de retenciones del IVA, en los

términos previstos en la Providencia Administrativa SNTA/2002/1455, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 37.585 de fecha 05/12/2002, vigente hasta el 31/03/2005 y la Providencia Administrativa N°. SNAT/2005/0056 (en lo sucesivo Providencia 0056), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 38.136 de fecha 28/02/2005, vigente a partir del 01/04/2005.

La Empresa Materiales, C. A., ha acumulado créditos fiscales provenientes de retenciones del IVA, líquidos y exigible que tiene a su favor, por concepto de excedente de retenciones IVA sin descontar, que de acuerdo al marco legal vigente le permite solicitar la recuperación del monto correspondiente a las retenciones, en los términos que autoriza la providencia 0056, de esta manera recuperar la porción del flujo de caja que se encuentra represado en estas retenciones de IVA.

Las Ventas son registradas diariamente por el Asistente Administrativo en el área de cobranzas, el cual es el responsable del registro de la información a nivel operativo en el sistema computarizado, y del manejo y la recepción de las retenciones efectuadas por los clientes, a través de la recepción de los Comprobantes de Retención. Luego el analista de Impuestos encargado del manejo de los impuestos a nivel físico y de sistema, se encarga de cotejar los comprobantes de retención con el libro de ventas, y debe verificar la veracidad de los datos contenidos en el comprobante al igual que el debido registro de los mismos. Por último el Asistente Contable verifica toda la información a nivel de sistema, para la transcripción del asiento contable.

Las Compras son registradas diariamente, por el asistente administrativo, responsable del registro de la información a nivel operativo en el sistema computarizado. La información es revisada y autorizada por el analista de cuentas por pagar encargado del manejo de las retenciones a nivel de proveedores. Luego el analista de impuestos se encarga de emitir mediante la utilización del sistema computarizado,

todos los Comprobantes de Retención del Impuesto al valor Agregado quincenalmente. Los Comprobantes de Retención son entregados a los Proveedores mediante varias modalidades: retirados por representantes del Proveedor, enviados por encomiendas a través de MRW a la dirección fiscal del proveedor, o son enviados vía correo electrónicos luego de ser escaneados. Quincenalmente el Analista de Impuesto prepara el archivo TXT con toda la información de las compras registradas para luego emitir mediante la utilización del portal del SENIAT ([www.seniat.gov.ve](http://www.seniat.gov.ve)) la declaración de Retenciones del Impuesto al valor Agregado.

Esta información se obtuvo de los procedimientos de control interno en materia de Retenciones del Impuesto al valor Agregado aplicados en la empresa Materiales, C. A.

Los resultados producto de la aplicación del cuestionario, dirigidos al personal de Materiales, C. A. compuesto por 04 trabajadores, fueron analizándose a través de tablas de frecuencias, de forma de evaluar el comportamiento de las variables estudiadas, expresándolas en forma de porcentajes por ítems aplicado, para así cuantificar las respuestas obtenidas, luego se presentan gráficos que permiten visualizar claramente las respuestas obtenidas en cada ítem por cada uno de los sujetos que forman parte de la muestra de estudio, aquí se llevará a cabo un examen de procedimiento que podrá identificar, examinar, y evaluar el procedimiento de Recuperación de Retenciones a través de los entrevistados, dependiendo de sus respuestas se podrá describir las funciones que realiza cada personal involucrado en el proceso de recuperación, si conocen y manejan el procedimiento, siempre bajo los lineamientos legales, la elaboración de facturas, cumplimiento de deberes formales, archivos de comprobantes de Retención, y una serie de factores que puedan ayudar a analizar e interpretar permitiendo la identificación de los problemas una vez analizadas las necesidades a fin de indicar la solución para resolverlo con eficiencia y eficacia y presentar las conclusiones a esta investigación. Parte de la información analizada se materializa en el Memorando de Planificación:

## MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

Procedimiento de Recuperación de Créditos Fiscales

Descripción de la Unidad: La Empresa Materiales, C. A., inscrita en el Registro Mercantil del Estado Lara, el Doce (12) de Agosto de 1977, bajo el N°. 11, Tomo 5-B, designada como Contribuyente Especial, dedicada a la compra y venta de materiales en general al mayor y detal, representaciones, equipos. La mayoría de los clientes son grandes empresas que han sido calificadas como contribuyentes especiales por parte del SENIAT. La unidad a Auditar es el área Administrativa y Contable.

Objetivo: Localización de posibles fallas en el desarrollo del Procedimiento de Recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado.

Alcance y Muestra:

En cuanto a la evaluación del Procedimiento de recuperación de Créditos Fiscales, el alcance se efectuará basándose en el nivel de respuestas que suministran el personal del área administrativa y contable, la revisión de los Comprobantes de retención, las Declaraciones de IVA, y solicitudes de recuperación.

En lo que respecta a las pruebas realizadas para evaluar el cumplimiento de los deberes formales en el procedimiento de recuperación, se tomó una muestra del personal de la Empresa involucrado al procedimiento a Auditar, así como también se tomaron muestras de los Comprobantes de retención en el período comprendido de Enero 2010 a Junio 2010.

Resultados:

1.-Se efectuó un cuestionario de control interno al personal del departamento Administrativo y Contable, específicamente que tenga que ver con operaciones del área tributarias para determinar fallas en el Procedimiento de recuperación de créditos fiscales.

2.-Se realizó una entrevista a la muestra compuesta



por 4 trabajadores que están involucrados en el área a auditar, un Asistente Administrativo, un Asistente Contable, un Analista de Cuentas por Pagar, y un Analista de Impuestos, obteniendo información referente al Procedimiento de recuperación de créditos fiscales.

3.-Se tomaron muestras de Comprobantes de Retención, al igual que las declaraciones de IVA realizadas en el período a Auditar, donde aparece el acumulado de las retenciones soportadas y no descontadas que se refleja en las panillas de declaración del IVA, para constatar que estas fueron declaradas de acuerdo al calendario establecido por la Administración Tributaria para los Contribuyentes Especiales, es así como también la verificación y evaluación de los libros de compra y ventas, para constatar que se registraron según la normativa legal.

4.- Se revisaron los archivos referentes a los Comprobantes de Retención emitidos por los Clientes que recibe el Asistente Administrativo en el área de Cobranza, al igual que los elaborados por el Analista de Cuentas por Pagar encargado del manejo de las retenciones a nivel de Proveedores, y que éstos tengan un correlativo y sean archivados correctamente.

5.- Con la información recabada de los Comprobantes de retención se elaboró un cuadro demostrativo de Retenciones de IVA soportadas y declaradas desde enero hasta junio 2010, el cual indica: período, cuota tributaria, monto de retenciones acumuladas, retención del período, monto de retenciones y por último monto de retenciones pendientes por descontar, este último rubro debe coincidir con lo solicitado ante la Unidad de Reintegro, según el monto establecido a recuperar.

6.-Se elaboró un resumen de Hallazgos.

7.-Se elaboraron propuestas para el mejoramiento del proceso.

### **6.3. Evidenciar los Hallazgos de la Auditoría Tributaria aplicada a través del informe final.**

Una vez ejecutado el trabajo de Auditoría se obtienen las evidencias suficientes y competentes que apoyan el resultado de la auditoría, este resultado de la evaluación de la evidencia de la Auditoría es lo que se denominan Hallazgos, para luego plasmarlos en un informe final donde se le notifica a la gerencia sobre las fallas y desviaciones existentes recomendando mejoras a los controles internos tributarios de la Empresa.

Se considera que los Hallazgos en Auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de Auditoría con relación a la Norma o a lo presentado por la Gerencia. Una de las técnicas de auditoría consiste en presentar los atributos del hallazgo, es decir la formulación del mismo debe contener cuatro atributos básicos:

**Condición:** Realidad encontrada

**Criterio:** Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)

**Efecto:** Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

**Causa:** Qué originó la diferencia encontrada.

Los hallazgos determinados en la auditoría se presentan en dos secciones, en una los aspectos fiscales y contables, y en la otra los aspectos administrativos.

**HALLAZGOS DETECTADOS DURANTE LA AUDITORÍA TRIBUTARIA**  
(Procedimiento de recuperación de retenciones del Impuesto al Valor Agregado)

**ASPECTOS FISCALES Y CONTABLES**

CONDICION	CRITERIO	EFEECTO	CAUSA
El Asistente Administrativo registra la retención, pero no verifica la emisión del Comprobante de Retención	Providencia 056 Artículo 18. Código Orgánico Tributario. Artículo 99 numeral 2 y Artículo. 101	No se podrá recuperar el monto de lo retenido sino se tiene el Comprobante de Retención.	Insuficiente supervisión del Trabajo.
No se maneja un listado de Clientes que operan como Agentes de Retención	Providencia 056 Artículo 18 Parágrafo Segundo y Artículo 20	Se aumentará el tiempo de entrega de los recaudos	Descuido en el desarrollo de Tareas
No se verifica si el Agente de Retención es un contribuyente especial	Deber Formal Artículo 5 literal C, Providencia 0056	Si el Cliente no es contribuyente especial no se podrá recuperar el crédito fiscal.	Falta de conocimiento de las Normas
El Comprobante de Retención no es entregado dentro de los 3 días continuos al periodo de imposición siguiente	Artículo 18 Providencia 056	No se podrá comprobar ante la Administración Tributaria la existencia del Comprobante de Retención en el periodo declarado.	Descuido en el desarrollo de Tareas
Diferencias entre lo reflejado en el rubro de Retenciones del mes declarado con lo enterado por el Cliente en la Administración. Tributaria	Artículo. 7 Providencia 056	Se emitirá posible emisión de Acta de inconsistencias o rechazo de la Solicitud de Recuperación de Retenciones de IVA.	Insuficiente capacitación de personal clave para el procedimiento de Recuperación de Retenciones de IVA.

Fuente: Elaboración Propia

**ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

CONDICION	CRITERIO	EFECTO	CAUSA
Las Copias de facturas emitidas no presentan anexo el Comprobante de Retención	Se debe anexo a cada factura emitida al Contribuyente Especial el Comprobante de Retención emitido por este.	Se dificulta el control de recepción de los Comprobantes de Retención IVA	Inadecuada segregación de funciones
Comprobantes de Retención con firmas distintas en su recepción	Debe ser una sola persona la encargada de la recepción de los Comprobantes de Retención	Se dificulta el control de recepción de los Comprobantes de Retención IVA	Se dificulta el control de recepción de los Comprobantes de Retención IVA
No hay coordinación entre las funciones que le competen a cada trabajador	Se debe aplicar los Manuales y Normas de Procedimientos.	No están delimitadas las funciones	Falta de conocimiento de manuales y normas de procedimientos

**Fuente:** Elaboración Propia

La comunicación de los hallazgos y la evaluación de las respuestas significan que el Auditor, ha concluido la fase ejecución y que ha acumulado en sus papeles de trabajo toda la evidencia necesaria para sustentar el trabajo efectuado y el producto final a elaborar el informe de auditoría, el cual consta del análisis, observaciones y recomendaciones sobre la situación tributaria de la empresa. Al plasmar un extracto del mismo a modo de propuesta, en esta investigación, es la siguiente:

**Propuesta para el mejoramiento del procedimiento.**

\*El personal encargado de elaborar las facturas y registrar la retención correspondiente, deberá verificar que el Cliente sea un Contribuyente Especial, así como verificar el cálculo de la retención.

\*Otro personal distinto al que elabora y registra la retención se deberá encargar y ser responsable de la recepción del Comprobante de Retención y firmarla como recibida, y conservar el original en el Archivo Especial y

una copia del mismo anexarla a las copias de las facturas emitidas. Esta persona también llevará un registro de Clientes que operan como Agentes de Retención trimestralmente.

\*El Analista de Cuentas por Pagar, al momento de recibir las facturas de Compras verificará que el Proveedor esté inscrito en el Registro de Información Fiscal, realizará la respectiva retención, y archivará en forma correlativa los comprobantes de Retención, así como también será responsable de la entrega a los Proveedores de los respectivos comprobantes en los lapsos que establecidos en la normativa legal.

\*El Analista de Impuesto, realizará las retenciones de los Proveedores y verificará el pago del mismo, a través del Portal Fiscal, a su vez verificará junto al Asistente contable que los montos retenidos por los Clientes coincidan con los Comprobantes de Retención recibidos y enterados al fisco.

\*El Asistente Contable además de registrar los asientos contables, verificará que el monto retenido al Proveedor es el mismo que el Analista de Impuesto enteró al fisco, comprobando el pago a través de la recepción de la planilla de pago, así como también verificará que el Comprobante esté archivado.

\*El Asistente Contable llevará un cuadro demostrativo de las retenciones de IVA Soportadas y declaradas, indicando el número de planilla donde fue descontada y reflejando un acumulativo donde indicará el monto que debe coincidir con la planilla de Declaración del IVA en el rubro "Saldo Retenciones IVA no aplicado".

\*La Gerencia deberá tomar un correctivo para la coordinación entre las funciones que le competen a cada trabajador involucrados en el proceso de declaración del IVA, así como también deberá incorporarlos al Proceso de Recuperación de Retenciones.

\*Se le recomienda a la Gerencia revisar y evaluar el manual de normas y procedimientos y ponerlo en práctica, al igual que preparar y elaborar un manual de procedimientos tributarios, que involucren la posibilidad de realizar solicitudes de recuperación de créditos fiscales.

## 7. CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación que tuvo como finalidad establecer los fundamentos del proceso de documentación en la recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA), a través de una Auditoría Tributaria en los contribuyentes especiales, aplicada en la Empresa Materiales, C. A., y finalizado el proceso de estudio mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, revisión bibliográfica, análisis e interpretación de la información recolectada, la revisión de datos contables, de leyes, reglamentos y providencias tributarias vigentes, se emiten las siguientes conclusiones en función de los objetivos formulados en esta investigación.

El Procedimiento de recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado soportadas y no descontadas donde intervienen el Contribuyente y los funcionarios de la Administración Tributaria, es complejo, por lo cual se hace necesario que la solicitud de reintegro, los documentos involucrados en este proceso y demás elementos que componen dichos requerimientos, sean revisados previos a su presentación y sometidos a un procedimiento de evaluación y seguimiento que evite la emisión de soportes con inconsistencias que pueden demorar el proceso.

La revisión previa puede desarrollarse a través de la aplicación de una Auditoría Tributaria interna, la cual va a permitir que los contribuyentes que se acojan a dicha recuperación, planifiquen sus actividades, apliquen normas de control interno tributario y organicen la documentación respectiva que permita recuperar lo realmente señalado en la Ley, y el Estado a su vez debe estar consciente que al momento de elaborar el presupuesto debe tomar en cuenta el dinero que por derecho se le reintegrará a los Contribuyentes, tomando como referencia los montos reflejados en los estados de cuentas de los Contribuyentes, en el rubro de retenciones soportadas y no descontadas que sean significativos de posible recuperación.

En cuanto al cumplimiento por parte de los Agentes de Retención de los deberes formales y de la normativa legal del procedimiento de recuperación, al ser evaluados a través de la aplicación de una Auditoría tributaria, se determinó que (a) conocen la existencia de los deberes formales, (b) no existe en la planificación la elaboración de un manual interno de retenciones o de una agenda de deberes formales, lo que se refleja en un descuido en el desarrollo de tareas por parte de los empleados involucrados en el procedimiento en estudio, (c) se posee un nivel entre los rangos medio-alto de cultura tributaria, tomando en consideración las características con que son transmitidos los conocimientos, que inciden en el cumplimiento favorable de los deberes formales.

En cuanto a la información contable y tributaria referente a la determinación del tributo estudiado, es conocida y comprendida por la mayoría del personal administrativo involucrado en el procedimiento evaluado. Sin embargo se constató cierto grado de desconocimiento en algunos procedimientos, como es la coordinación que deben tener para llevar a cabo el control de la recepción de los Comprobantes de retención emitidos por los Clientes y constatarlos con los montos declarados ante el portal fiscal. Este procedimiento es indispensable para poder constatar que si se efectuó la referida retención en su oportunidad.

Así mismo se pudo evidenciar que la empresa cuenta con un moderno sistema computarizado contable, tributario y administrativo, el cual le permite llevar a cabo todas sus operaciones de manera automatizada, y disponer de toda la información contable en el momento que se requiera para la toma de decisiones y disponer de manera oportuna de la misma, para la respectiva determinación y pago de las obligaciones tributarias, e información requerida por la Administración Tributaria.

La aplicación de una Auditoría Tributaria y la elaboración del programa de Auditoría Tributaria del Impuesto al Valor Agregado, aporta la evidencia de la planificación y alcance de la auditoría, sirviendo de instructivo para la realización del trabajo encomendado, por cuanto en él están plasmados los pasos específicos que debe ejecutar la persona o responsable de llevar a cabo la auditoría, dejando constancia de su participación y tiempo empleado. Esto permite obtener la información de apoyo necesaria para hacer el diagnóstico de la fiscalización efectuada a los contribuyentes en correspondencia con el tributo en referencia emitiendo para ello las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Por último, se evidencian los hallazgos de la Auditoría Tributaria, a través del informe final, donde se analizan previamente las comunicaciones que se dan entre la entidad auditada y los Auditores, comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual relevada

durante el examen a un área, actividad u operación, obteniendo las evidencias que fueron determinadas como suficientes y competentes, las cuales van a apoyar el resultado final de la auditoría. Este resultado final se transforma en los hallazgos encontrados para luego plasmarlos en un informe definitivo, notificándole a la gerencia sobre las fallas y desviaciones encontradas, donde el auditor recomendará mejorar los controles internos tributarios para obtener resultados positivos y esperados en el proceso de recuperación de retenciones, de esta manera la respuesta de la Administración Tributaria se efectúe en el menor tiempo posible y según los lapsos estipulados en la normativa legal.

## 8. REFERENCIAS

- Alvarado Víctor., Cruz Jesús E. (2008). Auditoría Tributaria. 4ta. Edición. Jurídicas Rincón. Barquisimeto-Venezuela
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N°. 5.453 del 24 de marzo de 2000.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Ley de Reforma Parcial de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial N° 37.480 de 09 de julio de 2002.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. Declaración de Normas de Auditoría N° 0. DNA-0. Directorio Nacional Ampliado celebrado en San Cristóbal, estado Táchira el 19 de mayo de 2001.
- Garay Juan. (2005). Ley de Impuesto al Valor Agregado. Ediciones Juan Garay. Caracas-Venezuela

Hernández Sampieri, R. (1998) Metodología de la Investigación. Mc.Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. México

Martin A. Fernando. (1999). Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Editorial Cultural, S.A Madrid-España.

Meléndez, Alexis. (2001) La Tributación local y la Armonización del Sistema Tributario Nacional. Revista Compendium. Vol. 4, No. 7, pp. 25-35.

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela. Decreto N° 5212 con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial del Decreto 5189 con Rango, Valor y Fuerza de Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial N° 38.632 del 26 de febrero del año 2007..

SENIAT. Providencia Administrativa N° SNAT/2005/0056. Caracas, 27 de enero de 2005. Gaceta Oficial N° 38.136 de fecha 28 de febrero de 2005.

SENIAT. Providencia por la cual se revoca la competencia atribuida a las Divisiones de Recaudación de las Gerencias Regionales de Tributos Internos, para conocer y decidir las solicitudes de recuperación de retenciones soportadas y no descontadas del Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial N° 39.416, martes 4 de mayo de 2010.

SENIAT. Resolución N° 32 sobre la Organización, Atribuciones y Funciones del SENIAT. Gaceta Oficial N° 4.881 de fecha 29 de marzo de 1995.

SENIAT, Procedimiento para la Recuperación de Retenciones de I.V.A. Soportadas y no Descontadas Gerencia de Recaudación. (Documento en Línea). Fuente: <http://www.avipla.org/.../Recuperacion%20Retenciones%20del%20IVA.pdf> (Consultado el 20-01-2012)

## INVESTIGACIÓN

# DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE LOS PROGRAMAS-CARRERAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO-UCLA.

**Jorge Alberto Caldera**  
Venezuela

Msc. y Especialista en Contaduría. Mención Costos.  
Docente del Decanato de Administración y Contaduría  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.  
E-Mail: jorgecaldera@ucla.edu.ve

**Yelitza Elizabeth Vega Aparicio**  
Venezuela

Doctora en Contabilidad. Universidad de Valencia-  
España. Docente de la Universidad Centroccidental  
Lisandro Alvarado.  
E-Mail: yvega@ucla.edu.ve

**Eunice Loida Bastidas Bermúdez**  
Venezuela

Doctora en Contabilidad. Universidad de Valencia-  
España. Docente de la Universidad Centroccidental  
Lisandro Alvarado.  
E-Mail: eunicebastidas@ucla.edu.ve

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en determinar los costos de los programas-carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública en la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (DAC-UCLA). El alcance comprende una estructura de costos, factible de poder extrapolarse a otros programas-carreras impartidas por la UCLA, considerando las características propias de cada una. El establecimiento de una estructura de costos permitirá controlar las erogaciones de las partidas presupuestarias de las carreras y su correspondencia con los objetos de costos que se definan, además de aportar información útil que contribuya a buscar acciones que conduzcan a la optimización de los recursos. El trabajo se realizó de acuerdo con principios, normas y procedimientos de aceptación general para la determinación de costos, de manera que la información obtenida sea pertinente y confiable para el logro de los objetivos planteados en la investigación. Esto proporcionará un mejor control de los recursos presupuestarios de la UCLA y una base sólida para el proceso de toma de decisiones. En el problema de investigación se formularon objetivos, alcances y limitaciones. El estudio se fundamentó en un marco teórico conceptual propio de un trabajo de campo, siguiendo una metodología lógica y secuencial, donde se elaboraron y aplicaron instrumentos y técnicas de recogida de datos validados por expertos. Los resultados permiten afirmar que la información generada por una estructura de costos propuesta para la UCLA, es suficiente, oportuna, confiable, precisa y relevante; incluso podría automatizarse las operaciones formuladas en las diversas tablas de Excel.

**Palabras Clave:** Determinación, Estructura, Costos, Universidades, Decisiones, Recursos Presupuestarios.

**Recibido:** 29-04-2013

**Aceptado:** 30-05-2013

## **Abstract**

The present research is to determine the cost - racing programs Business Administration and Public Accounting at the University "Lisandro Alvarado "(DAC- UCLA). The scope includes a cost structure, feasible to be extrapolated to other - race programs taught by UCLA, considering the inherent characteristics of each. The establishment of a cost structure will control the expenditures of the budget items to the race and their correspondence to cost objects that, in addition to providing useful information to help find actions that lead to optimization of resources defined. The work was conducted in accordance with principles, standards and generally accepted procedures for the determination of costs, so that the information obtained is relevant and reliable for achieving the goals outlined in the research. This will provide better control of the budgetary resources of UCLA and a solid foundation for the process of decision making. In the research problem objectives, scope and limitations were made. The study was based on a proper conceptual framework of a field, in a logical and sequential approach, where developed and implemented tools and techniques for collecting data validated by experts. The results confirm that the information generated by a given cost structure for UCLA, is sufficient, timely, reliable, accurate and relevant, could even be automated operations made in different Excel tables.

**Keywords:** Identification , Structure , Costs, Universities Decisions Budgetary Resources .

## **DETERMINATION OF COSTS- RACE PROGRAMS AND PUBLIC ACCOUNTING ADMINISTRATION IN THE UNIVERSITY Lisandro Alvarado-UCLA.**

**Jorge Alberto Caldera  
Venezuela**

Msc. and Accounting Specialist. Mention costs. Dean of Faculty of Business Administration and Accounting University Lisandro Alvarado.  
E-Mail: jorgecaldera@ucla.edu.ve

**Yelitza Elizabeth Vega Aparicio  
Venezuela**

PhD in Accounting. University of Valencia, Spain.  
Faculty, Lisandro Alvarado University.  
E-Mail: yvega@ucla.edu.ve

**Eunice Loida Bastidas Bermudez  
Venezuela**

PhD in Accounting. University of Valencia, Spain.  
Faculty, Lisandro Alvarado University.  
E-Mail: eunicebastidas@ucla.edu.ve



## 1. INTRODUCCIÓN

El Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (DAC-UCLA), ha desempeñado un papel importante en el desarrollo de la educación superior de nuestro país, su contribución se ha orientado hacia la formación de profesionales en el campo de la investigación y el desarrollo en las diferentes carreras impartidas por esta casa de estudio.

En la actualidad, los constantes cambios sociales, económicos y tecnológicos y la necesidad de una calidad de gestión, han obligado a las organizaciones, tanto públicas como privadas, a incorporarse a una competencia global. En el caso de las organizaciones públicas, requiere de información precisa, oportuna y confiable que le permita controlar las erogaciones de las partidas presupuestarias asignadas para cumplimiento sus objetivos institucionales (Ripoll y Balada, 2004).

Sin embargo, el problema que presenta el Decanato de Administración y Contaduría (DAC), como ocurre con la mayoría de las universidades del país, es que no dispone de una estructura de costo que mida el efecto cuantitativo del uso de los recursos presupuestarios en las diferentes carreras impartidas por la UCLA, incidiendo en el proceso de toma de decisiones. Es decir, la institución se encuentra limitada a considerar solo la ejecución del presupuesto asignado, sin establecer una verdadera correspondencia de aquellos recursos financieros con los posibles objetos de costos finales, como por ejemplo, conocer el costo de habilitar una sección de una determinada asignatura, el costo por alumno para un semestre o el costo de graduar un alumno en una carrera, entre otros. Esta tendencia en las instituciones públicas se debe a la obligatoriedad de cumplir con la normativa que establecen los entes contralores del estado venezolano respecto a la ejecución del presupuesto. El enfoque se desarrolló considerando objetivos diferentes (Figueira, 2006), a lo interno para el DAC-UCLA que requiere de herramientas para la gestión y a lo externo, como el estado, que centra su

interés fundamentalmente en aspectos financieros para el control.

Resulta insuficiente sólo la información presupuestaria para el proceso de toma de decisiones, puesto que no se consideran otros elementos técnicos que facilite el análisis de los costos de programas-carreras impartidas por la UCLA. Las acciones de gestión emprendida bajo esta perspectiva son de poco alcance para buscar otros objetivos estratégicos, al realizarse sin el soporte de una técnica correcta de determinación de los costos. Así pues, se hace evidente complementar el sistema presupuestario con una herramienta que suministre información veraz y oportuna, que permita contar con un enfoque de largo alcance para las metas que se plantee la UCLA.

El DAC representa la base fundamental en el crecimiento socioeconómico de la región Centroccidental, por lo que, requiere implantar estrategias de gestión y de apoyo que le permitan un desarrollo más eficiente y eficaz de los procesos para la toma de decisiones pertinentes a sus recursos presupuestarios. Es por ello, que se hace necesario que los sistemas suministren información apropiada, oportuna y detallada de los costos en los programas-carreras que se imparten en el mencionado decanato.

Con este estudio se busca presentar una estructura de costos para el DAC, y así disminuir, la incertidumbre en cuanto al conocimiento objetivo de los costos en los programas-carreras de Administración y Contaduría; además es factible extrapolarse a otros programas-carreras impartidos por la UCLA, considerando las características propias de cada una.

Por lo anterior, resulta evidente que el DAC no dispone de una estructura de costos acorde a las exigencias de gestión presupuestaria, y además presenta un proceso de toma de decisiones basado en datos insuficientes e inapropiada presentación para los objetivos de costos. La carencia de una estructura

de costos ocasiona la valoración inadecuada de los costos por carreras impartidas y, en consecuencia, sus decisiones operacionales y estratégicas no serían las idóneas, obstaculizando a su vez la adopción de nuevas estrategias para el logro de sus objetivos (Del Rio González C., 1998; Ortega Pérez de León A., 1997).

En virtud de los planteamientos expuestos y al examinar que la determinación de los costos en los programas-carreras de Administración y Contaduría Pública, como aspecto clave y elemento esencial en la toma de decisiones, se propone determinar los costos para las diferentes carreras impartidas por el DAC-UCLA, a fin de suministrar una herramienta que pudiera ser utilizada por el órgano rector de esta casa de estudios. Esto aportaría la posibilidad, en primer lugar, de sistematizar su estructura por el decanato mencionado, y en segundo lugar, de su extrapolación a otras carreras impartidas por la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

Por lo tanto, el objetivo central de este estudio es determinar los costos de los programas-carreras de Administración y Contaduría Pública. Para ello, se realizó una estructura de costos a las diferentes carreras impartidas por el DAC. Además, se establecieron los siguientes sub-objetivos derivados del objetivo general: (1) Determinar los costos directos (físicos y humanos) semestrales y anuales por programas-carreras, (2) Asignar los costos directos por semestre, materia y por capacidad de alumno-sección, (3) Determinar los costos indirectos mediante la identificación de las unidades de apoyo para la asignación de costos a los programas-carreras, y por último (4) Calcular los costos unitarios por carrera, alumno, semestre, materia y hora-clase.

## **2. IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DE LOS COSTOS EN LAS UNIVERSIDADES**

En la actualidad existe un creciente interés, tanto en el mundo académico como gubernamental, en analizar y conocer los costos en que incurren las universidades

públicas, pues el control de gestión se torna en un elemento básico para la toma de decisiones (Pérez de Lema, et al. 2006). Se tiene por ejemplo, que España está en la búsqueda de eficiencia en el uso de los recursos disponibles por el sistema universitario. En consecuencia, dispone de un documento sobre Principios Generales de Contabilidad Analítica en las Administraciones Públicas (BOE, 2011) y cuyo fundamento proviene del proyecto iniciado en 1994 denominado CANOA, cuya siglas significa Contabilidad Analítica Normalizada para Organizaciones Administrativas (CANOA, 2012).

La importancia de su puesta en marcha en el futuro, está en que el costo de los servicios universitarios será una variable estratégica a considerar para definir un modelo de financiación que sirva de instrumento para la distribución eficiente de los recursos disponibles entre las universidades (Carrasco, Morales y Sánchez, 2011). En la actualidad, se encuentran en la fase del diseño de modelos de contabilidad analítica para las universidades y compartiendo experiencias de algunos resultados, considerando las premisas que se establecieron en los documentos en cuestión (Rodríguez, 2012). Incluso, se está definiendo estructura, metodología y objetos de costos, de forma tal que exista una armonización en la presentación de informes de gestión para los gerentes de las distintas unidades, no sólo de las universidades, sino de la administración pública en general.

En este contexto, el presente trabajo tiene su relevancia, pues la elaboración de una estructura de costos para los programas-carreras de Administración y Contaduría Pública-DAC, tendría incidencia sobre una mejor planificación y control de las erogaciones de las partidas presupuestarias de las carreras. Por tanto, se hace necesario conocer sus costos para diversos propósitos. Esto contribuiría con el mejoramiento de la calidad en la toma de decisiones relativo al uso de los recursos presupuestarios del DAC. En este sentido, la administración dispondrá de un conjunto de datos que le permitirá obtener información relacionada con los costos de los programas-carreras, sobre una base

sistemática, real, oportuna y confiable, lo que facilitará la planificación, el control y por ende, la toma de decisiones. La investigación constituye una base primordial para la realización de un sistema de contabilidad de costo en la UCLA, que permita un desarrollo eficiente y eficaz de todas sus actividades encaminadas al cumplimiento de sus objetivos y a la consolidación como una de las universidades de referencia obligada en el país.

Con este trabajo, se sintetizan y registran los costos de las diferentes carreras impartidas por el DAC, a fin que puedan medirse, controlarse e interpretarse los resultados de cada uno de ellos, a través de la obtención de costos unitarios y totales en progresivos grados de análisis y correlación. Se seleccionó como base de trabajo la nómina del personal docente, administrativo y obrero del año 2012-I y considerando la representación monetaria en bolívares vigentes para el año en estudio. No incluye software ni hardware, puesto que se propone un modelo de estructura para la determinación de costos, que posteriormente, su factibilidad para la sistematización, corresponderá a las unidades competentes. Es necesario acotar que para el momento de realizar del caso empírico, se encontraba en inicios la carrera de Economía en su apertura del Segundo Semestre, razón por la cual no se incluye para efectos prácticos de la determinación de los costos considerando el impacto inicial que requiere la inversión de recursos físicos, humanos y financieros para el comienzo de un nuevo programa-carrera para el DAC-UCLA.

