



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

Junio 2011

Año 3 Número 6

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

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

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 2011

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.

DIRECTORA

Dra. Zaira Moreno Freitas

COMITE EDITOR

Msc José Luis Rodríguez

Msc Ana Bracho

Msc Sandra Alcina

CONSEJO EDITORIAL

Universidad Lisandro Alvarado - Vzla.

Universidad de los Andes – FACES – Vzla.

Universidad de Oriente- FACES – Vzla.

Universidad del Zulia - Vzla

Universidad Experimental de Guayana - Vzla

Universidad Experimental Rafael María Baralt – Vzla.

Msc. María Eugenia Colmenárez

Dra. Olga Paredes

Dra Haydee de Castañeda

Msc. Iliiana Luzardo

Dra. Rebeca Castellanos

Dra. Isabel Barreto

CONSEJO CIENTIFICO ASESOR

Universidad de Valencia - España

Universidad del Estado de Rio de Janeiro

Pontificia Universidad Católica del Perú

Universidad de Guadalajara - México

Universidad de Valladolid - España

Dr. Vicente Ripoll

Dr. Josir Simeone Gomes

Msc. Graciela Marín Chávez

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

teacs@ucla.edu.ve

PAGINA WEB

www.revistateacs.ucla.edu.ve

Tiraje: 500 ejemplares
Impreso en Editorial Reprorca C.A
Barquisimeto – 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:

- 09 PROPUESTA PARA EL ANÁLISIS NEOINSTITUCIONAL DE LOS CAMBIOS OCURRIDOS EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN MINORISTA DE ALIMENTOS EN VENEZUELA.

Ricardo Castillo
Agustín Morales

- 25 UNA LECTURA CRÍTICA SOBRE EL PENSAMIENTO NEOINSTITUCIONALISTA

Roberto Arias de la Mora

- 41 CAPITAL INTELECTUAL Y LA NIC 38: EL BINOMIO QUE FAVORECE LA VALORACIÓN DE LA EMPRESA.

Alejandro González León
Zully Ortega de Villalobos

- 55 ANALISIS COMPARATIVO EN LA PERCEPCION DE LA RENTABILIDAD: INTEGRACION DE LAS DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA, EN LAS EMPRESAS DE BIENES Y DE SERVICIOS

Salomón Montejano García

- 71 INFLUENCIA DE LAS ESTRATEGIAS INSTRUCCIONALES BASADAS EN SIMULACIONES SOBRE EL NIVEL DE APRENDIZAJE

Mauro Hernández
Arsenio Pérez
Beatriz García

- 85 INVESTIGACIÓN EN EL AULA PARA LA
CONSTRUCCIÓN DE SABERES DESDE UN
ENFOQUE REFERENCIAL COMPLEJO

Nohely Vásquez

Avance de Investigaciones:

- 99 LOGÍSTICA INTEGRAL: UNA HERRAMIENTA
PARA CREAR VALOR Y VENTAJAS
COMPETITIVAS.

Francisco Villarreal

**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

Research:

- 09 PROPOSAL FOR THE ANALYSIS OF CHANGES
NEO-INSTITUTIONAL DISTRIBUTION SYSTEM
IN RETAIL FOOD IN VENEZUELA.

Ricardo Castillo
Agustín Morales

- 25 READING CRITICAL THINKING ON
NEOINSTITUTIONALIST

Roberto Arias de la Mora

- 41 INTELLECTUAL CAPITAL AND IAS 38: THE
BINOMIAL FAVORED THE VALUATION OF THE
COMPANY.

Alejandro González León
Zully Ortega de Villalobos

- 55 COMPARATIVE ANALYSIS IN THE
PERCEPTION OF PERFORMANCE:
INTEGRATION OF THE DIMENSIONS OF
COMPETITION IN THE COMPANY OF GOODS
AND SERVICES

Salomón Montejano García

- 71 INFLUENCE OF INSTRUCCIONAL STRATEGIES
BASED ON SIMULATIONS ON THE LEARNING
LEVEL

Mauro Hernández
Arsenio Pérez
Beatriz García

85 RESEARCH IN THE CLASSROOM FOR THE
CONSTRUCTION OF KNOWLEDGE FROM A
COMPLEX APPROACH REFERENCE

Nohely Vásquez

Research Advancement:

99 INTEGRAL LOGISTICS: A TOOL FOR
CREATING VALUE AND COMPETITIVE
ADVANTAGE.

Francisco Villarreal

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

ISSN: 1856-9773

Depósito Legal PP200902LA3228

Año: 2011. Junio

EDITORIAL

La divulgación del conocimiento a través de las publicaciones científicas cobra cada vez mayor importancia en el mundo de la ciencia y la academia. Conscientes de las dificultades que se presentan en el ámbito del quehacer científico en nuestras universidades, es importante destacar la labor de los investigadores quienes con su entusiasmo, dedicación y sobre todo optimismo, se dedican a la búsqueda de soluciones de los problemas que acarrea nuestra sociedad.

Es así como la investigación científica se convierte en una de las actividades más exigentes que tiene el docente universitario, no sólo por lo que implica la creación de nuevo conocimiento, sino por lo que conlleva la labor de publicación. En este sentido, TEACs, contribuye con la publicación de trabajos científicos de óptima calidad, para ser dados a conocer a los diversos lectores que nos siguen. De esta manera engrandece la labor investigadora de nuestros docentes.

En esta edición TEACs presenta una serie de artículos como un aporte a la comunidad científica y a la proyección social de nuestros productos de investigación. Se inicia con dos trabajos sumamente interesantes en el ámbito organizacional, ya que desde una perspectiva teórica, el Neoinstitucionalismo, se aborda un análisis de los cambios ocurridos en el sistema de distribución minorista de alimentos en Venezuela y se refuerza esta temática con otro trabajo donde se hace una lectura crítica sobre el pensamiento neoinstitucionalista.

Otro tema de discusión actual en el espacio académico y empresarial es el referido al capital intelectual y las normas internacionales de contabilidad, así que el siguiente artículo estudia la NIC 38 y su relación con activos intangibles como una herramienta favorable para la valoración del capital intelectual. El autor ofrece una propuesta metodológica que permita la valoración y registro del capital intelectual como activo intangible dentro de los estados financieros de las organizaciones. Por otra parte, pero continuando en el ámbito empresarial, se ofrece un artículo que recoge la opinión de administradores de bienes y administradores de servicios en cuanto a la atención que se da al desarrollo de las dimensiones de la competencia (Calidad, Flexibilidad y Costos) y la relación con la rentabilidad en sus respectivos negocios.

En el ámbito de la educación universitaria, contamos con dos artículos, uno hace referencia a la Influencia de las estrategias instruccionales basadas en simulaciones sobre el nivel de aprendizaje; y otro a la Investigación en el aula para la construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo.

Se concluye esta edición de TEACs con el avance de una tesis doctoral que tiene como propósito analizar el efecto en la implementación de la logística integral para lograr competitividad, en las pymes de León, Guanajuato-México. Para ello el autor hace mención a la evaluación de la cadena de valor de la empresa y al análisis de factores que inciden en la implementación, en atención a ello identifica una serie de indicadores como: utilidades, desarrollo tecnológico, apertura de tiendas, sucursales o puntos de ventas, entre otros.

Para finalizar queremos manifestar que será un honor para la Dirección de esta revista, y para los autores de los artículos, poder contar con los comentarios, sugerencias y críticas de sus lectores, y así continuar ofreciéndoles una revista de calidad.

Dra Zahira Moreno F.
Directora de TEACs

Artículos

PROPUESTA PARA EL ANÁLISIS NEOINSTITUCIONAL DE LOS CAMBIOS OCURRIDOS EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN MINORISTA DE ALIMENTOS EN VENEZUELA.

Ricardo Castillo López

Ingeniero Agronomo. UCLA, Magister Scientiarum en Desarrollo Rural, mención Economía Agrícola UCV, Doctor en Ciencias Agrícolas. UCV, Profesor Asociado de la cátedra de Economía General del Decanato de Agronomía. UCLA
E-Mail: castillolopez@yahoo.com

Agustín Morales Espinoza

Ingeniero Agrónomo. Magister Scientiarum en Desarrollo Rural, mención Economía Agrícola. UCV Doctor en Ciencias Agrícolas. UCV. Profesor Titular de la cátedra de Procesos Agrícolas y Medio Rural. Facultad de Agronomía. UCV
E-Mail: moralesa@agr.ucv.ve

El objetivo del presente trabajo es formular una propuesta que permita analizar, desde la teoría neoinstitucional, los cambios que han venido ocurriendo en el sistema de distribución minorista de alimentos en Venezuela en las últimas décadas, tomando en cuenta el planteamiento de North (1990), quien recalca la importancia de analizar los cambios institucionales para comprender las transformaciones que, históricamente, ocurren en las economías. A los fines de alcanzar el objetivo propuesto, el trabajo se ajustó al siguiente esquema. En una primera parte, se realiza una descripción somera de las principales modificaciones que han tenido lugar en la distribución alimentaria a nivel nacional, que conllevan a la necesidad de realizar un análisis holístico de los referidos cambios. Se sostiene en esa parte, que el marco de la teoría neoinstitucional podría ser de gran utilidad, al partir de la premisa de que las referidas modificaciones podrían ser explicadas como un conjunto de cambios institucionales. Posteriormente, se realiza una revisión de la teoría neoinstitucional, resaltando el hecho de que la actividad economizadora de los agentes constituye un factor determinante de los cambios institucionales. Se estudia, además, la propuesta realizada por Williamson (2000), quien sugiere analizar los referidos procesos de cambios institucionales en cuatro niveles: 1) el correspondiente a las variaciones de las instituciones informales; 2) el relacionado con las modificaciones del marco legal; 3) el vinculado con los cambios en el mecanismo de coordinación vertical de las actividades, y, 4) el referido a las transformaciones en las estrategias empresariales. En una última parte, se sustenta la propuesta de analizar los cambios que se han suscitado en el sistema de distribución minorista de alimentos en el país con el uso de la teoría neoinstitucional.

Palabras clave: Teoría neoinstitucional; distribución minorista; distribución alimentaria; Venezuela.

Recibido: 26 - 01 - 2011

Aceptado: 03 - 03 - 2011

Summary

The aim of this study is to formulate a proposal to analyze, from the neo-institutional theory, the changes that have occurred in the retail distribution system of food in Venezuela in recent decades, taking into account the approach of North (1990), who stresses the importance of analyzing the institutional changes to understand the changes that historically occur in economies. For the purpose of achieving the objective, the work was adjusted to the following scheme. In a first part performs a brief description of the major changes that have taken place in the national food distribution, leading to the need for a holistic analysis of those changes. It is held in that part, which part of the neo-institutional theory could be very useful to start from the premise that those amendments could be explained as a set of institutional changes. Subsequently, we review the theory of neo-institutional, highlighting the fact that agents-saving activity is a determinant of institutional change. We study also the proposal made by Williamson (2000), who suggests to analyze the aforementioned processes of institutional change at four levels: 1) the corresponding variations of informal institutions, 2) associated with changes in the legal framework; 3) the risks associated with changes in the mechanism of vertical coordination of activities, and 4) the reference to the changes in business strategies. In a last part, supports the proposal to analyze the changes that have occurred in the system of food retailing in the country with the use of neo-institutional theory.

Keywords: neo-institutional theory, retail, food distribution, Venezuela.

PROPOSAL FOR THE ANALYSIS OF CHANGES NEO-INSTITUTIONAL DISTRIBUTION SYSTEM IN RETAIL FOOD IN VENEZUELA.

Ricardo Castillo López

Agronomist. UCLA, Magister Scientiarum in Rural Development, Agricultural Economics mention UCV, Doctor of Agricultural Sciences. UCV, Associate Professor of Economics Professor of General Office of the Dean of Agriculture. UCLA
E-Mail: castillolopez@yahoo.com

Agustín Morales Espinoza

Agronomist. Magister Scientiarum in Rural Development, Agricultural Economics mention. UCV Doctor of Agricultural Sciences. UCV. Professor, Chair of Rural and Agricultural Processes. College of Agriculture. UCV
E-Mail: moralesa@agr.ucv.ve

1. INTRODUCCIÓN

En el sistema agroalimentario venezolano han venido ocurriendo importantes transformaciones que han afectado no sólo la estructura del sector sino además, los comportamientos, estrategias, interrelaciones y los mecanismos de incentivo y de coordinación de los distintos agentes económicos (Morales, 1996; Morales, 2006; Morales y Montilla, 1992; Castillo, 2005; Gutierrez, 2000).

Dentro de ese escenario, a nivel de las empresas encargadas de la distribución minorista de alimentos se han evidenciado notables cambios que han venido alterando, incluso, el funcionamiento de la totalidad del sistema agroalimentario venezolano (Morales, 2006). Entre esas variaciones, es necesario adelantar: el desarrollo de “nuevos” formatos de venta; la creación, expansión y/o concentración de “grandes” empresas en ese sector; el aumento de la variedad de productos alimentarios disponibles en los establecimientos comerciales; el incremento de la importancia de los productos “frescos”; el desarrollo y expansión de las denominadas “marcas propias”; un aumento de la variedad de servicios ofrecidos a los clientes; un mayor uso de las herramientas informáticas para el manejo empresarial; una coordinación más estrecha con los proveedores, y, en los últimos años, una importante participación del sector público en el área de la distribución minorista de alimentos.

En el contexto al que se hace referencia, se debe reconocer que existe en el país un vacío de información relacionado con la naturaleza, las causas y los efectos de esos cambios. Ese vacío de información, involucra no solo los aspectos empíricos de esas transformaciones, sino que también existe insuficiente información relacionada con el correspondiente análisis teórico, que pudiese permitir interpretar, de una manera coherente, la complejidad de dichas modificaciones (Morales, 1996; Morales, 2006). Los pocos estudios realizados en esa área en el país, aunque con un indescrutable valor, soslayan aspectos que son importantes desde nuestro particular punto de vista,

tales como por ejemplo, las repercusiones que han tenido los cambios en los valores, costumbres y preferencias de los consumidores; el efecto de las modificaciones en el marco legal que rige las relaciones entre los agentes económicos, y, los efectos de las transformaciones a nivel organizativo y estratégico de las empresas. Todo ello, dentro de otros efectos, ha limitado la sistematización de las experiencias exitosas en ese sector y ha ofrecido un diagnóstico “parcial” de los factores determinantes de esos cambios. Con el fin de ofrecer una herramienta que permita un adecuado análisis del conjunto de las transformaciones ocurridas en el sistema de distribución minorista de alimentos, tomando en cuenta los aspectos señalados en líneas anteriores, e intentando llenar parte del vacío de naturaleza teórica en este campo del conocimiento, se realizó el presente trabajo.

Se debe aclarar en esta parte, que para analizar tales cambios, se propone la utilización de los planteamientos de la teoría neoinstitucional. La elección de dicho enfoque teórico, obedece a que se parte de la premisa de que, para que hayan ocurrido las mencionadas transformaciones en el sistema de distribución minorista en el país, ha sido necesaria la modificación de algunas “instituciones” de la sociedad, y porque se considera que dicho enfoque teórico es el más apropiado para analizar los referidos cambios institucionales. Analizaremos estos planteamientos de manera detallada a partir de la sección siguiente.

2. LOS PLANTEAMIENTOS DE LA TEORÍA NEOINSTITUCIONAL

La teoría neoinstitucional comprende un conjunto de “ramas” teóricas que tienen en común el hecho de que asumen que las instituciones importan y que los determinantes de esas instituciones son susceptibles de ser analizados con los instrumentos propios de la teoría económica y/o sociológica (Caballero, 2001; Ayala, 1999). Dicha teoría parte, básicamente, de seis supuestos fundamentales.

En primer lugar, que la información que poseen los agentes económicos es incompleta y, además, está distribuida de manera asimétrica (Eggertsson, 1995). Adicionalmente, se parte de que los individuos, aun cuando intentan ser racionales en cada una de sus decisiones, presentan una racionalidad que es limitada, tanto por la imposibilidad de captar toda la información existente, como por la incapacidad de procesarla adecuadamente (Simon, 1986). Por otra parte, se sostiene que algunos agentes económicos pueden ser capaces de emplear el engaño y el fraude cuando así convenga a sus intereses, lo que quiere decir que algunos individuos, dadas ciertas condiciones, podrían comportarse de manera oportunista al momento de realizar una transacción (Menard y Shirley, 2005).

Se argumenta, además, en ese enfoque teórico, que no todos los activos poseen libre movilidad entre los distintos sectores industriales, tal como lo establece la teoría económica neoclásica, sino que se parte del hecho de que algunos activos pierden valor cuando se cambian de una actividad específica a otra, de un lugar a otro, o incluso si se compran o venden en un momento y no en otro. A ese tipo de bienes se les designa con el nombre de activos específicos (Williamson, 1989), los cuales son importantes desde el punto de vista económico, porque producen efectos de “encerramiento” para los agentes que los poseen, pues difícilmente podrán cambiar de actividad productiva si las condiciones de intercambio se tornan desfavorables.

Como quinto supuesto de la teoría neoinstitucional, se tiene que el entorno que rodea las transacciones está caracterizado por la incertidumbre, la cual hace referencia al desconocimiento de los efectos de posibles modificaciones en el número y medida de las diversas actividades planteadas en una transacción (Ayala, 1999).

Por otro lado, en esta teoría se sostiene que el hombre es un ser social, cuyo comportamiento afecta, y a la vez es afectado por, el comportamiento de los demás individuos de la sociedad (North, 1990; North, 2005; Caballero, 2001; Castañeda, 2002). La

consideración de ese supuesto implica que la toma de decisiones de los agentes económicos es una constante pugna entre el interés propio y el interés colectivo (North, 1990; Castañeda, 2002). En ese sentido, se plantea que para lograr esa conciliación y mantener el orden en la acción e interacción humana, los hombres se han debido valer de las instituciones, entendiéndose por tal “las reglas del juego en una sociedad o, más formalmente, (...) las limitaciones ideadas por el hombre para dar forma a la interacción humana” (North, 1990). En el sentido más amplio del término, las instituciones son el conjunto de reglas que articulan y organizan las interacciones económicas, sociales y políticas entre los individuos y los grupos sociales. Cabe señalar, además, que las instituciones pueden ser de dos tipos, de acuerdo a su grado de formalización en la ley: formales e informales. Las primeras son las reglas escritas en las leyes y reglamentos, y son construcciones expresamente creadas por los individuos para encarar problemas específicos de coordinación económica, social y política; mientras que las segundas, son las reglas no escritas que se van acumulando a lo largo del tiempo y que son fruto de la evolución de los códigos de conducta, los valores, las ideas y las tradiciones de las sociedades.

3. LAS IMPLICACIONES DE LOS SUPUESTOS DE LA TEORÍA: LOS COSTOS DE TRANSACCIÓN

En un escenario como el planteado por la teoría neoinstitucional (y vale decir, muy próximo a las condiciones reales), los agentes económicos deben disminuir los riesgos de relacionarse con los demás individuos. Para lograrlo, deben realizar un conjunto de actividades, entre las que destacan: la búsqueda de información sobre los precios y calidad de los productos; la búsqueda de información que oriente sobre la mejor forma de llevar a cabo las transacciones; la aplicación de mecanismos de control para saber si las partes involucradas respetan o no los términos de los acuerdos; la medición de los atributos de calidad de los productos y su clasificación; el establecimiento de las provisiones por el posible incumplimiento, por

alguna de las partes contratantes, de sus obligaciones, y, la protección de los derechos de propiedad (Eggertsson, 1995).

Como es lógico suponer, ese conjunto de actividades genera costos para los agentes económicos, los cuales han sido denominados en el enfoque neoinstitucional, costos de transacción. Tales costos son definidos por Williamson (1989) como aquellos derivados de la suscripción "ex ante" de un contrato, así como de su correspondiente control y cumplimiento "ex post". La magnitud de los costos de transacción, para los efectos del análisis económico, genera el problema de que se adicionan a los costos de producción del empresario para dar por resultado lo que, para la economía neoinstitucional, se denominan los costos totales (Williamson, 1989). Por el lado del consumidor, además, los referidos costos de transacción se adicionan al precio de venta del producto, para dar por resultado lo que se ha denominado el precio verdadero (Castillo y Morales, 2004).

Una vez aclarado ese aspecto, es necesario recalcar que los costos de transacción son determinantes, junto a los costos de producción y al precio de los productos, del desempeño económico: Elevados costos de transacción originan una reducción del número y valor de los intercambios económicos, produciendo efectos importantes en el tamaño de las economías y sobre todo, en la velocidad de su crecimiento (Eggertsson, 1995; Ayala, 1999). De esa forma, para la teoría neoinstitucional, los costos de producción y el precio de venta de los productos no son los únicos factores determinantes del desarrollo de los mercados: los costos de transacción también importan (North, 1990; North, 2005; Williamson, 1996; Williamson, 2002) y tienen una influencia notable sobre los cambios institucionales y económicos. Explicaremos ese último aspecto a continuación.

4. CAMBIOS INSTITUCIONALES, CAMBIOS ECONÓMICOS Y ACTIVIDAD ECONOMIZADORA.

North (1990), recalca fehacientemente la importancia de analizar el cambio institucional para comprender la razón de las transformaciones que, históricamente, ocurren en las economías. En opinión del referido autor, los cambios demográficos, en el conocimiento y en las instituciones, son las tres piezas centrales para la comprensión de cómo las economías cambian y cómo se producen los procesos que propician (o retrasan) el desarrollo económico. Pero, de esos tres elementos, considera que el cambio institucional es el más explicativo de los cambios económicos (North, 1990; North, 2005).

Explica el mencionado autor, que el cambio institucional se produce a través de "ajustes marginales" en el conjunto de reglas formales e informales de la sociedad; ajustes que generalmente son protagonizados por aquellos miembros de las organizaciones que perciben que podrían sacar provecho, o estar en mejores condiciones, si tales modificaciones institucionales se llevan a cabo (North, 1990). Plantea, además, que las instituciones cambian cuando: a) un número suficiente de actores llega a la conclusión de que una variación del marco institucional existente, va a procurarles mayores ventajas personales y/o colectivas, y, b) tales actores sean capaces de construir una coalición suficiente para mantener la vigencia de dicha institucionalidad hasta conseguir su institucionalización informal, es decir, su incorporación a los hábitos y modelos mentales y valorativos dominantes (North, 1990).

Los planteamientos realizados por North (1990), permiten derivar que la situación institucional del pasado, en una determinada sociedad, tiene una influencia decisiva en las características institucionales del presente y éstas, a su vez, la tendrán muy probablemente en las instituciones del futuro. A esa interrelación temporal entre las instituciones, es lo que

North (1990) ha denominado path dependence o dependencia de la trayectoria.

Otro elemento importante acerca del cambio institucional, es que éste se produce, en muchos casos, como consecuencia de la actividad economizadora de los individuos de una determinada sociedad: Los individuos, al intentar disminuir sus costos, directa o indirectamente, e intencionadamente o no, podrían producir modificaciones en las instituciones vigentes (North, 1990; North, 2005; Williamson, 2000).

De los planteamientos anteriores se deriva que los cambios económicos suelen ser producto de cambios institucionales. Y estos últimos, a su vez, suelen ser el resultado de la actividad economizadora de los individuos. Para comprender en mayor profundidad ese aspecto, procederemos en seguida, a su análisis.

4.1 LA PROPUESTA DE WILLIAMSON: LOS NIVELES PARA EL ANÁLISIS DEL CAMBIO INSTITUCIONAL

Con el fin de explicar el planteamiento de que la actividad economizadora constituye una fuente de cambio institucional, en este trabajo se hace uso de la propuesta realizada por Williamson (2000), quien sugiere estructurar el análisis del cambio institucional en cuatro niveles: 1) el correspondiente a las variaciones de las instituciones informales; 2) el relacionado con las modificaciones del marco legal; 3) el vinculado con los cambios en el mecanismo de coordinación vertical de las actividades, y, 4) el referido a las transformaciones en las estrategias empresariales. El mencionado autor afirma que en los tres últimos niveles de su propuesta, los agentes económicos actúan de manera “economizadora”, orientando sus acciones hacia la reducción de los costos. Y precisamente ese proceso continuo, resultante de la mencionada actividad economizadora, genera una dinámica que constituye una importante fuente de cambio institucional (Williamson, 2000).

4.3.1 EL PRIMER NIVEL DE ANÁLISIS: LAS CAMBIOS EN LAS INSTITUCIONES INFORMALES

North (2005) sostiene que aunque el efecto de las instituciones informales sobre el comportamiento económico no es todavía del todo claro, es evidente que alteran el desempeño económico porque establecen restricciones, convenciones, normas de conducta, valores, entre otros, que limitan la acción e interacción humana. Para los efectos de este trabajo, el análisis de las instituciones informales es importante porque esas instituciones condicionan, en parte, las preferencias y comportamiento de los individuos, los cuales, a su vez, han propiciado un conjunto notable de las modificaciones ocurridas en el sistema de distribución minorista de alimentos, cuyas empresas intentan adaptarse a las “nuevas” necesidades y valores de los consumidores. Analicemos con más detalles los planteamientos de la teoría.

Castañeda (2002) plantea que, si bien es cierto que una parte considerable de las necesidades y preferencias humanas viene determinada por los aspectos biológicos, otra parte de esas preferencias viene condicionada por las instituciones informales de la sociedad. En ese sentido, cabe señalar que aunque existen diversas posturas teóricas, todas ellas coinciden en el hecho de que las preferencias del hombre son el resultado del medio en el que se desenvuelve y, normalmente, éste es muy sensible a la influencia que sobre él ejerce el grupo social en el que actúa. De acuerdo a diversos autores de la corriente sociológica, un individuo, al pertenecer a un determinado estatus (sea éste económico, académico, entre otros) dentro de un grupo social, no tiene total libertad de elegir los bienes que debe comprar y/o consumir, ni las actividades que puede

realizar, sin correr el riesgo de ser rechazado por su grupo.

Desde esa perspectiva, muchas preferencias y comportamientos son “inducidas” por ese grupo social, lo que conllevaría a los individuos a realizar actividades (entre ellas las compras y el consumo) que se transforman en verdaderos hábitos que no necesariamente requieren de racionalidad. Esos hábitos de compra y de consumo, vistos desde esa óptica, pueden ser catalogados como instituciones si se parte del hecho de que son una creación humana, limitan su acción e interacción, se basan en un sistema de “recompensas y castigos”, y, son respetados por la mayoría de los miembros de la sociedad (o del grupo con un estatus determinado) (Lago, 1970). Esos incentivos pueden ser tanto externos como internos. En el primer caso, se trata de sanciones impuestas a través de la presión social o de grupo, tal como por ejemplo, la exclusión. El segundo caso se presenta cuando ciertos comportamientos son considerados por los mismos individuos como parte esencial de su existencia como persona y de su coexistencia social, por lo que la “no conformidad” con la norma es sancionada a través de emociones tales como la culpa, el enojo y la frustración (Castillo y Morales, 2004).

Veblen (1971), quien se ha considerado como el “padre” de la sociología, propone que una parte importante de las preferencias tienen su origen en el principio de la “envidia generalizada” y afirma que los patrones de consumo y las preferencias de los individuos mejor posicionados dentro de los grupos, establecen referencias de identidad a seguir miméticamente por los individuos o subgrupos menos favorecidos. Eso se debe a que, tras el instinto de conservación, los motivos socio-psicológicos más importantes para explicar la constitución de los lazos sociales son la imitación y la envidia, y es el mismo miedo a la

falta de reconocimiento social lo que conlleva a los individuos de los grupos “inferiores” a imitar el consumo y el comportamiento de los grupos “superiores” y a “preferir” lo que ellos prefieren (Castillo y Morales, 2004).

La importancia para los efectos de este trabajo de analizar los cambios en las instituciones informales de la sociedad, se sustenta en el hecho de que son las modificaciones en las preferencias, en los valores y en los hábitos de los consumidores, los que han venido propiciando un conjunto importante de transformaciones en el sistema de distribución minorista de alimentos en el país.

4.3.2 EL SEGUNDO NIVEL DE ANÁLISIS: LAS MODIFICACIONES EN EL MARCO LEGAL

Williamson (2000) plantea que el segundo nivel de análisis que debe abordarse al momento de interpretar los cambios en una sociedad o sector económico, está referido a las instituciones relativas al marco legal. El citado autor sostiene, en relación a ese marco legal, que los individuos con el suficiente poder dentro de la sociedad realizan un proceso de actividad economizadora que afecta al conjunto de la economía. Para comprender cómo se da el mencionado proceso de actividad economizadora, se revisan los planteamientos de Coase (1994), quien logró establecer que las instituciones jurídicas tienen un fundamento económico: disminuir los costos de transacción. Ese objetivo de las leyes, se logra siempre y cuando las mismas puedan: 1) definir los derechos de propiedad; 2) dar seguridad a los contratos, y, 3) establecer un sistema de responsabilidad civil extracontractual (Hayek, 1978; Posner, 1987; Coase, 1994). Desde esa perspectiva, la función principal de la ley, desde el punto de vista económico, sería consolidar la información y reducir el tiempo indispensable

para tomar decisiones, lo cual puede hacerse de varias formas, tomando en cuenta las fuentes de los costos de transacción.

No debe perderse de vista que así como la participación en el mercado implica costos, las leyes también establecen costos para los agentes, que han sido denominados, los costos de la legalidad (Gherssi, 1988). Si ese costo se eleva a un nivel tal que es impagable por la mayoría de los agentes económicos, entonces las leyes no cumplirían con su función de reducir los costos de transacción, sino que más bien encarecería las transacciones (Rawls, 1979; Posner, 1987).

Aunque en realidad no sea uno de sus propósitos esenciales, no se debe soslayar la función de la ley en la sociedad como asignadora de los recursos. En efecto, las leyes afectan la forma en que se aprovechan los recursos disponibles, al establecer un rango permisivo o prohibitivo de acciones y estipular un conjunto de requisitos para obtener licencias o crear procedimientos que permitan determinar el uso de los recursos (Ayala, 1999). Así, si se regulan de una determinada manera las actividades económicas, es obvio que se estaría creando un beneficio a favor de quienes pueden satisfacer los estándares legales y en contra de quienes no pueden hacerlo. Se determina de esa forma, quién aprovechará las oportunidades económicas sólo porque pueda cumplir las regulaciones, y se excluirá a otros agentes sólo porque no puedan hacerlo (North y Leroy, 1978). El problema de lo que se ha planteado, es que cuando la ley encarece las transacciones, se produce una situación asimétrica, donde reglas particulares y excluyentes favorecen a los que tienen una posición "privilegiada" en su trato con el aparato estatal. La ley, en tales casos, sirve a los intereses particulares y no a intereses generales y determina, por consiguiente, que cierto grupo de personas puedan aprovechar con

mayor facilidad legal, los recursos disponibles (North y Leroy, 1978). Un aspecto importante planteado por North y Leroy (1978), es que tal posibilidad de aprovechar el marco legal tiene una clara relación con los niveles de ingreso: Los referidos autores sostienen que toda limitación en el tiempo y en la información afecta a las personas de manera inversamente proporcional a la cuantía de sus ingresos. Es decir, las personas que más tienen, enfrentan con menores problemas las dificultades originadas por la legislación y, por el contrario, aquellas que menos tienen, encontrarán más dificultades.

Para los efectos de este trabajo, la importancia de estudiar las modificaciones que se han producido en el marco legal a los fines de analizar los cambios en el sistema de distribución minorista de alimentos en el país, descansa en el hecho de que el escenario legal sufrió transformaciones considerables a principios de la década de los noventa, lo cual generó un escenario económico "distinto" al que existía, y en el cual hubo una redistribución del poder y de oportunidades en el entorno empresarial. Examinar los efectos de esos cambios, podría permitir interpretar, con mayor precisión, las modificaciones que han ocurrido dentro de este sistema en las últimas décadas.