### 3. METODOLOGÍA

El presente estudio se enmarcó por sus características, dentro de una investigación cuantitativa, pues se trata de determinar los costos de programas-carreras del DAC en función de principios, normas y procedimientos técnicos que buscan la objetividad en la conformación de una estructura. Es decir, analiza diversos elementos de la estructura que pueden ser medidos y cuantificados. Esta definición se basa en que la determinación de los costos es muy compleja, puesto que son producto de consumos

de recursos. En este sentido, se define el costo, como la medida y valoración del consumo realizado o previsto por la aplicación de los factores para la obtención de un producto, trabajo o servicio (Ripoll y Balada, 2003).

La investigación se basó en un trabajo de campo, documental y descriptivo. Esta se inició con la recopilación, clasificación y análisis de la información requerida sobre los costos de depreciación de los activos físicos asignados al DAC y demás unidades administrativas. Además, fue necesario considerar los costos del personal obrero, administrativo y académico del decanato, así como demás unidades administrativas, siendo orientado al cálculo detallado para la asignación de los costos por programas-carreras del DAC. Finalmente, los instrumentos de recopilación de datos se basaron en un cuestionario semi-estructurado, entrevistas y documentación elaborada por la organización; resaltando en esta fase de obtención de información, la triangulación de datos, es decir, corroborar la información con otras fuentes. Siendo los datos utilizados de carácter cualitativo y/o cuantitativo (Eisenhardt, 1989).

### 4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

El logro de los objetivos de la investigación se materializa en este apartado, donde se evidenció el tratamiento dado a las diferentes partidas de costos generados en el decanato del DAC-UCLA, y permitió alcanzar cada uno de los términos propuesto. A continuación se muestra la estructura de este apartado.

- Determinar los costos directos (físicos y humanos) semestrales y anuales por programas-carreras.
- Establecer los costos indirectos, mediante la identificación de las unidades de apoyo para la asignación de costos a los programas-carreras.
- Asignar los costos directos e indirectos por semestre, materia y por capacidad de sección-alumno.
- Calcular los costos unitarios por carrera, alumno, semestre, materia y hora-clase.

#### **4.1. Determinar los costos directos (físicos y humanos) semestrales y anuales por programas-carreras.**

Partiendo de las bases teóricas establecidas en la investigación, uno de los elementos del costo que se pudo identificar y determinar a través de la revisión de los documentos proporcionados por el personal de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado y de la observación directa, se identificó la mano de obra directa, representada en este caso por el costo del personal docente que trabaja impartiendo clases en las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública, y se clasificó de acuerdo al cargo y salario devengado, conformando el costo directo del recurso humano de esta investigación.

En el cuadro número 1 se encuentra el costo directo del personal docente de la carrera de Administración Comercial y en el cuadro número 2 el costo directo del personal docente de la carrera de Contaduría Pública, ambos cuadros contienen el número de horas de clases impartidas en una semana de cada semestre, las horas semestrales resulta de multiplicar el número de horas en una semana por las 16 semanas, el número de alumnos matriculado por semestre, además contiene el costo directo total de los docentes por semestre, es decir, el equivalente a 16 semanas de clases y el costo directo total de los docentes anual. La información presentada en los cuadros número 1 y 2, es un resumen de la información que se va a presentar en forma detallada en el desarrollo del objetivo número tres (3) de la investigación.

En el cuadro No. 1, Costos Directos de Docentes Administración Comercial, se obtuvo como resultado un total de 207 (doscientos siete) horas semanales de clases, y resultó de sumar las horas semanales de los diez semestres, además se calculó un total de 3312 (tres mil trescientos doce) horas semestrales de los diez semestres, que también se puede obtener de sumar las horas semestrales de los diez semestres. Estas se calcularon multiplicando las horas semanales de cada

semestre por 16 semanas que contiene cada semestre. El costo directo de los docentes de los diez semestres de Administración Comercial es de Bs. 19.100.395,43. Este importe es producto de los costos totales de la carrera y se derivan de las nóminas del personal docente del DAC y su correspondiente carga académica. En el cuadro No. 2, Costos Directos de Docentes Contaduría Pública, se obtuvo como resultado un total de 202 (doscientos dos) horas semanales de clases, el cual resultó de sumar las horas semanales de los diez semestres, además se calculó un total de 3.232 (tres mil doscientos treinta y dos) horas semestrales de los diez semestres, y se puede obtener de sumar las horas semestrales de los diez semestres. Estas se calcularon multiplicando las horas semanales de cada semestre por 16 semanas que contiene cada semestre.

El costo directo de los docentes de los diez semestres de Contaduría Pública es de Bs. 19.902.393,33. A continuación se presentan los cuadros N° 1 y N° 2, "Costos Directos de Docentes de Administración Comercial" y "Costos Directos de Docentes de Contaduría Pública".

#### **4.2. Establecer los costos indirectos mediante la identificación de las unidades de apoyo para la asignación de costos a los programas-carreras.**

Los costos indirectos de las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública, está representado por las unidades de apoyo a dichas carreras. Estas unidades no tienen contacto directo con el estudiante, pero constituyen la mano de obra indirecta, como son el personal administrativo y obrero del Decanato de Administración y Contaduría, el personal administrativo del Rectorado de la UCLA, el personal docente como administrativo del Rectorado de la UCLA y el Consejo de Decanato de Administración y Contaduría; los cuales se pueden observar en el Cuadro No. 3. "Costos Indirectos de Personal Docente, Administrativo y Obrero de la UCLA-DAC", suma un costo semestral de costos indirectos de Bs. 37.406.208,50 y se dividió por la cantidad de 3.671 alumnos inscritos en el lapso

académico 2012-I, información suministrada por el registro académico del DAC, de los cuales 1.584 alumnos corresponden a Administración y 2.087 alumnos a Contaduría. Esto genera un factor de aplicación por cada alumno de Bs. 10.189,65, para ambas carreras. Del total de Bs. 37.406.208,50 corresponde a Administración Bs. 16.140.407,05 y para Contaduría Bs. 21.265.801,45 (ver Cuadro No. 3).

Por otra parte, se clasificó también como costos indirectos, servicios, la depreciación de edificio, equipos y mobiliarios del: Edificio del DAC, Extensión y Fomento, el edificio de los Militares y del Rectorado de la UCLA, los materiales y suministros de la Biblioteca del DAC, los servicios básicos, el servicio de vigilancia y las reparaciones y mantenimiento del edificio y equipos de reproducción.

Para el cálculo del factor de estos costos indirectos se tomó como base la cantidad de alumnos inscritos en el lapso académico 2012-I, suministrado por la unidad de registro académico del DAC, siendo un total de 3.671 alumnos, de los cuales 1.584 alumnos corresponden a Administración y 2.087 alumnos a Contaduría. Se obtuvo como resultado una base de aplicación de Bs. 1.685,48 por alumno, producto de dividir Bs. 6.187.385,66 de costos indirectos entre 3.671 alumnos.

El costo semanal de costos indirectos por conceptos de servicios y depreciación de mobiliario y equipo se obtuvo de los anexos, el cual resultó de Bs. 386.711,60 que al multiplicarlo por 16 semanas tiene un costo semestral de Bs. 6.187.385,66. Cada una de las partidas que componen los costos indirectos se divide entre el total de números de alumnos 3.671, y se asignan de acuerdo al número de alumnos que son 1.584 para administración y 2.087 alumnos para contaduría, de los cuales se obtiene un costo total de Bs. 2.669.795,39 para administración y Bs. 3.517.590,27 de contaduría. Cada uno de estos dos (2) resultados se dividen entre el número de estudiantes de cada carrera y obtenemos la base de aplicación de Bs. 1.685,48 para ambas carreras como se explicó anteriormente.

#### **4.3. Asignar los costos directos e indirectos por semestre, materia y sección-alumno.**

Sobre este apartado se consideró los diez (10) semestres que contiene, tanto la carrera de Administración Comercial como Contaduría Pública, sin embargo, para efectos de este estudio sólo se ilustra el primer (I) semestre de Administración Comercial y el noveno (IX) semestre de la carrera Contaduría Pública, escogidos aleatoriamente, puesto que, la metodología empleada es la misma para todos los semestres. En el cuadro N° 5 y N° 6, se indica la "Carga Académica de los Docentes del DAC-UCLA", de la carrera de Administración Comercial y la carrera Contaduría Pública, respectivamente. Estos contienen en la parte superior, el costo directo del docente por semestre, asignatura y sección; y en la parte inferior, el costo por alumno para el semestre en cuestión.

Es pertinente resaltar, que el costo total por asignatura que se ilustra en los cuadros antes mencionados, se estructuró en función de horas semestrales. Esta base de asignación establecida inicialmente, se debe a que los docentes imparten el contenido programático de las asignaturas en función de las horas académicas semanales que corresponden. En consecuencia, dicho contenido debe darse en un lapso de 16 semanas y equivale a un (1) semestre. Así mismo, los costos indirectos por concepto de depreciación de Equipo, Mobiliario y Servicios; así como de Recursos Humanos, se asignaron considerando las horas de cada semestre con relación del total horas carrera. El propósito de esta base, es para determinar el costo docente y la incidencia de los costos indirectos en el semestre, así como el costo total por asignatura y por sección. Esta información aporta una referencia interna relevante para la toma de decisión.

El cálculo de los factores de distribución horas semestre / total horas carrera se obtuvo de los cuadros N° 7 y N° 8, y se muestran más adelante. Sin embargo, para la determinación del costo promedio por alumno / semestre, objeto de esta investigación y ubicado en la

parte inferior de los cuadros N° 5 y 6, se consideró como base de asignación el número de alumnos promedio en cada semestre de cada carrera durante los diez (10) semestres, siendo 1.584 para Administración Comercial y 2.087 para Contaduría Pública.

#### **4.4. Calcular los costos unitarios por carrera, alumno, semestre, materia y hora-clase.**

Para este último proceso se inició detallando los costos totales de la Carrera de Administración Comercial y luego Contaduría Pública, para posteriormente, calcular los costos unitarios por diversos conceptos que implica para cada carrera.

En el Cuadro No. 7, "Resumen Costo Carrera Administración Comercial", contiene las horas semanales, horas semestrales y costo del docente por semestre. Estas se calcularon en el Cuadro No. 5, de la Carga Académica de los Docentes. Los costos indirectos de RRHH y los costos indirectos por servicios y depreciación de equipo, mobiliario se extrajeron de los Cuadros N° 3 y N° 4, respectivamente. Seguidamente se calculó el factor por cada alumno y el factor semestral de costos indirectos por cada alumno. Además contiene el costo total por semestre, el costo horas semestre y costo por hora de cada semestre.

También se calculó una proporción de cada partida primordial de la estructura de costo con respecto al total de la carrera. En consecuencia, el costo docente / carrera (Bs. 19.100.395, 43 / Bs. 37.910.597,87) representó un 50 %, los costos indirectos por servicios y depreciación de equipos y mobiliario se ubicaron en un 7% (Bs. 2.669.795,39 / Bs. 37.910.597,87) y por último, el costo indirectos de RRHH se situaron en un 43% (Bs. 16.140.407,05 / Bs. 37.910.597,87).

Por último, se determinó el factor de distribución horas semestre / total de horas carrera de los costos indirectos: en primer lugar, se dividió el costo total por servicios y depreciación de equipos y mobiliario entre

el total de horas semestrales Bs. 2.669.795,39 / 3.312 horas semestrales y resultó Bs. 806,10. En segundo lugar, el otro factor de distribución se obtiene dividiendo el costo total de R.R.H.H. indirectos entre el total de horas semestrales (Bs. 16.140.407,05 / 3.312 horas semestrales) siendo igual a Bs 4.873,31.

El costo unitario promedio alumno / carrera ubicado en la parte inferior izquierda de la tabla, se obtiene sumando el costo promedio / alumno de cada semestre. Estos datos provienen de cuadros que contienen estos cálculos por semestre y por materia (en nuestro caso solo mostramos 2, uno para cada carrera), luego se trasladaron al cuadro N° 7. El resultado Bs. 244.134,01 dividido por la cantidad de 10 semestres refleja un resultado promedio ponderado de Bs. 24.413,40 por alumno. Es decir, que el costo de formar un profesional en la carrera de Administración Comercial en un lapso de 10 semestres continuos implica una inversión por parte del DAC-UCLA y por ende del estado, de Bs. 24.413,40.

Para el cálculo del costo semestre /carrera se dividió el costo total de la carrera Administración Comercial entre el número de semestres que contiene la misma, es decir Bs.37.910.597, 87 /10 semestres = Bs. 3.791.059,79. Este importe representa solo un promedio simple de la cantidad de recursos a invertir durante un semestre por el DAC-UCLA.

Para la carrera de Administración Comercial (ver cuadro N° 7), se consideró, el cálculo del costo horas semestre. Este se obtiene dividiendo el costo total del primer semestre entre las horas semestre que implica el período en cuestión (Bs. 5.192.627,21 / 304 horas semestre = Bs. 17.081,01 horas semestre), resultando un costo unitario por semestre. Para el cálculo del costo por hora, se determinó dividiendo el costo horas semestre entre horas semanales, en este caso del primer semestre (Bs. 17.081,01 costo horas semestre /19 horas semanales) = Bs. 899,00 costo unitario por hora de clase. Y así, sucesivamente se realizó el procedimiento para cada uno de los semestres de la carrera de Administración

Comercial.

Finalmente, un costo unitario por alumno / carrera, considerado sobre la base de un promedio simple, resulta de dividir el costo completo de la carrera, es decir Bs. 37.910.597,87 entre el número de semestre que supone impartir la licenciatura (10): Bs. 23.933,46.

El procedimiento utilizado en el Cuadro N°. 7 “Resumen Costo Carrera Administración Comercial” es el mismo utilizado en el Cuadro N° 8 “Resumen Costo Carrera Contaduría Pública”.

Para efectos de este estudio, y con el propósito de establecer una base que sirva para posteriores análisis comparativos, se convirtieron a dólares los montos obtenidos en bolívares de algunos resultados, en función de la cotización oficial que regía para el año 2012, el cual alcanzó a Bs. 4,30 por dólar. Así pues, podríamos inferir que graduar a un alumno en un lapso de 10 semestres

ininterrumpido en el Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA pudiera alcanzar, un promedio ponderado de \$ 5.677,53(Bs. 24.413,40 /4,30) para la carrera de Administración Comercial y en \$ 5.017,93(Bs. 21.577,08/4,30) para la carrera de Contaduría Pública.

Finalmente, el costo total por semestre de la carrera Administración Comercial alcanzó a \$ 8.816.418,11 (Bs. 37.910.597,87 / 4,30), mientras que el costo promedio de cada semestre de la carrera se ubicó en \$ 881.641,81 (Bs. 3.791.059,79/ 4,30). En el caso de la carrera de Contaduría Pública el costo total por semestre se ubicó en \$ 10.392.043,03 (Bs. 44.685.785,05 / 4,30), mientras que el costo promedio de cada semestre de la carrera se ubicó en \$ 1.039.204,30 (Bs. 4.468.578,51 / 4,30).

A continuación se presentan los cuadros Nros. 1,2,3,4,5,6 7 y 8 que se mencionan anteriormente.

**CUADRO N° 1  
COSTOS DIRECTOS DE DOCENTES  
ADMINISTRACION COMERCIAL  
LAPSO 2012-1**

<b>HRS SEMANAL</b>	<b>HRS SEMESTRE</b>	<b>ALUMNOS PROMEDIO</b>	<b>SEMESTRES DE ADMINISTRACION COMERCIAL</b>	<b>COSTOS DIRECTOS X SEMESTRE</b>
19	304	281	SEMESTRE I	3.466.086,89
21	336	230	SEMESTRE II	2.598.019,20
20	320	192	SEMESTRE III	1.958.534,39
24	384	144	SEMESTRE IV	1.898.905,08
24	384	155	SEMESTRE V	2.325.928,55
25	400	121	SEMESTRE VI	1.790.249,26
25	400	123	SEMESTRE VII	1.884.308,09
25	400	131	SEMESTRE VIII	1.760.706,26
23	368	112	SEMESTRE IX	1.029.273,30
1	16	95	SEMESTRE X	388.384,41
<b>207</b>	<b>3.312</b>	<b>1.584</b>	<b>TOTAL CARRERA / SEMESTRE</b>	<b>19.100.395,43</b>

Fuente: Elaboración propia

**CUADRO N° 2**  
**COSTOS DIRECTOS DE DOCENTES**  
**CONTADURIA PUBLICA**  
**LAPSO 2012-1**

HRS SEMANAL	HRS SEMESTRE	ALUMNOS PROMEDIO	SEMESTRES DE CONTADURIA PUBLICA	COSTOS DIRECTOS X SEMESTRE
19	304	358	SEMESTRE I	3.466.086,89
21	336	293	SEMESTRE II	2.598.019,20
20	320	244	SEMESTRE III	1.958.534,39
24	384	183	SEMESTRE IV	1.898.905,08
24	384	192	SEMESTRE V	2.325.928,55
25	400	161	SEMESTRE VI	1.781.457,48
25	400	182	SEMESTRE VII	2.016.155,10
23	368	168	SEMESTRE VIII	1.862.796,23
20	320	186	SEMESTRE IX	1.500.202,97
1	16	120	SEMESTRE X	494.307,43
<b>202</b>	<b>3.232</b>	<b>2.087</b>	<b>TOTAL CARRERA / SEMESTRE</b>	<b>19.902.393,33</b>

Fuente: Elaboración propia

**CUADRO N° 3**  
**COSTOS INDIRECTOS**  
**DE PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE DAC-UCLA**  
**LAPSO 2012-1**

COSTOS INDIRECTOS: UNIDADES DE APOYO DE LOS PROGRAMAS-CARRERAS DEL DECANATO DE ADMINISTRACION Y CONTADURIA-UCLA	COSTO SEMESTRAL	CARRERAS	
		ADMINISTRACION	CONTADURIA
SUELDO PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DAC	15.863.789,07	6.845.067,25	9.018.721,81
SUELDO PERSONAL OBRERO	6.498.130,14	2.803.878,55	3.694.251,60
SUELDOS PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL RECTORADO	12.061.785,06	5.204.540,33	6.857.244,73
SUELDOS PERSONAL DOCENTE COMO ADMIN. DEL RECTORADO	2.931.283,11	1.264.819,52	1.666.463,59
CONSEJO DE DECANATO (4 HRS DE GESTION )	51.221,12	22.101,40	29.119,72
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE COSTOS INDIRECTOS</b>	<b>37.406.208,50</b>	<b>16.140.407,05</b>	<b>21.265.801,45</b>

<b>NÚMERO DE ALUMNOS MATRICULADOS(*)</b>	<b>3.671</b>	1.584	2.087
<b>FACTOR POR ALUMNO</b>	<b>10.189,65</b>	10.189,65	10.189,65

(\*) DE ACUERDO A LISTADO DE ALUMNOS POR SECCION, SEMESTRE Y PROFESOR SUMINISTRADO POR

LA UNIDAD DE REGISTRO ACADEMICO DEL DAC

Fuente: Elaboración propia



**CUADRO N° 4**  
**COSTOS INDIRECTOS**  
**POR SERVICIOS Y DEPRECIACION DE MOBILIARIO Y EQUIPO**  
**LAPSO 2012-1**

PARTIDAS	COSTO SEMANAL	SEMESTRE 16 SEM.	N° DE ALUMNOS		COSTO SEMESTRAL CARRERAS	
			ADMIN.	CONTAD.	ADMINIST.	CONTADURIA
DEPREC. MOB. Y EQUIPO EDIF. AULA-EXT-FOMENTO	6.005,20	96.083,14	1.584	2.087	41.458,92	54.624,22
MATERIALES Y SUMINISTROS BIBLIOTECA	1.929,13	30.866,06	1.584	2.087	13.318,40	17.547,66
DEPREC. MOBIL. Y EQUIPOS EDIF. MILITARES	1.022,93	16.366,90	1.584	2.087	7.062,15	9.304,74
DEPREC. MOBIL. Y EQUIPOS EDIF. RECTORADO I	1.321,38	21.142,02	1.584	2.087	9.122,57	12.019,45
DEPREC. MOBIL. Y EQUIPOS EDIF. RECTORADO II	2.749,80	43.996,78	1.584	2.087	18.984,17	25.012,60
DEPREC. MOBIL. Y EQUIPOS EDIF. RECTORADO III	3.920,47	62.727,50	1.584	2.087	27.066,29	35.661,21
DEPREC. MOBIL. Y EQUIPOS EDIF. RECTORADO IV	2.412,98	38.607,60	1.584	2.087	16.658,80	21.948,81
BENEFICIOS SOCIOECONOMICOS-ALUMNOS DAC	301.789,19	4.828.627,07	1.584	2.087	2.083.504,57	2.745.122,50
SERVICIOS BASICOS	11.258,11	180.129,75	1.584	2.087	77.724,20	102.405,56
VIGILANCIA	28.814,98	461.039,61	1.584	2.087	198.934,01	262.105,60
REPAR. Y MANT. EDIFICIO	22.697,03	363.152,46	1.584	2.087	156.696,67	206.455,78
REPAR. Y MANT. EQUIPOS DE REPRODUCCION	2.790,42	44.646,76	1.584	2.087	19.264,63	25.382,13
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTOS</b>	<b>386.711,60</b>	<b>6.187.385,66</b>	<b>1.584</b>	<b>2.087</b>	<b>2.669.795,39</b>	<b>3.517.590,27</b>
<b>NÚMERO DE ALUMNOS MATRICULADOS (*)</b>		<b>3.671</b>			<b>1.584</b>	<b>2.087</b>
<b>FACTOR SEMESTRAL DE COSTOS INDIREC. POR ALUMNO</b>		<b>1.685,48</b>			<b>1.685,48</b>	<b>1.685,48</b>

(\*) DE ACUERDO A LISTADO DE ALUMNOS POR SECCION, SEMESTRE Y PROFESOR SUMINISTRADO POR LA UNIDAD DE REGISTRO ACADEMICO DEL DAC.

**Fuente:** Elaboración propia

**CUADRO N° 5**  
**CARGA ACADEMICA DE LOS DOCENTES DEL DAC – UCLA**  
**CARRERA: ADMINISTRACION COMERCIAL**  
**I SEMESTRE / LAPSO 2012-1**

HRS	HRS	N° DE		COSTO DOCENTE	COSTOS INDIRECTOS		COSTO TOTAL	COSTO POR
SEMAN.	SEMEST	SECCIONES	ASIGNATURAS DEL I SEMESTRE	SEMESTRE	EQUIP., MOBIL. y SERVICIOS	R.R.H.H. INDIRECTOS	P/ ASIGNATURA	SECCION
4	64	12	EVOLUCION DEL PENSAMIENTO ADM. Y CONTABLE	621.364,53	51.590,25	311.891,92	984.846,70	82.070,56
4	64	10	FUNDAMENTOS DE DERECHO	437.244,33	51.590,25	311.891,92	800.726,50	80.072,65
3	48	9	LENGUAJE INSTRUMENTAL Y COMUNICACIÓN	585.591,55	38.692,69	233.918,94	858.203,18	45.168,59
6	96	12	MATEMATICA	1.565.568,35	77.385,37	467.837,89	2.110.791,60	175.899,30
2	32	9	ORIENTACION INTEGRAL UNIVERSITARIA	256.318,14	25.795,12	155.945,96	438.059,22	48.673,25
<b>19</b>	<b>304</b>	<b>52</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3.466.086,89</b>	<b>245.053,68</b>	<b>1.481.486,64</b>	<b>5.192.627,21</b>	

**DETERMINACION DEL COSTO PROMEDIO POR ALUMNO / SEMESTRE I SEMESTRE**

	TOTAL	N° ALUMNOS	COSTO P/ ALUMNO
<b>COSTO PROMEDIO ALUMNO / SEMESTRE:</b>			
EVOLUCION DEL PENSAMIENTO ADM. Y CONTABLE	621.364,53	276	2.251,32
FUNDAMENTOS DE DERECHO	437.244,33	270	1.619,42
LENGUAJE INSTRUMENTAL Y COMUNICACIÓN	585.591,55	243	2.409,84
MATEMATICA	1.565.568,35	358	4.373,10
ORIENTACION INTEGRAL UNIVERSITARIA	256.318,14	260	985,84
<b>COSTO DOCENTE DEL SEMESTRE</b>	<b>3.466.086,89</b>		<b>11.639,52</b>
+ FACTOR SEMESTRAL DE COSTOS INDIREC. P/ ALUMNO ( Bs. 245.053,68 / 281* )			<b>872,08</b>
+ FACTOR SEMESTRAL R.R.H.H INDIREC. P/ ALUMNO ( Bs. 1.481.486,64 / 281* )			<b>5.272,19</b>
<b>COSTO PROMEDIO POR ALUMNO / SEMESTRE I</b>			<b>17.783,79</b>

\* (Número de alumnos promedio en el semestre: 1.407/5 = 281)

Fuente: Elaboración propia

**CUADRO N° 6**  
**CARGA ACADEMICA DE LOS DOCENTES DEL DAC – UCLA**  
**CARRERA: CONTADURIA PUBLICA**  
**IX SEMESTRE / LAPSO 2012-1**

HRS	HRS	N° DE		COSTO	COSTOS INDIRECTOS		COSTO TOTAL	COSTO
SEM.	SEMESTRE	SECCIONES	ASIGNATURAS IX SEMESTRE	SEMESTRE	EQUIP., MOBIL. y SERVICIOS	R.R.H.H. INDIRECTOS	P/ ASIGNATURA	P/ SECCION
4	64	8	ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	213.096,84	69.655,25	421.104,98	703.857,08	87.982,13
6	96	6	AUDITORIA II	561.903,15	104.482,88	631.657,47	1.298.043,50	216.340,58
5	80	5	CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL	317.705,81	87.069,07	526.381,22	931.156,10	186.231,22
2	32	5	ORIENTACION	157.850,25	34.827,63	210.552,49	403.230,36	80.646,07
3	48	13	ELECTIVA III	249.646,92	52.241,44	315.828,73	617.717,10	47.516,70
<b>20</b>	<b>320</b>	<b>37</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.500.202,97</b>	<b>348.276,26</b>	<b>2.105.524,90</b>	<b>3.954.004,13</b>	

**DETERMINACION DEL COSTO PROMEDIO POR ALUMNO / SEMESTRE**  
**IX SEMESTRE**

	TOTAL	N° ALUMNOS	COSTO P/ ALUMNO
<b>COSTO PROMEDIO ALUMNO / SEMESTRE:</b>			
ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	213.096,84	123	1.732,49
AUDITORIA II	561.903,15	216	2.601,40
CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL	317.705,81	190	1.672,14
ORIENTACION	157.850,25	198	797,22
ELECTIVA III	249.646,92	205	1.217,79
<b>COSTO DOCENTE SEMESTRE</b>	<b>1.500.202,97</b>		<b>8.021,05</b>
<b>+ FACTOR SEMESTRAL DE COSTOS INDIREC. POR ALUMNO (Bs. 348.276,26 / 186*)</b>			<b>1.872,45</b>
<b>+ FACTOR SEMESTRAL R.R.H.H INDIREC. POR ALUMNO (Bs. 2.105.524,90/ 186*)</b>			<b>11.320,03</b>
<b>COSTO POR ALUMNO / SEMESTRE IX</b>			<b>21.213,53</b>

\* (Número de alumnos promedio en el semestre: 932/5 = 186)

Fuente: Elaboración propia

DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE LOS PROGRAMAS-CARRERAS DE ADMINISTRACIÓN Y  
CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO-UCLA.

**CUADRO N° 7**  
**RESUMEN COSTO CARRERA**  
**ADMINISTRACION COMERCIAL**  
**LAPSO 2012-1**

No. HRS SEMANT.	No. HRS SEMEST.	No. ALUM. PROMED.	NUMERO DE SEMESTRE DE LA CARRERA	COSTO DIRECTO	COSTOS INDIRECTOS		COSTO TOTAL P/ SEMESTRE	COSTO UNITARIO	
				COSTO P/SEMEST. DOCENTE	EQUIP., MOBIL. y SERVICIOS	R.R.H.H. INDIRECTOS		HORAS SEMESTRE	COSTO P/ HORA
19	304	281	SEMESTRE I	3.466.086,89	245.053,68	1.481.486,64	5.192.627,21	17.081,01	899,00
21	336	230	SEMESTRE II	2.598.019,20	270.848,81	1.637.432,60	4.506.300,61	13.411,61	638,65
20	320	192	SEMESTRE III	1.958.534,39	257.951,25	1.559.459,62	3.775.945,25	11.799,83	589,99
24	384	144	SEMESTRE IV	1.898.905,08	309.541,49	1.871.351,54	4.079.798,11	10.624,47	442,69
24	384	155	SEMESTRE V	2.325.928,55	309.541,49	1.871.351,54	4.506.821,59	11.736,51	489,02
25	400	121	SEMESTRE VI	1.790.249,26	322.439,06	1.949.324,52	4.062.012,84	10.155,03	406,20
25	400	123	SEMESTRE VII	1.884.308,09	322.439,06	1.949.324,52	4.156.071,67	10.390,18	415,61
25	400	131	SEMESTRE VIII	1.760.706,26	322.439,06	1.949.324,52	4.032.469,84	10.081,17	403,25
23	368	112	SEMESTRE IX	1.029.273,30	296.643,93	1.793.378,56	3.119.295,80	8.476,35	368,54
1	16	95	SEMESTRE X	388.384,41	12.897,56	77.972,98	479.254,95	29.953,43	29.953,43
207	3.312	1.584	<b>TOTAL CARRERA</b>	<b>19.100.395,43</b>	<b>2.669.795,39</b>	<b>16.140.407,05</b>	<b>37.910.597,87</b>	<b>133.709,60</b>	<b>34.606,37</b>
<b>PROPORCION</b>				<b>0,50</b>	<b>0,07</b>	<b>0,43</b>	<b>100,00</b>		
<b>FACTOR DE DISTRIB. HRS X SEMESTRE / TOTAL HRS CARRERA</b>					<b>806,10</b>	<b>4.873,31</b>			
<b>COSTO TOTAL PROMEDIO CARRERA / ALUMNO :</b>									
SEMESTRE I					17.783,79	COSTO TOTAL CARRERA		37.910.597,87	
SEMESTRE II					19.586,30	CANTIDAD DE SEMESTRES		10	
SEMESTRE III					19.283,05	COSTO PROMEDIO SEMESTRE/ CARRERA		3.791.059,79	
SEMESTRE IV					27.653,54				
SEMESTRE V					28.522,45				
SEMESTRE VI					34.086,12	COSTO TOTAL CARRERA		37.910.597,87	
SEMESTRE VII					33.834,90	NUMERO DE ALUMNOS / CARRERA		1.584	
SEMESTRE VIII					30.519,63	COSTO POR ALUMNO / CARRERA		23.933,46	
SEMESTRE IX					27.802,16				
SEMESTRE X					5.062,07				
<b>COSTO TOTAL DE LA CARRERA</b>					<b>244.134,01</b>				
<b>CANTIDAD DE SEMESTRES</b>					<b>10</b>				
<b>COSTO TOTAL PROMEDIO CARRERA / ALUMNO</b>					<b>24.413,40</b>				

Fuente: Elaboración propia

CUADRO N° 8  
RESUMEN COSTO CARRERA  
CONTADURIA PUBLICA  
LAPSO 2012-1

No. HRS SEMANTAL	No. HRS SEMESTRE	No. ALUM. PROMEDIO	SEMESTRE DE LA CARRERA	COSTO DIRECTO		COSTOS INDIRECTOS		COSTO TOTAL P/ SEMESTRE	COSTO UNITARIO	
				COSTO P/SEMEST. DOCENTE	EQUIP., MOBIL. y SERVICIOS	R.R.H.H. INDIRECTOS	COSTO HRS SEMESTRE		COSTO P/ HORA	
										COSTO TOTAL PROMEDIO CARRERA / ALUMNO:
19	304	358	SEMESTRE I	3.466.086,89	330.862,45	2.000.248,65	5.797.198,00	19.069,73	1.003,67	
21	336	293	SEMESTRE II	2.598.019,20	365.690,08	2.210.801,14	5.174.510,42	15.400,33	733,35	
20	320	244	SEMESTRE III	1.958.534,39	348.276,26	2.105.524,90	4.412.335,55	13.788,55	689,43	
24	384	183	SEMESTRE IV	1.898.905,08	417.931,52	2.526.629,88	4.843.466,47	12.613,19	525,55	
24	384	192	SEMESTRE V	2.325.928,55	417.931,52	2.526.629,88	5.270.489,94	13.725,23	571,88	
25	400	161	SEMESTRE VI	1.781.457,48	435.345,33	2.631.906,12	4.848.708,94	12.121,77	484,87	
25	400	182	SEMESTRE VII	2.016.155,10	435.345,33	2.631.906,12	5.083.406,55	12.708,52	508,34	
23	368	168	SEMESTRE VIII	1.862.796,23	400.517,70	2.421.353,63	4.684.667,57	12.730,07	553,48	
20	320	186	SEMESTRE IX	1.500.202,97	348.276,26	2.105.524,90	3.954.004,13	12.356,26	617,81	
1	16	120	SEMESTRE X	494.307,43	17.413,81	105.276,24	616.997,49	38.562,34	38.562,34	
202	3.232	2.087	<b>TOTAL CARRERA / SEMESTRE</b>	<b>19.902.393,33</b>	<b>3.517.590,27</b>	<b>21.265.801,45</b>	<b>44.685.785,05</b>	<b>163.076,01</b>	<b>44.250,73</b>	
PROPORCION				0,45	0,08	0,47	100,00			
FACTOR DE DISTRIB. HRS X SEMESTRE / TOTAL HRS CARRERA					1.088,36	6.579,77				
COSTO TOTAL PROMEDIO CARRERA / ALUMNO:										
SEMESTRE I					15.649,42		COSTO TOTAL P/ SEMESTRE			44.685.785,05
SEMESTRE II					17.644,22		CANTIDAD DE SEMESTRES			10
SEMESTRE III					17.804,08		COSTO PROMEDIO SEMESTRE /CARRERA			4.468.578,51
SEMESTRE IV					25.944,41					
SEMESTRE V					26.873,83		COSTO TOTAL CARRERA			44.685.785,05
SEMESTRE VI					30.140,72		NUMERO DE ALUMNOS / CARRERA			2.087
SEMESTRE VII					27.536,35		COSTO POR ALUMNO / CARRERA			21.411,49
SEMESTRE VIII					27.836,30					
SEMESTRE IX					21.213,53					
SEMESTRE X					5.127,96					
COSTO TOTAL DE LA CARRERA					215.770,82					
CANTIDAD DE SEMESTRE					10					
COSTO TOTAL PROMEDIO CARRERA / ALUMNO					21.577,08					

Fuente: Elaboración propia

## 5. CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de esta investigación se ha demostrado teóricamente la importancia que tiene el conocimiento de los costos vinculados a sus objetivos finales para el funcionamiento eficaz de las instituciones y la búsqueda de la eficiencia de sus procesos para alcanzar la optimización de los recursos.