4.3.3 EL TERCER NIVEL DE ANÁLISIS: LOS CAMBIOS EN EL MECANISMO DE COORDINACIÓN VERTICAL

Williamson (2000) considera que el tercer nivel de análisis institucional, está constituido por las instituciones relacionadas con la coordinación de las actividades productivas, esto es, por las denominadas instituciones de gobernanza. En opinión del mencionado autor, a nivel de las instituciones de gobernanza, los individuos realizan un segundo esfuerzo de actividad economizadora, al orientar sus acciones hacia la selección del mecanismo de

coordinación vertical que involucre los menores costos de transacción.

Williamson y posteriormente otros autores de la economía neoinstitucional, han venido estudiando que el mecanismo de coordinación vertical de las actividades productivas y, por ende, buena parte de la organización empresarial, depende de los costos de transacción. Williamson (1989), Williamson (1996) y Williamson (2002) señalan que la magnitud de los costos de transacción depende, principalmente, de la frecuencia con que se realicen los intercambios entre los agentes, de la magnitud de los activos específicos que estén involucradas en las transacciones y de la incertidumbre que rodea el entorno transaccional.

Dentro de ese orden de ideas, Williamson (1989) afirma que cuando las transacciones no incluyen activos específicos, independientemente de su frecuencia, la mejor manera de realizar los intercambios es a través del mercado. Para las transacciones que sí involucran activos específicos, por su parte, los intercambios a través del mercado no son satisfactorios (Williamson, 1989). Esto se debe a que, una vez que se acuerda realizar un intercambio, los propietarios de tales activos deben buscar los mecanismos para garantizar que la relación de intercambio va a continuar, por lo menos hasta la amortización total de los mismos, ya que la transferencia de dichos activos a otros usos (a otro lugar u otro momento) traería pérdidas para ese agente. Una de las formas alternativas al mercado para organizar las transacciones, es a través de la integración vertical, en donde dos o más fases sucesivas de un sistema de producción se integran para coordinarse al interior de la empresa. Por supuesto, esa forma de organización alternativa involucra costos administrativos, por lo que su creación debe

justificarse a través de la comparación entre lo que ahorra (los costos de transacción) y lo que cuesta (los costos de administración).

Sin embargo, no siempre es racional, desde el punto de vista económico, la creación de formas de organización muy complejas, como la integración vertical, tal como en el caso de las transacciones que sean ocasionales. Lo mismo sucede en las transacciones en las que los activos son mixtos, pues al ser menos alta la especificidad de los citados activos, es probable que se desaprovechen las economías de escala derivadas de los intercambios entre empresas especializadas (Williamson, 1989). En esos casos, se recurre al uso de formas de organización intermedias entre el mercado y la empresa; formas de organización que Williamson (1989) ha denominado formas híbridas o contratos. El contrato o forma híbrida, es definido como una relación por medio de la cual el propietario de un factor de producción, por una determinada remuneración, se compromete a obedecer las directivas de otro agente dentro de ciertos límites (Ayala, 1999). Como ejemplo de formas relacionales de gobernación híbrida, Williamson (1989) señala a las franquicias, las empresas conjuntas (joint ventures) y las alianzas.

Así, entre los dos extremos de organización (mercados e integración vertical), es posible encontrar mecanismos intermedios de coordinación vertical (formas híbridas): hacia el extremo del mercado, aumentan los costos derivados de la incertidumbre, mientras que hacia el extremo de la integración vertical, se elevan los costos administrativos (Eggertsson, 1995).

Un elemento a resaltar, es que las formas híbridas cuentan con una naturaleza "dual" como institución de coordinación: La misma cuenta a la vez con mercados y con jerarquías dentro de la

misma organización, puesto que las transacciones se realizan en el interior de la forma híbrida (en forma similar a la integración vertical), pero permitiéndoles a los “socios” que puedan hacer transacciones en el mercado. Por lo tanto, las formas híbridas cuentan con características de las dos formas extremas: El predominio de ellas dependerá de sus reglas de funcionamiento (Williamson, 1989).

Para los efectos de este trabajo, analizar los cambios ocurridos en el mecanismo de coordinación vertical se considera un elemento primordial, pues parte de las características de los establecimientos “modernos” que propician una mayor preferencia por parte de los consumidores, descansa, precisamente, en las ventajas derivadas de la utilización de mecanismos de coordinación vertical muy estrechos con sus principales proveedores. Este aspecto será explicado con mayores detalles posteriormente.

4.3.4 EL CUARTO NIVEL DE ANÁLISIS: LAS MODIFICACIONES EN LA ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS Y LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

La teoría microeconómica, frecuentemente denominada “teoría de los precios”, se ha centrado en el estudio de la asignación óptima de los recursos, basándose en la premisa de que los agentes económicos, se trate de los consumidores o de los empresarios, intentan maximizar su utilidad o beneficio (Frank, 1996). Sin embargo, esa teoría sólo hace referencia a los costos de producción o al precio del producto cuando aborda el aspecto de la economización (Williamson, 1989; Williamson, 1996). Pero, tal como se ha señalado, el ahorro de los costos de transacción también es de gran importancia y tiene influencia decisiva en el intercambio económico, en la organización empresarial, en el tamaño de la empresa y en el tamaño y

organización de los mercados (Williamson, 1989).

En esta parte, es posible sostener que el ahorro de los costos de transacción por parte de los agentes económicos no deriva solamente del entorno institucional y del mecanismo de coordinación vertical, sino también de la disminución de todas aquellas actividades relacionadas con la búsqueda de información y medición de los atributos de los productos que se intercambian y de los agentes con los cuales se interactúa (Ayala, 1999; Eggertsson, 1995). De esa manera, se puede decir que mientras menor sea la necesidad de buscar, producir y/o procesar la información relativa a los otros agentes económicos (ubicación, comportamiento) y a los productos que se adquieren (calidad, precio), menores serán los costos de transacción (Eggertsson, 1995).

Cabe señalar que como uno de los pilares fundamentales de la competitividad de una empresa, circuito o sector económico son precisamente los costos totales, las estrategias empresariales se orientarán a la disminución de los mismos (Eggertsson, 1995). Es por ello que, una vez que se selecciona el modo de coordinación vertical (basados en gran medida en los costos de transacción), dentro de un determinado marco legal, una buena estrategia empresarial descansaría en que la disminución de los costos totales se siga produciendo, dentro de ese modo de coordinación específico. Y eso se logra, entre otras formas, por medio de la disminución de los costos de transacción (Eggertsson, 1995). Para lograr esa disminución de los costos de transacción, dentro de otras alternativas, los vendedores envían “señales” a sus clientes que transmitan la información necesaria para orientarlos en sus decisiones de compra (San Martín et. al., 2002). Desde esa perspectiva, las principales señales que se suelen utilizar con el objeto de que sus clientes

puedan tener una aproximación acerca de las características de los productos, antes de tomar una decisión de compra, son las siguientes: a) los contratos, los cuales suelen definir las reglas a las cuales se someten las partes, conscientes de las consecuencias legales y económicas en caso de incumplimiento; b) la reputación y el nombre de marca, que actúan como señales de calidad, disminuyendo la necesidad de búsqueda de información; c) la inversión publicitaria, que funciona igualmente como una señal de calidad porque, en principio, sólo incurren en esos gastos las empresas honestas y de calidad que pueden recuperar la inversión realizada a través de ingresos por ventas futuras, y, d) la garantía del producto, que puede ser considerada una señal de calidad, porque a las empresas que producen bienes de baja calidad no le interesa ofrecerlas, porque podría conllevar a la necesidad de fuertes desembolsos debido a la probable necesidad de más devoluciones y/o reparaciones en ese tipo de productos.

Puede decirse entonces, que las empresas hacen uso de un número importante de estrategias que tienen como objetivo la disminución de los costos de transacción.

Cabe adelantar que, para los efectos de este trabajo, las estrategias empresariales relacionadas con las "señales de calidad" constituyen un aspecto de gran importancia, ya que parte de las modificaciones que han venido ocurriendo en el sistema de distribución minorista de alimentos, obedecen a cambios de estrategias de las empresas de la Gran Distribución que tienen por objeto no sólo captar nuevos clientes, sino además, lograr la fidelidad de los mismos hacia sus establecimientos. Esa captación y posterior fidelidad de clientes, pretenden lograrla, entre otras formas, por medio de la disminución de los costos de transacción. De allí que el estudio de las transformaciones

que han ocurrido en ese nivel, permitiría explicar un conjunto importante de los cambios que se han presentado en el sistema de distribución minorista de alimentos en el país.

5. LA PROPUESTA PARA EL ANÁLISIS NEOINSTITUCIONAL DE LOS CAMBIOS OCURRIDOS EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN MINORISTA DE ALIMENTOS EN VENEZUELA

Una vez revisados los planteamientos de la teoría neoinstitucional, es posible comprender que buena parte de los cambios que se evidencian dentro de los sectores o actividades económicas, son el resultado de cambios institucionales. En ese sentido, se puede plantear, tal como se ha adelantado, que las modificaciones en la distribución alimentaria del país, han sido el resultado de un amplio conjunto de modificaciones en las instituciones formales e informales de la sociedad. Para ello, estudiaremos la factibilidad de utilizar dicho cuerpo teórico para analizar los referidos cambios.

Para ello, debemos comenzar por señalar que las modificaciones en el consumo de alimentos en el país (y por lo tanto en su distribución), han sido el resultado no sólo de cambios en los precios relativos y en los ingresos de los consumidores, sino que, además, son producto de la evolución de los patrones, hábitos, costumbres y valores que tienen que ver con la alimentación (Rivas, 2005; Machado-Allison, 2008; Mujalli, 2000). Puede decirse que, en términos generales, el consumo alimentario se ha orientado hacia productos que permiten satisfacer las "necesidades" derivadas de la "vida moderna". Dichas "necesidades" se encuentran relacionadas principalmente con: a) la incorporación de la mujer al mercado de trabajo; b) la enorme diversidad en cuanto a la palatabilidad, estilos de vida y costumbres laborales de los consumidores; c) la estructura etaria de la población; d) la estructura y tamaño de la unidad familiar, y, e) las "creencias" y "valores" respecto a los alimentos que se consumen.

En ese sentido, el consumidor ha venido mostrando una mayor preocupación por la salud, la calidad de los productos, la protección del medio ambiente, y, el respeto a los derechos humanos. Se debe resaltar además, que las personas viven cada vez más “apresuradamente”, producto en gran parte, de habitar en un medio urbano “moderno” (Castillo, 2005). Eso ha originado que la asignación del tiempo dedicado a la preparación de las comidas haya disminuido, cobrando con ello importancia los alimentos elaborados o semi-elaborados. Ese hecho es explicado no solamente por el mayor costo de oportunidad del tiempo de las personas, sino también por la creciente dificultad de los habitantes de las ciudades de desplazarse a sus hogares en horas del mediodía, lo cual debe sumarse a la incorporación de la mujer al mercado de trabajo (ANSA, 2008).

De allí que la revisión de las modificaciones en este nivel institucional sea de una importancia considerable. Es necesario comprender al consumidor si realmente se quiere comprender la realidad del actual sistema de distribución minorista de alimentos en el país.

Por otra parte, la interpretación de los cambios ocurridos en el sistema de distribución minorista de alimentos en el país, quedaría incompleto si no se toman en cuenta las modificaciones que han ocurrido en el marco legal, pues, tal como se ha explicado, ese conjunto de instituciones formales configuran el ámbito en el cual pueden o no actuar los distintos agentes económicos. En ese sentido, debe aclararse que las transformaciones que tuvieron lugar en el marco legal venezolano luego de la aplicación del programa de ajustes macroeconómicos de 1989, fundamentalmente de aquellas relacionadas con la eliminación del control de los precios de los productos, la liberalización del tipo de cambio y la reducción de las limitaciones a las importaciones, permitieron un aumento de la libertad de estrategia de las empresas pertenecientes a la distribución alimentaria y, sobre todo, disminuyeron el poder casi hegemónico que, hasta entonces, venían ejerciendo las empresas agroindustriales (Curiel, 1997; Jatar, 1992; Vera y Concha, 1994; Vera y Mieres,

1994). Así, el “nuevo” marco legal surgido a raíz del programa de ajustes de 1989, modificó los “privilegios” que conferían las normas legales anteriores a unos pocos agentes económicos del sector agroindustrial dando la posibilidad a las empresas de la distribución alimentaria, de importar prácticamente cualquier categoría de productos, en el caso de que las condiciones de negociación ofrecidas por las empresas proveedoras nacionales no les resultasen favorables.

La modificación del marco legal originó, visto desde esa perspectiva, una redistribución del “poder” en el sistema agroalimentario venezolano; situación que fue aprovechada por algunas de las empresas del sector de la distribución minorista de alimentos, para que las condiciones de negociación entre éstas y sus proveedores se orientaran a su favor. En ese escenario de la redistribución del poder, hubo dos elementos relacionados con el marco legal que propiciaron cambios en las empresas del sistema de distribución minorista de alimentos. Por un lado, el estímulo y garantías otorgadas a la inversión extranjera, que al favorecer el ingreso de Makro y posteriormente de la empresa Éxito al sector de la distribución alimentaria del país, incentivaron la búsqueda de una mayor eficiencia por parte del resto de las empresas nacionales de la distribución, las cuales debieron adaptarse para competir con unos rivales más fuertes y “mejor preparados”. Por otro lado, la liberalización, desregulación y apertura de la economía, que dieron lugar a un aumento de la competencia intra-formato en el sistema de distribución de alimentos venezolano.

De esa forma, la búsqueda de una mayor eficiencia, y la necesidad de mantener o acrecentar sus posiciones competitivas, dentro de ese nuevo marco legal, se tradujo, entre otros aspectos, en la modificación del mecanismo de coordinación vertical, con la consecuente aplicación del sistema “just in time” en la mayor parte de las empresas “modernas” en el sector de la distribución alimentaria en el país, y en la puesta en práctica de un número importante de estrategias; muchas de éstas con el objeto de adaptarse a esa nueva forma organizativa, mientras que otras estaban

orientadas a adecuarse a las “nuevas” necesidades de los consumidores, permitiendo a los mismos, realizar sus compras de una manera “más agradable”, con una mayor variedad de productos, concentradas en un mismo lugar, y con seguridad; elementos que difícilmente podían encontrar esos agentes en los establecimientos “tradicionales”. De allí la importancia de incorporar el análisis de ese nivel institucional, si se quiere comprender a plenitud, las modificaciones que se han suscitado en la distribución minorista de alimentos en Venezuela en las últimas décadas.

Un tercer elemento de esta propuesta, está relacionado con la importancia de analizar los cambios en el mecanismo de coordinación vertical de las empresas que conforman el sistema de distribución minorista de alimentos en el país. La importancia del análisis de ese nivel institucional, se justifica por el hecho de que desde la llegada de la empresa Makro al país en el año 1992, comienza a evidenciarse un cambio en el mecanismo de coordinación vertical en las más importantes empresas de la distribución alimentaria. Makro, en ese escenario, comienza a introducir en el sector de la distribución alimentaria del país, una forma organizativa que involucró, también desde sus inicios, una coordinación vertical muy estrecha con sus principales proveedores; forma organizativa que se diferenció de las relaciones cliente-proveedor que caracterizaron a las empresas de la distribución alimentaria tanto “tradicionales” como “modernas”, hasta esa fecha. Esa forma organizacional a la que se hace referencia, implicó el establecimiento de relaciones entre Makro y sus proveedores, que involucraron una “necesaria” colaboración entre las partes. El uso de las herramientas de la informática, así como el uso de infraestructura logística (plataformas de entrega, depósitos centrales, entre otros) permitieron a dicha empresa la utilización del denominado sistema “just in time”, que era de uso común en las empresas de la distribución alimentaria en los países desarrollados (Morales, 2006).