En un tipo de organización de servicios, como en este caso educativo, y partiendo de las diversas líneas de formación académica existentes en la institución, resulta de imperante la necesidad de conocer qué elementos son generadores de costos, además de determinar su comportamiento en cada una de las carreras, información necesaria para la toma de decisiones oportunas.

La estructura propuesta, busca el control de los activos usados en las actividades de Docencia, Investigación y Extensión. Además, se sugiere la elaboración de inventarios periódicos que permitan la verificación efectiva de la intervención de los activos fijos dentro de las actividades académicas.

Los procedimientos utilizados para efectos de la determinación de costos de servicio se sustentaron en los conceptos que rigen para los elementos del costo, en consecuencia la estructura presentada es completamente objetiva, pertinente y confiable.

Dentro de los costos indirectos: servicios y depreciación de mobiliario y equipo, señalado como cuadro N° 4, existe una partida denominada beneficios socioeconómicos alumnos del DAC. Esta viene a representar lo que se conoce como providencias estudiantiles, tales como comedor, transporte, becas, servicios médicos, entre otras. Este cuadro refleja, que dichas providencias aportan el peso más significativo con relación al total de los costos indirectos, puesto que constituyen el 78 %.

En los resultados se observa que el 50 % del costo total de formar un profesional en la licenciatura de Administración Comercial lo representa el costo docente, mientras que la otra mitad lo constituye los costos indirectos, siendo un 7 % por concepto de servicios y depreciación de mobiliario y equipos y 43 % de personal docente, administrativo y obrero. En el caso de la licenciatura en Contaduría Pública, el costo docente representa un 45 %, mientras que el otro 55% lo componen los costos indirectos, 8 % por concepto de servicios y depreciación de mobiliario y equipos y 47 % corresponde a personal docente, administrativo y obrero.

En el estudio se percibe que las partidas presupuestarias corresponden en su mayoría a costos estructurales. Esto se debe a su naturaleza y comportamiento, característico en las instituciones públicas. Significa que en el caso del costo de las secciones por asignatura (costo docente más costos indirectos), será el mismo en su totalidad. Sin embargo, el costo unitario por alumno aumentará en la medida que se tenga menos alumnos en la sección y viceversa. En consecuencia, el aprovechamiento de los recursos está en una mejor utilización de la capacidad instalada de la entidad para optimizar los costos.

Como se puede observar en la tabla N° 7 y 8, el costo promedio por alumno / semestre en algunos casos es mucho mayor que otros. Este comportamiento se explica por la existencia de menos alumnos en promedio en los semestres en cuestión.

El estudio aporta un punto de partida para análisis comparativos posteriores, siendo el año base 2012, que reporta en las carreras del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA un costo promedio ponderado de \$ 5.677,53 (Bs. 24.413,40 / 4,30) para Administración Comercial y en \$ 5.017,93 (Bs. 21.577,08 / 4,30) para Contaduría Pública. Este promedio ponderado, se consideró para el estudio como de mayor relevancia, puesto que los elementos que se incorporan en la metodología para la estructura de costos, permiten

que algunas variables influyan más que otras, por ejemplo como horas semanales por asignaturas, horas semestrales, número de secciones o cursos por semestre, número de alumnos promedio por semestre, cantidad de alumnos matriculados, entre otros; mientras que el promedio simple o directo, constituye solo un valor referencial.

En el estudio, no se hizo alusión a la capacidad instalada del DAC-UCLA, elemento importante que puede aportar suficientes orientaciones para emprender acciones de aprovechamiento de las aulas y espacios en función del número máximo de alumnos que pueden admitir, lo que derivaría en la optimización del costo, entre otros.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- B.O.E (2011). Boletín Oficial del Estado N° 188. España. Fuente: <http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Vicerrectorado%20de%20Asuntos%20Economicos/Area%20de%20Gestion%20Economica%20y%20Financiera/Contabilidad%20Analitica/BOE-A-2011-13514.pdf>(Consultado el 16-12-2012)
- CANOA (2012): Sistema de Contabilidad Analítica Normalizada para las Organizaciones Administrativas. Fuente: <http://www.oficinavirtual.pap.meh.es/sitios/oficinavirtual/es-ES/catalogosistemasinformacion/canoa/paginas/quees.aspx>. (Consultado el 27-05-2012).
- Carrasco, D., Morales, M. y Sánchez, D. (2011): “Experiencias de implantación de modelos de contabilidad analítica en las universidades públicas españolas. Planificación de los trabajos de personalización”. Trabajo presentado en ASEPUC. España.
- Del Rio González C. (1998): Costo I. Decimoséptima edición. Editorial ECAFSA.México.
- Eisenhardt, K. (1989): “Building theories from case study research”. *Academy of Management Review*, vol. 14, pp. 532-550.
- Figueira, M. (2006): El olvidado “objeto del costo”. Fundamento del “costeo directo”. XXIX Congreso Argentino de Profesores Universitarios de Costos. San Luis, Argentina.
- Ortega Pérez de León A. (1997): *Contabilidad de Costos*. Sexta edición. Editorial Limusa. México.
- Pérez de Lema, D., Marín, S. y Martínez, F. (2006): “La contabilidad de costos y la rentabilidad en la Pyme”. *Revista Contaduría y Administración*, vol. 218, pp. 39-59.
- Ripoll V. y Balada T. (2003): *Manual de Costes*. Primera edición. Editorial Gestión 2000.Barcelona.
- Ripoll, V. y Balada T. (2004): *Información de Costes para la toma de Decisiones Empresariales*. Primera edición. Editorial Gestión 2000. Barcelona.
- Rodríguez, S. (2012): “El Modelo CANOA / UNIVERSIDADES: Características generales. Personalización e Implantación: Problemas prácticos y resumen de la situación actual”. Jornada sobre Implantación de la contabilidad analítica en las universidades españolas (Experiencias Prácticas). Universidad de Valencia, España.





## INVESTIGACIÓN

### PERFIL AMBIENTAL DE LAS PYMES MANUFACTURERAS DE BARQUISIMETO, ESTADO LARA

**Anthoanette Legisa**  
**Venezuela**

Licenciada en Administración. Universidad  
Centroccidental Lisandro Alvarado.  
E-mail: kilijap44@hotmail.com

**Zahira Moreno**  
**Venezuela**

Profesora Titular Decanato de Administración  
y Contaduría,  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.  
Doctora en Administración y Gestión de Empresas  
Universidad de Valladolid. Adscrita al programa de  
promoción a la investigación PEI - Nivel B FONACIT,  
PEILA Nivel A UCLA  
E-mail: zahiramoreno@ucla.edu.ve

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo y nivel descriptivo mediante el diseño de campo, el cual tuvo como propósito fundamental determinar el perfil ambiental en las pymes manufactureras de Barquisimeto, estado Lara, esto derivado a que en la actualidad, se presentan altos niveles de contaminación ocasionados por la conducta deliberada de múltiples agentes, entre ellos las empresas, lo que repercute significativamente tanto en el ambiente como en el rendimiento organizativo. Para el logro de dicho objetivo investigativo, se aplicó una encuesta a 28 empresas de las cuales, ocho (08) corresponden al procesamiento de papel (tipografías, litografías), nueve (09) al procesamiento de alimentos, tres (03) al área de plásticos y ocho (08) al mercado textil. Los resultados evidencian una correlación entre el perfil reactivo de las empresas objeto de estudio con el rendimiento económico financiero (correlación 0,71) el rendimiento operativo (0,14), y el rendimiento ambiental (0,56). Dentro de las conclusiones se determinó que las pymes manufactureras de Barquisimeto, no implementan un sistema de gestión ambiental, en consecuencia no existe en ellas proactividad ambiental, pues no adoptan voluntariamente prácticas ni iniciativas que conduzcan a mejorar su relación con el ambiente, así, al considerar de poca relevancia el impacto ambiental que, en términos generales e individualmente generan, no estiman su incidencia en el rendimiento ambiental, operativo y económico.

**Palabras Clave:** Perfil ambiental, Impacto ambiental, Rendimiento ambiental, Rendimiento económico y Rendimiento operativo.

**Recibido:** 16-04-2013

**Aceptado:** 27-05-2013

## ABSTRACT

This research was developed under the paradigm quantitative and descriptive level by designing field, which main purpose was to determine the environmental profile of manufacturing SMEs in Barquisimeto, Lara State, this derivative that currently, there are high levels pollution caused by the willful misconduct of multiple actors, including companies, which significantly affects both the environment and organizational performance. To achieve this objective research, a survey was applied to 28 companies of which eight (08) correspond to paper processing (fonts, lithographs), nine (09) food processing, three (03) to the area of plastic-eight (08) to the textile market. The results show a correlation between reactive profile of the companies under study with financial economic performance (correlation 0.71) operating performance (0.14), and environmental performance (0,56). Among the findings it was determined that manufacturing SMEs in Barquisimeto, not implement an environmental management system, therefore no environmental proactivity them because not voluntarily adopt practices or initiatives leading to improve their relationship with the environment as well, the considered of little relevance environmental impact in general and individually generate, do not estimate their impact on environmental performance, operational and economic.

**Keywords:** Environmental profile, environmental impact, environmental performance, economic performance and operating performance.

## ENVIRONMENTAL PROFILE OF MANUFACTURING PYMES BARQUISIMETO, LARA STATE

**Anthoanette Legisa**  
Venezuela

Degree in Business Administration. Lisandro Alvarado  
University.  
E-mail: kilijap44@hotmail.com

**Zahira Moreno**  
Venezuela

Professor Dean of Administration and Accounts,  
Lisandro Alvarado University. Doctor in Business  
Administration and Management University of Valladolid.  
Promotion program attached to the PEI research -  
FONACIT Level B, Level A UCLA Peila  
E-mail: zahiramoreno@ucla.edu.ve

## 1. INTRODUCCIÓN

La empresa es un agente que constituye un pilar fundamental en la actividad económica de un país y por ello cumple diversas funciones, siendo hoy en día evidente que no es suficiente que cumpla con sus finalidades económicas sino que, además de ser una célula económica, es una célula social (Barco, 2010). En palabras de Wille, (2010:1) se trata de “el entendimiento de que la industria y el empresario son responsables no solamente de ser un agente generador sino gestor de una sociedad más justa”; continúa el autor “surge la necesidad de preservar el equilibrio hombre-naturaleza”. En este sentido, se reafirma que cada vez es mayor el interés y la preocupación que el ambiente y su adecuada conservación suscita en el sector empresarial, lo que hace importante reflexionar sobre los impactos ambientales que genera la empresa, que según Moreno (2013) ocurren independientemente del tamaño de la organización o del sector en el que se desarrolle, generando con ello un cambio en las prácticas empresariales. Situación que conlleva a que cada día sea mayor el número de organizaciones que se esfuerzan por mantener un comportamiento respetuoso con el ambiente.

Tal inquietud por la conservación del ambiente, se inicia en la segunda mitad del siglo XX, cuando se evidenció un deterioro progresivo y sistemático desde la puesta en vigencia de la Revolución científico-tecnológica a causa de la utilización desmedida de los recursos naturales renovables y no renovables por parte del hombre. Este fenómeno ha generado que variadas organizaciones a nivel internacional, se hayan pronunciado al respecto, celebrando una serie de tratados y convenios con participación de diversas naciones del mundo para la protección del ambiente en el marco de la sustentabilidad. Tal es el caso de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), con documentos como: la Declaración de Estocolmo sobre el Medio Ambiente Humano (1972), el Convenio de Viena para la Protección de la Capa de Ozono (1985), el Protocolo de Montreal (1987), la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente

y Desarrollo (1992), también denominada Agenda 21, el Protocolo de Kioto sobre el Cambio Climático (1997), la XVII Cumbre sobre Cambio Climático en Durban-Sudáfrica (2011), entre otros.

Ahora bien, es importante destacar que en el ámbito nacional también se han realizado innumerables esfuerzos, hasta el punto de considerar a Venezuela como un país pionero en materia de legislación ambiental, y es que desde antes de 1976 ya existían en Venezuela normas regulatorias sobre lo que entonces se llamó “explotación” de los recursos naturales y que hoy se conoce bajo la figura del “aprovechamiento” sustentable (Riestra, 2011). En efecto, en la actualidad, respecto a la protección y defensa del ambiente, existe un conglomerado de regulaciones, siendo su base fundamental la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) cuyo cuerpo señala en el artículo 127 que, el Estado venezolano es el responsable de que la población se desenvuelva en un ambiente libre de contaminación, además, todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el deber de mantener y proteger el ambiente en el marco de la sustentabilidad de los recursos naturales, tomando en consideración su disfrute, sin que el mismo perjudique la calidad de vida.

De igual forma y en concordancia con estos artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (op. cit.), se encuentra la Ley Orgánica del Ambiente (2006), entre otras leyes, ordenanzas y normativas relacionadas con el tema, la cual tiene por objeto establecer las disposiciones y los principios rectores para la gestión del ambiente, en el marco del desarrollo sustentable como derecho y deber fundamental del Estado y de la sociedad, para contribuir a la seguridad, al logro del máximo bienestar de la población y al sostenimiento del planeta en interés de la humanidad.

Ahora bien en Venezuela, a pesar de ser un país pionero en materia de legislación ambiental tal y como se refirió anteriormente, se observa un factor común

presente en los países de América Latina como lo es que “Todavía no existe un concepto articulado de sostenibilidad socioeconómica, política y ecológica. Lo ambiental está todavía lejos de constituir un tema prioritario de la agenda sociopolítica, a diferencia de lo que ocurre en los países industrializados” (Fernández, 2010: 30). Conforme expone Fernández (op. cit: 37), es imposible despertar la conciencia de los gobernantes de los Estados en vías de desarrollo en relación con la necesidad de cumplir con los preceptos del desarrollo sostenible, sin que todos los actores comprometidos en el crecimiento económico y social de un país, cumplan con su rol para lograr un desarrollo económico armónico en relación con el ambiente, siendo “La responsabilidad de la empresa (...) fundamental en este esfuerzo”.

A pesar de lo anterior, según Zapata (2007:12), se debe aclarar que este escenario cada vez mejora con el paso del tiempo, aunque no significativamente. Conforme al referido autor, desde la década de 1970, se incrementó la conciencia ecológica y desde entonces la sociedad comenzó a entender que el origen de los problemas ambientales se encontraba “en las estructuras económicas y productivas de la economía” y que “los principales síntomas que aquejan al medio ambiente tienen origen en los procesos productivos mal planificados y gestionados”, siendo el método para acceder a un progreso ambiental, el mejoramiento de tales sistemas.

Bajo este contexto, en cuanto a la respuesta ambiental por parte de las empresas se evidencia que las estrategias ambientales siguen un “continuum”, desde las más reactivas hasta las más proactivas, caracterizándose las reactivas como aquellas que no le conceden importancia al ambiente, puesto que se centran exclusivamente en el cumplimiento de la legislación e implantación de prácticas correctivas de la contaminación; mientras que las estrategias proactivas, se caracterizan por acentuar la importancia del ambiente dentro de la organización, y por ello, tienen como objetivo ir más allá del cumplimiento legal (Martínez, 2005).

En este sentido, se reconoce la proactividad ambiental, de acuerdo a Carrascosa (2012:2), como la “tendencia a iniciar cambios de forma voluntaria en lugar de esperar para reaccionar ante posibles presiones”, así como “la implementación voluntaria de prácticas e iniciativas animadas a mejorar la relación entre las empresas y el medioambiente” (p. 2). Esta proactividad con, respecto al tamaño de las empresas y su comportamiento ambiental, conforme a Villegas y otros (2005) señalan que las grandes industrias son las que generan más del ochenta por ciento (80%) de la contaminación industrial en el país. No obstante, el potencial contaminador de las pequeñas y medianas industrias, es menos detectado y menos controlado, siendo que estas empresas pueden tener problemas para introducir técnicas modernas de gestión ambiental en sus operaciones por: escasos recursos financieros y tecnológicos, competencia desleal, demanda de conocimiento especializado y el desarrollo limitado del segmento de consultoría ambiental dispuesto a atender este tipo de industrias.

En igual sentido, para Carrascosa (op. cit.):

“Las grandes empresas tienen un evidente comportamiento medioambiental mejor en comparación con las Pymes. Así lo demuestra el mayor porcentaje obtenido por las empresas grandes en su comportamiento medioambiental. Por lo que se puede afirmar que las empresas grandes muestran una mayor proactividad medioambiental que las Pymes. (p. 108)”

Es decir, estudios previos han analizado la tendencia de la proactividad ambiental, encontrando una importante diferencia en relación al tamaño de las organizaciones, concluyendo que las grandes despliegan un mejor comportamiento ambiental, en comparación con las pequeñas y medianas empresas (pymes). Esto debido, tal vez a la magnitud del impacto que ellas ocasionan, es decir, la gran industria posee un alto impacto ambiental mientras que las pymes, a pesar de no ocuparse de un efectivo sistema de gestión ambiental, su impacto sobre el ambiente es de menor magnitud.

Por otra parte, Fernández (op. cit), señala que la pequeña y mediana empresa (pyme) representa a nivel global un importante porcentaje de todas las firmas que conforman el tejido empresarial de los países, por lo que su influencia es fundamental en el impacto ambiental que produce su generación de bienes y servicios. Este sector está conformado por compañías que individualmente generan poco impacto, pero que representan, en conjunto, más del noventa por ciento (90%) del parque empresarial en la mayoría de los países. De aquí la importancia de estudiar este sector que según Rojas (2012:1) "La manufactura es responsable de aproximadamente 35% del consumo eléctrico en el mundo, de más de 20% de las emisiones de CO<sub>2</sub> (principal gas de efecto invernadero, GEI) y de 25% de la extracción de recursos naturales primarios".

Considerando el estado Lara como ámbito de estudio, se observa que según la Fundación para el Desarrollo de la Región Centroccidental (2004), en lo adelante FUDECO, para el año 2002 (últimos datos disponibles), era el quinto estado con mayor porcentaje respecto al número de establecimientos industriales, con un ocho coma tres por ciento (8,3 %), después de Miranda, Carabobo, Aragua y Distrito Capital. Por su parte, conforme a la referida Fundación, para el año 2002, era Iribarren el municipio del estado Lara, con el mayor número de establecimientos industriales, con un significativo ochenta coma cinco por ciento (80,5 %), seguido por Palavecino con apenas un cinco coma cinco por ciento (5,5 %); de tal consideración se deriva la importancia económica-industrial del municipio Iribarren del estado Lara, ámbito local éste al cual se circunscribe la presente investigación.

Bajo este contexto, con base a datos suministrados por la Compañía Anónima Para el Desarrollo de las Zonas Industriales de Barquisimeto (COMDIBAR C.A.) -tomados de Vargas, (2012) -, de un total para el año 2011, de quinientos cuarenta y dos (542) pymes ubicadas en la ciudad de Barquisimeto, estado Lara,

ciento dos (102) eran de tipo manufacturero, es decir, el dieciocho coma ochenta y dos por ciento (18,82%). De tal tendencia, se evidencia la relevancia que representa el comportamiento de las pequeñas y medianas empresas respecto al desarrollo económico y social -incluido el área ambiental- de la ciudad.

En efecto, de tales estadísticas, se desprende la necesidad de analizar el desempeño ambiental de las pequeñas y medianas empresas (pymes), ya que si bien es cierto que el impacto ambiental causado aisladamente por cada una de ellas puede que no sea considerado de gran relevancia, tampoco lo deja de ser, el hecho de que sea la forma de organización con mayor número de entidades constituidas, y la manufactura el sector económico que mayor impacto ambiental genera, siendo su estrategia proactividad o reactividad, una respuesta ambiental que vale la pena estudiar.

De acuerdo a Piñeiro y otros (2009), existe un interesante debate sobre la relación entre la proactividad ambiental y el rendimiento empresarial; ya que, mientras algunos autores, como Walley y Whitehead (1994), consideran que los esfuerzos ambientales de las empresas producen impactos negativos en sus niveles de rentabilidad, otros consideran que existe una relación positiva entre la proactividad ambiental y la rentabilidad empresarial (Sharma y Vredenburg, 1998).

Por lo tanto, el propósito fundamental de este estudio es determinar la tendencia de las pequeñas y medianas empresas de Barquisimeto, estado Lara, respecto a la proactividad ambiental y su relación con el rendimiento organizativo. En consecuencia, se desprenden las siguientes interrogantes que guiarán el desarrollo de esta investigación: ¿Qué caracteriza el sistema de gestión ambiental de estas pymes con respecto a sus objetivos, estrategias, organización, dirección, seguimiento y control?, ¿Qué tan proactivas son para responder a su entorno ambiental? y ¿Qué relación existe entre su perfil ambiental y rendimiento financiero, ambiental y operativo?

## 2. CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL

### 2.1 Estrategias y Políticas Ambientales

Ante el aumento de la presión política, económica y social al comportamiento ambiental de las empresas, éstas intentan responder con el desarrollo de estrategias y políticas que minimicen los efectos negativos de su acción. Para ello, las empresas seleccionan un conjunto de prácticas ambientales con el propósito de implantar un sistema de gestión ambiental, comenzando con la definición de una política ambiental. Para Rubio (op. cit.), constituye el "núcleo del sistema de gestión medioambiental, ya que se trata de una declaración pública y formal por parte de la alta Dirección de una empresa sobre las intenciones y principios de acción en relación con la protección del medio ambiente" (p. 8).

Por su parte, la Organización Internacional para la Normalización, a través de la norma 14001:2004 señala que la política ambiental son las "intenciones y dirección generales de una organización relacionada con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta gerencia" (p. 3), por lo que "La alta gerencia debe definir la política ambiental de la organización y asegurarse de que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental" (p. 2)

### 2.2 Objetivos Ambientales

Las políticas ambientales deben contar con estrategias y éstas a su vez deben estar dirigidas a cumplir una serie de objetivos, de allí que los objetivos ambientales sean lo que se desea alcanzar. En efecto, una vez detectados los aspectos ambientales significativos se establecen los objetivos de mejora ambiental, a través de metas medibles y cuantificables, por ello los niveles de exigencia en la definición dependen de la capacidad técnica, del talento humano y de los recursos financieros disponibles en cada caso para minimizar los riesgos e impactos ambientales. En consecuencia, los objetivos ambientales deberán ser coherentes con la política

ambiental y evaluada periódicamente en función de la normativa legal, los aspectos ambientales significativos y los posibles reclamos de partes involucradas.

Así, para la Organización de Normalización y su norma ISO 14001: 2004, los objetivos ambientales representa el "fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece" (p. 2). De allí que las organizaciones deban establecer, implementar y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos, incluyendo en ellos la asignación de responsabilidades y los medios y plazos para lograrlos.

### 2.3 Aspectos Legales

Ahora bien, en el caso venezolano, dentro del ordenamiento jurídico que regula la protección del ambiente, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (op. cit.), en el artículo 127 establece lo siguiente:

Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro. Toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado. El Estado protegerá el ambiente, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los procesos ecológicos, los parques nacionales y monumentos naturales y demás áreas de especial importancia ecológica. El genoma de los seres vivos no podrá ser patentado, y la ley que se refiera a los principios bioéticos regulará la materia. Es una obligación fundamental del Estado, con la activa participación de la sociedad, garantizar que la población se desenvuelva en un ambiente libre de contaminación, en donde el aire, el agua, los suelos, las costas, el clima, la capa de ozono, las especies vivas, sean especialmente protegidos, de conformidad con la ley.

Como se puede evidenciar, de acuerdo a lo establecido por este artículo, tanto el Estado como la comunidad en general, son responsables de mantener y

proteger el ambiente en el marco de la sustentabilidad de los recursos naturales, tomando en consideración su disfrute, sin perjuicio de la calidad de vida de los ciudadanos.

Igualmente en la legislación venezolana vigente, conforme a la Ley Orgánica del Ambiente (op. cit.), cuerpo normativo éste que tiene como propósito establecer disposiciones y principios rectores para la gestión del ambiente, en el marco del desarrollo sustentable como derecho y deber fundamental del Estado y de la sociedad, la gestión del ambiente es el proceso “constituido por un conjunto de acciones o medidas orientadas a diagnosticar, inventariar, restablecer, restaurar, mejorar, preservar, proteger, controlar, vigilar y aprovechar los ecosistemas, la diversidad biológica y demás recursos naturales y elementos del ambiente, en garantía del desarrollo sustentable” (artículo 2).

#### **2.4 Organización y Dirección**

La implantación de un sistema de gestión ambiental requiere como todo proceso, de las etapas de organización y control, de allí la necesidad expuesta por la ISO 14001:2004, respecto a que la dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental, incluyendo como parte de ellos, el talento humano y habilidades especializadas, la infraestructura de la organización, así como los recursos financieros y tecnológicos.

Además, conforme a la referida norma, las funciones, responsabilidades y autoridad se deben definir, documentar y comunicar para facilitar una gestión ambiental eficaz. En este sentido, aun y cuando no se niega que todos los integrantes de la organización están vinculados al desempeño ambiental, la norma sugiere que la alta dirección debe designar uno o varios representantes de la dirección, quienes independientemente de otras responsabilidades, debe asegurarse de que el sistema de gestión ambiental se establece, implementa y mantiene

de acuerdo con los requisitos de la norma internacional y adicionalmente debe informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema para su revisión, incluyendo las recomendaciones de mejora.

Bajo tal premisa, Ferrari y otros (2010) señalan que en la actualidad, el número de trabajos que han analizado los factores determinantes que promueven un comportamiento ambiental responsable es importante. Entre estos factores, González y González (2008-2010) señalan que el apoyo y el compromiso de la gerencia son considerados como fundamentales para explicar el comportamiento ambiental de una empresa. Incluso es considerado como central y esencial para el desarrollo de estrategias ambientales proactivas.

En efecto, aunque un sistema de gestión ambiental necesita ser adoptado por todos los niveles dentro de la empresa, su efectividad dependerá del grado de compromiso por parte del gerente y su equipo directivo; de tal conducta deriva conseguir o no el tiempo y los recursos para alcanzar la mejora continua ambiental.

#### **2.5 Programas de Seguimiento y Control**

La adopción de estrategias ambientales dentro de una empresa es un proceso de mejora continua que requiere identificar los avances obtenidos y así evaluar las acciones implementadas. Bajo este contexto, según Rodríguez (2011), la clave del éxito para la implementación de un programa de gestión es el seguimiento por parte del responsable, del cumplimiento del objetivo, la meta y las actividades definidas, por ello es importante que se realice un análisis del comportamiento del indicador, y en caso de que no se tenga un buen desempeño de éste, determinar cuáles serían las acciones por tomar. Asimismo, se debe llevar el seguimiento de acuerdo con el cumplimiento de actividades programadas, por ejemplo: si se cumplió la actividad, si se pospone para una nueva fecha, las razones del retraso, si surgen nuevas actividades y otras anotaciones que se consideren importantes para una mejor comprensión de su cumplimiento. De esta manera,

en el caso de no cumplir con el objetivo trazado, es recomendable analizar las causas.

En este sentido, conforme a la ISO 14001: 2004, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para hacer el seguimiento y medir de forma regular las características fundamentales de sus operaciones que pueden tener impacto significativo en el ambiente, incluyendo dentro de los mismos la documentación de la información para hacer el seguimiento al desempeño, a los controles operacionales aplicables y a la conformidad con los objetivos y metas ambientales de la organización.

Por tanto, parte del control recae en las auditorías internas, las cuales conforme lo prevé la ISO 14001:2004, deben realizarse a intervalos planificados a los efectos de determinar si el sistema de gestión ambiental es conforme con las disposiciones planificadas y si se ha implementado adecuadamente, manteniéndose; además debe proporcionar información a la dirección sobre los resultados obtenidos.

## **2.6 Rendimiento Organizativo**

Ya habiendo abordado los aspectos que caracterizan la gestión ambiental, conviene de seguidas hacer referencia a la relación existente entre el perfil ambiental de las empresas y el rendimiento organizativo. Así, en torno a tal cuestión, Piñero y otros (op. cit.) señalan que en la literatura existe un interesante debate sobre la interacción entre proactividad ambiental y rendimiento empresarial, siendo el trabajo más conocido y citado respecto a una relación negativa, el de Walley y Whitehead (op. cit.). Conforme señala Piñero y otros (op. cit.) estos autores argumentan que las iniciativas ambientales implican altos costos y riesgos que pueden llevar a una pérdida de competitividad y, en consecuencia, a una disminución en la rentabilidad global.