Así, la coordinación vertical por medio del mercado se sustituyó por relaciones de tipo contractual, mucho

más estables, en las cuales se establecían de antemano muchas de las condiciones de las negociaciones, y por medio de las cuales algunos “proveedores” (sobre todo los más pequeños) fueron sometidos a un “control” permanente por parte de esa empresa de la distribución, quien actuaba como “emisora de órdenes” en tales relaciones.

En esa “nueva” forma de coordinación vertical, la colaboración entre las etapas sucesivas de las cadenas de agregación de valor constituyó un factor clave para explicar el éxito de esa empresa. Y, cabe adelantar, es precisamente en esa nueva forma de coordinación vertical, en las que se encuentran las bases que permitieron que la distribución “moderna” (específicamente, la Gran Distribución) se convirtiera en la “protagonista” de la distribución comercial de alimentos en el ámbito privado en el país y, porque no decirlo, en el sistema agroalimentario venezolano en su conjunto (Morales, 2006).

La última categoría de cambios que proponemos debe ser analizada, está relacionada con el nivel correspondiente a las estrategias empresariales. Y ello se considera un elemento muy importante, ya que a ese nivel empresarial se han podido evidenciar en los últimos años, cambios de gran trascendencia.

En ese sentido, puede señalarse que la búsqueda de una mayor eficiencia, y la necesidad de mantener o acrecentar las posiciones competitivas de las empresas de ese sector, se ha traducido, entre otros aspectos, en la puesta en práctica de un número importante de estrategias; muchas de éstas con el objeto de adaptarse a las nuevas condiciones de coordinación vertical, mientras que otras han estado orientadas a adecuarse a las “nuevas” necesidades de los consumidores, permitiendo a estos últimos agentes, realizar sus compras de una manera “más agradable”, con una mayor variedad de productos, concentradas en un mismo lugar, y con seguridad; elementos que difícilmente podían encontrar esos agentes en los establecimientos “tradicionales”.

Aunque existe un amplio abanico de estrategias que se modificaron (e incluso se desarrollaron) a partir de la década de los noventa, se deberían analizar como las más importantes, las siguientes: 1) el uso de los avances en el área de la informática y de las telecomunicaciones; 2) el aumento de la variedad de servicios ofrecidos a los consumidores; 3) la creación de nuevos formatos de venta minorista, así como una reestructuración de las estrategias de crecimiento de esas empresas; 4) una “nueva” “oferta” de alimentos; 5) el desarrollo de marcas propias o exclusivas en alimentos; 6) el aplazamiento de pagos a los proveedores, y, 7) el cobro por publicidad y por los espacios en el punto de venta (Dezerega, 2005; Hiperventas, 2003; Carvalho, 2003; ANSA, 2008) . Cada uno de esos cambios puede ser (y ha sido en otros países) analizado desde la perspectiva neoinstitucional.

6. A MANERA DE CONCLUSIÓN

El análisis de los cambios en el sistema de distribución minorista de alimentos en Venezuela desde la perspectiva teórica neoinstitucional, podría permitir poner en evidencia que los mismos han sido el resultado de un conjunto de cambios institucionales. La presencia en el sistema de distribución minorista de alimentos de activos específicos, de oportunismo, de niveles elevados de incertidumbre en las relaciones de intercambio, de un marco legal con influencia trascendental en las transacciones y, de la influencia que sobre los consumidores tienen los grupos de referencia, permitirían explicar esos procesos. Todos esos aspectos, tal como puede evidenciarse, constituyen categorías conceptuales propias de la teoría neoinstitucional, por lo que se considera que dicho marco teórico pudiera ser propicio para el logro de ese objetivo.

Finalmente, queremos manifestar que nos sentiríamos sumamente satisfechos si el contenido de este trabajo es interpretado, más que como una propuesta definitiva, como una invitación a un debate riguroso, que conduzca a un abordaje minucioso de

esta temática, que se considera de vital importancia para el logro de la tan anhelada seguridad alimentaria.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANSA (Asociación Nacional de Supermercados y Autoservicios). 2008. **Estadísticas y datos inéditos del consumidor venezolano**. Revista Punto de Venta. Pag 19. N° 42. Marzo- Mayo 2008. Caracas.
- Ayala, José. 1999. **Instituciones y Economía: Una introducción al neoinstitucionalismo económico**. Editorial Fondo de Cultura Económica. México.
- Caballero, Gonzalo. 2001. **“La nueva economía institucional”**. Revista de Ciencias Sociales. N° 156. pág. 59-86.
- Carvalho, Carlos Y Rodríguez, Luis. 2007. **Autoservicio de Hoy**. Revista Punto de Venta Número 37. Diciembre 2006 Enero 2007. Pág. 28-32. En línea: <http://www.ansa.org.ve>.
- Castañeda, Gonzalo. 2002. **“Fundamentos microsociales del comportamiento económico, las instituciones y su evolución”**. Universidad de las Américas. Puebla.
- Castillo, Ricardo. 2005. **Propuesta metodológica para medir los cambios ocurridos en el sistema agroalimentario venezolano: Su aplicación para el período 1984-2002**. Decanato de Agronomía. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Trabajo de Ascenso presentado para optar a la categoría de Agregado en el escalafón del Personal Docente y de Investigación. Barquisimeto.
- Castillo, Ricardo Y Morales, Agustín. 2004. **“Propuesta para interpretar los cambios en el consumo alimentario en Venezuela”**. En: Revista Agroalimentaria, N° 19. Mérida.
- Coase, Ronald. 1994. **La Empresa, El Mercado y La Ley**. Alianza Editorial S.A. Madrid.

- Curiel, Claudia. 1997. **Los procesos de Privatización desde la óptica de la Política de Competencia**. La Experiencia de Venezolana 1993-1997. Procompetencia, Caracas.
- Dezerega, Victor. 2005. **Gerencia estratégica de supermercados y autoservicios**. Revista Punto de Venta N° 31. Octubre Noviembre 2005. En línea: <http://www.ansa.org.ve>.
- Eggertsson, Thrainn. 1995. **El Comportamiento Económico y Las Instituciones**. Alianza Editorial. Traducido al español por Consuelo Varela. Madrid.
- Frank, Robert. 1996. **Microeconomía y Conducta**. Editorial McGraw-Hill. Madrid
- Ghersi, Enrique. 1988. **El costo de la legalidad**. Revista Estudios Públicos. N° 30.
- Gutiérrez, Alejandro. 2000. **Venezuela: Colapso del Capitalismo Rentístico y Cambios Alimentarios. Desarrollo Rural**. Segunda época. Año 1. N° 1. Enero-Junio.
- Hayek, Friedrich. 1978. **Derecho, Legislación y Libertad**. Madrid. Unión Editorial.
- HIPERVENTAS. 2003. **Promocionando Marcas Propias**. Publicado el 01/10/03. En línea: <http://www.hiperventas.com/detalle.asp?Seccion=An%E1lisis&id=118>.
- Jatar, Ana. 1992. **Política de competencia y legislación antimonopólica**. Mimeo. Superintendencia Pro-Competencia. Caracas.
- Lago, Armando. 1970. **Aspectos Sicológicos en la Teoría del Consumidor**. Ediciones Macchi S.A. Buenos Aires.
- Machado-Allison, Carlos. 2008. **Consumo de Alimentos en Venezuela**. Instituto de estudios Superiores en Administración (IESA). Caracas.
- Menard, Claude Y Shirley, Mary. 2005. **"Handbook of New Institutional Economics"**. Adelshot: Edwar Elgar. Cheltenham.
- Morales, Agustín. 1996. **"Transformaciones en el sistema de distribución urbana de alimentos: El caso Venezolano"**. Cuadernos del CENDES. N° 32. Año 13. Segunda época. Caracas.
- Morales, Agustín. 2006. **Estado actual y tendencias del abastecimiento urbano de alimentos en venezuela**. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura. Enero-Junio 2006. Caracas.
- Morales, Agustín. Y Montilla, Juan. 1992 **"Probables efectos de las medidas de ajuste económico sobre el sector agroalimentario venezolano"**. International Journal of Sociology of Agriculture and Food. Vol. 2. pág. 132-142.
- Mujalli, Emelin. 2000. **Aspectos Emocionales en los Problemas del Apetito**. Anales Venezolanos de Nutrición. Vol 13. N° 1. pág. 210-214.
- North, Douglas. 1990. **Instituciones, cambio institucional y desempeño económico**. Fondo de Cultura Económica. México.
- North, Douglas. 2005. **Understanding the Process of Economic Change**. Princeton University Press.
- North, Douglas Y Leroy Miller. 1978. **Análisis económico de la usura, el crimen, la pobreza, etc.** Fondo de Cultura Económica. México.
- Posner, Richard. 1987. **"The Law and Economics Movement"**. American Economic Review. Vol. 77. N° 2. pág. 1-13.
- Rawls, John. 1979. **Teoría de la Justicia**. Fondo de Cultura Económica. México
- Rivas, Siloyde. 2005. **"Cambios en el patrón de consumo de alimentos en Venezuela en el**

- período 1984-2002**". Universidad Central de Venezuela.
- San Martín, Sonia; Gutiérrez, Jesús Y Camarero, María. 2002. **"Los Problemas de oportunismo en las relaciones empresa-consumidor"**. En línea: Marketing.ugr.es /ponencias/martin_gutierrez_camarero.pdf
- Simon, Herbert. 1986. **"De la Racionalidad Sustantiva a la Procesal"**. En Hahn y Hollis (comp.). Filosofía y Teoría Económica. Fondo de Cultura Económica. Pág. 130-171. México.
- Veblen, Thorstein. 1971. **Teoría de la clase ociosa**. Fondo de Cultura Económica. México.
- Vera, Leonardo Y Concha Rocío. 1994. **Controles y Concertación: Una evaluación de la política de precios reciente**. Superintendencia Pro-Competencia. Caracas. En línea: www.procompetencia.gov.ve
- Vera, Leonardo Y Mieres, David. 1994. **Política de Competencia: Una visión panorámica**. Procompetencia. Caracas. En línea: www.procompetencia.gov.ve
- Williamson, Oliver. 1989. **Las Instituciones Económicas del capitalismo**. Traducido por Eduardo Suárez del Inglés **"The Economics Institutions of Capitalism"**. Fondo de Cultura Económica. México.
- Williamson, Oliver. 1996. **La Lógica de la Organización Económica**. En: Williamson Oliver y Winter Sidney (compiladores). 1996. Fondo de Cultura Económica. México.
- Williamson, Oliver. 2000. **"The New Institutional Economics: Taking Stock, Looking Ahead"**. Journal of Economic Literature. Vol. 38. pág. 595-613.
- Williamson, Oliver. 2002. **"The theory of the firm as governance structure: from choice to contract"**. Journal of Economic Perspectives. Vol. 16. N° 3. pág. 171-195.

UNA LECTURA CRÍTICA SOBRE EL PENSAMIENTO NEOINSTITUCIONALISTA

Roberto Arias de la Mora

Maestro en Políticas Públicas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México y estudiante del Programa de Doctorado en Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Profesor-investigador de El Colegio de Jalisco.
E-Mail: roberto.arias@coljal.edu.mx.

Sin pretender una lectura exhaustiva de la amplia literatura que se ha producido en torno a una corriente de pensamiento que ha marcado de manera importante la agenda de investigación en el campo de la administración pública en México. Este trabajo se limita a retomar algunas reflexiones del autor a partir de ciertas obras, la mayoría publicadas en México, sobre el llamado pensamiento neoinstitucionalista.

El principal resultado de la revisión bibliográfica que se presenta en este trabajo, aunque ciertamente es una revisión selectiva, ofrece –al menos así lo esperamos– determinadas claves para la reflexión teórica que contribuya a difundir y dimensionar tanto los alcances como los límites de la corriente de pensamiento neoinstitucionalista, particularmente a la luz de los estudios más recientes que se han realizado acerca del gobierno y la administración pública en México.

Palabras clave: Instituciones, Estado, Administración Pública, Nuevo Institucionalismo, Políticas Públicas.

Recibido: 02 - 03 - 2011

Aceptado: 02 - 05 - 2011

Summary

Without attempting an exhaustive reading of the extensive literature that has been around a school of thought that has marked an important research agenda in the field of public administration in Mexico. This work is limited to return to some reflections of the author from certain works, mostly published in Mexico on the so-called neo-institutionalist thinking.

The main result of the literature review presented in this work, although it certainly is a selective review offers, at least we hope, to reflect certain key theoretical and size help to spread both the scope and limits of current neo-institutionalist thinking, particularly in light of recent studies that have been made about government and public administration in Mexico.

Keywords: Institutions, State, Public Administration, New Institutionalism, Public Policy.

READING CRITICAL THINKING ON NEOINSTITUTIONALIST

Roberto Arias de la Mora

Master in Public Policy from the Instituto Tecnológico Autónomo de México and a student of Doctoral Program in Economic and Administrative Sciences at the University of Guadalajara. Teacher-researcher at El Colegio de Jalisco.

E-Mail: roberto.arias@coljal.edu.mx.

1. INTRODUCCIÓN

Sin pretender una revisión exhaustiva de la amplia literatura que conforma el amplio campo del pensamiento neoinstitucional, los modestos alcances de este documento retoman algunas reflexiones del autor a partir de algunas obras seleccionadas, la mayoría publicadas en México, sobre el llamado nuevo institucionalismo, uno de los enfoques que han marcado de manera importante la agenda de investigación en el campo de la administración pública en México.

Sin mayor dificultad podríamos apuntar que en México –y seguramente en el resto de América Latina– se aprecia un renovado interés por el estudio y comprensión de las instituciones a partir de la década de los años noventa del siglo XX. Ciertamente no fue un hecho fortuito, toda vez que, al menos desde la experiencia mexicana, la llamada transición democrática del régimen político contribuyó de manera importante a poner el acento sobre las instituciones y su contribución a la construcción de una gobernabilidad de nuevo cuño, como se desprende de la sugerente interrogante planteada en aquellos años por el entonces Jefe del Departamento del Distrito Federal, Manuel Camacho Solís (Camacho Solís, 1991:35):

Ya aprendimos qué es lo que no funciona, pero todavía no acabamos de poner a prueba lo que verdaderamente va a funcionar... están a la vista los excesos y el fracaso de las formas autoritarias de gobierno, sí, pero ¿Cómo construir las nuevas instituciones que aseguren las libertades y protejan los derechos humanos, ordenen y garanticen el crecimiento de las economías y creen las nuevas formas de civilidad?

Más allá de las particularidades de la experiencia de transformación del régimen político de México –como la de cualquier otro país latinoamericano– cuyo estudio ciertamente escapa a los objetivos que nos hemos fijado con este trabajo, la idea que nos interesa subrayar aquí es que cada vez más comunidades

académicas en México y el resto de Latinoamérica, con matices y énfasis distintos, han venido aceptando y compartiendo un concepto de Estado que lo define esencialmente como “un conjunto de instituciones en marcha para controlar la sociedad, tomar decisiones e implementarlas con uso de autoridad” (Lüders y Rubio, 1999:111), que vino a consolidar una importante agenda de investigación en el campo de la administración pública latinoamericana basada en una premisa clave para nuestros propósitos: la naturaleza de cualquier análisis del Estado y en consecuencia, del gobierno y la administración pública debe ser fundamentalmente institucional¹.

Este documento se encuentra organizado en tres partes para efectos de exposición: en un primer momento se hace un breve repaso del pensamiento neoinstitucional sobre el Estado con el objeto de construir un mapa sobre las diversas aproximaciones teóricas que lo conforman con base en cuatro conceptos que se consideran claves: institución, actores, cambio institucional y estabilidad institucional.