Sin embargo, Piñero y otros (op. cit.) precisan que “En los últimos años son muchos más los trabajos

que han desarrollado argumentos teóricos y que han aportado evidencia empírica sobre la existencia de una relación positiva entre la proactividad medioambiental y el rendimiento empresarial” (p. 81), agregando que algunos autores afirman la relación como positiva, por la contribución de la proactividad ambiental respecto a las dos (02) ventajas competitivas propuestas por Porter (1980) relacionadas con las estrategias genéricas de liderazgo en costos y diferenciación.

Ahora bien, para medir el rendimiento de una empresa, conviene analizar el desempeño de la misma desde tres (03) puntos elementales, vale decir, el ambiental, el económico y el operativo. En efecto, para el estudio del rendimiento organizativo se unen a los resultados económicos otros indicadores, como lo son los relacionados con el propio proceso de producción, el talento humano, los clientes, los proveedores y el impacto en la sociedad. Además, estos son completados con otro grupo de resultados, como lo son los ambientales.

### **2.6.1 Rendimiento Ambiental**

El rendimiento ambiental se relaciona con los beneficios y detrimentos sobre el medio natural, como lo son: fauna, flora, paisaje, vida humana y los medios necesarios para su existencia como suelo, agua y aire; que se producen como resultado de las actividades de la organización. Además, desde la perspectiva empresarial, el rendimiento ambiental hace referencia a cómo incide sobre la interacción de la empresa su vínculo con el ambiente. Bajo este contexto, la gestión ambiental serviría para detectar el grado de aplicación de medidas relacionadas con la protección del ambiente, mientras que la medición del rendimiento ambiental expresaría el grado de consecución de objetivos relativos al ambiente, propósito de esta investigación en cuanto a identificar el impacto que genera la empresa sobre el ambiente.

De tal circunstancias se reconoce la necesidad de determinar el rendimiento ambiental de la empresa, para ello se requiere del estudio de los impactos ambientales



que la actividad genera. Al respecto, Granada (2009) señala que para evaluar el impacto ambiental se debe identificar la fuente generadora, determinar su nivel y concentración tanto en la fuente como en el receptor, estimar sus efectos y valorar el mismo, para diseñar un sistema de mitigación.

### 2.6.2 Rendimiento Económico

En lo que atañe al rendimiento económico empresarial, se encuentran voces discordantes en lo que respecta a su vínculo con la estrategia ambiental. Están los que apuntan una relación negativa, dado que las iniciativas ambientales conllevan altos costos y riesgos que registran una posible pérdida de la competitividad y, consecuentemente, a la disminución de la rentabilidad global (Walley y Whitehead, op. cit.). Sin embargo, son muchos los que defienden una relación positiva, en tanto que un buen comportamiento ambiental puede convertirse en una oportunidad para crear ventajas competitivas (Bansal y Roth, 2000), de hecho, consideran la cuestión ambiental y el desarrollo de nuevos recursos y capacidades “verdes” como uno de los mayores estímulos para el desarrollo de ventajas competitivas.

Relacionado con tal dimensión se considera oportuno señalar que en un estudio realizado por Zapata (op. cit.), en Manizales, una ciudad centro occidental de Colombia, se determinó que:

El 30% de las empresas del sector micro, el 16, 13 % de las Pymes y el 50 % de la gran, consideran que al implementar soluciones que permitan mejorar el sistema de gestión ambiental la rentabilidad debe mejorar, el 20% de las micro, el 61,29% de las Pymes y el 50% de la gran, contestaron que la rentabilidad se mantiene, solo el 10% de las micro y el 12,9% de las Pymes opinan que la rentabilidad disminuye (p. 112).

Es decir, ya en un estudio previo realizado en una ciudad de América Latina se verificó que para las pymes, no es trascendente desde el punto de vista económico, la

implementación de un sistema de gestión ambiental para su rentabilidad. En aras de analizar tal dimensión en el presente estudio, se considera, la relación existente entre el perfil ambiental y el rendimiento económico a partir de tres (03) indicadores, que según Martínez (op. cit) son: el volumen en ventas, la cuota de mercado y la eficiencia en costos.

### 2.6.3 Rendimiento Operativo

Paralelo a la relación existente entre la estrategia ambiental y el rendimiento económico se encuentra el rendimiento operativo, ya que según Martínez (op. cit.), la medición del rendimiento organizativo puede ser mejorada si los datos económicos-financieros son completados con otros indicadores que de acuerdo con Mann y Keohe (1994) –citado por Martínez, (op. cit.) –, se agrupan bajo el nombre de rendimiento operativo e incluye: el comportamiento de los procesos productivos, la relación con los proveedores, con los clientes, con el talento humano, así como el impacto en la sociedad. Destacando la incorporación de tecnologías verdes, que según Sandra y Boscán (2010), la mayoría de las pymes venezolanas presentan un importante nivel de obsolescencia técnica, al tiempo que carecen de capacidad de generación endógena de tecnología, lo cual conspira contra la introducción de técnicas amigables con el ambiente.

## 3.METODOLOGÍA

Este estudio se ubica dentro del paradigma positivista, de enfoque cuantitativo que de acuerdo con lo señalado por Hurtado y Toro (2007:45), se entiende como “la investigación que, predominantemente, tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de estadística”. En este sentido, este paradigma se caracteriza por la recolección y análisis de datos cuantitativos sobre variables, estudiando la generalización y objetivación de los resultados.

Por su parte, de acuerdo a los objetivos planteados en el presente estudio, el mismo se encuentra dentro de una investigación de campo de carácter descriptivo, ya que según lo planteado por Hernández y otros (2008), estos buscan “especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades y objetos para luego someterlos a análisis, estableciendo comportamientos concretos, así como actitudes del universo de investigación” (p. 241), es decir, en los estudios descriptivos los datos se obtienen de la realidad sin introducir modificaciones.

En el mismo orden de ideas, se destaca que esta investigación se desarrollo bajo el diseño de campo, es decir, se basa en el estudio que permite la participación real del investigador o los investigadores, desde el mismo lugar donde ocurren los hecho. Por lo tanto, se procede a describir la situación encontrada, especificando el perfil ambiental de las empresas a través de su gestión ambiental y en consecuencia describir cómo es su incidencia en el rendimiento ambiental, rendimiento económico-financiero y el rendimiento operativo, a través del Coeficiente de Correlación de Pearson.

La muestra a considerar para este estudio corresponde a veintiocho (28) pymes, dedicadas a: ocho (08) al procesamiento de papel (tipografías, litografías), nueve (09) al procesamiento de alimentos, tres (03) al área de plásticos y ocho (08) al mercado textil.

#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El cuestionario fue la base para la obtención de la información a través de entrevistas personales dirigidas a los directivos de mayor responsabilidad (gerentes/dueños) de las empresas seleccionadas. Para ello se ha construido un cuestionario estructurado en dos bloques. El primer bloque de preguntas pretende medir la orientación de la estrategia ambiental de la empresa. La orientación de la misma hace que los ítems se agrupen según el proceso clásico de dirección de empresas: (a) Estrategia, Políticas y Objetivos, incluyendo en este apartado los Aspectos Legales; (b) Organización

y Dirección; (c) Seguimiento y Control. Replicando la escala (tipo Likert de 6 puntos) utilizada por Aragón (1996) para estimar el perfil de la estrategia ambiental (6) Líderes, (5) Seguidores, (4) Intermedios con posibilidad de avanzar, (3) Intermedios estancados, (2) Retrasados y (1) Fuera de juego. Las preguntas restantes se refieren a la existencia o no de un sistema de gestión ambiental en la empresa (certificado o no), su alcance y los años transcurridos desde su implantación.

La segunda parte del cuestionario presenta una serie de cuestiones relacionadas con el rendimiento ambiental, rendimiento económico-financiero y el rendimiento operativo. Se pretende valorar el conocimiento que las empresas tienen de los impactos ambientales y de su importancia para el sector en cual desempeña su actividad económica. Todas estas preguntas son medidas con la escala de tipo Likert de 6 puntos. Al igual que las preguntas que se formulan para medir el rendimiento económico-financiero a través del volumen de ventas, cuota de mercado, eficiencia en costo y Rentabilidad. Por su parte, el rendimiento operativo con preguntas referente a procesos, proveedores, clientes, personas y sociedad.

Para esta investigación el rendimiento ambiental es una medida del impacto ambiental de la empresa. La forma más adecuada para su medición sería por medio de indicadores técnicos (aquellos relacionados con consumo y generación de energía, consumo de agua, vertidos y residuos, utilización de suelos, emisiones, entre otros) No obstante, la realidad empresarial dificulta tener este tipo de información, así como de los datos contables y estados financieros. Por lo tanto, se decide realizar preguntas con escala de medición cualitativa (tipo Likert) a los directivos de las empresas de la muestra, a quienes se les pide su opinión sobre cuáles son los impactos más relevantes, una valoración del comportamiento de su empresa y que señalen su grado de acuerdo o desacuerdo respecto a la siguiente afirmación: “Como consecuencia de la realización de actividades de carácter ambiental en su sistema de dirección empresarial, existe

una relación positiva sobre sus resultados financieros, sus resultados ambientales y sus resultados operativos” En la Tabla n° 1, n°2 y n°3 se muestra el esquema de las variables e indicadores para tal fin.

**Tabla n° 01**  
**Rendimiento Ambiental - Impactos**

Emisiones atmosféricas
Vertidos
Residuos
Ruidos
Contaminación de suelos
Afecciones a los ecosistemas y Paisajes
Consumo de agua
Consumo de energía
Consumo de materias primas
Impactos relacionados con el uso y eliminación de productos y/o servicios

**Fuente:** Martínez (2005) y González (2008)

**Tabla n° 02**  
**Rendimiento Operativo**

<b>PROCESOS</b>	Eficiencia Tecnológica Uso de materias Primas Calidad del trabajo terminado
<b>PROVEEDORES</b>	Calidad de suministros Relación con de proveedores Satisfacción de proveedores
<b>CLIENTES</b>	Relación con clientes Satisfacción de clientes
<b>PERSONAS</b>	Satisfacción de empleados Satisfacción de la alta gerencia Comunicación entre personas
<b>SOCIEDAD</b>	Relación con las autoridades competentes Relación con los vecinos y comunidades

**Fuente:** Martínez (2005) y González (2008)

**Tabla n° 03**  
**Rendimiento Económico –financiero**

Volumen de ventas
Cuota de mercado
Eficiencia en costes (coste total unitario del producto)
Rentabilidad media en ventas (beneficio antes intereses e impuestos/ventas)
Creación de riqueza (relación valor mercado/valor contable de la empresa)

**Fuente:** Martínez (2005) y González (2008)

#### 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

##### 4.1 Estrategias y Políticas Ambientales

El 64,29% de las empresas expresaron no desarrollar planes estratégicos para alcanzar los objetivos de rendimiento ambiental, además un mismo porcentaje, manifestó carecer de políticas ambientales de manera definida. En relación a los aspectos ambientales a largo plazo, el 60,71% afirma que no se identifican ni evalúan continuamente los aspectos ambientales que pueden causar impacto en un lapso de cinco (05) años o más. Siendo necesario que estas empresas desarrollen a la mayor brevedad estrategias y planes ambientales que contribuyan a causar el menor impacto posible al ambiente. Tal resultado puede deberse en parte a lo señalado por Martínez (op. cit.), respecto a que el potencial contaminador de este tipo de industria es menos detectado y controlado que en las de gran tamaño; ello aunado a la poca presión ejercida por la administración tal como lo indica Fernández (op. cit.)

##### 4.2 Objetivos Ambientales

En cuanto a los objetivos de la incorporación de asuntos ambientales en las pymes, el 39,29% de las empresas manufactureras de Barquisimeto encuestadas, señalaron que a través del establecimiento de los

objetivos ambientales no consideran que se alcancen ventajas competitivas ni se mejoren las relaciones con la comunidad, clientes y proveedores. Asimismo, opinaron en un 35,71% que no consideran como un objetivo ambiental la optimización de la eficiencia técnica productiva, ni el mejoramiento de la posición frente a la competencia; además que el 32,14% señaló que mediante estas, no se le da respuesta a lo establecido en el ordenamiento jurídico en materia ambiental. Tal falta de asociación entre objetivos ambientales como parte integrante del plan estratégico de la empresa, puede deberse en gran medida a la obsolescencia técnica señalada por Sandrea y Boscán (op. cit.) respecto a la manufactura zuliana, así como la problemática propia de las pymes en cuanto al cumplimiento de la legislación ambiental.

#### **4.3 Aspectos Legales**

Se evidencia como el 35,71% de las pymes manufactureras manifiestan que ha sido poco trascendente la percepción y valoración con relación al marco jurídico que regula la gestión ambiental, por lo que se hace necesario que la alta gerencia, tome en cuenta la reglamentación vigente, que establece la necesidad de la conservación de los recursos naturales en el marco de la sustentabilidad, a través de estrategias que no generen impacto ambiental en la atmósfera, suelos y aguas en el planeta. La normativa que principalmente fue citada por el personal entrevistado fue la Ley Orgánica del Ambiente (2006), la Ley Penal del Ambiente (2012) y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), siendo que no citaron, tenían poco interés o ningún conocimiento respecto a que el marco de todo lo compone la propia Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), y a su vez está formado por la Ley sobre Sustancias, Materiales y Desechos Peligrosos (2001), Ley de Residuos y Desechos Sólidos (2004), entre muchos otros instrumentos de gran relevancia para el desempeño ambiental de las empresas manufactureras en Venezuela.

#### **4.4 Organización y Dirección**

Según lo expresado por los pymes manufactureras, el 64,29% de ellas no realizan inversiones de proyectos LOCTI (Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. 2005), con el propósito de mejorar las situaciones que pueden incidir en los problemas ambientales en estas. Igualmente, el 42,86% manifestó que no utilizan equipos formales dentro de la empresa para identificar problemas ambientales; sin embargo el 39,29% reconoce que el talento humano aporta sugerencias a la alta gerencia para mejorar su gestión ambiental, en concordancia con el 25% señala que el rendimiento ambiental es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa.

#### **4.5 Programas de Seguimiento y Control**

En relación al seguimiento y control de las estrategias ambientales, el 71,43% de los encuestados respondieron que en las pymes manufactureras no se formulan planes de supervisión ambiental al menos una vez al año, además que no se efectúan auditorías anuales de riesgos ambientales de los equipos de producción en un 42,86% de estas empresas; así como el 35,71% señalaron que no realizan seguimientos en la ejecución de los planes semestrales. Igualmente, se determina que en un 39,29% de estas organizaciones no analizan formalmente el impacto ambiental de las operaciones, ni procedimientos formales que revisen las implicaciones ambientales, además, en igual porcentaje, no efectúan auditorías anuales de los programas de reducción de residuos en el área de la producción. En síntesis, se destaca un 67,86% de las pymes que no cuentan en la actualidad con un sistema de gestión ambiental formalmente establecido en sus empresas, lo que evidencia la falta de interés por parte de estas pymes en el tema ambiental, por lo que se requiere de mayor supervisión e incentivo por parte de las instituciones nacionales, regionales y municipales en materia ambiental.

#### 4.6 Perfil ambiental de las empresas

A continuación se muestra en la tabla n° 4, que se señala la situación de la gestión ambiental en el sector, a través de un perfil ambiental que indica que tan proactivas o reactivas son las empresas para responder a los aspectos ambientales. En efecto, se evidencia que el 60%, está fuera de juego, el 20% con retraso en la implantación de prácticas ambientales para mitigar los impactos ambientales que genera y el 6% en situación de estancamiento en el manejo de sus impactos. Se trata entonces de un grupo de pymes que responden de manera reactiva ante los asuntos ambientales.

A su vez, se observa en menor proporción, específicamente el 4% de las pymes con posibilidades de avanzar en la puesta en práctica de alguna estrategia o sistema de gestión ambiental. No obstante, llama poderosamente la atención que el 10% representa pymes que se consideran líderes en la gestión ambiental, constituidas por empresas dedicadas al procesamiento de plásticos, lo que hace entender que, tal sector, por el nivel de contaminación que podría generar el procesamiento de su materia prima, tiene mayor atención respecto a lo contaminante que puede ser su proceso productivo, por lo que contempla acciones dirigidas a la reutilización de residuos y minimización de desechos. Por otra parte, estas empresas, específicamente una de ellas, es cliente de PDVSA (Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima) por lo tanto compra insumos directamente del sector primario, razón por la cual se le exige altos estándares de desempeño en materia ambiental. De esta manera, queda en evidencia que la proactividad ambiental en las pymes el factor tamaño no es una barrera infranqueable, tal y como lo señala Carrascosa (op. cit.).

**Tabla n° 4.**  
**Perfil ambiental de las pymes manufactureras de Barquisimeto – Edo Lara**

PERFIL AMBIENTAL	TENDENCIA
FUERA DE JUEGO	0,60
RETRASADO	0,20
INTERMEDIOS ESTANCADOS	0,06
INTERMEDIOS, CON POSIBILIDADES DE AVANZAR	0,03
SEGUIDORES	0,01
LIDERES	0,10

**Fuente:** Elaboración propia

Por otra parte el 53,57% de las pymes manufactureras destacaron que el comportamiento ambiental de la empresa es poco contaminante, 35,71% opinaron ser muy pocos contaminantes, además que el 10,71% de las mismas señalaron ser medianamente contaminantes. Evidenciándose como estas pequeñas y medianas industrias, se encuentran en desconocimiento sobre los procedimientos que deben realizarse a nivel individual para el desarrollo de una verdadera gestión ambiental, dado que al no contar las mismas con programas de planificación y control en esta materia, y subestimar el impacto ambiental que generan, pueden producir deliberadamente contaminación en distintos niveles y ámbitos.

En cuanto a los impactos ambientales generados el 78,57% de estas empresas expresaron que el recurso más afectado es la energía; seguido del agua en un 71,43%; la materia prima con un 67,86% y los residuos en un 53,57%. Ello reafirma la necesidad de que estas organizaciones pequeñas y medianas a nivel industrial, desarrollen planes de conservación de estos recursos en el marco de la sustentabilidad, pudiendo hacerlo a través de un sistema de gestión ambiental con sus respectivos programas de seguimiento. Ello debido a que en la actualidad su gestión es muy empírica, hecho que se evidencia en el 60,71% de empresas que

indicaron no poseer ningún tipo de indicadores para el seguimiento de su gestión ambiental; el 32,14% lo hacen de forma intuitiva y solamente el 7,14% tiene indicadores ambientales desarrollados en la propia empresa. Lo que demuestra una gestión improvisada, desestimando la reglamentación tanto nacional como internacional que rige e instrumenta la materia, como es el caso de las normas ISO 14001 y otras normativas legales que conllevan al establecimiento de un sistema de gestión ambiental con sus respectivas auditorías de seguimiento y control.

En relación al efecto generado en el volumen de ventas por el desarrollo de actividades de carácter ambiental, el 28,57% respondió que ello no tiene ninguna relación; el 21,43% esta medianamente de acuerdo y 17,86% nada de acuerdo. Solamente el 10,71% opinaron estar considerablemente de acuerdo. En este sentido, se destaca que estas pequeñas y medianas industrias no se sienten la necesidad de hacer mejoras (en cuanto al tema ambiental) en su proceso productivo, ya que no es determinante para aumentar el volumen de sus ventas. Por lo tanto, las consecuencias en la cuota de mercado por las actividades ambientales el 35,71% señala que ser ambiental no le repercute en su clientela; el 25% y 21,43% comparte tal opinión, agregando que ellos solamente cumplen con lo que les exige la ley. Un restante 17,86% considera que cada vez más hay conciencia ambiental y sus clientes están al tanto de ello. El denominador común en estas opiniones es que el incremento de sus clientes, ventas e ingresos; no ha sido resultado de las estrategias aplicadas de carácter ambiental.

En relación a las actividades de carácter ambiental para alcanzar mayor rendimiento operativo, el 53 % manifestaron estar de acuerdo, considerando para ello eficiencia tecnológica, mejor calidad de materia prima por parte de los proveedores y aumento de la calidad del trabajo terminado. En cuanto a la satisfacción de las expectativas en materia ambiental se tiene el 32% para clientes y 42,86 % para la sociedad. De esta manera queda en evidencia la poca incidencia que perciben

sobre las estrategias ambientales y su relación con el rendimiento operativo.

Finalmente, es importante hacer mención que ninguna de las pymes manufactureras de la ciudad de Barquisimeto encuestadas, de acuerdo a la información suministrada en el instrumento de recolección empleado, han sido objeto de multas o sanciones por incumplimiento en las declaraciones, convenciones, tratados o normas que se encuentran establecidas en materia ambiental, lo que hace presumir que los organismos competentes en esta materia, han sido poco eficientes en la fiscalización y control de estas pequeñas y medianas industrias, situación esta que coincide con la opinión dada por Fernández (op. cit.) en cuanto a que lo ambiental está todavía lejos de constituir un tema prioritario en la agenda política en los países de América Latina.

#### **4.7 Correlación entre el perfil ambiental y el rendimiento financiero, operativo y ambiental de las pymes**

De los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento y el análisis de correlación efectuado a través del programa informático Excel, se desprende en la tabla nº 5, a través del cual se muestra la correlación entre el perfil ambiental y el rendimiento financiero, operativo y ambiental, indicando que existe una relación media alta entre el perfil reactivo de las pymes del sector manufacturero y el rendimiento financiero (0,71); en cuanto al aspecto operativo, se observa una correlación baja (0,14) y en los asuntos ambientales la correlación es media (0,56). Así que se evidencia una incidencia en los resultados a consecuencia de un desempeño ambiental reactivo, solo el 10% de las empresas objeto de estudio, indicaron un desempeño ambiental proactivo; corroborando de esta manera que la mayoría de las pymes tienen un desempeño bastante pobre y en consecuencia sus resultados son bajos. La situación se demuestra con el hecho de que el 80% de las pymes se encuentran bastante retrasados ante la demanda de actuaciones responsables con el

**Tabla n° 5.**

Correlación entre el perfil ambiental y el rendimiento financiero, operativo y ambiental

<b>PERFIL AMBIENTAL</b>	<b>RENDIMIENTO FINANCIERO</b>	<b>RENDIMIENTO OPERATIVO</b>	<b>RENDIMIENTO AMBIENTAL</b>	<b>TENDENCIA</b>
0,60	0,310	0,188	0,29	FUERA DE JUEGO
0,20	0,190	0,202	0,45	RETRASADOS
0,06	0,226	0,310	0,20	INTERMEDIOS ESTANCADOS
0,03	0,155	0,196	0,07	INTERM. CON POSIB DE AVANZAR
0,01	0,095	0,080	0,00	SEGUIDORES
0,10	0,024	0,024	0,00	LIDERES
<b>Coef. de Correlación:</b>	<b>0,71</b>	<b>0,14</b>	<b>0,56</b>	

Fuente: Elaboración propia

ambiente. Solo un 20 % de pymes están dispuestas a considerar como punto de referencia para su mejora las experiencias exitosas de otras empresas y avanzar en la puesta en práctica de sistemas de gestión ambiental. Con estos resultandos se demuestra que una eficiente gestión de los temas ambientales repercute no solo en su desempeño ambiental sino también en el desempeño financiero y operativo. Vale la pena señalar que esta situación general que se describe no se corresponde con las empresas del área de plástico donde se diagnosticó un mejor desempeño ambiental.

## 5. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos muestran que el ambiente no representa para las pymes barquisimetanas ni una política, ni una estrategia de mercado, lo cual puede interpretarse como falta de comprensión por parte de los empresarios respecto a las implicaciones que conlleva el la producción bajo estándares ambientales. Se evidencia que el 60% de las pymes están fuera de juego, el 20% con retraso en la implantación de prácticas ambientales para mitigar los impactos ambientales que genera y el 6% en situación de estancamiento en el manejo de sus impactos. Se trata entonces de un grupo de pymes

que responden de manera reactiva ante los asuntos ambientales.

2. En consecuencia a este desempeño (reactivo) las estrategias, políticas y objetivos ambientales no representan una prioridad, por ello no están definidas de manera formal, ni se incluyen en el plan estratégico. Bajo esta premisa, a pesar de reconocer que el desempeño ambiental es responsabilidad de todos, no ponen en práctica técnicas adecuadas para organizar, dirigir, seguir y controlar los problemas y oportunidades ambientales. En síntesis, no implementan un sistema de gestión ambiental. Su respuesta ante el contexto ambiental es reactiva, no existe proactividad respecto a las acciones ambientales. Solo queda en evidencia la correlación que existe entre el perfil reactivo de las pymes del sector manufacturero y su incidencia en el rendimiento financiero (0,71); operativo (0,14) y ambiental (0,56) a partir de una gestión indiferente con el ambiente.

**6. BIBLIOGRAFIA**

- Aragón, Alberto (1996) La medición de la estrategia empresarial: Propuesta y validación de una escala multi-ítem para la medida de la estrategia de negocio según la tipología de Miler y Snow (1978). Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales, N° 20.
- Barco, José. 2010. Papel de la Empresa En La Sociedad. URL: <http://www.responsabilidadsocialempresarial.com/?p=29> (Consulta: enero 18, 2013)
- Bansal, Patrima y Roth, Kendall (2000). Why Companies go green: A model of ecological responsiveness. *Academy of Management Journal*, N° 43, pp. 717-736.
- Carrascosa, Conrado (2012). Estudio De La Proactividad Medioambiental En Las Empresas Industriales De La Comunidad Valenciana: Identificación De Patrones De Comportamiento. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Valencia. España. 138 p.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 2009. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908. (Extraordinario), febrero 19, 2009.
- Fernández, María (2010). Propuesta Metodológica Dirigida A La Administración Pública Para Mejorar La Ecoeficiencia De La Industria. Aplicación Al Caso De Las Pyme De Venezuela. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Valencia. España. 507 p.
- Ferrari, G., Mondéjar, J. y Vargas, M. 2010. Environmental Sustainable Management Of Small Rural Tourist Enterprises *International Journal Of Environmental Research* 4, 3, pp. 407-414.
- Fundación para el Desarrollo de la Región Centrooccidental. 2004. Dossier, Estado Lara. URL: <http://www.laraenred.com/proyectolaracamb/ESTADO%20LARA.pdf> (Consulta: diciembre 08, 2012).
- González, Javier y González, Oscar (2008). A Study of Determinant Factors of Stakeholder Environmental Pressure Perceived by Industrial Companies. *Business Strategy and the Environment* 19. pp. 164-181.
- González, Javier y González, Oscar (2010). A Study Of Determinant Factors Of Stake Environmental Pressure Perceived By Industrial Companies. *Business Strategy and the Environment* 19. pp. 164-181.
- Granada, Luis (2009). Gestión Ambiental Empresarial. *Libre Empresa*. Vol 6, N° 1, pp 63 -79.
- Hernández Roberto, Fernández Carlos. y Baptista Pilar. (2008). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, Ivan. y Toro, Josefina (2007). Paradigmas y Métodos de Investigación En Tiempos De Cambio. Valencia, Venezuela; Paidós
- Ley Orgánica del Ambiente. 2006. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.833 (Extraordinario), diciembre 22, 2006.
- Martínez, Juan (2005). Estrategia Medioambiental De La Empresa Y Rendimiento: El Rol Intermedio Del Aprendizaje Organizativo. Una Aplicación A Las Industrias Minerales. Tesis doctoral. Universidad de Valencia. España. 469 p.
- Moreno, Zahira (2013) Proactividad ambiental y su incidencia sobre el rendimiento ambiental y operativo de las empresas. Un estudio exploratorio en el sector no minero metálico del Estado Lara. *Revista Gaceta Técnica*. DIC -UCLA
- Organización de las Naciones Unidas. 1972. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano,



- Estocolmo. [URL: <http://www.ambiente.gov.ar/infoteca/descargas/estocolmo01.pdf>] (Consulta: noviembre 25, 2012).
- Organización de las Naciones Unidas. 1985. Convenio de Viena para la Protección de la Capa de Ozono. URL: [http://ozone.unep.org/new\\_site/sp/Treaties/treaties\\_decisions-hb.php?sec\\_id=155](http://ozone.unep.org/new_site/sp/Treaties/treaties_decisions-hb.php?sec_id=155) (Consulta: noviembre 20, 2012).
- Organización de las Naciones Unidas. 1987. Protocolo de Montreal Relativo a las Sustancias Agotadoras de la Capa De Ozono. URL: <http://www.ecocaracas.com/resources/infoutil/docs/ProtocoloDeMontrealSustanciasAgota.pdf> (Consulta: febrero 22, 2013).
- Organización de las Naciones Unidas. 1992. Declaración de Río Sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. URL: [http://www.bioculturaldiversity.net/Downloads/Papers/Rio\\_declaration\\_Spanish.pdf](http://www.bioculturaldiversity.net/Downloads/Papers/Rio_declaration_Spanish.pdf) (Consulta: enero 22, 2013).
- Organización de las Naciones Unidas. 1997. Protocolo de Kioto. [http://europa.eu/legislation\\_summaries/environment/tackling\\_climate\\_change/](http://europa.eu/legislation_summaries/environment/tackling_climate_change/) (Consulta: noviembre 15, 2012).
- Organización de las Naciones Unidas. 2011. VII Cumbre Sobre Cambio Climático en Durban. URL: <http://www.natura-medioambiental.com/2011/12/la-xvii-cumbre-sobre-cambio-climatico.html> (Consulta: febrero 19, 2013).
- Organización de las Naciones Unidas (2000). Conferencias de la ONU sobre el medio ambiente. URL: [http://www.cinu.org.mx/temas/des\\_sost/conf.htm](http://www.cinu.org.mx/temas/des_sost/conf.htm) (Consulta: diciembre 11, 2012).
- Organización Internacional para la Normalización. ISO 14001:2004 (traducción certificada) URL: <http://www.slideshare.net/fv1624/norma-iso-14000-traduccin-certificada-en-espaol> (Consulta: noviembre 28, 2012).
- Piñeiro Pilar, Quintás Maria y Caballero Gloria (2009) . Incidencia De La Proactividad Medioambiental En El Rendimiento De Las Empresas Constructoras Españolas. Universidad de Vigo. España. Publicado en la Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 18, núm. 2 (2009), pp. 79-106.
- Riestra, Lucas (2011) Los Derechos Ambientales en la Constitución de 1999. Revista de Estudios Latinoamericanos Mundo Nuevo. Caracas, Venezuela. Año III, Vol. 1, N° 6, 2011, pp. 243-272.
- Rodríguez, Andrea (2011). Definición de programas de gestión ambiental y controles operacionales, bajo el enfoque de ISO 14001. Éxito Empresarial, N° 158, 2011. Publicación periódica de CEGESTI. URL: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_158\\_260711\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_158_260711_es.pdf) (Consulta: enero 18, 2013).
- Rojas, José (2012). Visión de la Manufactura según la Economía Verde. Éxito Empresarial, N° 188, 2012. Publicación periódica de CEGESTI. URL: <http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/> (Consulta: enero 07, 2013).
- Sandrea, Maryana y Boscán, Mariby (2010). Gerencia ambiental en el sector zuliano de manufacturas plásticas. Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología. Universidad del Zulia. Volumen 19, N° 3, julio-septiembre 2010. pp. 555-571.
- Sharma, Sanjay y, Vredenburg, Harrie (1998) Proactive Corporate Environmental Strategy And The Development Of Competitively Valuable Organisational Capabilities. Strategic Management Journal Vol. 19, pp. 729-753.
- Vargas, Maria. y Moreno, Zahira (2012). Gestión Tecnológica: Un Estudio En Las Empresas De

Servicio, Comercial E Industrial Del Estado Lara. Simposio "Estudios En Organizaciones Públicas, Privadas Y Sociales En América Latina Y El Caribe". Universidad De Santiago De Chile (USACH).

Villegas, Alida, Galván, Luis y Reyes, Rosa (2005). Gestión Ambiental Bajo ISO 14001 en Venezuela. Revista Universidad, Ciencia y Tecnología. Vol. 10, N° 34, 2005, pp. 63-69.

Walley, Noah y Whitehead, Bradley (1994). It's Not Easy Being Green. Harvard Business Review, 72, (3): 46-52

Wille, Martha (2010). Cuándo, Por qué Nace y Qué Es la "RSE". URL: <http://obrs.blog.com/2010/08/29/cuando-por-que-nace-y-que-es-la-rse> (Consulta: enero 18, 2013)

Zapata, Amparo (2007). La Gestión Ambiental en el Sector Empresarial, una Visión bajo el Enfoque Empresa-Entorno como Estrategia de Competitividad. Tesis Magistral. Universidad Nacional de Colombia. Manizales, pp 2007. 171

## INVESTIGACIÓN

### PROSPECTIVA: ESTRATEGIA DE CAPITAL SOCIAL

**Akever Karina Santafé Rojas**  
**Colombia**

Doctorado en Ciencias Gerenciales (en curso), Magister Gerencia de Empresas Mención Mercadeo, Especialista Gestión Educativa, Administradora de Empresas Universidad de Pamplona (Colombia)  
karisan19@hotmail.com

**Laura Teresa Tuta Ramírez**  
**Colombia**

Doctorado en Ciencias Gerenciales (en curso), Magister Gerencia de Empresas Mención Mercadeo, Especialista Gestión Educativa, Administradora de Empresas Universidad de Pamplona (Colombia)  
laura@unipamplona.edu.co

#### RESUMEN

En el mundo globalizado, la prospectiva se caracteriza por ser un proceso holístico que permite la construcción en escenarios futuros, estableciendo desde la aplicación del capital social la consolidación de lemas como el crecimiento con equidad, el desarrollo económico y social, el trabajo colaborativo de redes sociales comunitarias centradas en el individuo; por lo cual, el uso teórico y práctico de la prospectiva y el capital social se reflejan en las políticas públicas de los Estados. El presente artículo tiene por objeto presentar un plan prospectivo para la ciudad de Pamplona determinando lineamientos de acción que permitan visualizar la ciudad a largo plazo y los principales actores que integrarían la red de capital social. El sustento teórico está basado en los contenidos de Medina y Ortegón (2007), Miklos (2000), Fukuyama (2001) entre otros, realizándose mediante un enfoque interpretativo, a través de una metodología cualitativa, de tipo descriptiva, mediante un análisis documental, diseño de matrices apropiadas para el contexto objeto de estudio y modelos prospectivos. Soportándose además en estudios previos como los tres foros de desarrollo económico adelantados desde el 2008 hasta el 2010, que sirvieron de base en el proceso prospectivo como antecedentes. Es de resaltar que estudiar en Pamplona Norte de Santander factores como el comercio, servicios, industria, turístico, agropecuario, solidario y educativo visionan un futuro probable frente a un futuro deseable mediante un razonamiento sobre el impacto que propicia el capital social como estrategia de desarrollo.

**Palabras claves:** Prospectiva, modelos prospectivos, capital social.

## ABSTRACT

In the globalized world, foresight is characterized by a holistic process that allows construction in future scenarios, establishing from the application of capital consolidation slogans as equitable growth, economic development and social networks collaborative work social community centered on the individual, therefore, the theoretical and practical use of foresight and social capital are reflected in public policies of states. This article aims to present a prospective plan for the city of Pamplona determining lines of action to display the city's long-term and major players that integrate capital network. The theoretical foundation is based on the contents of Medina and Ortégón (2007), Miklos (2000), Fukuyama (2001) among others, carried by an interpretive approach, through a qualitative methodology, descriptive, using documentary analysis, die design appropriate to the context under study and prospective models. Also being supported in previous studies as the three economic development forums developed from 2008 to 2010, which formed the basis for the prospective as background process. It is noteworthy that studying in Pamplona Norte de Santander factors such as trade, services, industry, tourism, agriculture, supportive and educational likely envision a future in front of a desirable future by reasoning about the impact that social capital fosters development strategy.

**Keywords:** Prospective, prospective models, capital.

## PROSPECTIVE: STRATEGY CAPITAL

**Akever Karina Santafe Rojas**  
Colombia

PhD in Management Science (in progress), Master  
Business Management Marketing Mention Specialist  
Educational Management, Business Administrator  
University of Pamplona (Colombia)  
karisan19@hotmail.com

**Laura Ramirez Teresa Tuta**  
Colombia

PhD in Management Science (in progress), Master  
Business Management Marketing Mention Specialist  
Educational Management, Business Administrator  
University of Pamplona (Colombia)  
laura@unipamplona.edu.co

## 1. INTRODUCCIÓN

El futuro de las regiones se direcciona, por el conocimiento distintivo del pasado y las acciones del presente utilizadas para alcanzar los objetivos propuestos. La prospectiva como tema de investigación del tratamiento de las situaciones futuras, se convierte en una herramienta valiosa que permite al gerente realizar un estudio futurista para la obtención de resultados conllevando a la disminución de incertidumbre fundamentada en la planificación estratégica. Así mismo, el propósito del presente artículo es reflexionar sobre la incidencia de un plan prospectivo en la ciudad de Pamplona Norte de Santander como estrategia de capital social fundamentado en la confianza, normas y conformación de redes sociales, que contribuyen al mejoramiento de la sociedad al proporcionar acciones coordinadas con el desarrollo económico sustentable y sostenible del contexto de estudio.

De esta manera, la esencia de las políticas Gubernamentales se enfatiza en enfrentar problemas de pobreza, salud, educación y vivienda en sectores importantes de la población; pretendiendo encontrar soluciones eficaces que permitan al país enfocarse en un desarrollo integral que conlleve a una sana convivencia. El interés por realizar un estudio prospectivo a la ciudad de Pamplona tiene su fundamento en los Foros de Desarrollo económico que se han realizado en la Ciudad a partir del año 2008, en los cuales se presentaron alternativas de solución delimitando algunas líneas de acción o puntos de referente sobre los cuales se identificaron los principales actores para la conformación de la red de capital social dirigida hacia la mirada de la generación de desarrollo económico.

## 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1 Consideraciones Generales sobre la Prospectiva.

En la actualidad la gerencia enfrenta transformaciones que inducen a otorgar vital importancia sobre la capacidad

de la organización para potenciar técnicas que anticipen no solo un futuro sino múltiples escenarios, partiendo de las diferentes contingencias e intereses de los distintos grupos, culturas y personas implicadas. Es por ello que se destaca lo planteado por Medina y Ortigón (2007, p.127) cuando afirma que la prospectiva significa “mirar delante de sí”, mirar a lo lejos, a todos los lados, a lo largo, tener una vista amplia y extendida. No obstante, el referido autor argumenta que la prospectiva representa una serie de investigaciones tendientes a la evolución futura de la sociedad que permite desarrollar lineamientos de prevención a problemáticas puntuales reduciendo la incertidumbre en la toma de decisiones estratégicas.

Así mismo, Georghiou, Cassingena, Keenen, Miles y Popper (2008, p.182) proponen que la prospectiva se fundamenta en el modelo analítico donde existe una importante producción de conocimiento y el modelo social concentrado en quien participa y cuál es el resultado. En este sentido, se define la proyección de escenarios que exigen la definición de acciones por parte de los individuos, comunidades, organizaciones y agentes que estimulen el proceso articulador entre los diferentes actores academia, empresa y estado, constituyéndose en el punto de partida para el diseño y elaboración de estrategias orientadas a alcanzar los propósitos de cualquier institución en la sociedad contemporánea.

A tal efecto, Miklos y Tello (2000) establecen que la prospectiva dimensionada como un elemento clave del estilo de planeación, caracteriza los futuros factibles para después seleccionar el más adecuado, determinando el futuro deseado de forma creativa, dinámica sin considerar el pasado y el presente como restricciones, los cuales se incluyen en una segunda fase de confrontación para con base en ello analizar las posibilidades escogiendo la de mayor satisfacción. Por consiguiente, la razón de ser de la prospectiva es la adaptación para el futuro desde los objetivos deseables y posibles, guiando las acciones del presente, la posibilidad del mañana a través del impulso del proceso de planeación y la toma de decisiones.

Partiendo de los anteriores planteamientos, la prospectiva puede interpretarse como la disciplina que anticipa y analiza el cambio social en el tiempo. Hacer prospectiva implica explorar la incertidumbre generada por las diversas opciones presentes en el entorno, planteando alternativas alcanzables por la sociedad, propiciando la respuesta oportuna y efectiva ante contextos cambiantes, promoviendo la proactividad ante la presentación de problemáticas. En este sentido, la prospectiva necesita de los actores sociales, los cambios que estos realizan y las situaciones económicas de las que son objeto.

## **2.2 Generalidades del Capital Social**

Bourdieu es considerado comúnmente el primer autor que realizó un estudio sistematizado sobre el capital social. A partir de un tratamiento del concepto de carácter particularmente instrumental, su análisis se centra en los beneficios que obtienen los individuos a partir de su participación en determinados grupos y en la construcción de relaciones sociales con el mero objetivo de crear este tipo de capital. De este modo, lo define Lesser (2000, p.45) como “el agregado de los recursos reales o potenciales que se vinculan con la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento o reconocimiento mutuo”

Así mismo, James Coleman quien es considerado como un autor clásico de este tema conceptualiza que el capital social constituye un recurso cuya particularidad radica en ser algo inherente a la estructura de las relaciones sociales. Este recurso facilita el logro de objetivos personales que no podrían alcanzarse en su ausencia o conllevarían un costo mucho más alto. Para el autor, el capital social consiste en “una diversidad de entidades con dos elementos en común: todos consisten en algún aspecto de la estructura social y facilitan ciertas acciones de los actores dentro de la estructura” Coleman (1990), citado por Sánchez (2007; p.30).

Publicado unos años más tarde el trabajo de Coleman, entonces, Häuberer (2010, p.35) propone que el capital social aparece como un instrumento de análisis macro, como un atributo de las comunidades, y no simplemente como un recurso de carácter individual, por lo cual influye en el desarrollo posterior de este tema a nivel mundial. Desde esta nueva perspectiva teórica el capital social es definido por el mencionado autor como “aspectos de la organización social tales como confianza, normas y redes, que pueden mejorar la eficiencia de una sociedad al facilitar la acción coordinada”. El eje central en la obra gira en torno a comprender los problemas que presenta la acción colectiva.

Posteriormente, Fukuyama (2001) define el capital social como un conjunto de valores o normas informales compartidas entre los miembros de un grupo, que permiten la cooperación entre los mismos. Revela la capacidad de armonizar esfuerzos en grupos y organizaciones para favorecer objetivos comunes, comprensión, honestidad, tolerancia y la reciprocidad como las fuerzas axiológicas del capital social; soportado en el clima de confianza que predomina en una sociedad, la capacidad asociativa que se promueve y concreta, la conciencia cívica convertida en creencias, conductas y los valores éticos.

### **2.2.1 Capital Social y Redes Comunitarias Sociales**

El capital social consiste brevemente en un recurso que surge de las relaciones sociales, gracias a las cuales los actores aseguran los beneficios en virtud de la pertenencia a redes u otras estructuras sociales identificados por rasgos de organizaciones sociales, como redes, normas y confianza, que facilitan la acción y la cooperación en beneficio mutuo (Häuberer, 2010), asumiéndose como la capacidad que tienen los miembros de una sociedad o comunidad para relacionarse entre ellos y con las instituciones dentro de un marco normativo, ya sea de estructura legal o proveniente de la tradición y la cultura. Este concepto se identifica con la cantidad y calidad de las interacciones verticales y horizontales entre personas en la búsqueda del bien común y con el comportamiento

entre ellos y dentro de las organizaciones.

En este sentido, las redes comunitarias sociales son una forma de organización pautada por la ética, la estructura horizontal, orgánica y autónoma, en la cual se incentiva la participación, se valoriza la diversidad en pro del mejoramiento de la calidad de vida. Los objetivos se definen a partir de un diagnóstico elaborado colectivamente y se construyen los proyectos por medio de la acción voluntaria y comprometida de sus integrantes, Fukuyama (2001). Siendo relevante considerar que una forma estratégica de transformación social es la articulación de redes intersectoriales de desarrollo comunitario conformadas por representantes del sector privado, del sector público y de organizaciones de la sociedad civil.

### 3. METODOLOGÍA

Metodológicamente se apoyó en métodos cualitativos, de tipo descriptivo, mediante la ejecución de los siguientes pasos:

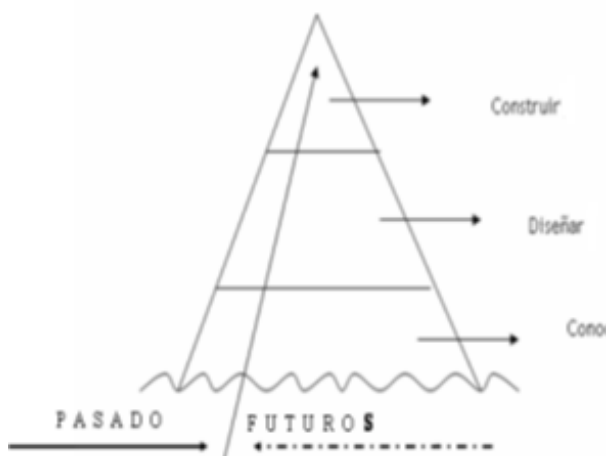
1. Análisis documental: a partir de la información recolectada en los tres foros de desarrollo económico realizados en la ciudad de Pamplona a partir del 2008, donde se consideraron aspectos como: el potencial de la región, los actores claves (Estado, Universidad y Empresa), la situación productiva y económica del contexto, determinación de necesidades prioritarias entre otros.
  2. Aplicación de modelos prospectivos como:
    - Matriz de Impactos Cruzado aplicada a una Clasificación MICMAC: es una herramienta de estructuración de ideas. Ofrece la posibilidad de describir un sistema con la ayuda de una matriz poniendo en relación todos sus elementos constitutivos. Estudiando esta relación, el método permite hacer aparecer las variables esenciales a la evolución del sistema. Es posible utilizarla sola (como ayuda a la reflexión y/o a la decisión), o de integrarla en una gestión prospectiva más completa (escenario). Compuesta por:
      - Fase 1: listado de las variables
      - Fase 2: Descripción de relaciones entre variables
      - Fase 3: Identificación de las variables claves
- La comparación de resultados (clasificación directa, indirecta y potencial) permite confirmar la importancia de ciertas variables, pero de igual manera linear ciertas variables que en razón de sus acciones indirectas, juegan un papel principal (y que la clasificación directa no ponía de manifiesto). La comparación de la jerarquización de las variables, en las diferentes clasificaciones es un proceso rico en enseñanzas.
- Método de actores o Matriz de Alianzas y Conflictos: Tácticas, Objetivos y Recomendaciones MACTOR: Para trabajar este método es importante tener claros los actores y objetivos estratégicos que intervienen en relación al sistema de estudio. Seguidamente se determina el balance de posiciones por propósito valorado, identificando la incidencia de un objetivo frente a otro.
  - Modelo de Jerarquización: es una herramienta prospectiva que permite definir el escenario más factible con respecto a los eventos planteados en el estudio, relacionando e identificando la incidencia entre ellos permitiendo establecer cuál será el de mayor probabilidad de ocurrencia

### 3. Desarrollo de las etapas de la metodología prospectiva:

Dentro de las etapas de la prospectiva, en la primera (conocer) engloba la identificación y conformación de los futuros posibles a partir de la información diversa y dispersa que proviene de múltiples fuentes., La segunda (diseñar) se orienta a la elaboración de modelos de la realidad ante la cual habrán de tomarse las decisiones, la identificación inteligente, razonada y consensuada

del “futurible” (el mejor de los futuros posibles). En la tercera etapa (construir), a partir del “futurible” se evalúa su pertinencia, se comprometen los actores sociales y se cumplen los compromisos establecidos, dando seguimiento y adecuación permanente al proceso de conformación de la red de capital social, como se observa en la figura 1.

**Figura. 1**  
**Prospectiva y escenarios para el cambio social.**



**Fuente:** Tomás Miklos (2000)

#### 4. Análisis de datos y Resultados

##### 4.1 Prospectiva Económica de Pamplona: Foros de Desarrollo Económico (2008 -2010)

En la ciudad de Pamplona se han efectuado tres foros para el desarrollo económico sostenible de la Región, realizados en los años (2008 a 2010), direccionados a organizaciones de la sociedad civil, funcionarios del estado en los ámbitos nacional, departamental y local, representantes del sector comercial, servicios, turismo, financiero, solidario, agropecuario, Universidad de

Pamplona y comunidad en general. El propósito del primer foro fue sensibilizar a los actores públicos, privados y sociales sobre el desarrollo económico de Pamplona y sus poblaciones aledañas, como una alternativa de respuesta a los diferentes problemas que se presentan en cada sector.

En síntesis, el I foro constituyó un espacio donde representantes de los sectores económicos y ciudadanos de la comunidad pamplonesa, reflexionaron sobre el papel en el desarrollo de la comunidad, originándose propuestas direccionadas a: rodear la Universidad de Pamplona como motor principal de desarrollo económico, atención al sector industrial identificando los factores de mayor impacto: agroindustrial, tejidos, confecciones, impulsar como eje transversal el turismo desde la creación como zona franca, participación en procesos de emprendimiento e innovación y la instauración de un observatorio económico entre otros.

De igual forma, se efectuó el II foro de desarrollo económico. “Por el crecimiento de la región”, con el objetivo de consolidar una visión de mediano y largo plazo para crecimiento de Pamplona y la región a partir de propuestas construidas con la prioridad de lograr competitividad para desarrollar y mejorar la estructura económica. Para lo cual se debe definir un camino concreto fundamentado en la igualdad de los derechos y desarrollo de las personas, crecimiento en la producción de bienes y servicios, mayores posibilidades de acceso a los servicios de salud, educación, distribución equitativa de la riqueza.

Ante esta posición, se planteó trabajar en aspectos como la reactivación del turismo, mejoramiento de accesos y conectividad en cuanto a visas, rutas aéreas, acceso vial, promoción nacional e internacional. Manifestándose la trilogía económica en Pamplona que involucra el actuar del Estado, Universidad y Empresa que propendan oportunidades para la mayor parte de la población con el fin de lograr un desarrollo económico sostenible para la ciudad. Por consiguiente, es necesario



establecer estímulos tributarios, hotelería nueva, proyectos de ecoturismo, apoyo a la microempresa, aprovechamiento de los recursos disponibles con el fin de aumentar el arribo de visitantes, iniciación formal de la actividad empresarial.

Así mismo, durante el III Foro de desarrollo económico “Cumbre de Alcaldes” se planteó como objetivo principal reflexionar en torno al fomento del desarrollo local y regional con base en la competitividad de Pamplona y la Provincia, resaltando los casos que han logrado avances significativos, a su vez las principales debilidades sobre las cuales se proponen acciones de política pública, desde cada sector económico con miras a incursionar de forma efectiva en la competitividad con la creación de conciencia sobre de jalonar el progreso económico y proveer de información que ayude a mejorar la gobernabilidad e integralidad de la comunidad.

#### **4.2. Situación Actual**

La actividad económica de la ciudad de Pamplona, está representada en el sector comercial, con un 70% (1469 negocios); seguido del Sector Servicios con un 25% (497), el Sector Industrial con un 5% (95) de unidades productivas, la producción manufacturera representa tan solo un 5%, las industrias existentes se caracterizan por estar en un ciclo micro empresarial, otro aspecto relevante es el comercio tradicional compuesto por empresas pequeñas las cuales poseen bajos niveles de incorporación tecnológica, baja capacidad o poder de negociación con las grandes distribuidoras. En la actualidad el 28% de la informalidad está por debajo de la media nacional.

Por consiguiente, el 40% de la actividad comercial se genera en el lugar de residencia, es decir, algunas personas utilizan el garaje para ubicar una tienda, no poseen ningún sistema contable, aspecto en el cual la Universidad de Pamplona los ha apoyado por medio de la asesoría brindada a través de los Consultorios Empresarial y Contable. El 23% de los propietarios

que administran este tipo de establecimientos tienen formación técnica, tecnológica y profesional, en relación con el 73% que solo posee formación primaria.

En este contexto, la principal dificultad se enmarca en el incremento de la población a 55.000 habitantes con proyección de 70.000 incluyendo la población flotante. El sector económico muestra un crecimiento del 18%, reflejado en el incremento del número de establecimientos. Así mismo, el sector servicios creció en los últimos 6 años en un 15%, destacando que el 40% del empleo se genera desde este aspecto, esta situación se deriva de la inyección de inversiones reales por encima de los 10.000 de pesos básicamente representados en el sector hotelero, la construcción de 4 hoteles nuevos en los últimos 3 años.

Partiendo de los anteriores resultados, la formación académica de la población, la capacidad laboral, la aplicación de los sistemas contables en los negocios, el desarrollo de los distintos sectores, conjugado con la información de los tres Foros de Desarrollo Económico quienes respectivamente, buscaron sensibilizar a todos los actores públicos y privados de la ciudad y la región sobre la importancia de rodear a la Universidad de Pamplona como motor de la economía de la ciudad, impulsar el turismo, consolidar una visión a mediano y largo plazo, el planteamiento de la trilogía económica entre el Estado, Universidad y Empresa como los actores principales del desarrollo económico, por último concretar estrategias direccionadas a la competitividad de Pamplona y la provincia por medio del mejoramiento de la infraestructura vial.

En síntesis, la prospectiva representa una habilidad para tomar decisiones relevantes que permiten determinar futuros posibles, en este sentido Bastidas (2009) plantea que este proceso permite: Identificar las necesidades de la población, las tecnologías emergentes, los programas de investigación y desarrollo, entendimiento de las contingencias, adaptarse a la complejidad, ampliar los horizontes posibles. En el caso particular de la ciudad de

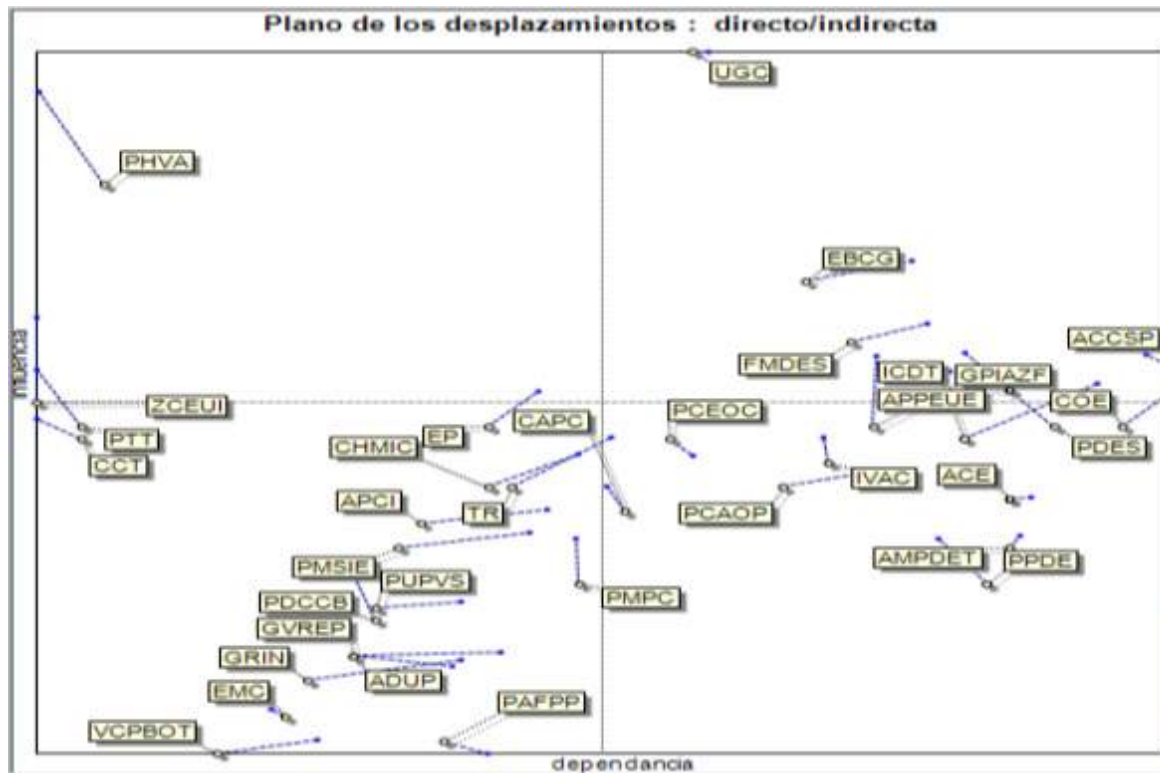
Pamplona, se han planteado incluir el análisis partiendo del Modelo Estructural, integrando el software del Micmac y el Mactor con el fin de generar variables influyentes dentro del sistema.

#### 4.3 Identificación de las variables claves: (Plano de desplazamiento Micmac)

El plano de desplazamiento identifica el movimiento generado por las variables desde el plano de influencias

y dependencias directas, hacia el plano de influencias y dependencias indirectas (Fig. 2). Este movimiento indica junto con los gráficos la situación del sistema en el Corto y mediano plazo, además se pueden identificar las variables que migraron de un cuadrante hacia otro y con ello la dependencia e influencia de unas variables frente a las otras. Después de hecho el análisis correspondiente a cada plano y gráficos del sistema se han identificado las variables más importantes dado que se encuentran en el cuadrante de las variables de conflicto o variables

**Figura. 2**  
Reporte final Micmac: plano de los desplazamientos: directo/indirecto



Fuente: Elaboración propia

de enlace. Las variables claves del sistema son las siguientes:

- Economía basada en el comercio gastronómico, la educación, turismo religioso y prestación de servicios. (EBCG)
- Falta de un modelo de desarrollo económico sostenible para la provincia. (FMDES)
- Generar procesos de industrialización, aprovechando la posición de frontera. (GPIAZF)
- Articular procesos productivos entre Estado (alcaldía, gobernación, dependencias de la nación), Universidad (docentes, estudiantes, administrativos), Empresas (sector productivo). (APPEUE)
- Potencializar el desarrollo endógeno sostenible. (PDES)
- Apoyo directo de la Cámara de Comercio al sector productivo de la ciudad y la provincia. (ACCSP)
- Impulsar como eje de desarrollo el turismo. (ICDT)
- Creación de un observatorio económico. (COE)

#### **4.4 Planteamiento de los Escenarios Futuros y Eventos por Escenarios**

En el primer escenario: Pamplona Centro de Desarrollo Empresarial e industrial en el sur del Norte de Santander, sitúa a la ciudad como centro de provincia con un amplio espacio para desarrollarse empresarial e industrialmente con el objetivo único de ser competitiva a nivel regional y nacional con la finalidad de vincularse ventajosamente a la economía global. Pamplona es una ciudad con un potencial enorme de crecimiento industrial y empresarial, la posición geográfica de la ciudad y la provincia es un factor clave para el desarrollo; es un paso obligado para los viajeros entre el oriente colombiano con el interior del país y la frontera venezolana.

Dentro de los eventos, que se destacan en este escenario se encuentran: los procesos académicos de

educación centrada en la investigación, innovación y desarrollo empresarial, aprovechamiento del potencial humano de la ciudad y región en procesos que vinculen a profesionales en actividades de industrialización para la provincia, Incubadoras de empresas desde entidades públicas y privadas, que apoyen y orienten las iniciativas empresariales de la mano de un observatorio económico, rescate de la vocación agrícola del Municipio.

Desde el segundo escenario: ciudad atractiva al turismo académico y ecológico, destaca el planteamiento de que el turismo en Colombia es regulado dentro de las funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La articulación de los municipios de la provincia en proyectos de desarrollo turístico permitirá exaltar la historia, la cultura, el agroturismo, el ecoturismo, el deporte y la aventura, permitiendo generar incentivos económicos no solo para los municipios cercanos a Pamplona sino a la provincia como tal. La Ciudad puede desarrollar campañas con énfasis especial en la promoción de la Zona oriental del departamento de Norte de Santander.

Los eventos que aparecen en el segundo escenario son: promoción, reconocimiento nacional, regional y local de la ciudad como atractivo turístico de la región, adecuada infraestructura vial, patrimonio, hoteles, centros de recreación, articulación de municipios de la Provincia en planes, programas y propuestas turísticas enfocadas en cada localidad para la región y alianzas interinstitucionales con agencias de viaje que promuevan el turismo por medio de paquetes de servicios.

A partir del tercer escenario: ciudad del conocimiento impulsadora de la innovación empresarial, consultorías y formación apoyada en herramientas tecnológicas, aprovechando la consideración de ciudad estudiantil generadora de procesos académicos con impacto económico donde se produzca capacidad de inversión en pro del crecimiento empresarial apoyado desde las herramientas tecnológicas. La innovación en la competitividad de las Pymes locales en el marco de la

sociedad del conocimiento debe impulsar la interacción entre empresas, sector de investigación, políticas públicas y privadas para el desarrollo empresarial.

Los eventos que se destacan en el tercer escenario son la alianza con entidades de educación y administración municipal, el establecimiento de convenios interinstitucionales e interadministrativos apoyados en la plataforma de la Universidad de Pamplona, políticas educativas que orienten la formación desde la educación básica con la implementación de las tecnologías en zonas urbanas y rurales de la ciudad y la provincia, integración de las Tics en los campos de trabajo, academia, comercio, industria y servicios, implementación de herramientas de software libres (programas gratuitos por ejemplo: Linux, Open Office, etc.), que no impliquen costos ni limiten la aplicabilidad de tecnologías a los campos empresariales, agroindustriales e industriales.

Un cuarto escenario: es el estancamiento comercial, disminución de la producción agraria y reducción de la oferta de servicios. Pamplona es una ciudad que actualmente depende en un alto porcentaje de la oferta de servicios generadas por la Universidad de Pamplona ello le ha permitido frenar sus procesos de producción y con ello disminuir la generación de riqueza para la ciudad; sus grandes extensiones de tierras aptas para los cultivos se están quedando improductivas dado al éxodo generado por la visión atractiva de una ciudad.

Los eventos presentes en el cuarto escenario son: proyecto doble calzada Cúcuta- Bucaramanga, falta de medidas preventivas y planes de contingencia que hagan atractiva la ciudad para los viajeros, falta de sentido de pertenencia de los sectores interesados, falta de promoción del campo y la vocación agrícola de la ciudad.

#### **4.5 Identificación de los actores de la Red de Capital Social (MACTOR)**

Para trabajar el método Mactor es necesario tener claros los actores y objetivos estratégicos que intervienen

en relación al Sistema de estudio, Pamplona como ciudad región, con el fin de concretar el compromiso de cada uno con respecto a la red de capital social. En este sentido, los actores que intervendrán en el contexto de la investigación son: Cámara de Comercio de Pamplona, Administración Municipal, Universidad de Pamplona, CONSORNOC: Corporación Nueva Sociedad de la Región Nororiental de Colombia, y Corporación Vía Pamplona.

\* Cámara de Comercio de Pamplona: como institución Privada plantea compromiso permanente como aliado estratégico del sector empresarial y la sociedad en la Provincia de Pamplona.

\* Administración Municipal: depende directamente del Alcalde, tiene por objetivo administrar estratégicamente la organización interna de la Municipalidad, de acuerdo a los planes, programas establecidos, a las atribuciones que le señale el Reglamento Municipal y la ley nacional.