En un segundo momento se hace un esfuerzo por delimitar los alcances del pensamiento institucional desde la perspectiva del análisis de políticas públicas y muy particularmente, desde el campo de estudio de la implementación de las políticas que, desde nuestra perspectiva, constituye el principal punto de encuentro del pensamiento neoinstitucional y el análisis de políticas públicas que ha resultado particularmente muy fructífero para el estudio del gobierno y la administración pública latinoamericana.

2. CUANDO LAS INSTITUCIONES IMPORTAN

En diversos círculos académicos es ampliamente reconocida aquella definición empleada por Douglas North para definir a las instituciones: “las reglas del juego de una sociedad o, más formalmente, son las limitaciones ideadas por el hombre que dan forma a la interacción humana” (North, 1995:13), y en general, podríamos decir que existe un relativo consenso que entiende a la institución como “un sistema de normas

respecto a un conjunto particular de actividades” (Roemer, 1994:50).

Esta definición nos facilita poder imaginarnos al conjunto de instituciones fundamentalmente como una línea continua de normas reguladoras de la conducta humana –que definen las reglas del juego social retomando a North– que van desde las más informales como la costumbre y las creencias, pasando por la cultura y los valores; hasta aquellas que han alcanzado la mayor formalización dentro de una sociedad organizada y que bien podríamos decir que definen aquellos valores y principios constituyentes de todo Estado moderno, que se encuentran plasmados en las respectivas constituciones y el conjunto del entramado normativo que de ellas se deriva.

De este continuo de normas reguladoras, sin duda son las instituciones estatales las que “juegan un papel crucial en el desarrollo porque, por un lado, establecen reglas básicas para la interacción social; y, por el otro, el enorme poder de las instituciones estatales (en comparación con cualquier otra estructura institucional) pueden tener un efecto increíblemente perturbador o constructivo sobre la manera que se lleva a cabo la actividad económica, social y política” (Lüders y Rubio, 1999:111). De ahí que los diversos exponentes de este enfoque coincidan en reconocer que la manera en que las sociedades crean instituciones y éstas logran desempeñarse repercute directamente en el desarrollo y bienestar de cualquier sociedad.

No obstante la inminente relevancia que han adquirido las instituciones del Estado como promotoras del desarrollo, habría que observar que “las instituciones estatales no suplen al mercado, por el contrario, establecen un ambiente para que opere en mejores condiciones” (Ayala Espino, 1996:300), además de que hoy en día no existe un consenso en torno al rumbo que su transformación deberá seguir hacia el futuro.

Al respecto, coincidimos con Alberto Díaz Cayeros en que, aún cuando la redefinición de las instituciones

estatales ya se viene realizando, aunque de manera fortuita, basada en tanteos y ritmos muy diferentes, es importante tener un mapa conceptual de los tipos de problemas genéricos cuya solución es el reto que encaran los estados hoy en día. De entre los problemas esenciales que, de acuerdo con este autor, cualquier Estado debería enfrentar, nos interesa centrarnos en al menos tres: i) la información incompleta, ii) la rendición de cuentas e inconsistencia temporal y, iii) la acción colectiva (Lüders y Rubio, 1999:112 y 113).

La razón de destacar estos tres problemas es porque desde nuestra perspectiva constituyen el núcleo del debate que ha venido configurando una de las tendencias contemporáneas dentro de la disciplina de la administración pública: la que se orienta a reivindicar, recuperar y reconstruir su naturaleza pública (Aguilar Villanueva, 2006:40).

Debemos de reconocer sin embargo, que Carles Ramió y Miquel Salvador tienen razón en señalar que esta tendencia no ha tenido el mismo peso ni recibido la misma atención tanto por parte de los académicos como de los administradores públicos, en comparación con la que han recibido las diversas corrientes neoempresariales -identificadas con la Nueva Gestión Pública (NGP)- que representan la abrumadora mayoría de la literatura dentro de la disciplina de la administración pública y constituyen una fuente de inspiración directa para diversos funcionarios públicos (Ramió y Salvador, 2005:29).

Retomando las ideas de Díaz Cayeros, podemos decir que la información incompleta o asimétrica es un problema que está ligado a los llamados costos de transacción², entendiéndose como tales, los costos en que incurre un agente al momento de involucrarse en el proceso económico de una sociedad. En términos generales, pueden distinguirse tres tipos: los costos de información, que son los que incurre un agente para allegarse de datos que permitan conocer con cierto grado de certeza las condiciones en que se da un intercambio: la calidad de un bien, las cualidades de un empleado, la duración y requisitos de un trámite, entre

otros; los costos de negociación, que se asumen al momento de contactar otros agentes en el mercado y llegar a un acuerdo satisfactorio de intercambio teniendo en cuenta las condiciones de la transacción; finalmente, los costos de monitoreo, que incluyen los gastos para vigilar el cumplimiento de los acuerdos y, en todo caso, las erogaciones asumidas para forzar a cumplir en caso de que algún agente incumpla lo acordado³.

De esta manera, al estructurar adecuadamente los incentivos y las restricciones, las instituciones permiten establecer las reglas de actuación de los agentes para obtener la información, realizar intercambios y vigilar el cumplimiento de los acuerdos; sin embargo, éstas no siempre logran incidir sobre los costos que enfrentan todos los individuos, presentándose la llamada información asimétrica “que caracteriza a la mayor parte de las interacciones sociales y que le da una ventaja económica, y a menudo política, increíble a aquel que tiene la información en comparación con el que no la tiene” (Lüders y Rubio, 1999:124).

La asimetría de la información provoca diversos problemas como el del tipo agente-principal⁴, en donde un agente podría hacer un esfuerzo menor porque a él le conviene no esforzarse demasiado, aunque sea capaz de hacerlo y el mandante o principal ni siquiera disponga de mecanismos o procedimientos para saber qué calidad es la que predomina (Lüders y Rubio, 1999:125).

En la administración pública es frecuente encontrar este tipo de situaciones. De ahí se deriva el segundo de los problemas que nos ocupa: la rendición de cuentas e inconsistencia temporal del gobierno⁵. Si bien es cierto que las instituciones gubernamentales pueden contribuir al desarrollo de un país, facilitando el flujo de información, favoreciendo los intercambios entre agentes económicos y monitoreando el cumplimiento de los contratos; como reconoce Díaz Cayeros “el Estado puede ser la primera instancia que viola contratos y no cumple con sus compromisos. (De ahí que) El sistema político debe tener mecanismos integrados para que el

mismo gobierno sea monitoreado y obligado a cumplir” (Lüders y Rubio, 1999:141).

En este sentido, “un tipo específico de problema de rendición de cuentas con una dimensión temporal radica en que el Estado podría encontrar que es difícil comprometerse con una medida particular en el futuro, porque cuando llega el futuro le conviene más no realizar su acción prometida” (Lüders y Rubio, 1999:144).

Al respecto, coincidimos con Díaz Cayeros en señalar que la rendición de cuentas puede llegar a mejorarse significativamente en la medida en que las estructuras institucionales puedan responder a las demandas ciudadanas: “el que los ciudadanos cuenten con información oportuna y correcta sobre la gestión gubernamental es una condición necesaria para que la relación entre estructuras institucionales y demandas ciudadanas no se vuelva un diálogo de sordos” (Lüders y Rubio, 1999:144).

Finalmente, el problema de la acción colectiva se refiere a la provisión de bienes públicos que, por definición, no son rivales (lo cual significa que el hecho de que una persona lo consuma no impide el consumo que otra persona pueda hacer de él) y no excluibles (que tiene que ver con la imposibilidad de delimitar su consumo solo a quien pueda pagar por su uso). Dadas estas características, a los individuos les conviene más beneficiarse del bien sin incurrir en los costos que implica su provisión. Sin embargo, “cuando esta situación se generaliza entre muchos actores individuales, conduce al resultado subóptimo de que no se proporciona del todo ningún bien público, aunque a todo el mundo le convendría más que se suministrara el bien” (Lüders y Rubio, 1999:145).

Ante tal situación es que se justifica la intervención gubernamental en la prestación de muchos de los bienes y servicios públicos. No obstante resulta importante hacer notar que no necesariamente la intervención del gobierno constituye la única alternativa de solución: por un lado, puede ocurrir que, “como lo

han demostrado Michael Taylor⁶ y Robert Axelrod⁷ y, una situación de interacción repetida podría ocasionar la provisión de bienes públicos, incluso sin la intervención del gobierno, siempre y cuando 'la sombra del futuro' tenga gran importancia en los cálculos del agente individual" (Lüders y Rubio, 1999:147). Por otro lado, la provisión de los bienes y servicios públicos por parte del Estado, puede ocurrir:

Cuando su administración pública es lo suficientemente eficiente y capaz de rendir cuentas, o bien puede establecer las condiciones bajo las cuales pueda lograr un suministro privado. Esto abre toda una gama de arreglos de suministro que incluye concesiones, provisión conjunta, privatización de servicios públicos y subcontratación de muchos de los papeles tradicionales del Estado (Lüders y Rubio, 1999:147).

Otra contribución del pensamiento neoinstitucional que resulta relevante para este trabajo, es la distinción conceptual que hace entre instituciones y organizaciones. Al respecto, Douglass North es muy claro al señalar que "ciertamente cuando examinamos los costos que surgen como consecuencia del marco institucional vemos que son resultado no nada más de ese marco, sino también de las organizaciones que se han creado como consecuencia de él. Conceptualmente, lo que debemos diferenciar con claridad son las reglas de los jugadores." (North, 1995:15).

De acuerdo con este punto de vista, las instituciones no operan en el vacío sino más bien se encuentran incorporadas en las organizaciones que, finalmente, son integradas por personas, de tal forma que:

Las instituciones (entre ellas, la Constitución, la conformación del Banco Central, los atributos legales de los ministros del Poder Ejecutivo, el Código Electoral o los procedimientos para nominar candidatos de un partido político) no se ciñen a reglas que estén, por así decirlo,

"grabadas en piedra", sino que los actores que pertenecen a organizaciones específicas (tales como los diputados de una Asamblea Nacional, los funcionarios del Banco Central, un ministerio de Educación, un Instituto Electoral o un Partido Demócrata Cristiano) las tratan de modificar para lograr algunas ventajas; mientras que otros actores que se benefician del statu quo predominante tratan de conservar las instituciones y asegurarse de que se apliquen estrictamente las reglas (Lüders y Rubio, 1999:114).

A partir de esta separación conceptual entre las reglas que restringen la conducta humana y las personas que, integradas en organizaciones específicas, personifican tales reglas e influyen sobre ellas permite explicar el cambio institucional del Estado.

En esta lógica, la perspectiva institucional constituye una visión del Estado fundamentalmente política, toda vez que lo entiende como una arena propicia para el juego entre distintos actores que intentarán cambiar o mantener las reglas del juego, de acuerdo a las ventajas que esto les represente. No obstante que el Estado como organización puede y debe ser cambiado, las instituciones nuevas que reemplacen a las anteriores deben ofrecer continuidad y certeza para que los actores económicos y sociales no teman que haya nuevos cambios en cada periodo.

Al respecto, el pensamiento neoinstitucional, como señala Rodolfo Vergara, explica convincentemente la estabilidad en los procesos sociales, apoyándose fundamentalmente en dos ideas básicas: "primero, las instituciones sólo cambian en forma incremental, es decir poco a poco sobre plazos de tiempo relativamente largos; segundo, las normas y reglas institucionales influyen de manera determinante sobre el comportamiento individual" (March y Olsen, 1997:19).

Hasta aquí hemos hecho un repaso del pensamiento neoinstitucional a partir de los conceptos y premisas provenientes del llamado análisis económico del

Derecho⁸. Sin embargo, consideramos importante exponer las diferencias entre esta perspectiva y otras corrientes enmarcadas dentro del movimiento del nuevo institucionalismo, toda vez que los distintos énfasis se relacionan de manera directa con la forma en que explican los procesos de estabilidad y cambio institucional.

Para efectos de organizar esta revisión breve nos apoyamos en Rodolfo Vergara, para quien el nuevo institucionalismo “aunque tiene origen en una intuición común (refiriéndose a la reacción en contra del enfoque racional dominante en la tradición anglosajona)... no es una corriente de pensamiento homogénea; por el contrario, bajo este nombre se agrupa trabajo académico realizado en diversas disciplinas de las ciencias sociales y desde enfoques teóricos relativamente diferentes” (March y Olsen, 1997:17). En este punto son coincidentes Powell y Dimaggio, al señalar que:

No puede esperarse que enfoques de las instituciones basados en terrenos tan diferentes converjan en un solo conjunto de premisas y metas. De hecho, hay muchos institucionalismos nuevos –en la economía, teoría de la organización, ciencia política y elección pública, historia y sociología– casi desvinculados, excepto por una convicción común de que los arreglos institucionales y los procesos sociales son importantes (1999: 35-36).

Sin embargo, consideramos que el mapeo inicial a partir de la división disciplinaria tradicional entre la economía, la sociología y la ciencia política –como lo sugiere Vergara– resulta una buena aproximación para los objetivos de este trabajo, ya que nos permite identificar algunos matices y diferencias conceptuales importantes entre lo que entendemos como institución, actores, así como el cambio y la estabilidad institucional.

El siguiente cuadro sinteriza las definiciones que nos interesa recuperar sobre el pensamiento neoinstitucionalista:

CUADRO 1.
DIFERENCIAS CONCEPTUALES SEGÚN LAS DISTINTAS CORRIENTES NEOINSTITUCIONALES

	Nuevo Institucionalismo Económico	Nuevo Institucionalismo Sociológico	Nuevo Institucionalismo Político
Institución	Conjunto de reglas que son obedecidas debido a la amenaza de una posible sanción.	Conjunto de marcos de referencia culturales que determinan el comportamiento de los actores.	Conjunto de mecanismos (rutinas) a partir de los cuales los individuos y organizaciones toman decisiones.
Actores	Concibe a los individuos y las organizaciones como actores racionales capaces de calcular el beneficio de obedecer o no las reglas. Tienen capacidad de promover el cambio de reglas.	Concibe a los individuos y las organizaciones como actores que buscan adaptarse a las reglas. No tienen capacidad de promover el cambio de reglas.	Concibe a los individuos y las organizaciones como actores que buscan satisfacer sus preferencias dentro de un marco institucional determinado. Se reconoce una capacidad limitada para promover el cambio de reglas.
Cambio Institucional	Se explica como producto de los ajustes marginales a las reglas que promueven los actores en su búsqueda por maximizar sus preferencias.	Se explica como el resultado de una adaptación de las instituciones al medio ambiente.	Se explica como el resultado de una constante tensión entre institución y medio ambiente, originada por la permanencia de las rutinas organizacionales.
Estabilidad Institucional	Los cambios promovidos por los actores son sólo marginales y están influenciados por la presencia, entre otros factores, de costos de transacción e ideologías.	La adaptación institucional es un proceso evolutivo y ocurre pausadamente con el transcurrir del tiempo.	La adaptación institucional es un proceso evolutivo y ocurre pausadamente con el transcurrir del tiempo.

Fuente: Elaboración propia a partir de los argumentos de Rodolfo Vergara.

Como puede apreciarse en el cuadro anterior, a diferencia del neoinstitucionalismo económico que define a los actores (individuales y colectivos) como entidades capaces de calcular los costos y beneficios de observar determinadas reglas; desde una perspectiva más sociológica, la racionalidad de los actores se concibe fundamentalmente como un proceso de adaptación a determinados marcos de referencia culturales que moldean las preferencias y opciones disponibles a los actores.

Entre ambas perspectivas teóricas que podríamos visualizar como las posiciones extremas de un continuo, encontramos el neoinstitucionalismo político que destaca la tensión permanente entre la percepción de los actores y las rutinas organizacionales como el mecanismo fundamental para explicar el cambio institucional que ocurre de manera pausada con el transcurrir del tiempo, de ahí que algunos autores lo identifiquen fundamentalmente como un proceso histórico.