\* Universidad de Pamplona: institución académica de orden público ubicada en la Ciudad, es además un importante soporte tecnológico para el estado Colombiano y el principal motor de la economía de la Ciudad de Pamplona.

\* CONSORNOC: Actor social con espíritu y esencia transformadora que promueve y contagia en las comunidades e instituciones el sentido de pertenencia por este territorio. La Corporación Nueva Sociedad de la Región Nororiental de Colombia, es una organización de la sociedad civil (OSC), sin ánimo de lucro, autónoma, empoderante, articulante, participativa y líder, que nace para promover una nueva sociedad desde su filosofía del Desarrollo Humano Integral, Solidario Sostenible (DHISS) en una región fronteriza golpeada por la violencia y con altos índices de pobreza en sus poblaciones.

\* Corporación Vía Pamplona: es una organización sin ánimo de lucro que mediante un portal web y una amplia infraestructura virtual, busca generar contenidos y un

espacio para establecer redes entre pamploneses y otras personas, organizaciones, empresas relacionadas con la ciudad que les permita unirse alrededor de iniciativas que transformen positivamente la vida de los habitantes de Pamplona. Vía Pamplona ofrece un sistema seguro, transparente y con destinación específica (encargos fiduciarios) para sumarse a los proyectos a través de donaciones en dinero.

#### **4.5.1 Objetivos Estratégicos.**

Impulsar el desarrollo local y regional de Pamplona como ciudad Industrial por los recursos físicos, humanos, medio ambientales con los que se cuenta, hablando de la Economía del Conocimiento y la importancia de la Propiedad Intelectual (PI). Dados los recursos con los que actualmente cuenta la Ciudad, es de vital importancia que se adopte un modelo de planeación estratégico que oriente un rumbo de industrialización para Pamplona, apropiándonos del potencial humano de la Ciudad y de la Región.

Consolidar a la Ciudad y la Provincia como uno de los centros atractivos de turismo Ecológico y académico de la región y del país, fomentado la identidad cultural, la conservación del ambiente integrando procesos articulados entre la Academia, entes administrativos y sector empresarial. El adoptar las mejores prácticas de conservación del recurso natural, puede orientar la creación de un centro de recreación y turismo que promueve la afluencia de propios y extraños a los parajes naturales que posee Pamplona y la provincia, con el fin último de fomentar la identidad cultural, la conservación del medio ambiente y la comercialización del servicio, todo ello enmarcado en procesos articulados que incidan en pro de la economía de la Ciudad y la provincia.

Promover el uso de nuevas herramientas tecnológicas en función de los procedimientos logísticos, de consultoría y formación de empresa que permitan la optimización de tareas, impulsando la innovación. El mundo actual ofrece un sin fin de herramientas tecnológicas en función de las

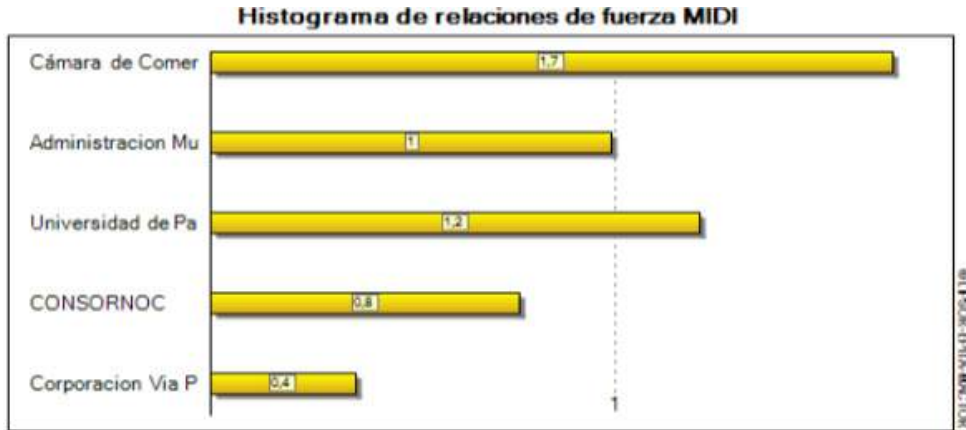
empresas, el no adoptar estos modelos puede llevar a la decadencia de las mismas y al no ser competitivas en los mercados actuales. La innovación y el Desarrollo de la mano de las tecnologías impulsan hoy por hoy el crecimiento de las organizaciones.

Generar niveles de Desarrollo que garanticen la estabilidad comercial de los pobladores de la Ciudad, minimice el éxodo generado por la falta de oportunidades de trabajo en los campos y maximice con ello la oferta de servicios educativos en la Región y en el país. El campo como muchos otros espacios no es considerado en la actualidad como medios en los cuales una persona pueda desarrollarse económicamente y consecuencia de ello ha sido el marcado éxodo rural visto no solo regional sino a nivel nacional, asumiendo las comunidades el impacto económico de tales actos. Reactivar la economía desde este renglón, generando niveles de desarrollo empresarial y agroindustrial identifica en la ciudad uno de sus principales motores de desarrollo económico, dado que gran parte de la provincia posee tierras fértiles para el trabajo y la producción agrícola, lo cual demanda por parte de los entes encargados programas de capacitación en todos los ámbitos.

#### **4.5.2 Relación de las Fuerzas y Actores de la Red de Capital Social (MACTOR)**

El siguiente histograma (Fig. 3), se evidencia la marcada la relación entre los actores, siendo relevante en el proceso la influencia de la Cámara de Comercio, el aporte de la Universidad de Pamplona y la incidencia que ha tenido por más de 50 años, la vinculación de la administración pública en actividades continuas de desarrollo y crecimiento económico a largo plazo. Señalando en la Fig. 4 la convergencia entre los actores y en la fig. 5 la Balanza de posición.

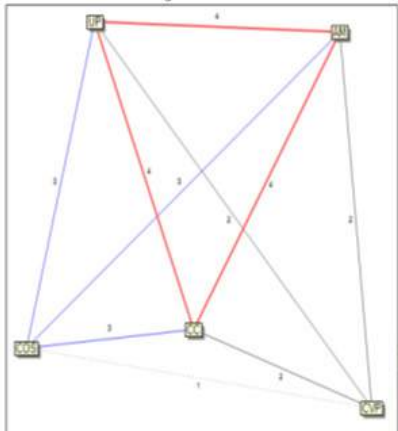
Fig.3  
Reporte final Mactor: Relación de las fuerzas e influencias



Fuente: Elaboración propia

**4.5.2. Convergencia entre los Actores**

Fig. 4  
Convergencia entre los actores



Fuente: Elaboración propia

Este gráfico señala la relación recíproca que debe existir entre Estado, Academia y sector empresarial en pro del desarrollo regional para Pamplona y su provincia.

**4.5.2.1 Balanza del Mactor.**

Representa las posiciones valoradas de los actores por objetivos

Fig. 5.  
Balanza de posición objetivo N°1 en relación con los actores. Reporte final Mactor basado en información y análisis de la investigación



Fuente: Elaboración propia

### 4.5.3 Compilación del Proceso

Utilizando el Modelo de la Jerarquización y aplicando el Análisis Prospectivo, (Tabla Nro.1) el escenario más factible a darse durante el año 2032 es el B, relacionado con “Pamplona, ciudad atractiva al turismo Académico y Ecológico”, alcanzando la mayor puntuación en la Matriz número 4 con un valor de 5,550 puntos. Los eventos favorables frente a este escenario son los siguientes en orden de puntuación según su índice de correlación: articulación de Municipios de la Provincia en planes, programas y propuestas turísticas enfocadas en cada localidad para la región, adecuada infraestructura vial, patrimonio, hotelería y de centros de recreación y alianza interinstitucionales con agencias de viaje que promuevan la ciudad con paquetes turísticos.

**Tabla Nro. 1**  
**Escenarios**

INDICADORES DE MEDIDA			
Escenarios	Valor	Eventos	Índice de Correlación
A	3,854	A	0,12
		B	0,20
		C	0,08
		D	0,05
		E	0,12
B	5,55	F	0,16
		G	0,33
		H	0,14
		I	0,07
C	4,556	J	0,18
		K	0,16
		L	0,03
		M	0,20
D	1,06	N	0,09
		O	0,06
		P	0,06

**Fuente:** Elaboración propia

El segundo escenario, en su orden sería el C, relacionado con Pamplona ciudad del conocimiento impulsadora de la innovación empresarial, de consultorías y de Formación, apoyada en herramientas tecnológicas, con un valor numérico de 4,556, cuyo evento probable que le acompaña es el de políticas educativas que orienten la formación desde la Educación Básica con la Implementación de las Tics, en zonas urbanas y rurales

de la Ciudad y la Provincia.

El tercer escenario el A, relacionado con Pamplona, Centro del Desarrollo Empresarial e Industrial en el Sur del Norte de Santander acompañado del evento con mayor puntuación relacionado con el aprovechamiento del potencial humano de la ciudad y de la región en procesos que vinculen a profesionales en proyectos de industrialización para la Provincia.

Cada una de las Matrices Utilizadas relacionó probabilidades del escenario con cada uno de los eventos planteados para todos los escenarios, así cada uno de los eventos se relacionó con cada uno de los escenarios y se identificó cuál de ellos influía más en uno que en otro. Esta determinación permitió conocer numéricamente cuál de los cuatro escenarios tenía la mayor probabilidad de ocurrencia.

### 5. Consideraciones Finales.

Consolidar a la Ciudad de Pamplona y la Provincia como uno de los centros atractivos de turismo ecológico y académico, exige un trabajo participativo en conjunto con los organismos encargados y la comunidad en general con el fin de fomentar no solo una identidad de la ciudad sino de la región. Para lo cual, se requiere relación directa entre la academia, la administración municipal, el sector empresarial como motores de desarrollo y crecimiento. Este proceso articulado permitirá no solo exaltar el turismo como uno de los renglones más importantes de la economía de la ciudad, sino promover además la historia patrimonial, la cultura y la agroindustria.

Así mismo, los actores sociales se direccionan desde el camino a seguir la ruta del turismo, siendo necesario impulsar la economía de la ciudad y la región entorno a este aspecto, sin descartar otros temas relevantes desde este contexto como son el aprovechamiento del campo y el potencial agrícola que posee la región. De igual forma, los foros de desarrollo económico realizados en la ciudad a partir del año 2008 han indicado el camino, las riquezas

manifiestas que poseen estas tierras, el potencial de la región para generar proyectos de desarrollo, la falta de credibilidad en lo propio y el poco compromiso por asumir estos riesgos.

En este sentido, las oportunidades que ofrece el entorno la identificación de las amenazas más cercanas, las respuestas que deben gestarse para evitar resultados poco favorables para la misma, pensando en la articulación de una trilogía económica para Pamplona” que involucre el actuar del Estado (Alcaldía, Gobernación, Nación y sus dependencias), la Universidad (docentes, estudiantes, administrativos) y las Empresas (sectores productivos); un consenso sobre estos ejes económicos con un accionar concreto, permitirá mejores oportunidades y la concreción de una red de capital social.

En este contexto, la geografía donde está ubicada Pamplona, es considerada como un factor fundamental del desarrollo económico. Sus elementos básicos como el clima, los accidentes geográficos, las fuentes hídricas y demás, determinan la posibilidad de despegar de forma segura hacia la prosperidad, vía la explotación turística y el aprovechamiento de los recursos naturales. El modelo prospectivo para la ciudad, se vislumbra con la articulación de los municipios de la provincia de Pamplona y se viabiliza como propuesta de estudio en la elaboración del Plan Básico de Ordenamiento Territorial, teniendo en cuenta como motores y brújulas del crecimiento sostenido el turismo, la educación y la agroindustria. Los escenarios y eventos, los software utilizados los modelos prospectivos aplicados, las matrices, las variables desarrolladas y los actores sociales de trabajo en este estudio, representan una primera aproximación a una mirada del futuro de la Ciudad de Pamplona Norte de Santander.

## 6. Referencias Bibliográficas

Bastidas, Andrés y Eugenio, Liliana (2009), Gobernabilidad democrática y fortalecimiento Organizacional. Editores e impresores ARFO. Bogotá, Colombia. p. 76- 96.

Fukuyama, Francis (2001), “Social capital, civil society, and development”, *Third World Quarterly*, vol.22.

Georghiou, Luke, Cassingena, Jennifer, Keenen, Michael, Miles, Lan y Popper, Rafael (2008), *Manual de prospectiva tecnológica: conceptos y práctica*. Editores. México. p.182.

Häuberer, Julia (2010). *Social Capital Theory*, Editorial Office. p.35

Lesser, Erick (2000). *Knowledge and Social Capital*. Global Real. p. 45

Medina, Javier y Ortegón, Edgar (2007), *Manual de prospectiva y decisión estratégica: bases teóricas e instrumentos para América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas. p 127

MIKLOS Tomas, TELLO María (2000). *Planeación Prospectiva “Una mirada para el diseño del Futuro”* EDITORIA Limusa, Grupo Noriega Editores. México, España, Venezuela, Colombia. p 70 – 99.

Sánchez, Rolando (2007). *Capital Social y Posibilidades de Desarrollo en Los Municipios*. Editor Plural. Bolivia. p. 30

Análisis estructural y Estrategia de los Actores Métodos Micmac y Mactor. En: <http://es.scribd.com/doc/29616235/godet-analisis-estructural>. Consultado junio 2012.

Cámara de Comercio de Pamplona Norte de Santander (2012). En: [www.camarapamplona.org.co](http://www.camarapamplona.org.co) Consultado junio 2012.



## INVESTIGACIÓN

# UN ESTUDIO BIBLIOMÉTRICO EN SCOPUS SOBRE FINANZAS EN EL PERIODO 2004-2011

**Deyanira Bernal Domínguez**  
**México**

Doctora en Ciencias Sociales  
Profesora e investigadora de la Facultad de Contaduría  
y Administración de la  
Universidad Autónoma de Sinaloa.  
Email: deyanirabernaldominguez@gmail.com

### Resumen

La importancia de las búsquedas de líneas de investigación en las bases de datos académicas de las universidades, es determinante para mejorar la gestión científica de los distintos investigadores organizados en cuerpos académicos de sus respectivas unidades académicas. El conocimiento de los autores que los últimos años han desarrollado estudios sobre finanzas resulta pertinente en la búsqueda bibliográfica de artículos científicos de esta temática en SCOPUS en el periodo 2004-2011, toda vez, que esto permite a quienes investigan problemas financieros conocer cuáles son las nuevas teorías financieras que se encuentran en la frontera del conocimiento y que están desarrollando en los últimos días; para de esta manera proponer temas de investigación en los cuerpos académicos, así como a los distintos programas de posgrados del cual forman parte. La estrategia de búsqueda en SCOPUS fue sobre finanzas para conocer cuántos artículos se han publicado, sus autores, número de publicaciones por autor, áreas temáticas, tipos de documentos, revistas científicas, palabras clave, afiliación institucional de los autores, países e idioma. Para diseñar las redes por autores se hicieron cruces desarrollando sentencias SQL con Visual Fox Pro 6.0 y el CmapTools 5.1. Resultaron 12 redes en total; se analizan las 5 más grandes; los autores que más publicaciones tuvieron de 2004 a 2011 pertenecen a redes, de ahí la importancia del trabajo colaborativo; en las redes analizadas se estudian y publican temas sobre finanzas internacionales, instituciones financieras, finanzas y derecho, la evolución de las finanzas, teoría de cartera, mercados financieros y selección de carteras.

**Palabras clave:** teorías financieras, artículos científicos, investigadores financieros.

**Recibido:** 04-02-2013

**Aceptado:** 11-04-2013

### **Abstract**

The importance of searches for lines of research in the academic databases of universities is crucial to improve the scientific management of the various researchers organized in academic groups of their respective academic units. Knowledge of recent years authors have conducted studies on finance is relevant in scientific articles bibliographic search of this issue in SCOPUS in the period 2004-2011, given that it allows those investigating financial problems to know what the new financial theories are at the frontier of knowledge and are developing in recent days to thereby raise issues of academic research bodies and the various graduate programs to which they belong. The search strategy was on finance SCOPUS to know how many articles have been published, its authors, number of publications by author, subject areas, types of documents, journals, keywords, authors' institutional affiliation, country and language. To design networks crosses authors were developing SQL statements with Visual Fox Pro 6.0 and 5.1 CmaapTools. Were 12 networks in total, we analyze the 5 biggest, most publications the authors had in 2004-2011 belong to networks, hence the importance of collaborative work, in the analyzed networks are studied and published international finance topics, financial institutions, finance and law, the evolution of finance, portfolio theory, financial markets and portfolio selection.

**Key words:** financial theories, scientific articles, financial investigators.

## **A STUDY IN SCOPUS BIBLIOMETRIC ON FINANCE IN THE PERIOD 2004-2011**

**DBernal Dominguez Deianira  
Mexico**

PhD in Social Sciences Professor and researcher at the  
School of Accounting and Administration Autonomous  
University of Sinaloa.

Email: [deyanirabernaldominguez@gmail.com](mailto:deyanirabernaldominguez@gmail.com)

## 1. Introducción

Este trabajo de investigación surge al observar que existe una problemática generalizada en el posgrado de ciencias administrativas con acentuación en finanzas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa; los trabajos de tesis no muestran en sus revisiones bibliográficas, información actualizada contenida en bases de datos académicas reconocidas internacionalmente. De 2005 a la fecha han obtenido el grado de finanzas 13 egresados quienes no revisaron citas bibliográficas de artículos científicos contenidos en alguna base de datos académica.

Esta ausencia de búsqueda de artículos científicos en bases de datos académicas marcan la falta de gestión documental con base en información científica arbitrada organizada, ésto no permite que los estudiantes precisen con certidumbre la selección de sus temas de investigación para protocolos y tesis. El desconocimiento del uso de las bases de datos bibliográfica como SCOPUS no les permite identificar los temas investigativos que se encuentran en la frontera del conocimiento. Contar con la información organizada, actualizada, pertinente y evaluada permitirá facilitarles el diseño de sus respectivos protocolos y tesis lo cual es afirmado por Bermúdez y Rodríguez (2007) quienes argumentan que la mejora en el desempeño del aprendizaje se logra con la organización del conocimiento.

Esta gestión del conocimiento se orienta entre otros elementos con estudios bibliométricos tradicionales que se basan en la exploración cuantitativa de la comunicación científica basada en documentos que muestran una parte de los datos usados en la investigación bibliométrica y las conexiones entre las diferentes obras; la bibliometría es la ciencia que permite el análisis cuantitativo de la producción científica a través de la literatura, estudiando la naturaleza y el curso de una disciplina científica, afirma Wallin, (2005), los metadatos se asocian con un tema específico. Tomando este conjunto de datos el investigador puede comprender el contexto en el

cual puede trabajar o desarrollar en un momento dado, según Nicholson, (2006). Los indicadores bibliométricos se han convertido en una cuestión de creación urgente para políticas de evaluación de la producción científica y están siendo implementados para las decisiones presupuestarias, o de financiamiento, Weingart, (2005).

Aún cuando la bibliometría como concepto es propuesta por Pritchard en 1969, sus raíces se encuentran en los trabajos de Lotka, (1926); Bradford (1934) y Zipf (1949). Existen otros autores que han influido en el desarrollo de la bibliometría: Garfiel (1955); Price (1965) y Small (1973). Resulta una herramienta valiosa para la obtención de una visión panorámica del tema de finanzas.

El objetivo general de este trabajo de investigación es diseñar una red de autores y coautores de artículos científicos en finanzas de 2004 a 2011 de SCOPUS. De manera particular también se realiza un análisis de los resultados de la búsqueda avanzada. La búsqueda se realizó en SCOPUS por ser una base de datos bibliográfica que contiene 15 000 títulos de revistas desde 2004, comparada con ISI Web of Sciences con 8700 revistas desde 1960, según Ortega (2007).

## 2. Metodología

El análisis de autores de artículos científicos en finanzas se realizó a partir de una búsqueda bibliográfica en SCOPUS mediante la liga de internet: <http://ola.icmyl.unam.mx/biblio/> (ver gráfica 1).

**Gráfica 1.**  
**Página electrónica de SCOPUS de la UNAM**

http://oLa.icmyl.unam.mx/biblio/

Apple Yahoo! Google Maps YouTube Wikipedia Noticias Populares

**OB**  
http://dgb.unam.mx  
Catálogos de la UNAM

**eJOURNAL**  
Revistas Electrónicas que edita la UNAM  
Catálogo de revistas del Instituto de Biotecnología  
Ligas a editoriales de Revistas Electrónicas  
Revista Ciencias Marinas

**Otros Sitios interesantes:**  
CICIMAR  
CIBNOR  
UABC

**BCCT**  
Biblioteca Conjunta de Ciencias de la Tierra-UNAM  
Centro de Investigación sobre Filación de Nitrógeno

**UNA PUERTA DE ACCESO AL CONOCIMIENTO SOBRE LAS CIENCIAS DEL MAR**

**Horario de servicio:**  
Lunes a Viernes  
9 am a 3 pm

AV. JOEL MONTES CAMARENA S/N, APARTADO POSTAL 811 C. P. 82000,  
MAZATLAN, SIN. MEXICO  
TEL. (669) 985-28-45 AL 48 , EXT. 221 FAX: (669) 982-61-33  
ARIEL: IP 132.248.118.35  
EMAIL: biblio@ola.icmyl.unam.mx

**Somos parte de la BIBLIOTECA CONJUNTA DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

**BCCT**

**SCOPUS**

La Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, a través de la Secretaría Técnica de Biblioteca Digital, pone a disposición del público en general el metabuscaor **OA-Hermes**

El objetivo de OA-Hermes es el de agrupar fuentes de información de acceso abierto y ponerlas a disposición de la comunidad universitaria.  
Actualmente se tienen agrupadas 32 fuentes, de las cuales se puede tener acceso a millones de registros. Esto representa una cantidad significativa de información para ser considerada como un complemento a los acervos de las bibliotecas universitarias.

Fuente. Acceso a SCOPUS el día 19 de Junio de 2012

Se realizó una estrategia de búsqueda avanzada considerando todos los documentos que contengan finance en el título o en las palabras clave del área de ciencias sociales y humanidades en el periodo 2004-2011, se obtuvieron 5786 documentos (ver gráficas 2 y 3).

**Gráfica 2.**  
**Estrategia de búsqueda en SCOPUS**

The screenshot shows the SCOPUS advanced search interface. The browser address bar displays the URL: `http://www.scopus.com/search/form.uri?display=advanced&sort=plf-f&src=s&st1=finan`. The search query entered in the 'Advanced search' field is: `(TITLE(finance) OR KEY(finance)) AND DOCTYPE(ar OR re) AND SUBJAREA(mult OR arts OR busi OR deci OR econ OR psyc OR soci) AND PUBYEAR > 2003 AND PUBYEAR < 2012`. Below the search field, there are buttons for 'Clear form', 'Add Author name or Affiliation', and 'Search'. An 'Operators' box lists: AND, OR, AND NOT, and PRE/. A note states: 'As you type Scopus offers code suggestions. Double click or press "enter" to add to advanced search.'

Document search | Author search | Affiliation search | **Advanced search**

Search tips | Field codes

Outline query

(TITLE(finance) OR KEY(finance)) AND DOCTYPE(ar OR re) AND SUBJAREA(mult OR arts OR busi OR deci OR econ OR psyc OR soci) AND PUBYEAR > 2003 AND PUBYEAR < 2012

Clear form | Add Author name or Affiliation | Search

**Operators**

AND  
OR  
AND NOT  
PRE/

As you type Scopus offers code suggestions.  
Double click or press "enter" to add to advanced search.

Fuente. Acceso a SCOPUS el día 19 de Junio de 2012

Posteriormente se analizaron los resultados que se muestran en la parte izquierda superior de la gráfica 3 (Analyze results), los cuales se exportaron a Excel y contienen las siguientes variables de análisis: número de documentos por año, nombre de los autores que más publicaron, áreas temáticas, tipos de documentos, título de la fuente, palabras clave, afiliación, países, tipo de fuente e idioma.

**Gráfica 3.**  
**Total de documentos de finanzas del periodo 2004-2011**

The screenshot displays the SCOPUS search results interface. At the top, the search query is: (TITLE(finance) OR KEY(finance)) AND DOCTYPE(ar OR re) AND SUBJAREA(mult OR arts OR busi OR deci OR econ OR psyc OR soci) AND PUBYEAR > 2003 AND PUBYEAR < 2012. The results show 5,786 documents. The first four results are listed in a table below.

Document title	Author(s)	Date	Source title	Cited by
1 <b>Blowing up the pipes: The use of (c)(4) to dismantle campaign finance reform</b>	Kalanick, C.G.	2011	<i>Minnesota Law Review</i> 95 (6), pp. 2254-2284	0
2 <b>Reforming the campaign finance regime in India</b>	Kondepati, R.	2011	<i>Economic and Political Weekly</i> 46 (52), pp. 70-75	0
3 <b>Nicolas Desmaretz and the decision-making in the King's council   [Nicolas desmaretz et la prise de Décision au conseil du roi]</b>	Guerre, S.	2011	<i>Revue Historique</i> 659 (3), pp. 589-610	0
4 <b>Best in class: Public finances in sweden during the financial crisis</b>	Bergman, M.	2011	<i>Panoeconomicus</i> 58 (4), pp. 431-453	0

**Fuente:** Acceso a SCOPUS el día 19 de junio de 2012

Por último, la manera como se diseñaron las redes por autores y coautores fue con base en las 5786 citas bibliográficas consultadas en SCOPUS las cuales fueron exportadas a ENDNOTE X3 para desde ahí ser administradas. En primer lugar, se consideraron aquellos autores que escribieron 3 artículos o más de manera individual o colectiva; posteriormente se realizaron vínculos con los autores que tenían de dos o más publicaciones. Se hicieron cruces de autores utilizando sentencias SQL con Visual Fox Pro 6.0, y por último, para diseñar las redes se utilizó el CmapTools 5.1.

### 3. Resultados

El análisis de los resultados de la búsqueda avanzada del término de finanzas da cuenta de que el estudio de esta línea de investigación ha aumentado de 587 documentos publicados en 2004 a 963 documentos en el año 2011. En total son 5,786 publicaciones de 2004 a 2011, (ver gráfica 4).

**Gráfica 4**  
Producción científica por año de publicación



**Fuente:** Acceso a SCOPUS el día 19 de junio de 2012

Por otro lado, se presenta la tabla 1, la cual muestra los 10 primeros autores más productivos en la línea de finanzas en el periodo de estudio. Es importante destacar que según el análisis de esta lista de autores se identificó que Demirguc-Kunt, A. es quien tiene el mayor H Index de 25, comparado con Cumming, D. quien tiene un H Index de 15; esto último significa que de los documentos considerados para el cálculo de su H Index, 15 han sido citados por lo menos 15 veces de 1996 a 2012.

**Tabla 1.**  
Principales autores considerando el número de documentos publicados en finanzas

Cumming, D.	16
Haugh, R.	13
Hens, T.	11
Schenk-Hoppe, K.R.	9
Madan, D.B.	7
Levine, R.	7
Bartram, S.M.	7
Sueyoshi, T.	7
Chen, C.R.	6
Demirguc-Kunt, A.	6

**Fuente:** Estrategia de búsqueda en SCOPUS el 19 de junio de 2012

Las principales áreas temáticas en la línea de finanzas son: Ciencias Sociales, Economía, Econometría y Finanzas, Negocios, Administración y Contabilidad, Ciencias de Decisión, Ingeniería. Los tipos de documentos fueron 4931 artículos y 769 revisiones; los títulos de la fuente más representativos: European Journal of Operational Research; Quantitative Finance; Journal of Banking and Finance; Management Science; Construction Management and Economics; Journal of Financial Economics; Economics of Education Review; Journal of the Operational Research; Society; Operations Research and Strategic Management Journal.

Las palabras clave que aparecieron  $\geq 150$  veces, fueron: financiero, Eurasia, Estados Unidos, artículo, Europa, economía, la toma de decisiones, humano, inversiones, los seres humanos, mercadeo, los modelos matemáticos, Asia, evaluación de riesgos, economía industrial, sistema financiero y las sociedades e instituciones.

Las afiliaciones fueron 160, éstas eran donde había  $\geq 10$  afiliados; las primeras diez más importantes fueron:

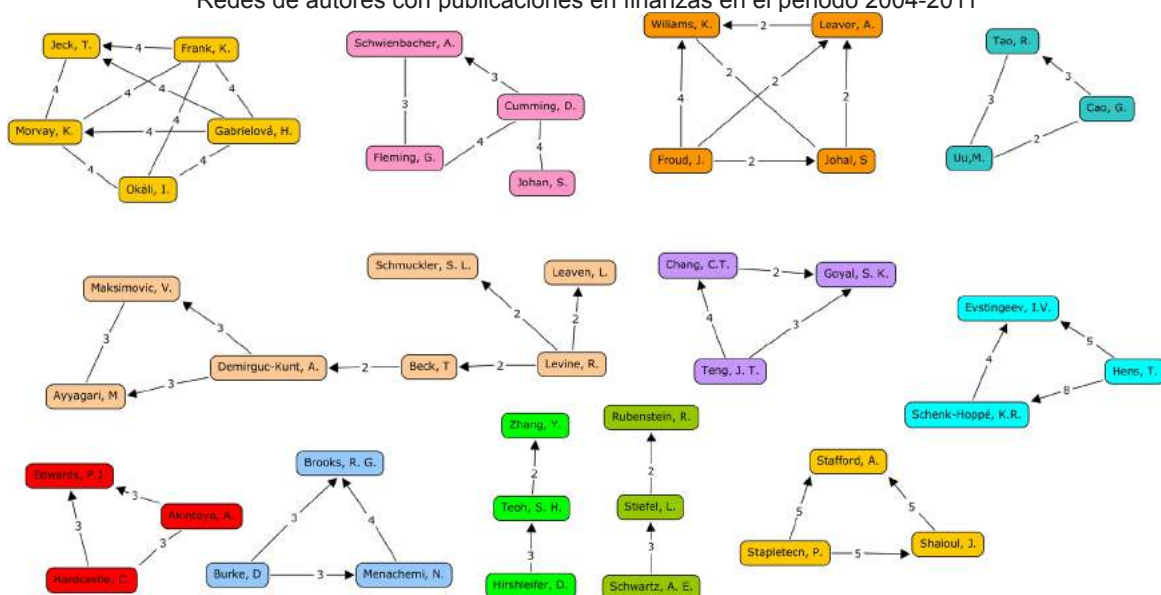
The World Bank, New York University, London School of Economics and Political, Science, Columbia University in the City of New York, University of Oxford, University of Manchester, University of Nottingham, University of Cambridge, National Bureau of Economic Research y University of Amsterdam. Se observó que no aparecen en este grupo, afiliaciones mexicanas.

Los primeros 10 países de un total de 120 donde más publicaciones de finanzas realizaron son: Estados Unidos con el 30 por ciento del total, Reino Unido 14 por ciento, Alemania, Canadá, Australia y Francia 4 por ciento respectivamente; Países Bajos, China e Italia el 3 por ciento y España el 2 por ciento. México está en la posición número 35 con el 0.35 % de participación. Los tipos de fuentes fueron: 5448 revistas, 200 publicaciones comerciales, 49 series de libros y 3 actas de conferencias. Para finalizar el análisis de resultados

según SCOPUS se observó que se publican temas de finanzas en 25 idiomas; el 92.42 % del total de las publicaciones son en inglés; le sigue el francés con 2.58 %, español 1.15%, portugués 0.70%, alemán 0.67%, ruso 0.39 %, chino 0.34%, ucranio 0.33%, checo 0.31% y croata el 0.17%.