De hecho, como hemos destacado en trabajos previos, el institucionalismo histórico fue una de las primeras corrientes neoinstitucionalistas en sostener que el Estado está formado y organizado por una compleja red de grupos de interés y organizaciones diferenciadas con dotaciones asimétricas de poder e influencia, en lugar de considerarlo como una unidad monolítica y homogénea (Arellano, et.al., 2010:11-12).

Este enfoque se concentró en la continuidad de los arreglos institucionales a lo largo del tiempo y analizó la evolución de las estructuras y procesos políticos de largo plazo con el propósito de identificar los patrones de dependencia (path dependence) los cuales son entendidos fundamentalmente como procesos históricos que se caracterizan por el autorreforzamiento de una secuencia de eventos con determinadas características que obligan necesariamente a mantener una visión longitudinal para determinar los factores que hacen que las secuencias permanezcan continuas o en los

momentos en que se colapsan (Arellano et. al., 2010:12).

A diferencia del enfoque histórico, el neoinstitucionalismo sociológico no considera que las instituciones sean elementos exógenos en el análisis de los actores sociales, sino más bien son las instituciones las que moldean las preferencias de los actores, las legitiman y las dotan de significado, de tal suerte que la elección de arreglos institucionales futuros está condicionada por el pasado (Arellano, et. al., 2010:13).

Como lo sugiere Jorge Romero, un sugerente matiz del nuevo institucionalismo para la disciplina de la historia, proviene de la llamada teoría de la ideología que es concebida como el conjunto de modelos mentales compartidos y aprendidos que puede llevar a concluir que la historia importa por su capacidad de crear patrones de dependencia de los que difícilmente pueden librarse los actores (Powell y Dimaggio, 1999:19). Es decir, las ideas también importan ya que “mientras que las instituciones representan los constreñimientos externos que los individuos crean para estructurar y ordenar el ambiente, los modelos mentales son las representaciones internas que los sistemas cognitivos individuales crean para interpretar su entorno” (Powell y Dimaggio, 1999:18).

Una idea clave para el nuevo institucionalismo sociológico tiene que ver con el isomorfismo de las organizaciones, la cual sostiene que los procesos de industrialización y burocratización de las empresas y el Estado son cada vez menos motivados por la competencia o por la necesidad de eficiencia y parecen estar ocurriendo como resultado de procesos que hacen a las organizaciones más similares (Powell y Dimaggio, 1999:105).

Más allá de las diferencias y matices prevaecientes entre sus diversas corrientes, podemos advertir que una idea común del pensamiento neoinstitucionalista es que las instituciones importan y son determinantes para identificar los factores relevantes para explicar las

decisiones de los actores en contextos organizacionales específicos.

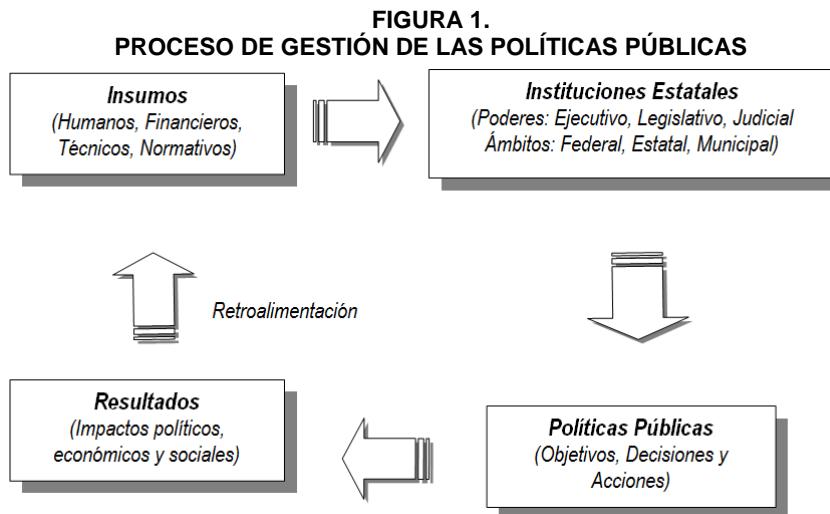
Desde nuestra perspectiva, esta intuición compartida por el pensamiento neoinstitucional vino a enriquecer de manera importante los más recientes estudios que se han emprendido acerca del gobierno y la administración pública y que, en términos generales, podríamos decir que son consistentes con la idea de enfatizar la relevancia de las instituciones sobre la calidad de las decisiones de política pública por parte de los Estados. Sobre este vínculo particular entre instituciones y políticas públicas abundaremos en la siguiente sección.

3. LAS INSTITUCIONES Y EL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

En la sección previa hemos insistido en identificar como una de las principales aportaciones del pensamiento neoinstitucionalista a los estudios sobre el gobierno y la administración pública la idea básica que distingue las reglas del juego de los jugadores.

Esta distinción básica nos permite asumir que los gobiernos son esencialmente un conjunto de organizaciones (secretarías, direcciones generales, empresas paraestatales, juzgados, escuelas, hospitales, entre otros) que combinan determinados recursos (normativos, humanos, financieros y tecnológicos) y los transforman en políticas, programas públicos y servicios para atender los problemas de los ciudadanos, controlar sus comportamientos, satisfacer sus demandas y, en suma, lograr ciertos impactos políticos, sociales y económicos (Tamayo, 1997:281).

El proceso descrito anteriormente puede ser representado gráficamente de la siguiente forma:



Fuente: Elaboración propia

En este proceso, las políticas públicas se asumen “como el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios.” (Tamayo, 1997:281).

Esta visión organizacional del gobierno tiene fuertes implicaciones para las políticas públicas. Para decirlo con Luis Aguilar, nos permite recordar que “más allá del diseño está la implementación de la decisión. Y más allá del presidente y de la legislatura está la compleja red de organizaciones públicas, con sus intereses y sus hábitos, que se encargan de transformar las decisiones en hechos efectivos” (Aguilar, 1996:35).

A partir de esta separación conceptual entre el momento del diseño de la política y su puesta en marcha, se ha venido abriendo camino un campo específico de estudio de las políticas públicas: el análisis de la implementación de las políticas.

Desde esta perspectiva de análisis, se han realizado diversas contribuciones teóricas para el entendimiento de la dinámica gubernamental que para efectos de este trabajo conviene revisar brevemente. Para este propósito, nos apoyamos en Xavier Ballart y Carles Ramió, para quienes estas diversas contribuciones se basan en dos metodologías básicas de análisis: los modelos top-down (Arriba-abajo) y los modelos bottom-up (Abajo-arriba).

De acuerdo con estos autores, las sugerencias para una adecuada implementación que se derivan de una visión top-down son las siguientes (Ballart y Ramió, 2000:519):

- Formular objetivos de forma clara y coherente,
- Minimizar el número de actores que intervienen en la implementación de una política,
- Delegar la gestión de la política a una Administración que participe de su filosofía y crea en los objetivos de la misma,
- Limitar los cambios en la medida de lo posible.

De igual forma, estos autores sintetizan las diversas críticas que han recibido los modelos top-down en tres grupos:

- El enfoque top-down parte de la decisión por la que se aprueba una determinada política pública, sin tomar en consideración los antecedentes. Sin embargo, “el proceso de formulación de la política es... importante para ver la intensidad de las demandas, el grado de consenso entre los actores afectados y los objetivos más amplios que se persiguen.”
- Su visión del proceso de implementación como un mero proceso administrativo, que deja de lado sus aspectos políticos. “Las ideas de claridad, seguimiento de los procedimientos y control central recuerdan a la concepción racional-burocrática del funcionario que toma decisiones sobre la base de criterios técnicos al margen de consideraciones políticas.”
- Finalmente, el enfoque ha sido criticado por “su excesiva focalización en los objetivos de los decisores centrales ya sean legisladores o altos cargos de la Administración que impulsa una política”; con lo cual, se deja de lado la experiencia que pueden aportar las autoridades locales y, en todo caso, la expectativa de que los diseñadores de la política puedan controlar las acciones de las organizaciones responsables de su implementación se asume como una premisa poco realista.

Por otro lado, los modelos bottom-up consideran más realista estudiar la implementación desde la perspectiva de los usuarios finales y de los técnicos y profesionales que acaban transformando la política en acciones concretas. En este sentido, distinguen dos niveles de implementación: el nivel macro, en el que los actores centrales diseñan la política pública y el nivel micro, en el que los actores locales reaccionan a los propósitos macro, desarrollando su propia política a

partir de la anterior y la aplican a casos concretos (Ballart y Ramió, 2000:520):

El principal resultado de esta orientación es la descripción de los factores que suponen una dificultad para alcanzar los objetivos fijados. Sin embargo, dado que estos factores varían de un lugar a otro, resulta difícil formular recomendaciones para las administraciones que impulsaron en primer lugar la política. Las recomendaciones suelen ser de carácter genérico y referirse a la necesidad de flexibilidad central para permitir la adaptación en el nivel local a las características del contexto.

Las principales críticas que han provocado estos modelos de implementación pueden plantearse en dos vertientes:

- El reconocimiento de flexibilidad en el nivel local, derivada de la discrecionalidad de los empleados públicos o de la capacidad de influencia en la forma en que se aplicará una política, no implica que, en todos los casos, deba prescribirse
- El excesivo énfasis en la autonomía local. “Si bien la variación en las actividades y en las acciones puede explicarse por las diferencias en el nivel local, todas las acciones y actividades deberían poder circunscribirse entre unos límites que vendrían determinados por la política en su diseño inicial.”

Como toda aproximación teórica, resulta poco probable que en la práctica se encuentren experiencias de gestión que respondan a uno de estos dos modelos “puros” y, más bien, encontremos un esfuerzo académico importante que intenta aproximar estas dos visiones. En este sentido, conviene destacar los esfuerzos de Bernan (1978), quien analiza en qué contexto los modelos teóricos resultan más apropiados y define el contexto a partir de ciertos parámetros, de la siguiente forma (Ballart y Ramió, 2000:521):

El modelo top-down deberá mantenerse para aquellos supuestos en que se producen los cambios de forma incremental, la tecnología o los medios para conseguir los resultados es conocida, el entorno es fundamentalmente estable, el nivel de conflicto sobre los objetivos es bajo y las instituciones tienen bien definidas sus competencias.

El modelo bottom-up parece más adecuado al supuesto contrario de políticas innovadoras, tecnologías poco claras, conflicto sobre los objetivos y necesidad de negociación entre los actores. En estos supuestos, la implementación resultaría más factible sobre la base de delegar capacidad de decisión a los actores en el nivel local.

Por otra parte, algunas aproximaciones teóricas se basan en la distinción entre el tipo de políticas públicas desarrolladas, básicamente entre distributivas y regulatorias. Entre estas aproximaciones, resulta pertinente destacar el marco de análisis desarrollado por Paul Sabatier y Daniel Mazmanian (1980), quienes sugieren un modelo para las políticas regulatorias tradicionales “a través de las cuales las dependencias gubernamentales procuran alterar el comportamiento de grupos objetivo específicos” (Aguilar, 1996:325).

Para estos autores, el objetivo fundamental que persigue el análisis de la implementación de una política pública es identificar los factores que condicionan el logro de los objetivos normativos a lo largo de todo el proceso. “Estos factores pueden dividirse en tres categorías amplias: 1) la tratabilidad del o los problemas a los que se dirige el estatuto; 2) la capacidad del estatuto para estructurar apropiadamente el proceso de implementación; y 3) el efecto neto de las variables ‘políticas’ en el apoyo a los objetivos estatutarios” (Aguilar, 1996:329).

En esta lógica, el modelo presentado por Sabatier y Mazmanian mantiene una orientación fundamentalmente del tipo bottom-up; pero “sin perder

de vista las variables legales y políticas de nivel macro que estructuran el proceso (de implementación) en su totalidad” (Aguilar, 1996:325). En otras palabras, la tesis básica sostenida por los autores considera que “la Ley tiene también la capacidad de ‘estructurar’ el proceso de implementación a través de la selección de las instituciones responsables, a través de la influencia que puede ejercer sobre la orientación política de los funcionarios de las dependencias y finalmente mediante la regulación de las oportunidades de participación que otorgue a los actores no pertenecientes a las agencias” (Aguilar, 1996:336).

Desde esta aproximación es posible establecer los vínculos que relacionan el entorno de una organización pública con sus estructuras y rutinas, su propia cultura organizacional, así como con el comportamiento y los hábitos de sus miembros para comprender y valorar el nivel de profundidad y los alcances que supone todo cambio institucional. En este sentido, Ramió distingue dos escenarios posibles de cambio institucional: el cambio parcial y el cambio total (Ramió, 1999:209).

El primer escenario supone un cambio alentado por el entorno que implica modificaciones en el sistema socioestructural (objetivos, estructura, recursos humanos, recursos materiales), cuyos efectos no alteran de manera relevante la cultura organizacional, por lo que el cambio es asumido por los integrantes de la organización (servidores públicos) y eventualmente surgirán algunos problemas producto de la resistencia al cambio. En tal circunstancia nos encontramos ante un cambio organizacional poco profundo (Ramió, 1999:208).

En el segundo escenario, el cambio promovido por el entorno supone modificaciones muy importantes en el sistema socioestructural que a su vez implican alteraciones profundas en la cultura organizacional, aunque también se reconoce que es posible que el propio entorno exija directamente una modificación sobre la cultura organizacional. En cualquiera de estas opciones, es previsible la aparición de resistencias al cambio más intensas que pueden llegar a afectar e

incluso, a bloquear los esfuerzos de cambio de las instituciones públicas (Ramió, 1999:208).

4. CONSIDERACIONES FINALES

Quisiéramos apuntar algunos comentarios con el ánimo de abonar a la reflexión sobre algunas de las ideas que hemos venido asentando a lo largo de esta selectiva revisión bibliográfica que hemos realizado acerca del pensamiento neoinstitucionalista.

Lo primero que quisiéramos destacar es la pertinencia del marco general de análisis que aquí hemos esbozado. En este sentido, esperamos haber sido suficientemente persuasivos sobre las bondades que supone una estrategia que combina las premisas del pensamiento neoinstitucional con el enfoque de análisis de políticas públicas, particularmente el relacionado con los estudios de implementación de políticas, ya que, desde nuestra perspectiva, dicha estrategia abre posibilidades que vienen a enriquecer el diseño de cualquier investigación sobre los procesos de cambio institucional.

Algunos trabajos académicos derivados de nuestra experiencia en el ámbito de la investigación, podrían ilustrar mejor la idea que nos interesa destacar aquí. Tal es el caso de la evaluación realizada a la política de regionalización impulsada por el Gobierno del Estado de Jalisco durante el periodo 1995-2000 (Arias, 2008). En dicho trabajo se adoptó expresamente la perspectiva del neoinstitucionalismo político al que nos hemos referido en la primera sección de este documento y, en términos generales, podemos afirmar que sus principales hallazgos contribuyeron a confirmar los argumentos sostenidos por March y Olsen en el sentido de que toda reforma institucional, definida como un conjunto de acciones que aspiran a modificar de manera deliberada la estructura y la cultura de una organización, suele ser ambigua, puesta en práctica sólo a medias y finalmente olvidada por sus promotores para prestar atención a problemas más graves y urgentes (March y Olsen, 1997:29-30).

Otro trabajo ilustrativo es el estudio de caso sobre la Comisión de Mejoramiento de la Función Pública en el Ayuntamiento de Zapopan durante el periodo 2007-2009 (Cfr. Arellano, et. al., 2010). Este estudio de caso se centró, de manera particular, en las estrategias de negociación entre actores políticos, específicamente entre el Presidente Municipal y el regidor de oposición que presidió la referida Comisión edilicia, las cuales fueron establecidas en el contexto de una ambiciosa agenda que buscó expresamente introducir el sistema de servicio civil de carrera como una opción válida para la profesionalización de servidores públicos municipales. Para ello, se privilegió la perspectiva neoinstitucionalista económica, cuyo énfasis es el cálculo de los actores frente a la adopción de determinadas alternativas de política pública.

La decisión que nos llevó adoptar distintos enfoques del pensamiento institucionalista en cada uno de los trabajos a los que nos hemos referido, nos da pie a otra línea de reflexión que podríamos hacer a partir de una comparación entre las distintas corrientes del pensamiento neoinstitucionalista referidas en este trabajo.

Apoyándonos en nuestra propia experiencia de investigación, es posible advertir que la variable clave para valorar la pertinencia de adoptar un enfoque particular del pensamiento institucional tiene que ver con la temporalidad del fenómeno que nos interesa estudiar. En este sentido y aunque parezca una verdad de perogrullo, no podemos dejar de señalar que el enfoque sociológico resulta comparativamente más pertinente cuando nuestro interés se centra en el análisis de fenómenos de cambio institucional de largo plazo, en tanto que la pertinencia del enfoque económico parece ser mayor para el análisis de fenómenos de cambios coyunturales de corto plazo y, finalmente, un fenómeno cuya temporalidad es posible ubicar en el mediano plazo, el enfoque político puede resultar más revelador y rico en el análisis al centrarse en esa tensión prevaleciente entre los actores y sus expectativas de cambio y la permanencia derivada de las rutinas y la cultura organizacional.

De cualquier forma, todo parece indicar que el principio de interdisciplinariedad propio del análisis de políticas públicas llevado al pensamiento neoinstitucionalista puede ser una ruta que nos ofrece innumerables líneas de investigación en el ámbito del gobierno y la administración pública.

5. NOTAS

1. Desde la perspectiva institucional se han producido diversas investigaciones que han abordado los más diversos ámbitos: desde estudios comparados del federalismo (Argullol, 2004), las relaciones intergubernamentales y la descentralización (Jordana, 2001), la fiscalización superior en México (García, 2008) estudios sobre el Poder Judicial en Jalisco (Arellano, 2008), la política de regionalización en Jalisco (Arias, 2008), el desempeño de los gobiernos municipales (Sánchez, 2008) hasta los más diversos estudios acerca de la administración pública en Jalisco (Arellano, et al., 2010).
2. De acuerdo con Williamson, los costos de transacción son el equivalente económico de la fricción en los sistemas físicos y las primeras aportaciones pueden ubicarse durante la década de los años treinta, con diversos trabajos sobre la naturaleza de la organización económica realizados desde el campo de la economía (Frank Knight, John R. Commons, Ronald Coase), el derecho (Karl Llewellyn) y el estudio de las organizaciones (Chester Barnard). En: (Williamson, 1985:13-18).
3. Williamson sugiere “distinguir los costos de transacción del tipo ex ante y de tipo ex post. Los primeros son los costos de la redacción, negociación y salvaguarda de un acuerdo... Los costos ex post de la contratación asumen varias formas: 1) los costos de mala adaptación en que se incurre cuando las transacciones se salen del alineamiento en relación con lo que Masahiko Auki llama la ‘cambiante curva contractual’...2) los costos del regateo en que se incurre cuando se hacen esfuerzos bilaterales para corregir las malas alineaciones ex post; 3) los costos de establecimiento y administración asociados a las estructuras de gobernación (que a menudo no son los tribunales) a las que se envían las disputas, y 4) los costos del aseguramiento de los compromisos.” En: (Williamson, 1985: 30-32).
4. Entre los pioneros de la teoría de la agencia-principal se ubica a S. Ross. Cfr. (Stephen A. Ross, 1977).
5. Este concepto fue introducido por primera vez por Kydland y Prescott, quienes concluyeron que no existe un mecanismo de control que pueda ser aplicado a la planeación económica cuando las expectativas son racionales. Cfr. (Kydland y Prescott, 1977).
6. A partir de un estudio detallado de la cooperación en ausencia del Estado o de otro tipo de coerción, este autor formula una interesante crítica a la justificación más persuasiva del Estado, la cual se apoya en el argumento de que, sin éste, las personas no podrían cooperar exitosamente en la realización de sus intereses comunes y, en particular, no estarían en posibilidad de producir por sí mismos ciertos bienes públicos. Cfr. (Taylor, 1987).
7. En buena medida, las críticas de Taylor serían retomadas por Axelrod en su libro la evolución de la cooperación, en el que presenta su teoría de la cooperación apoyada sobre la investigación de individuos que persiguen sus propios intereses sin la ayuda de una autoridad central para forzarlos a cooperar entre ellos. Cfr. (Axelrod, 1984).
8. De acuerdo con Andrés Roemer, la perspectiva neoinstitucional se inscribe dentro del movimiento más amplio que busca integrar

estudios de derecho y economía, en el que es posible distinguir diversas aproximaciones desde la perspectiva tradicional, de la elección pública, los estudios de la crítica jurídica y las perspectivas propias de la Europa continental y América Latina. Cfr. (Roemer, 1994).

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Villanueva, LUIS. (2006). **Gobernanza y gestión pública**. Fondo de Cultura Económica. México.
- (1996). **La implementación de las políticas**. Segunda edición. Miguel Ángel Porrúa. México.
- Arellano Ríos, Alberto. (2008). **Poder Judicial y cambio institucional en Jalisco**. Conflicto y acuerdo en la reforma política de 1997. El Colegio de Jalisco. México.
- Arellano Ríos, Alberto, Roberto Arias De La Mora, Nancy García Vázquez Y Eduardo Rodríguez Pérez. (2010). **Del discurso a la práctica**. Cuatro estudios acerca de la administración pública en Jalisco. El Colegio de Jalisco. México.
- Argullol Murgadas, Enric (director). (2004). **Federalismo y Autonomía**. Ariel. España.
- Arias De La Mora, Roberto. (2008). **Alternancia política y gestión pública en Jalisco**. Política de regionalización, 1995-2000. El Colegio de Jalisco. México.
- Axelrod, Robert. (1984). **The evolution of cooperation**. New York Basic books. Estados Unidos.
- Ayala Espino, José (1999). **Instituciones y economía. Una introducción al neoinstitucionalismo económico**. Fondo de Cultura Económica. México.
- (1996). **Mercado, elección pública e instituciones**. Una revisión de las teorías modernas del Estado. Miguel Ángel Porrúa. México.
- Ballart, Xavier Y Carles Ramió (2000). **Ciencia de la Administración**. Tirant Lo Blanch. España.
- Bernan, Paul. (1978). **"El estudio de la macro y micro-implementación"**. En: Luis F. Aguilar. La implementación de las políticas. Miguel Ángel Porrúa. México. pp. 281-321.
- Camacho Solís, Manuel. (1991). **"Reformas y Gobernabilidad"**, Revista Nexos, Vol. 163, No. 2 (Julio), pp. 35-37.
- Castañeda Sabido, Fernando Y Angélica Cuéllar Vázquez. Coordinadores (1997). **El uso y la práctica de la ley en México**. Miguel Ángel Porrúa. México.
- García Vázquez, Nancy. (2008). **Gobiernos subnacionales, partidos políticos y el diseño institucional de la fiscalización superior en México**. El Colegio de Jalisco, INAP. México.
- Harmon, Michael M. Y Richard T. Mayer. (1999). **Teoría de la organización para la administración pública**. Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública y Fondo de Cultura Económica. México.
- Jordana, Jacint. (2001). **Relaciones intergubernamentales y descentralización en América Latina: una perspectiva institucional**. Banco Interamericano de Desarrollo. Serie documentos de trabajo I-22UE. Unión Europea.
- Katz, Isaac M. (1999). **La constitución y el desarrollo económico de México**. Cal y Arena. México.
- Kydland Finn E. Y Edgard C. Prescott. (1977). **"Rules rather than discretion: the inconsistency of optimal plans"**. Journal of Political Economy. Vol. 85, (Junio). pp. 473-492.
- Lindblom, Charles E. (1991). **El proceso de elaboración de políticas públicas**. Eduardo Zapico

- Goñi (traductor). Ministerio para las Administraciones Públicas. España.
- Lüders, Rolf Y Luis Rubio. Coordinadores. (1999). **Estado y economía en América Latina. Por un gobierno efectivo en la época actual.** Miguel Ángel Porrúa- CIDAC- CINDE. México.
- March, James G. Y Johan P. Olsen (1997). **El redescubrimiento de las instituciones. La base organizativa de la política.** Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, A.C., Fondo de Cultura Económica, Universidad Autónoma de Sinaloa. México.
- North, Douglass C. (1995). **Instituciones, cambio institucional y desempeño económico.** Agustín Barcena (traductor). Fondo de Cultura Económica. México.
- Powell, Walter W. Y Paul J. Dimaggio (compiladores). (1999). **El nuevo institucionalismos en el análisis organizacional.** Universidad Autónoma del Estado de México, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, Fondo de Cultura Económica. México.
- Ramió, Carles (1999). **Teoría de la organización y administración pública.** Tecnos. España.
- Ramió, Carles Y Miquel Salvador. (2005). **Instituciones y Nueva Gestión Pública en América Latina.** Fundación CIDOB. España.
- Roemer, Andrés (1994). **Introducción al análisis económico del derecho.** ITAM, FCE, SMGE. México.
- Ross, Stephen A. (1977). “**The economic theory of agency: the principal problem**”. American Economic Review, vol. 63:2 (mayo). 1977. pp. 134-139.
- Sabatier Paul A. Y Daniel A. Mazmanian. (1980). “**A conceptual framework of the implementation process**”. En: Stella Z. Theodoulou and Matthew A. Cahn. (1995). Public Policy. The essential readings. Prentice Hall. Estados Unidos. pp. 153-173.
- Sánchez Bernal, Antonio. (2008). **Cambio institucional y desempeño de los gobiernos municipales en México.** Plaza y Valdés Editores y Academia Jalisciense de Ciencias, A.C. México.
- Tamayo Sáez, Manuel (1997). **El análisis de las políticas públicas.** En: Bañón, R. y E. Carrillo (editores). 1997. La nueva administración pública. Alianza. Madrid. pp. 281-312.
- Taylor, Michael. (1987). **The possibility of cooperation studies in rationality and social change.** Cambridge University Press. Inglaterra.
- Williamson, Oliver E. (1985). **Las instituciones económicas del capitalismo.** Fondo de Cultura Económica. México.

CAPITAL INTELECTUAL Y LA NIC 38: EL BINOMIO QUE FAVORECE LA VALORACIÓN DE LA EMPRESA.

Alejandro González León *
Zully Ortega de Villalobos **

* Candidato a Doctor en Ciencias Sociales LUZ, MSc.
Gerencia Financiera LUZ, Licenciado en Contaduría
Pública, Profesor Asociado, Investigador, PPI Nivel
Candidato
E-Mail: ajgonzalezl@gmail.com.

** Candidata a Doctora en Administración de
Empresas. Universidad Politécnica de Madrid. Mgs en
Gerencia de Empresas. Licenciada en Contaduría
Pública.
E-Mail: zullymaria50@yahoo.es.

Recibido: 02 - 02 - 2011

Aceptado: 08 - 04 - 2011

El Capital Intelectual es tema de discusión en los espacios académicos y empresariales, el decidir sobre como capitalizar este es materia de actualidad, unido a esta situación se presentan las Normas Internacionales de Contabilidad como una opción estandarizada de aplicar políticas y principios contables a la organización en búsqueda de la competitividad, así pues se identifica la NIC 38 relacionada con activos intangibles como una herramienta favorable para la valoración del capital intelectual. Con base en lo anteriormente descrito este artículo tiene como objetivo ofrecer una propuesta metodológica que permita la valoración y registro del Capital Intelectual como activo intangible dentro de los estados financieros de las organizaciones basado principalmente en la Norma Internacional de Contabilidad N° 38, para cumplir este propósito se soportó teóricamente la investigación en las publicaciones de la IASB para lo concerniente a activo intangible y lo referido a el capital intelectual está basado en las teorías de autores como Brooking (1997), Edvinson (1998), Edvinsson (2003). La metodología utilizada fue de tipo empírica, descriptiva, con diseño no experimental. La población objeto de estudio fue abordada a través de una encuesta aplicada a los Contadores Públicos integrantes del Comité de Divulgación de Normas Internacionales de Contabilidad del Colegio de Contadores Públicos del Estado Zulia, la recolección de datos se llevo a cabo a través de un instrumento tipo cuestionario, validado por tres expertos, dos del área contable y uno del área metodológica. Los datos obtenidos fueron analizados con estadística simple. Como conclusión se obtuvo que existe una deficiencia en cuanto al conocimiento y manejo de metodologías aplicables a la valoración y contabilización del Capital Intelectual, al final se presenta una propuesta que permite la articulación del valor del capital intelectual y su incorporación en los estados financieros como un Activo Intangible de acuerdo a la importancia dada en cada organización.

Palabras Claves: Capital Intelectual, Activo Intangible, Valoración, NIC 38

Summary

Intellectual capital is the subject of discussion in academic and business space, deciding on how to capitalize on this is a matter of today, coupled with this are the International Accounting Standards as a standard option of applying accounting policies and principles to the organization search for competitiveness, as well as IAS 38 identifies the intangible assets associated with favorable as a tool for the assessment of intellectual capital. Based on the above described this article aims to provide a methodological approach that allows the assessment and registration of intellectual capital as an intangible asset in the financial statements of organizations based mainly on the International Accounting Standard No. 38, to serve this purpose is theoretical support research publications IASB regarding intangible assets and intellectual capital refers to is based on the theories of writers such as Brooking (1997), Edvinsson (1998), Edvinsson (2003). The methodology used was an empirical, descriptive, non-experimental design. The study population was addressed through a survey of CPAs members of the Disclosure Committee International Accounting Standards of the Association of Chartered Accountants of Zulia state, data collection was conducted through a standard instrument questionnaire, validated by three experts, two of the area and an area accounting methodology. Data were analyzed with simple statistics. In conclusion it was found that there is a deficiency in knowledge and management methodologies for the valuation and accounting of Intellectual Capital, at the end is a proposal that allows the articulation of the value of intellectual capital and its incorporation in the financial statements as a Intangible assets according to the weight given to each organization.

Keywords: neighborhood store, retail, consumer goods

INTELLECTUAL CAPITAL AND IAS 38: THE BINOMIAL FAVORED THE VALUATION OF THE COMPANY.

Alejandro González León *
Zully Ortega de Villalobos **

* Candidato a Doctor en Ciencias Sociales LUZ, MSc.
Gerencia Financiera LUZ, Licenciado en Contaduría
Pública, Profesor Asociado, Investigador, PPI Nivel
Candidato
E-Mail: ajgonzalezl@gmail.com.

** Candidata a Doctora en Administración de
Empresas. Universidad Politécnica de Madrid. Mgs en
Gerencia de Empresas. Licenciada en Contaduría
Pública.
E-Mail: zullymaria50@yahoo.es.

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace algún tiempo, las organizaciones han considerado que el capital intelectual que poseen en los trabajadores es un recurso sumamente importante, ya que generalmente el talento humano es la base fundamental para las organizaciones exitosas y competitivas de hoy en día. Por esta razón hoy muchos autores han estado desarrollando planes e indicadores que permitan medir el conocimiento, catalogado como Capital Intelectual, que poseen las personas que llevan cabo actividades dentro de un determinado puesto de trabajo, estos métodos desarrollados dan valor monetario al conocimiento y lo ubica en los estados financieros de las organizaciones.

Atendiendo a estas consideraciones es necesario identificar el Capital Intelectual como la posesión de conocimientos, experiencias y tecnologías aplicadas en la organización en sus relaciones con clientes, que dan a una empresa ventajas competitivas en el mercado. El propósito de este trabajo es diseñar un Metodología que permita la Valoración y el Registro Contable del Capital Intelectual en los Estados Financieros, basado en la NIC 38, de tal manera que el mismo pueda ser reconocido como un Activo Intangible de acuerdo a su importancia dentro de las Organizaciones.

2. ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE EL CAPITAL INTELECTUAL.