Para cumplir con el objetivo general de esta investigación se presenta en la gráfica 5 las redes que resultaron del análisis de los 5786 documentos, las cuales fueron en total 12 redes. La red más grande está representada por 7 autores que trabajaron de manera colaborativa entre 2 y 3 artículos. Le sigue una red con 5 autores con 4 documentos en coparticipación; 2 redes con 4 autores ; 8 redes con 3 autores. Se presentan por separado las más grandes y representativas para analizar otros aspectos tales como las palabras clave, producción y las afiliaciones de los autores de cada red respectiva.

Gráfica 5.  
Redes de autores con publicaciones en finanzas en el periodo 2004-2011



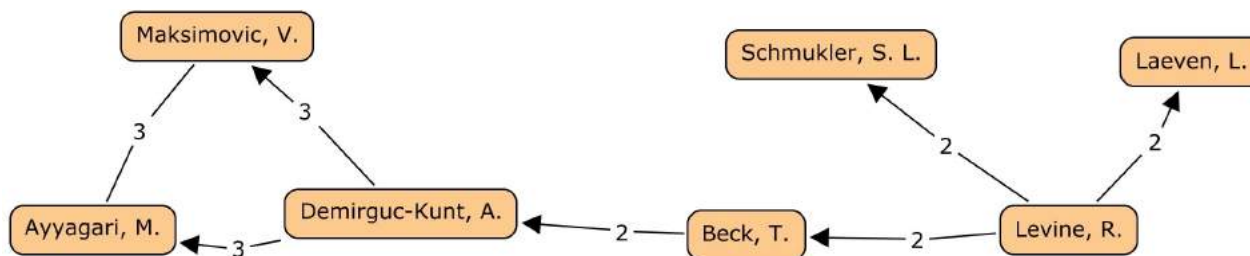
Fuente: Acceso a SCOPUS el día 19 de junio de 2012



La Red 1, está conformada por 7 autores, quienes trabajan de manera colaborativa en temas tales como las finanzas internacionales, ambiente de negocios, finanzas corporativas, desarrollo económico, equidad e instituciones financieras. Éstos se identificaron con la

herramienta de Subject Bibliography de ENDNOTE X3, analizando las palabras clave que más se repitieron en los documentos que trabajaron en colaboración. Por otra parte, se observa en la tabla 2 que los autores de la Red 1 la mayoría están afiliados al Banco Mundial. La

**Gráfica 6.**  
**Red 1**



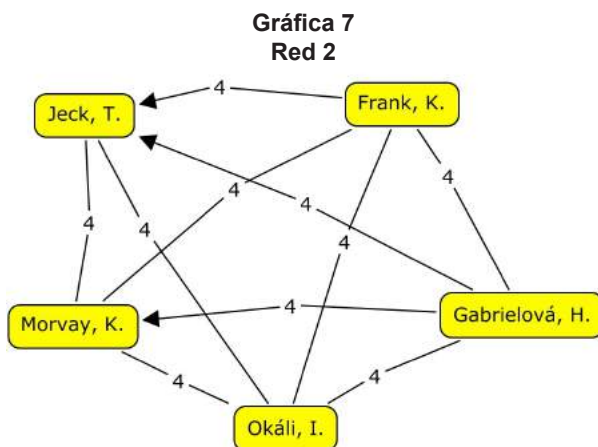
**Fuente:** Acceso a SCOPUS el día 19 de junio de 2012

**Tabla 2:**  
Numero de documentos y domicilios de los autores de la Red 1

NOMBRE DEL AUTOR	NÚM. DOCS.	AFILIACIÓN
Maksimovic, V.	4	Robert H. Smith School of Business, University of Maryland, College Park, MD, United States.
Ayyagari, M.	3	School of Business, George Washington University, Washington, DC, United States
Demirguc-Kunt, A.	7	The World Bank, 1818 H St. N.W, Washington, DC 20433, United States
Schmukler, S.L.	3	World Bank, 1818 H Street, N.W, Washington, DC 20433, United States
Laeven, L.	4	The World Bank, 1818 H Street N.W, Washington, DC 20433, United States
Beck, T.	4	World Bank, United States
Levine, R.	8	Department of Economics, Brown University, the NBER, 64 Waterman Street, Providence, RI 02912, United States

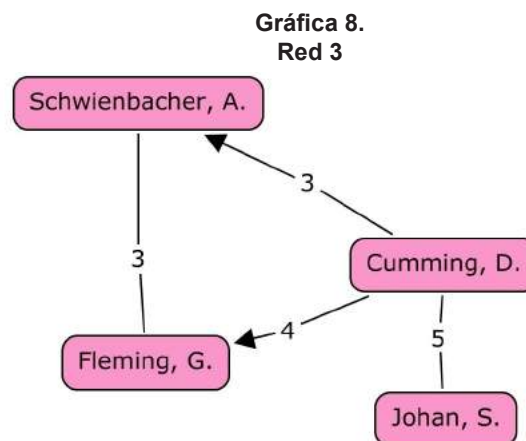
**Fuente:** Administración de citas bibliográficas en ENDNOTE X3.

Red 2, según gráfica 7, está conformada por 5 autores, quienes trabajan temas relacionados con: finanzas públicas, desarrollo económico, balanza de pagos, política económica, pronóstico, mercado laboral, comercio exterior, política monetaria y producción. Los documentos de esta red son 4 en total, la afiliación que se encuentra disponible es la del autor principal quien es Okáli, I., su domicilio es: Ekonomický ústav SAV, Šancová 56, 811 05 Bratislava 1, Slovakia.



Fuente: Acceso a SCOPUS el día 19 de junio de 2012

La red 3 según gráfica 8, está conformada por 4 autores que trabajan colaborativamente en temas tales como: las finanzas y el derecho, capital de riesgo, capital privado, compras, iniciativa emprendedora, gobierno, contratos de incentivos, compensación de gestión y regulación. Se analiza en la tabla 3, que dos autores son de Australia, uno de Canadá y uno de Holanda.



Fuente: Acceso a SCOPUS el día 19 de junio de 2012

**Tabla 3**  
**Numero de documentos y domicilios de los autores de la Red 3.**

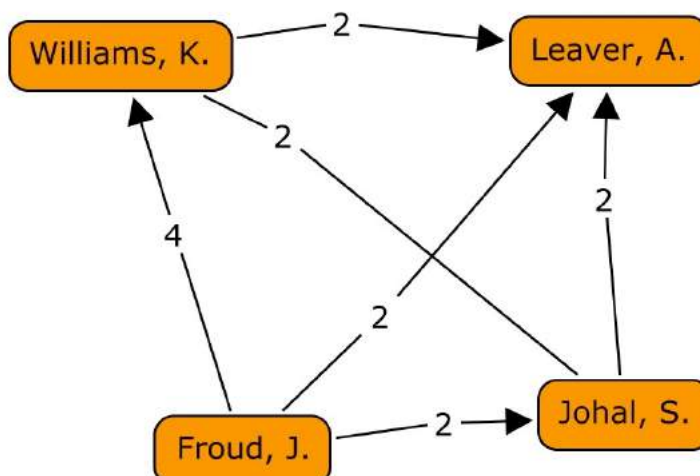
NOMBRE DEL AUTOR	NÚM. DOCS.	AFILIACIÓN
Schwienbacher, A.	5	University of Amsterdam, Finance Group, Roetersstraat 11, 1018 WB Amsterdam, Netherlands.
Cumming, D.	16	School of Banking and Finance, University of New South Wales, Sydney, NSW 2052, Australia
Johan, S.	5	Schulich School of Business, York University, Toronto, ON, Canada
Fleming, G.	4	School of Finance and Applied Statistics, Faculty of Economics and Commerce, Australian National University, Canberra, ACT, Australia.

Fuente: Administración de citas bibliográficas en ENDNOTE X3.

En la red 4, la cual se muestra en la gráfica 9, según análisis bibliográfico, estos científicos estudian temas financieros relacionados con: financiar, sistema bancario Británico, crédito y deuda, crisis, cultura económica,

democratización de las finanzas y educación financiera. Las afiliaciones disponibles nos indican que dos de los autores son de Reino Unido según tabla 4.

**Gráfica 9.**  
**Red 4**



**Fuente:** Acceso a SCOPUS el día 19 de junio de 2012

**Tabla 4.**  
**Numero de documentos y domicilios de los autores de la Red 4.**

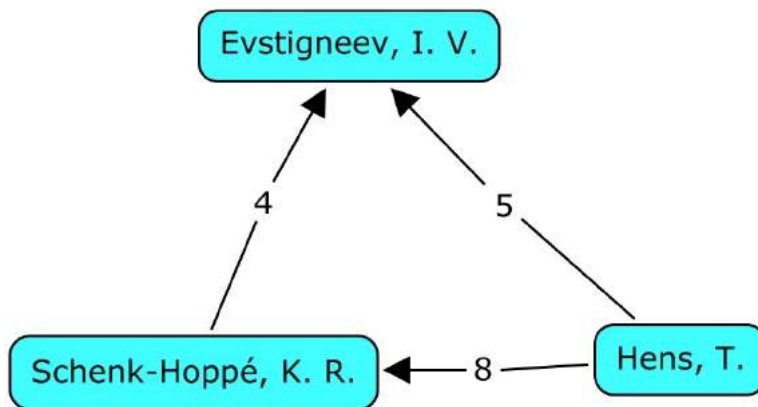
NOMBRE DEL AUTOR	NÚM. DOCS.	AFILIACIÓN
Williams, K.	4	No Disponible
Leaver, A.	3	No Disponible
Johal, S.	3	Manchester Business School, Crawford House, Manchester, United Kingdom
Froud, J.	4	Centre for Research in Socio-Cultural Change (CRESC), University of Manchester, Manchester, United Kingdom

**Fuente:** Administración de citas bibliográficas en ENDNOTE X3.

Por último, analizamos la red 5, conformada por 3 autores, fue seleccionada para su análisis en particular, por el número importante de documentos en colaboración comparada con las otras redes de 3 autores. Los autores

están afiliados en instituciones de Reino Unido y Suiza. Los temas que estudian son: la evolución de las finanzas, teoría de cartera, mercados financieros, comportamiento de las finanzas y selección de carteras.

**Gráfica 10.**  
**Red 5**



Fuente Acceso a SCOPUS el día 19 de junio de 2012

**Tabla 5**  
**Numero de documentos y domicilios de los autores de la Red 5.**

NOMBRE DEL AUTOR	NÚM. DOCS.	AFILIACIÓN
Evstigneev, I.V.	5	School of Economic Studies, University of Manchester, Oxford Road, Manchester M13 9PL, United Kingdom
Schenk-Hoppé, K.R.	8	Leeds University Business School, School of Mathematics, The University of Leeds, Leeds LS2 9JT, United Kingdom
Hens, T.	12	Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich, Blümlisalpstrasse 10, 8006 Zürich, Switzerland

Fuente: Administración de citas bibliográficas en ENDNOTE X3.

#### 4. Conclusiones

El análisis bibliométrico de este estudio permitió identificar que de 2004 a 2011 en la base de datos SCOPUS se contaba con 5786 documentos con el tema de finanzas, de los cuales el 86.51% fueron artículos científicos y que el 92.42% son escritos en el idioma inglés; los países que publicaron más, fueron Estados Unidos de América el 30% y Reino Unido el 14%. Las instituciones que más publicaciones hicieron fueron el Banco Mundial y la Universidad de Nueva York. El título de la revista más importante por el número de publicaciones fue *European Journal of Operational Research*. El área del conocimiento más representativa fue Ciencias Sociales, le sigue, Economía, Econometría y Finanzas.

Estos análisis de resultados son relevantes para los coordinadores de programas de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa así como para la Universidad de Occidente en Sinaloa y para otras universidades del país; pues con esta información se podrían actualizar líneas temáticas de investigación. Así como proponer nuevas ideas para protocolos de tesis a alumnos e investigadores interesados en el estudio de las finanzas; por ejemplo temas de frontera con base en las palabras clave revisadas en las citas bibliográficas de SCOPUS: financiar, economía, toma de decisiones, inversiones, mercados, modelos matemáticos, evaluación de riesgos, sistema financiero entre otros.

De igual manera, las temáticas por redes es otra alternativa de propuesta para trabajos en colaboración, que permite identificar a sus pares dentro y fuera del país. En su generalidad, la red 1, trabaja temas sobre finanzas internacionales y corporativas y sus autores en su mayoría son del Banco Mundial. Si es de interés las finanzas públicas y el desarrollo económico está la red 2; finanzas y sus leyes la red 3; crédito y deuda, crisis, democratización de las finanzas la red 4; y la red 5 investigan temas sobre evolución de las finanzas, teoría

de cartera y mercados financieros.

Por último, la importancia de trabajar en redes se visualiza en el H Index; pues el mayor H Index de esta búsqueda lo tiene Demircuc-Kunt, quien también está en la red 1 la cual es la más grande; con esto se refleja lo relevante que es desarrollar investigación de manera colaborativa. Los trabajos de investigación en red son una alternativa para investigadores de países como México, para aumentar el número de publicaciones y la presencia de las investigaciones mexicanas en las bases de datos académicas. Se propone, publicar estos hallazgos para que alumnos, docentes e investigadores los utilice para la mejora de la presentación y desarrollo de los marcos teóricos de sus tesis.

#### 5. Referencias Bibliográficas

- Bradford, Clemens Samuel. (1934). Sources of information on specific subjects. *Engineering*, 137, 85–86.
- Bermúdez, Salgueral Rogelio. y Rodríguez, Rebastillo Maricela.(2007). Pirámide conceptual contra mapa conceptual: desde lo alto se piensa más lejos. *Pedagogía Universitaria*, Vol. XII. No. 1., 1-20
- Ortega, Cuevas Suyin. (2007). citas Las bibliográficas del IIMAS en el Web of Science (ISI), Scopus (Elsevier) y Google Académico (Google): ¿diferentes o semejantes? (Spanish).Iberid, 387-392.
- Garfield, Eugene. (1955). *Citation Indexes for Science: A New Dimension in Documentation through Association of Ideas*
- Lotka, Alfred James. (1926). The frequency distribution of scientific productivity. *Journal of the Washington Academy of Sciences*, 16(12), 317-323.
- Nicholson, Scott. (2006). The basis for bibliomining: Frameworks for bringing together usage-based data

mining and bibliometrics through data warehousing in digital library services. *Information Processing and Management*, 42, 785–804.

De Solla Price, Dereck (1965). *Networks of Scientific Papers*. *Science*, 149(3683), 510-515.

Pritchard, Alan. (1969). *Statistical bibliography or bibliometrics*. *Journal of documentation*. Vol.25, n°4, pp. 348-369.

Small, Henry (1973). *Co-citation in the scientific literature: A new measure of the relationship between two documents*. *Journal of the American Society for Information Science*, 24(4), 265-269.

Scopus. Elsevier (2012). <http://ola.icmyl.unam.mx/biblio/> (2012-06-18) (Consultada el 12 de junio de 2012).

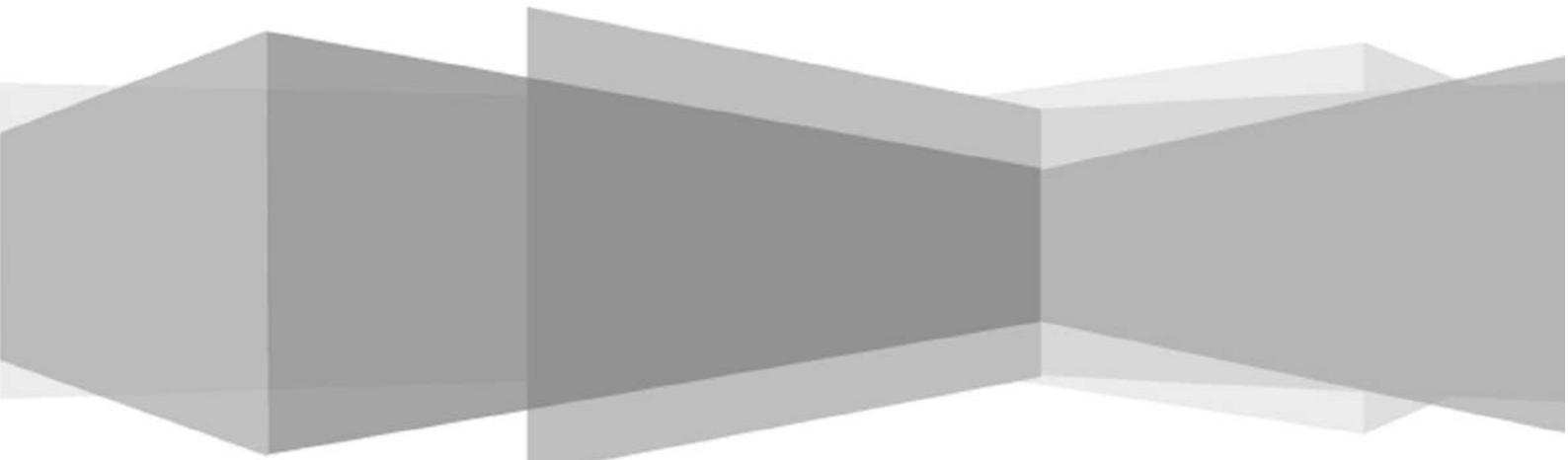
Wallin, Johan. A. (2005). *Bibliometric Methods: Pitfalls and Possibilities*. *Basic & Clinical Pharmacology & Toxicology*, 97, 261-275.

Weingart, Peter. (2005). *Impact of bibliometrics upon the science system: Inadvertent consequences?* *Scientometrics*, 62(1), 117-131.

Zipf, George. Kingsley. (1949). *Human Behavior and the Principle of Least Effort*. Cambridge, MA, USA: Addison-Wesley.



# Normas para la presentación de trabajos







**TEACs** es una revista científica, arbitrada e indexada de publicación semestral, totalmente gratuita, en formato impreso y digital, con acceso abierto, dedicada al desarrollo y promoción de la investigación en el área de las Ciencias Sociales, con especial interés en los campos y áreas afines con la Gerencia y Contaduría. Es una iniciativa de la Coordinación de Estudios de Postgrado del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" que pretende el intercambio entre investigadores nacionales e internacionales.

Por lo tanto, aprovecha el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC's, específicamente los recursos de Internet, para publicación en español e inglés de artículos científicos y para la interacción con investigadores por medio de un weblog, con el fin de hacer posible la difusión de eventos científicos, el intercambio de propuestas teóricas y/o los avances metodológicos en las áreas mencionadas y así promover la reflexión y exaltación de los valores de la ciencia en el ámbito mundial.

Su objetivo principal es "Convertirse en un canal de difusión e intercambio de los trabajos de investigación interdisciplinarios y transdisciplinarios en las Ciencias Sociales que se generen tanto en el espacio académico universitario como en el resto de los espacios sociales".

De allí que **TEACs** dirija esfuerzos en publicar: a) **Comunicaciones**, para divulgar los resultados finales o avance de investigación; b) **Ensayos**, para reflexiones teóricas o disertaciones sobre un tema específico por parte de expertos con reconocida trayectoria; c) **Relatorías de eventos académicos**, como seminarios, jornadas, congresos, entre otras modalidades de carácter científico, organizados por la Coordinación de Estudios de Postgrado del Decanato de Administración y Contaduría DAC-UCLA, en los cuales se dan a conocer los tópicos sobre los temas de estudios y líneas de investigación que se desarrollan en los Programas de Gerencia y Contaduría; d) **Sección Gerencia al día**, para divulgar las más recientes innovaciones y actualizaciones en el ámbito de la Gestión y de la Gerencia. Se consideran para este espacio los aportes de: Comunicaciones, para dar a conocer el derecho de propiedad intelectual, Bibliografía especializada y reciente; con reseñas que contengan análisis o comentarios de literatura científica reciente, Notas técnicas que describan procesos tecnológicos gerenciales; Notas informativas sobre tópicos nuevos o problemas coyunturales en el campo gerencial; Noticias que ofrezcan información actualizada sobre eventos científicos, proyectos de investigación y postgrados en temas gerenciales o afines.

### INSTRUCCIONES PARA LOS AUTORES

**TEACs** posee un sistema de evaluación y arbitraje doble ciego conformado por pares de la comunidad científica a nivel nacional e internacional con el propósito de asegurar un alto nivel en los estándares de calidad, así como validez científica. Los criterios de evaluación de los artículos consideran: a) La coherencia lógica y de contenido con respecto a objetivos, metodología y resultados, b) Claridad en la presentación y discusión de los argumentos y fundamentación teórica, c) Confiabilidad, validez y actualidad de las referencias bibliográficas, d) Relevancia y pertinencia del tema, e) Estructura, organización y redacción general del artículo.

**TEACs** está disponible para todos los investigadores nacionales y extranjeros, en su versión impresa y en la web <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/index.html>. Su política de acceso abierto permite disponer de manera libre e inmediata a su contenido. Se basa en el principio de hacer disponible gratuitamente investigación de calidad al público en general. Se edita en Barquisimeto – Venezuela y los cierres de edición se realizan en los meses de Julio y Diciembre.

De acuerdo con la política editorial de la revista sus artículos se estructuran de la siguiente manera:

### **Estructura para artículos tipo “comunicación”**

#### **Primera Página:**

- **Título del artículo:** no mayor de 23 palabras; **Datos del Autor:** nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico; **Resumen** con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo, metodología, resultados y conclusiones. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

#### **Cuerpo del trabajo:**

El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- **Introducción:** debe justificar la temática, considerando el problema del conocimiento y/o de la realidad objeto de estudio. Incluir objetivos generales y específicos, así como hipótesis o proposiciones si los hubiera. Consideraciones teóricas que sustentan el trabajo y la metodología empleada para obtener los resultados.
- **Desarrollo:** constituido por secciones y sub-secciones relacionadas entre sí, identificadas con números arábigos, de acuerdo al sistema decimal, comenzando con el número 1 para la introducción y el último número para las referencias bibliográficas. La organización interna debe ser coherente y equilibrada, los títulos de las secciones y sub-secciones deben dar cuenta del contenido del trabajo, manteniendo la proporción entre las secciones, cuando éstas tengan sub-secciones deben tener una breve introducción al punto tratado. En el desarrollo deberá quedar claro el aporte del autor.
- **Conclusiones:** no deben constituir una repetición de los resultados, deben ser reflexivas con un alto nivel de abstracción y evitarse las citas.
- **Referencias Bibliográficas:** deben incluirse solo materiales citados, incluyendo todos los datos relevantes: apellidos y nombres del autor, año de publicación, título del artículo o capítulo de la revista o libro, editorial o institución, ciudad y país.
- **Las tablas** (contentivas de números), cuadros (contentivos de palabras) y gráficos (diagramas, ilustraciones,

figuras, flujogramas), deben elaborarse en escala de grises e insertarse inmediatamente después de referirse, estar numerados por orden de aparición, con título relacionado con su contenido.

### Estructura para artículos tipo “ensayo”

#### Primera Página:

- **Título del artículo:** no mayor de 23 palabras; **Datos del Autor:** nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico; **Resumen** con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo, metodología, resultados y conclusiones. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

#### Cuerpo del trabajo:

El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- **Introducción:** es la que expresa el tema y el objetivo del ensayo; explica el contenido y los subtemas o capítulos que abarca, así como los criterios que se aplican en el texto.
- **Desarrollo del tema:** contiene la exposición y análisis del mismo, se plantean las ideas propias y se sustentan con información de las fuentes necesarias: libros, revistas, internet, entrevistas y otras. Su contenido debe ser relevante y bien documentado, con argumento apropiado y bien organizado. En él va todo el tema desarrollado. Debe mantener la siguiente estructura interna: 60% de síntesis, 20% análisis y 20% de comentario.
- **Conclusiones:** en este apartado el autor expresa sus propias ideas sobre el tema, se permite dar algunas sugerencias de solución, cerrar las ideas que se trabajaron en el desarrollo del tema y proponer líneas de análisis para posteriores escritos.
- **Bibliografía:** al final se escriben las referencias de las fuentes consultadas que sirvieron para recabar información y sustentar las ideas o críticas; estas fuentes pueden ser libros, revistas, consultas de internet, entrevistas, programas de televisión, videos, etc.

### Estructura para artículos “relatorías de eventos”

#### Primera Página:

- **Título del evento:** no mayor de 23 palabras; **Datos del compilador:** nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico; **Resumen** con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo del evento, expertos invitados, y reflexiones finales. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

**Cuerpo del trabajo:** El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- **Introducción:** se debe expresar el objetivo del evento; los nombres de los expertos invitados, institución a la que pertenecen, título de sus respectivas ponencias con una breve explicación del contenido de sus exposiciones y su relación con el propósito del evento.
- **Desarrollo del evento:** contiene la exposición y comentarios de los contenidos expuestos y se plantean las grandes inquietudes que dieron origen a la disertación.
- **Consideraciones finales:** en este apartado el compilador recoge las ideas de cierre de los distintos contenidos expuestos y expresa sus reflexiones finales.

#### **Estructura para artículos en la sección "gerencia al día"**

Se consideran para este espacio artículos de extensión corta, máximo 12 páginas, con aportes en: Información para dar a conocer el derecho de propiedad intelectual sobre una innovación en el campo gerencial; Reseñas sobre literatura científica así como Notas técnicas y Notas informativas; Noticias que ofrezcan información actualizada sobre eventos científicos, proyectos de investigación y postgrados en temas gerenciales o afines. No hay una estructura formal para la presentación de estos artículos, queda a discrecionalidad del autor la coherencia de contenido que le dará a su escrito.

#### **Otros requisitos formales**

Las páginas deben estar numeradas, con un encabezado que indique el título del artículo, no se debe incorporar en éste el nombre del autor ni del co-autor. La extensión de los trabajos tendrá un mínimo de 12 páginas y un máximo de 25, con letra Arial 12 y espacio interlineal de 1.5 y 2 entre título y párrafos; los márgenes serán: izquierdo 3 cm, superior, derecho e inferior 2 cm, con numeración consecutiva de todas las páginas, incluyendo la carátula, las tablas, cuadros y gráficos. Los datos del o los autores serán presentados en sección aparte.

#### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE LOS ARTÍCULOS**

- El trabajo debe ser de producción original. Su envío a la Revista TEACs implica la obligación del autor o autores de no someterlo simultáneamente a la consideración de otras publicaciones.
- Los datos del autor o autores deben ser consignados en hoja aparte, incluyendo nombre y apellido, grados académicos, escalafón (en caso de ser profesor universitario), experiencia de investigación en la temática del trabajo, lugar de trabajo, número de teléfono y correo electrónico. Tanto el trabajo como los datos personales deben ser consignados, en formato Word y enviados al email: [teacs@ucla.edu.ve](mailto:teacs@ucla.edu.ve)
- No se aceptan trabajos con más de tres autores, quienes cedan a la revista TEAC`s los derechos para la distribución

y publicación de los artículos en otros medios para su difusión.

- La publicación de los trabajos es gratuita, previo arbitraje del artículo (revisión en doble ciego-juicio de pares). La evaluación es realizada por pares académicos quienes de forma anónima hacen un dictamen ajustado a los siguientes resultados:

**Publicable sin modificaciones:** se notifica sobre la aceptación del artículo. **Publicable con ligeras modificaciones:** el artículo será devuelto a sus autores con las recomendaciones pertinentes. **Publicable con modificaciones sustanciales.** El artículo será devuelto a sus autores con las recomendaciones pertinentes y quedará a decisión de sus autores incorporar las modificaciones indicadas para someterlo nuevamente a evaluación. **No Publicable:** El artículo presenta diferencias de fondo y forma. El mismo no podrá ser evaluado nuevamente. En caso de controversia en los resultados, se enviará a un tercer evaluador cuya decisión determinará la publicación o no del artículo.

- La respuesta a la solicitud será efectuada por vía electrónica indicando el veredicto del jurado evaluador. En caso de resultar aceptado para su publicación, por esta misma vía se informará acerca del número en que será publicado el artículo.
- El comité editor, con el fin de dar una mejor composición temática a cada número, se reserva el derecho de adelantar o posponer los artículos aceptados y notificará vía electrónica su decisión a los autores.

## EJEMPLOS PARA REALIZAR LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### REFERENCIAS A MATERIALES IMPRESOS

#### LIBROS

Ansoff Igor H., McDonnell Edward J. (1997). La dirección estratégica en la práctica empresarial. Segunda edición. Iberoamericana. México

Friend John, Hickling Allen. (2002). Planificando bajo presión. El enfoque de escogencia estratégica. Primera edición en español. Instituto Venezolano de Planificación. Venezuela

#### ARTÍCULOS EN PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Joyanes, Luis. (2001). "La Gestión del Conocimiento: El nuevo paradigma organizativo y empresarial. Tendencias y Portales", Revista Sociedad y Utopía, No 18, pp 145 -160

Recascino, Lois. (2002), "Public Management Reform: Competing Drivers of Change", Public Administration Review, vol. 62, No 5, pp. 555-567.

### **ARTÍCULOS O CAPÍTULOS EN LIBROS COMPILADOS O COLECTIVOS**

Moreno, Zahira (2002). Lineamientos estratégicos para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental bajo el contexto de las normas ISO: 140001. Caso Industria Azucarera. Estado Lara. En: Alexis Guerra y Ponte de Moreno Beatriz (Compiladores). 2002. Aportes para la investigación en Gerencia y Contaduría en Venezuela. Banco Central de Venezuela- Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela. pp. 209 -235.

Scott, Richard (1999). Retomando los argumentos Institucionales. En: Powel, Walter y Di Maggio, Paul (Compiladores). 1999. El nuevo Institucionalismo en el análisis organizacional. Fondo de Cultura de Mexico. pp. 104-125

### **PUBLICACIONES DE EVENTOS CIENTÍFICOS**

Moreno, Zahira. (2007). Presupuesto por Proyectos: un desafío para la Administración pública venezolana. Ponencia presentada en IX Congreso del Instituto Internacional de Costo. "Gestión de costos, Control de Gestión y Mundialización". Lyon – Francia.

Ramió, Carles (2005) "Experiencias de implantación de servicio civil en América Latina: aprendizaje desde algunos modelos consolidados de Europa y Estados Unidos", ponencia presentada en el "V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública", Santo Domingo, República Dominicana.

### **ENTREVISTAS PUBLICADAS EN MEDIOS IMPRESOS**

Parra, Aura. (2002, Noviembre 20). El ambiente es la principal variable del futuro [Entrevista a Zahira Moreno. Docente UCLA]. El Impulso, C8.

### **REFERENCIAS A MATERIALES ON-LINE**

Darmohraj, Adrián (2007). Capacidades institucionales para la gestión municipal del crecimiento económico. Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 39. Caracas. Fuente: <http://www.clad.org.ve/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/039-octubre-2007/0057000> (Consultado el 22 - 06- 2006)

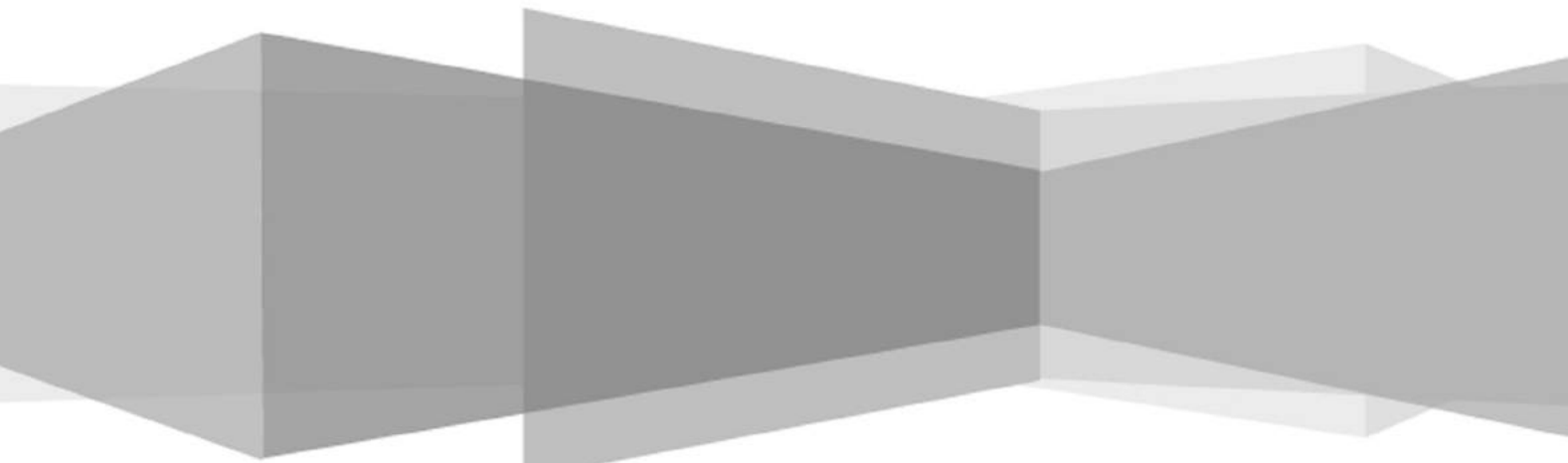
CENTRO LATINOAMERICANO DE DESARROLLO. 2007. Página Web en Línea. Fuente: [www.clad-org.ve](http://www.clad-org.ve) (Consultado el 11-06-08).

## OTROS

Para la elaboración de las referencias bibliográficas se siguen las normas del sistema A.P.A:

- Referencias no textuales indicar apellido y año. Ejemplos: un solo autor (Moreno, 2006), dos autores (Moreno y Nichols, 2007) y con más de dos autores (Moreno y otros, 2008).
- Para las citas textuales, las cuales deberán ir encerradas entre comillas en el desarrollo del artículo, adicionar el número de página o rango de páginas. Ejemplos: (Moreno, 2008:18) o (Moreno, 2007:18-39).
- Para diferenciar obras del mismo autor con el mismo año de publicación utilizar letras minúsculas de la siguiente manera: (Moreno, 2007a) y (Moreno, 2007b).

# **RULES FOR THE PRESENTATION OF PAPERS**







TEACs is a scientific journal, published on a semi-annual basis, refereed and indexed, completely free of charge both in print and digital format, with open access and dedicated to the development and promotion of researches in the social sciences, with emphasis on the fields and related areas of Management and Accounting. It is an initiative of the Coordination of Graduate Studies of the Administration and Accounting departments from the University "Lisandro Alvarado" sought by the exchange between national and international researchers.

This way, it enjoys the use of information technology and communication ICT, specifically Internet resources, for the publication of scientific articles in Spanish and English and for the interaction with researchers through a weblog, having as goal the dissemination of scientific meetings, exchange of theoretical and / or methodological advances in the areas mentioned and thus promote reflection and celebration of the values of science worldwide.

Its main objective is "to become a channel for the dissemination and exchange of interdisciplinary and trans-disciplinary research papers in the social sciences that are generated both in the academic university and in other social spaces".

Hence efforts direct TEACs in publishing: a) Communications, to disclose the final results or progress of investigations; b) Dissertations, for theoretical reflections on a specific topic by renowned experts, c) Rapporteuships of academic events, such as seminars, conferences, congresses, among others, organized by the postgraduate studies coordination of the deanship of Administration and Accounting (DAC-UCLA). In these events, topics on the subjects of studies and research lines that are developed in the programs of management and accounting are explained; d) Management section, to disseminate the latest innovations and updates in the field of management. Contributions considered for this space are: communications, to publicize the right of intellectual property, specialized and recent bibliography; with reviews that contain analysis or comments of recent scientific literature, Technical Notes describing management technological processes; Informative notes on new topics or juncture problems in the managerial field; News that offer up-to-date information on scientific events, research projects and graduate degrees in management or related topics.

### **INSTRUCTIONS FOR THE AUTHOR**

TEACs have a system of evaluation and arbitration consisting of pairs of the scientific community (double-blind) with the purpose of ensuring a high level of quality standards, as well as scientific validity; and thereby achieve the prestige and scientific recognition of the magazine. The evaluation criteria of the items considered: a) The logical consistency and content regarding objectives, methodology and results, b) Clarity of presentation and Discussions of the arguments and theoretical foundation, c) Reliability, validity and timeliness of the references, d) Relevance and relevance of the topic, e) Structure, organization and general wording of the article.

TEACs is available to all national and foreign researchers, in print and on the web <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/index.html>. Its open access policy allows you to have free and immediate way to its content. It is based on

the principle of doing quality research freely available to the general public. It is published in Barquisimeto - Venezuela editing and closures are made in the months of July and December.

According to the journal's editorial policy, the articles are structured in the following way:

### **Structure for "communication" type articles**

#### **First page:**

Title of the article: not more than 23 words; Details of the author: name and surname, academic titles, institution to which she/he belongs and e-mail address; Abstract :of no more than 250 words, containing: objective, methods, results and conclusions. They must include between 3 and 5 keywords at the bottom of the abstract.

#### **Structure of work:**

The work must contain the following sections:

**Introduction:** should justify the theme, considering the problem of knowledge and/or that of the reality of the object of study. It should include aims, objectives, as well as assumptions or propositions (if any). Theoretical considerations underlying the work and the methodology used to obtain the results.

**Core:** consisting of sections and sub-sections interrelated, these sections must be numbered, according to the decimal system, beginning with the number 1 for the introduction and the last number to references. The layout must be coherent and balanced, the titles of the sections and subsections should highlight the content of the work, maintaining the proportion between the sections, when there are subsections a brief introduction about the point to be studied should take place. At this stage, the contribution of the author must be clear.

**Conclusions:** it should not constitute a repetition of the results, should be reflective with a high level of abstraction and avoid citations.

**References:** must include only materials cited, including all relevant data: surname and name of the author, year of publication, title of article or chapter of the magazine or book publisher or institution, city and country.

**Tables** (containing numbers and/or words) and **figures** (diagrams, illustrations, figures, flow-chart) should be in grayscale and inserted immediately after referred to, they should be numbered in order of appearance, with title related to its content.

### **Structure for articles Type "essay"**

First page:

Title of the article: not more than 23 words; Details of the author: name and surname, academic titles, institution to which she/he belongs to and e-mail address; Abstract: of no more than 250 words, containing: objective, methods, results and conclusions. They must include between 3 and 5 keywords at the bottom of the summary.

### **Structure of work:**

The work must contain the following sections:

**Introduction:** is where the theme and the goal of the essay is expressed; It explains the content and sub-items or chapters to be covered, as well as the criteria that it is applied in the text.

**Core:** contains the topic's presentation and analysis, own ideas are posed and supported with information from the sources: books, magazines, internet, interviews, and others. Its content must be relevant and well documented, with appropriate and well-organized arguments. Within this point the topic is developed and it must maintain the following internal structure: 60% of synthesis, 20% analysis and 20% of comment.

**Conclusions:** in this section the author expresses his own ideas on the subject, it allows giving some suggestions of solution, conclude the ideas worked on the core of the paper and propose lines of analysis for later researches.

**Bibliography:** at the end references which were used to gather information and support the ideas or criticism are written; These sources can be books, magazines, internet consultations, interviews, programs, television, videos, etc.

### **Structure for articles "rapporteurships of events"**

First page:

Title of the event: not more than 23 words. The complier's data: name and surname, academic titles, institution to which she/he belongs to and e-mail address; with a maximum of 250 words, containing an abstract: goal of the event, invited experts, and final thoughts. They must include between 3 and 5 keywords at the bottom of the abstract.

Structure of work:

The work must contain the following sections:

**Introduction:** It must express the objective of the event; the names of the invited experts, institution to which they belong, title of their respective papers with a brief explanation of the content of their presentations and their relationship to the purpose of the event.

**Development of the event:** it contains the presentation and comments of the exposed content, as well as the queries that gave rise to the dissertation.

**Final considerations:** in this section the author gathers the ideas that gave closure to the different exposed content and expresses his final thoughts.

#### **Structure for articles in the section "up to date management"**

For this space, short extension articles are considered, maximum 12 pages, with contributions in: information to publicize the right of intellectual property on an innovation in the managerial field; Reviews of scientific literature as well as technical notes and briefing notes; News that offer up-to-date information on scientific events, research projects and graduate degrees in management or related topics. There is not a formal structure for the presentation of these types of articles, and it is to discretion of the author the coherence that he gives to the content of his writing

#### **Other formal requirements**

The pages must be numbered, with a header indicating the title of the article, yet the name of the author or the co-author should not be incorporated. The length of the work should be a minimum of 12 pages and a maximum of 25, font Arial 12 and Interline spacing of 1.5 and 2 between titles and paragraphs; the margins must be: left 3 cm, top, right and bottom 2 cm, with consecutive numbering of all pages, including the cover art, tables, charts and graphics. The data of the authors should be presented in a separate section.

### **PROCEDURE FOR THE PRESENTATION OF THE ARTICLES**

The work should be of original production. Your shipment to the TEACs magazine implies the obligation of the author or authors not submit it simultaneously for consideration of other publications.

The data of the author or authors should be entered in a separate sheet, including name and surname, academic degrees, position (in case of being a University Professor), research experience in the field of work, place of work, phone number and email. Both work and personal data must be entered in Word format and sent to the email: [rteacs@ucla.edu.ve](mailto:rteacs@ucla.edu.ve)

Works with more than three authors will not be accepted, those who give the right to the TEAC's magazine for the distribution and publication of articles in other media for their diffusion.

The publication of the work is free, prior arbitration of the article, with an opinion adjusted to the following results:

Publications without modifications: notification upon acceptance of article. Publication with slight modifications: the article will be returned to their authors with the relevant recommendations. Publication with substantial modifications: the article will be returned to their authors with the relevant recommendations and it stays at the decision of the authors to incorporate the indicated modifications to submit the article again for evaluation. Non-publishable: the article presents differences in substance and form. It not may be evaluated again. In case of dispute the results will be sent to a third referee whose decision will determine the publishing of the article.

The response to the request shall be made by electronic means indicating the verdict of the evaluating jury. If accepted for publication, in this same manner the author shall be informed about the number under in which the article will be published.

The editor Committee, in order to give a better thematic composition to each number, reserves the right to advance or postpone the papers accepted and shall notify its decision via electronic perpetrators.

## **EXAMPLES TO MALE BIBLIOGRAPHIC REFERENCES**

### **REFERENCES OF PRINTED MATERIALS**

#### **BOOKS**

Ansoff Igor H., McDonnell Edward j. (1997). The strategic direction in business practice. Second Edition. Ibero-American. Mexico

Friend John, Hickling Allen. (2002). Planning under pressure. The approach of strategic choice. First Edition in Spanish. Venezuelan Planning Institute. Venezuela

#### Articles with periodic publication

Joyanes, Luis. (2001). "The knowledge management: the new organizational and business paradigm. Trends and portals", Society and Utopia journal, No 18, pp 145-160

Recascino, Lois. (2002), "Public Management Reform: Competing Drivers of Change", Public Administration Review, vol. 62, no. 5, pp. 555-567

### ARTICLES OR CHAPTERS IN COMPILED OR COLLECTIVE BOOKS

Moreno, Zahira (2002). Strategic guidelines for the implementation of an environmental management system under the context of the ISO standards: 140001. Sugar Industry Case. Lara state. In: Alexis Guerra and Ponte de Moreno Beatriz (eds). 2002 Contributions for research in management and accounting in Venezuela. Venezuelan Central Bank - University Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela. pp. 209-235.

Scott, Richard (1999). Retaking the institutional arguments. In: Powell, Walter and Di Maggio, Paul (eds). 1999. The new institutionalism in organizational analysis. Culture Fund of Mexico. pp. 104-125

### PUBLICATIONS OF SCIENTIFIC EVENTS

Moreno, Zahira. (2007). Budget projects: a challenge for the Venezuelan public administration. Paper presented at the 9th Congress of the International Institute of cost. "Management of costs, Control of management and globalization". Lyon - France.

Ramió, Carles (2005) "Experiences of implementation of civil service in Latin America: learning from some consolidated models in Europe and United States", paper presented at the "V International Congress of the CLAD on the reform of the State and public administration", Santo Domingo, Dominican Republic

### INTERVIEWS PUBLISHED IN PRINTED VERSIONS

Parra, Aura. (2002, November 20). The atmosphere is the main variable of the future [interview with Zahira Moreno.] [Teacher UCLA]. El Impulso, C8.

### REREFNCES TO ON-LINE MATERIAL

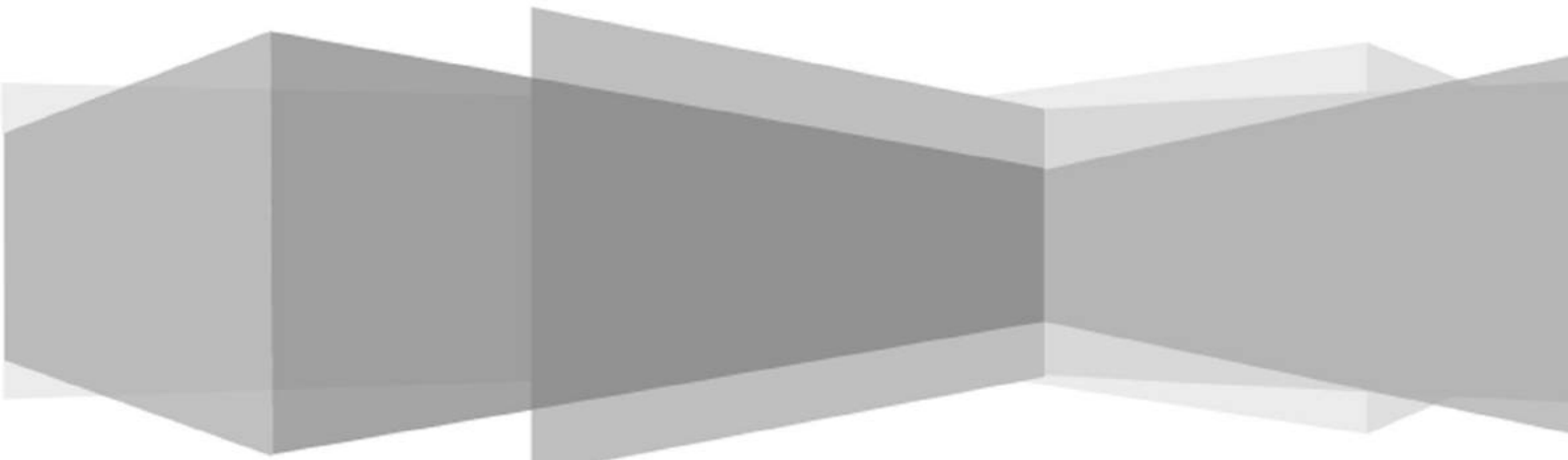
Darmohraj, Adrian (2007). Institutional capacities for the municipal management of economic growth. Magazine of CLAD Reform and Democracy. No. 39. Caracas. Source: <http://www.clad.org.ve/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/039-octubre-2007/0057000> (retrieved on 22 - 06-2006) Latin American Development Centre. 2007 Web page online. Source: [www.clad-org.ve](http://www.clad-org.ve) (consulted on 11-06-08)

### OTHERS

For the preparation of bibliographical references follow APA system standards:

- For no textual references indicate name and year. Examples: a single author (Moreno, 2006), two authors (Moreno and Nichols, 2007) and with more than two authors (Moreno et al., 2008).
- For textual quotations, which must be enclosed between quotes in the development of the article, add the number of page or page range. Examples: (2008: 18 Moreno) or (Moreno, 2007: 18-39).
- To distinguish works by the same author with the same year of publication use lowercase letters in the following way: (Moreno, 2007a) and (Moreno, 2007b).

# INDICE ACUMULADO



## Índice Acumulado por Volumen

	<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR(ES)</b>	<b>EJEMPLAR</b>
Año 1 N° 1 Dic 2008	Comunicación Organizacional: Un Modelo Aplicable a la Microempresa	Soria Romo, Rigoberto	Año 1 N° 1 Dic 2008
	Análisis del Nivel de Aplicación de las Competencias Básicas de la Inteligencia Emocional por Supervisores de Operaciones. Caso: Pepsi-Cola Venezuela C.A., Planta Valencia	Cristóbal E. Núñez - Marynel S. Pérez - Yorman D. Fernández - Ero del Canto	Año 1 N° 1 Dic 2008
	Aspectos Financieros que Inciden en las Exportaciones de Empresas Familiares Venezolanas	Jenny Romero-Lisette Hernández-Neida Bracho	Año 1 N° 1 Dic 2008
	Desempeño Gerencial de los Gerentes del Nivel Medio en la U.C.L.A.	Alejandra Pernia C.	Año 1 N° 1 Dic 2008
	Gestión de Recursos Humanos y Relación de Trabajo en el Siglo XXI	Marisela Giraldo de López	Año 1 N° 1 Dic 2008
	Evento: Gestión Ambiental: Una Estrategia Empresarial y Una Herramienta para la Conservación de Nuestro Entorno Natural	Zahira Moreno F.	Año 1 N° 1 Dic 2008
	Evento: I Workshop en Gestión y Dirección de Empresas	Zahira Moreno F. - Eunice Bastidas	Año 1 N° 1 Dic 2008
Año 1 N° 2 Jun 2009	El Capital Intelectual y sus Indicadores en el Sector Industrial	José González	Año 1 N° 2 Jun 2009
	Franquicias en el Marco de la Nueva Economía	Rossella Marchiori - Berliú Morillo-Carmen Torrealba	Año 1 N° 2 Jun 2009
	Estrategias Gerenciales de Desarrollo Endógeno Aplicadas a las Cooperativas de la Misión Vuelvan Caras del Estado Aragua - Venezuela	Emitia Bolívar	Año 1 N° 2 Jun 2009
	El Principio de "Participación Económica Igualitaria" y los Métodos de Reparto de Excedentes en las Asociaciones Cooperativas, Estudios de Casos para el Área de Construcción	Oscar Flores - Carmen Gordillo - Eunice Bastidas	Año 1 N° 2 Jun 2009
	Uso de las TIC's como Estrategia Gerencial para el Desarrollo de la Competitividad	José González - Aidé Pulgar León - Ina González	Año 1 N° 2 Jun 2009
	El Chat como Herramienta Didáctica en la Administración de un Curso de Postgrado	Antonio Veiga	Año 1 N° 2 Jun 2009
	Ensayo: Aportes de los Enfoques de Desarrollo Organizacional y la Gerencia del Conocimiento a la Construcción de Instituciones de Investigación Agrícola como Organizaciones Inteligentes	Dánae Rondón	Año 1 N° 2 Jun 2009
Año 2 N° 3 Dic 2009	PRODEBAR ¿Un Plan Estratégico Urbano?	Ana Bracho	Año 2 N° 3 Dic 2009
	Condicionantes de la Competitividad Regional en México	Pedro Castillo	Año 2 N° 3 Dic 2009
	Tlaxcala y el Sector Salud en México	Blanca Castro	Año 2 N° 3 Dic 2009
	El Círculo Negocio en las Empresas Familiares Pertenecientes a los Medios de Comunicación Impresos	Lenny Escalona	Año 2 N° 3 Dic 2009
	Responsabilidad Social en el Grupo Renutre C.A.	Noryis Dubain	Año 2 N° 3 Dic 2009
	Ensayo: Propiciar el Aprendizaje a partir de la Construcción y Transformación de Modelos Empresariales Focalizados en la Gestión del Conocimiento	Edith Atencio - Annherys Paz	Año 2 N° 3 Dic 2009
	Ensayo: Estructura y Gestión del Conocimiento: Estrategia para Elevar la Calidad de Vida en la Banca Regional	José Vizcaya - Luis Nava	Año 2 N° 3 Dic 2009
	Ensayo: Más Allá de la Seguridad Alimentaria, Inversión Financiera y Distorsiones: Una Breve Visión Comparada de la Agregación y Articulación de la Intervención del Estado	Samuel Scarpato	Año 2 N° 3 Dic 2009



	<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR(ES)</b>	<b>EJEMPLAR</b>
Año 2. N° 4. Jun 2010	Agroindustrias: Cambio Organizacional como Estrategias de Supervivencia y Transformación Regional	Marja González	Año 2 N° 4 Jun 2010
	Evaluación de Impactos Intangibles de la I+D: El Desarrollo de una Metodología Utilizada en Centros Públicos de Investigación	Graciela Vedovoto - Luis Martins	Año 2 N° 4 Jun 2010
	Innovación, Propiedad Intelectual y Competitividad. La Denominación de Origen como Estrategia de Competitividad para la Industria del Calzado de León, Guanajuato	Salvador Ruiz - Monica Colín	Año 2 N° 4 Jun 2010
	Calidad de Servicio en Universidades Públicas Venezolanas	Lisandro Alvarado - Judith Hernández - Ana Chumaceiro	Año 2 N° 4 Jun 2010
	Competencias Laborales y Cultura Investigativa Universitaria. Redes de Coopetencia	Beatriz Carvajal	Año 2 N° 4 Jun 2010
	Ensayo: Investigación Universitaria Socialmente Legítima. Una Mirada desde la Historia	Belkys Ordóñez	Año 2 N° 4 Jun 2010
	Ensayo: Conocer Reflexivo, Conocer Tecnológico y Matemático: La Alfabetización Matemática en los Recintos Universitarios	Carmen Valdive F.	Año 2 N° 4 Jun 2010
	Ensayo: Pensamiento Estratégico: Herramienta de Competitividad para una Orientación Gerencial del Nuevo Milenio	Jambel García	Año 2 N° 4 Jun 2010
Año 3 N° 5 Dic 2010	Planificación Estratégica y el Cuadro de Mando Integral: Herramientas de Gestión para Mejorar la Prestación de los Servicios Universitarios	Zahira Moreno - Andrés Caballero - Eunice Bastidas	Año 3 N° 5 Dic 2010
	La Integración Externa de Empresas Manufactureras Mexicanas en sus Cadenas de Suministros	Carmen E. Carlos Ornelas - Ma. Del Carmen Liquidano - Oscar Pérez	Año 3 N° 5 Dic 2010
	Tipificación Compradores de Tienda de Barrio en Cartagena Colombia: Un Análisis de Clúster	Emperatriz Londono - María Navas	Año 3 N° 5 Dic 2010
	Programas Sociales y Perspectivas Económicas para el Desarrollo Regional	Mario Carrillo	Año 3 N° 5 Dic 2010
	Investigación Evaluativa del Programa "Escuelas Promotoras de Salud"	Rafael Gasperi	Año 3 N° 5 Dic 2010
	Ensayo: La Hora Cero de la Política	Pedro Rangel	Año 3 N° 5 Dic 2010
	Ensayo: Gestión de Personas: Herramientas Cuantitativas Aplicadas a Compensaciones	Julio Miranda Vidal	Año 3 N° 5 Dic 2010
	Ensayo: Organizaciones Basadas en Inteligencia: Aproximación a una Realidad Empresarial del Siglo XXI	Lenin Torres - Joscellym Díaz	Año 3 N° 5 Dic 2010
Año 3 N° 6. Jun 2011	Propuesta para el Análisis Neoinstitucional de los Cambios Ocurredos en el Sistema de Distribución Minorista de Alimentos en Venezuela	Ricardo Castillo - Agustín Morales	Año 3 N° 6 Jun 2011
	Una Lectura Crítica sobre el Pensamiento Neoinstitucionalista	Roberto Arias de la Mora	Año 3 N° 6 Jun 2011
	Capital Intelectual y la NIC 38: El Binomio que Favorece la Valoración de la Empresa	Alejandro González León - Zully Ortega de Villalobos	Año 3 N° 6 Jun 2011
	Análisis Comparativo en la Percepción de la Rentabilidad: Integración de las Dimensiones de la Competencia, en las Empresas de Bienes y de Servicios	Salomón Montejano García	Año 3 N° 6 Jun 2011
	Influencia de las Estrategias Instruccionales Basadas en Simulaciones sobre el Nivel de Aprendizaje	Mauro Hernández - Arsenio Pérez - Beatriz García	Año 3 N° 6 Jun 2011
	Investigación en el Aula para la Construcción de Saberes desde un Enfoque Referencial Complejo	Nohely Vásquez	Año 3 N° 6 Jun 2011
	Avance de Investigación: Logística Integral: Una Herramienta para Crear Valor y Ventajas Competitivas	Francisco Villarreal	Año 3 N° 6 Jun 2011

	<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR(ES)</b>	<b>EJEMPLAR</b>
Año 4 N° 7 Dic 2011	Aplicación de Sistemas de Medición de Capacidad Institucional en Tres Gobiernos Locales Mexicanos	Carlos López Portillo T. - Rigoberto Soria Romo	Año 4 N° 7 Dic 2011
	La Política de Integración Venezolana: Caso Mercosur	Carolina Mendoza Álvarez	Año 4 N° 7 Dic 2011
	Proceso de Gestión en Incubadoras: Estudio Comparativo en México	Neftalí Parga Montoya - María de los Angeles Silva O. - Laura Cabrera López	Año 4 N° 7 Dic 2011
	El Investigador - Emprendedor: Traspasando Fronteras	Gloria Naranjo Africano	Año 4 N° 7 Dic 2011
	Ubicación de Instalaciones Industriales: Metodología para Reducción del Impacto Ambiental	Loecelia Ruvalcaba - Gabriel Correa	Año 4 N° 7 Dic 2011
	Ensayo: Una Aproximación en el Análisis de los Factores que Distorsionan la Democracia Participativa: Caso Equidad y Colectivismo	Samuel A. Scarpato Mejuto	Año 4 N° 7 Dic 2011
	Ensayo: Neurociencias, Epilepsia y Calidad de Vida. Un Acercamiento Social en Venezuela	Ivana Valeria Reyes H. - Judith J. Hernandez de V. - María Alejandra Soto Á.	Año 4 N° 7 Dic 2011
	Ensayo: Las Cooperativas y su Incorporación a la Sociedad de la Información y del Conocimiento una Tarea para los Líderes	Carlos Figueredo Álvarez - Elita Méndez Jiménez	Año 4 N° 7 Dic 2011
Año 4 N° 8 Dic 2011	Aplicacionismo o Abstraccionismo Dos Caras de la Matemática	Ana Leal Suárez	Año 4 N° 8 Dic 2011
	Análisis Histórico de la Función Afín y la Ecuación Lineal en la Economía desde el Enfoque Ontosemiótico	Enedina Lady Rodríguez - Carmen Valdivé F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
	El Número Irrracional: Un Punto de Vista Epistemológico con Interés Didáctico	Juan Carlos Sánchez -Carmen Valdivé F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
	Modelo Econométrico Bisectorial Industria Siderúrgica y Sector Construcción. Caso Venezuela	Laura Sarabia	Año 4 N° 8 Dic 2011
	Cuadro de Mando Multidimensional: Propuesta de Diseño para la Empresa Pública de Transporte Ferroviario de Mercancías Renfe-Operadora (España)	Eunice Bastidas - Vicente M. Ripoll Feliu - Zahira Moreno F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
	El Método Biográfico y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales. Una Perspectiva Teórica Viable en las Ciencias Sociales	Morella Acosta Rodríguez	Año 4 N° 8 Dic 2011
	Módulo de Educación Financiera sobre el Tema Ahorro: Un Aporte para Promover el Ahorro Familiar en los Consejos Comunales	Mónica Rueda - Rosario Carolino - Wilmer Calderón	Año 4 N° 8 Dic 2011
	Las Actividades de Autodesarrollo como Medio para la Educación en Valores. Caso: Danza (Salsa Casino)	Lorena Amelia Barón M. - Ninfa del Carmen Barón M.	Año 4 N° 8 Dic 2011
Año 4 N° 9 Jun 2012	La Productividad en el Sector de la Mediana Empresa Manufacturera de Barquisimeto-Estado Lara: Una Herramienta de Medición Cualitativa	Edson Rubio - José Luis Rodríguez - Yelitza Elizabeth Vega A.	Año 4 N° 9 Jun 2012
	La Importancia del Comportamiento del Consumidor: Factor Diferenciador de las Organizaciones	Harold Silva Guerra	Año 4 N° 9 Jun 2012
	Gestión Tecnológica en las PYMES Agroindustriales del Departamento del Atlántico	Adelaida del C. Ojeda B.	Año 4 N° 9 Jun 2012
	Las Instituciones Públicas y Privadas en Aguascalientes: Integración Regional, Redes y Conocimiento	Maribel Feria Cruz	Año 4 N° 9 Jun 2012
	La Innovación Empresarial: Una Propuesta de Investigación-Consultoría para la Competitividad en Aguascalientes, México	José Ángel Castro Macías - Maribel Feria Cruz	Año 4 N° 9 Jun 2012
	Eficiencia Económica de las Empresas Hidrológicas Venezolanas	Lenny Escalona Anzola - Lucía García Cebrián - Manuel Espitia Escuer	Año 4 N° 9 Jun 2012
	Calidad en el Servicio del Instituto Mexicano del Seguro	Salomón Montejano García - Xane Villordo Chavez - Gabriela Citlalli Lopez T.	Año 4 N° 9 Jun 2012
	Ensayo: Modelo de Gestión del Conocimiento para la Calidad Educativa a través de la Extensión Universitaria	Andrés E. Caballero R.	Año 4 N° 9 Jun 2012
	Ensayo: Epistemología Androide desde la Perspectiva de la Complejidad ante el Surgimiento de la Inteligencia Artificial	Wilmer Rafael García Viera	Año 4 N° 9 Jun 2012

	<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR(ES)</b>	<b>EJEMPLAR</b>
Año 5 N° 10 Dic 2012	La Competitividad en la Mediana Industria de Barquisimeto (Pymis), Estado Lara	José Luis Rodríguez	Año 5 N° 10 Dic 2012
	Habilidades Gerenciales del Líder en las Medianas Empresas de la Región Caribe Colombiana	Rodrigo Naranjo Arango - Mario González Arencibia	Año 5 N° 10 Dic 2012
	Volatilidad, Proclividad y Productividad del Gasto Público en Venezuela. Lapso 1986-2010	Iván Figueroa Argüelles	Año 5 N° 10 Dic 2012
	Políticas Públicas en una Jurisdicción Sanitaria de Sinaloa, México	Fridzia Izaguirre Díaz de L.	Año 5 N° 10 Dic 2012
	Avance de Investigación: Aspectos Contributivos de la Empresa a la Calidad de Vida de los Trabajadores: Una Visión Social Sustentable	Gustavo Barradas Lináres	Año 5 N° 10 Dic 2012
	Ensayo: ¿Callar o Gritar? El Dilema de la Mujer Maltratada ¡Un Clamor en el Silencio!	Belkys Ordóñez	Año 5 N° 10 Dic 2012

**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO”  
Decanato de Administración y Contaduría**

**REVISTA CIENTÍFICA “TEORÍAS, ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES”**

- Las opiniones expresadas por los autores que contribuyen a esta revista no reflejan necesariamente las opiniones de este medio, ni de las entidades que la auspician o de las instituciones a que pertenecen los autores.
- Queda prohibida la reproducción total o parcial del material impreso en esta revista sin el consentimiento expreso del editor. Solo esta autorizada la reproducción con fines académicos o docentes, siempre y cuando se respete la normativa de propiedad intelectual y se reconozcan los créditos de la revista y de los autores.
- La distribución de esta revista es gratuita. Para establecer algún canje, la institución interesada deberá solicitarlo por escrito, mediante la planilla que aparece en el portal <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/index.html>. y enviarla al correo electrónico [rteacs@ucla.edu.ve](mailto:rteacs@ucla.edu.ve)



**Revista Científica "Teorías, Enfoques y  
aplicaciones en las Ciencias Sociales"**



**ISSN N° 1856-9773**  
**Deposito Legal N° PP200902LA3228**  
**Publicación Semestral**