El capital intelectual es uno de los conceptos más difíciles de medir en economía, es por ello que existe un escaso consenso en la doctrina en torno a su tratamiento conceptual, la literatura sobre el capital intelectual generada en los últimos años ofrece una atención muy limitada al diseño y elaboración de indicadores de medición y gestión de activos intangibles. Estas consideraciones pretenden contribuir al tratamiento y manejo de este concepto, estableciendo criterios específicos para la definición de un cuadro de indicadores financieros de capital intelectual.

Así pues observamos que en los inicios del siglo XXI las empresas más exitosas han optado por evaluar la organización en términos de conocimiento, considerando que las actividades intangibles y los recursos intangibles que generan son una fuente importante de generación de riqueza. La capacidad de medir y gestionar estos recursos o activos se ha convertido, de esta manera, en una necesidad básica para poder explicar de forma satisfactoria los procesos de obtención de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

De allí que una serie de empresas pioneras e instituciones innovadoras se han inclinado por la adopción de una perspectiva no estrictamente financiera en la valoración de los activos intangibles, complementando la información de los estados financieros con una información económica obtenida mediante la utilización de determinados indicadores de medición. Sin duda, en los últimos años el concepto de capital intelectual se ha incorporado a la jerga de los consultores y de los expertos corporativos, con el objeto de definir el conjunto de aportaciones no materiales que en la denominada era de la información se consideran como el principal activo de las empresas del tercer milenio, además a nivel mundial es conocido como la materia intelectual, el conocimiento, información, propiedad intelectual o la experiencia que se puede aprovechar para generar riquezas.

En este aspecto es importante resaltar que la evolución del Capital Intelectual avanza a buen ritmo. Existe gran actividad en muchos países para explotar el potencial de los activos intangibles y el crecimiento del Capital Intelectual. Sin embargo es importante resaltar que la economía venezolana carece de conocimiento acerca del capital humano como factor fundamental para construir empresas inteligentes acordes a la lógica de la economía. El trasfondo de esta conducta por parte del empresario, es la competencia, para lo cual instrumenta mecanismos de mejor aprovechamiento de la fuerza de trabajo.

Ahora bien, La valoración del conocimiento por parte del capital, estimula la competencia entre los trabajadores para una mayor productividad en la organización. Competencia que acentúa la utilización de la fuerza laboral ante la necesidad de mantenerse en el puesto de trabajo, sin importar las condiciones laborales. Esto conduce a que el trabajador no valore el producto creado con su conocimiento, afectando la conciencia, la subjetividad, además de las formas de representación del trabajador con su trabajo y de la calidad de vida. Por lo tanto, el valor generado por la fuerza laboral no satisface sus necesidades, por el contrario satisface al que no lo produce, es decir al capital.

3. EL CAPITAL INTELECTUAL DEFINICIONES Y SU VINCULACIÓN SON LA CONTABILIDAD.

Según Steward (1997), el Capital Intelectual es material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es una fuerza cerebral colectiva, difícil de identificar y aun más de distribuirla eficazmente. Este autor afirma que en la nueva era la riqueza es producto del conocimiento y la información que se han convertido en las materias primas fundamentales de la economía y su producto más importantes.

Broking (1997) señala que el capital Intelectual no es nada nuevo siempre ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con el cliente. Sin embargo el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha generado nuevas herramientas a través del beneficio no tangibles con los cuales se ha edificado una economía global. Es desde ese momento donde, los activos tangibles cobran mayor importancia en relación con los valores tangibles que posee cada organización. En este sentido cabe mencionar que actualmente la administración tradicional está en crisis pues sigue prestando mayor interés a los recursos que cada vez tienen menos importancias y muy poca a los generadores de valor tales como el capital intelectual.

De acuerdo a la problemática planteada surge la expectativa de que actualmente, el capital intelectual pasa a ser el valor total de la empresa. Es por ello que debe tomarse en cuenta la pertinencia de éste, debido a que la misma nace con la búsqueda de un modelo de valoración que las empresas requieren dentro de una coyuntura muy específica del mercado. Por esta razón una ponderación aproximada del capital intelectual se manifiesta entre la diferencia entre el valor del mercado de la empresa y su valor en los libros de contabilidad.

De acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad, el activo es un recurso controlado por una empresa como resultado de eventos pasados por el cual se espera que fluyan beneficios económicos futuros para la empresa, según Gómez (1995), los activos son todas aquellas propiedades que posee la empresa y que se les puede asignar algún valor monetario. Tales propiedades pueden estar representadas en bienes materiales o no, derechos de usufructo, de goce o de participación.

En particular Catacora (1998) establece que los activos son los encargados de representar todos los bienes o derechos que una empresa posee, entendiéndose por bienes, aquellos elementos que son factibles de medición. De acuerdo a López (1999), un activo intangible puede ser la clase de activo que no puede verse o tocarse físicamente, pero que tiene valor. Como crédito mercantil, franquicias, así como ciertos gastos de instalación, de desarrollo o de organización pendiente de amortización

Ahora bien según la Norma Internacional de Contabilidad N° 38 los activos intangibles son definidos como impalpables y amortizables, donde su recurso pueda ser reconocido por la empresa y del que se espera obtener beneficios económicos futuros, además, estos deben ser identificables, separables o procedentes de derechos legales o contractuales. De igual manera, los activos intangibles, también son reconocidos como bienes económicos inmateriales propiedad de una persona, empresa u organización, tales como patente, marca de fábrica, entre otros.

Además estos se deben registrar por separado e informar de los principales conceptos, como el método de amortización aplicado.

Es interesante detallar que el boletín técnico N° 55 del Colegio de Contadores expone que los activos intangibles son aquellos activos que sin tener existencia han implicado un costo de adquisición para la empresa y su aprovechamiento en el negocio. Por consiguiente a estos activos los podemos dividir en dos grupos: los identificables que incluyen, entre otros, patentes, franquicias, marca, concesiones, derechos sobre líneas telefónicas, base de datos y el otro grupo sería el de los no identificables, uno de los más comunes es el menor valor de la inversión y proviene de la adquisición de empresas.

Por otra parte los estados financieros como herramientas para analizar negocios, consisten en tres reportes distintos pero interrelacionados, el primero es el Balance de Situación General el cual provee un panorama de la solidez financiera de la empresa en un momento dado; otro es el Estado de Resultados que muestra la rentabilidad de la empresa a lo largo de un periodo de tiempo determinado; por último se encuentra el Estado de Movimiento del Patrimonio que indica las transformaciones del patrimonio producto de la actividad comercial de la empresa. Los estados financieros representan el principal producto de todo el proceso contable que se lleva a cabo dentro de una empresa, de ellos son tomadas casi todas las decisiones económicas y financieras que afectan a la entidad.

4. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL

A través de los años se ha observado en muchos autores el interés por el Capital Intelectual los cuales han propuesto varios modelos como herramientas para su medición, traemos algunas de las que se consideran más importantes:

4.1 MODELO DE SKANDIA

Fue diseñado por Edvinson (1998), es una forma de medir el proceso de creación de activos en la empresa, además el desarrollo del Capital Intelectual. Este autor expresa que en los modelos económicos tradicionales se utiliza normalmente el capital financiero únicamente, pero la empresa sueca Skandia propone el Esquema Skandia de Valor, donde el Capital intelectual está compuesto por capital humano y capital estructural.

Con respecto a ello, Edvinson proponen una ecuación para calcular el capital intelectual:

$$\text{Capital Intelectual Organizativo} = i \cdot c, i = (n/x)$$

C: es el valor del capital intelectual en unidades monetarias

i: es el coeficiente de eficiencia con que la organización está utilizando dicho capital

n: es igual a la suma de los valores decimales de los nueve índices de eficiencia

x: es el número de esos índices

4.2 MODELO TECHNOLOGY BROKER

Brooking (1997), desarrolla un modelo de medición de los intangibles y plantea que las medidas del Capital Intelectual son útiles por las siguientes razones, validan la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, planifican la investigación y desarrollo, proveen información básica para programas de reingeniería, proveen un foco para educación organizacional, aplica programas de formación, calculan el valor de la empresa y amplían la memoria organizativa.

En este modelo el capital intelectual está formado por cuatro categorías de activos: **activos de mercado**, marcas, clientes, carteras de pedidos, distribución, imagen. **activos humanos**, educación, formación profesional, conocimientos específicos de trabajo y habilidades. **activos de propiedad**

intelectual, patentes, derechos de diseño, secretos comerciales. y **activos de infraestructura**, filosofía del negocio, cultura organizativa, sistemas de información, bases de datos existentes en la empresa. Al igual que el modelo Skandia, este modelo supone que la suma de activos tangibles más el Capital Intelectual configuran el valor de mercado de una empresa.

4.3 MODELO BALANCED SCORECARD

Según Alone (2000), este modelo creado por Norton y Kaplan, consiste en un sistema de indicadores financieros y no financieros que tienen como objeto medir los resultados obtenidos por la organización. El modelo considera los indicadores financieros del pasado, con los no financieros de futuro y los integra en un esquema que permite entender las interdependencias entre sus elementos, así como la coherencia con la estrategia y la visión de la empresa.

A través de este modelo se distinguen tres tipos de procesos:

1. Procesos de innovación. Ejemplo indicadores, porcentaje de productos nuevos, porcentaje de productos presentados, introducción de nuevos productos en relación con la competencia.
2. Procesos de operaciones. Desarrollados a través de los análisis de calidad y reingeniería, los indicadores son los relativos a costes, calidad, tiempos y flexibilidad de los procesos.
3. Procesos de servicio postventa. Indicadores, costes de reparaciones, tiempo de respuesta.

De los tres modelos presentado en esta sección se selecciona la herramienta de medición expuesta por Brooking, para articular la propuesta de este trabajo, debido a su modo de medir el Capital Intelectual utilizando las cinco categorías más resaltantes del mismo, que se pueden generar en

la entidad y que servirán de base al momento de valorar el capital intelectual como activo intangible. Para proponer la metodología para la valoración con base en el método ya seleccionado, se considera la valoración como una técnica analítica aplicada para determinar cual es la cantidad o estimación del valor de una propiedad, en este caso intangible, determinado por un tasador profesional calificado. Es posible que el valor se base en el costo de sustitución o la habilidad de la propiedad de producir ingresos. Por tanto la metodología de valoración puede definirse como un método o conjunto de métodos integrados, utilizados para determinar o estimar el valor de una partida, destinada a cuantificar el capital intelectual.

4.4 VALORACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL

La Norma Internacional de Contabilidad Nº 38, propone que el Capital Intelectual como activo intangible sea valorado tomando en cuenta dos aspectos resaltantes: que sea probable que los beneficios económicos reviertan en la empresa, y que puedan estimarse el valor del activo de forma viable.

Ahora bien en el caso del Capital Intelectual para poder llevar a cabo su valoración se debe estudiar dos fases importantes de él, las cuales son:

- a. La fase de investigación: en la cual no se procederá a reconocer activos intangibles surgidos de la investigación, los desembolsos por investigación o de la fase de investigación, en el caso de proyecto interno, ya que deben reconocerse como gastos del período en el que se incurran.
- b. La fase del desarrollo: donde un activo surgido del desarrollo debe ser reconocido como tal solo si la empresa puede demostrar todos y cada uno de los extremos siguientes: su capacidad de utilizar o vende un activo intangible; técnicamente, es posible completar la producción del activo intangible

de forma que pueda estar disponible para su utilización; su capacidad para evaluar de forma fiable, el gasto atribuible el activo intangible durante su desarrollo.

Además, es necesario recalcar que el costo de un activo intangible, generado internamente, comprenderá todos los desembolsos de las actividades de crear, producir y prepara el activo para el uso al que se ha destinado, siempre que sea atribuido directamente, así como los que puedan distribuirse al mismo con criterios razonables y uniformes.

El producto que se va a dar a conocer es una metodología de valoración de capital intelectual para su incorporación en los Estados Financieros de las Organizaciones, este es conocido generalmente como el activo intangible que posee una organización, generado por el conocimiento, información, propiedad intelectual o experiencia que poseen los empleados y pueden llegar a crear algún valor de beneficio para la entidad, basado en la Norma Internacional de Contabilidad N° 38.

Cabe destacar que el Capital Intelectual como activo intangible estratégico posee varias características resaltantes e nivel empresarial como pueden ser: que no es comercializable, porque solo es desarrollado y acumulado dentro de la empresa, es una fuente de carácter tácito y de complejidad social, surge a partir de las habilidades o del aprendizaje organizativo, es inmóvil, está vinculado a la empresa y su desarrollo es dependiente de la gestión, es decir, depende de los niveles de aprendizaje, inversión, inventarios de activos o actividades de desarrollo previas.

5. NECESIDAD DE DISEÑO DE LA METODOLOGÍA

La metodología de valoración del Capital Intelectual está orientada a todas las grandes empresas, en especial aquellas que su actividad principal está

centrada en el campo químico, petrolero, metalúrgico, entre otras; debido a que las mismas se encargan de explotar el conocimiento intelectual de sus trabajadores sin obtener a cambio algún ingreso gratificación, es importante que dichas empresas valoren el capital intelectual como tal, en cuestión de la innovación tecnológica, dado la reciente aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad, en el cual cabe resaltar que ellas especifican los procedimientos necesarios para poder llevar a cabo la valoración de los activos intangible, y es allí donde tiene lugar el Capital Intelectual. Es por ende la importancia de su valoración dentro de los estados financieros de estas entidades.

Por otra parte, el presente trabajo identifica que no existen suficientes estudios sobre la valoración e incorporación del Capital Intelectual como parte integrante de los estados financieros de aquellas entidades que lo manejan. Esta afirmación se deriva de una encuesta aplicada a profesionales de la Contaduría Pública que analizan las Normas Internacionales de Contabilidad, a continuación se presentan algunos de los reactivos analizados:

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

TABLA 1.

Pregunta	Opciones	F.A	F.R
¿Conoce algún mecanismo o procedimiento que permita reconocer el Capital Intelectual como un registro contable?	SI	4	40%
	NO	6	60%

Fuente: González y Ortega (2009)

El ítems analizado sobre el conocimiento de algún procedimiento para el reconocimiento del capital intelectual, arrojó que un 60% de los entrevistados afirmó no conocer ningún procedimiento relacionado con este rubro, lo que supone que existe ausencia y necesidad de un metodología adecuada que proporcione al profesional de las ciencias contables la vía para el registro confiable del Capital Intelectual como un

elemento financiero innovador importante para las organizaciones.

TABLA 2.

Pregunta	Opciones	F.A	F.R
Según usted de qué forma se puede clasificar el Capital Intelectual dentro de los Estados Financieros.	Activo Intangible	3	30%
	Pasivo Laboral	1	10%
	NS/NR	6	60%

Fuente: González y Ortega (2009)

Los resultados de esta pregunta arrojaron que el 1% considera que el capital intelectual se puede clasificar mientras que el 30% obtuvo se inclinó en opinar que la clasificación correcta para el Capital Intelectual es como rubro de Activo Intangible, por otro lado un 60% no opina sobre el particular lo que muestra que no existe consenso en lo relacionado a la ubicación del Capital Intelectual lo que pone en evidencia la necesidad de definir lineamientos sobre el tratamiento contable del concepto en cuestión.

TABLA 3.

Pregunta	Opciones	F.A	F.R
Ha conocido algún tipo de organización venezolana que posea registrado el Capital Intelectual como activo intangible dentro de su Estados Financieros ¿Qué tipo de organización?	Comercial	0	-
	Industrial	1	10%
	Telecomunicaciones	0	-
	Petroquímicas	0	-
	Consumo Masivo	0	-
	Servicios Industrial	0	-
	No Aplica	9	90%

Fuente: González y Ortega (2009)

Debido a que solo el 10% del total de las respuestas tiene conocimiento de casos en los que se registra el Capital Intelectual en organizaciones de tipo industrial, esta pregunta pone de manifiesto que en Venezuela no existe una metodología aplicable en el proceso de tratamiento de este rubro.

TABLA 4.

Pregunta	Opciones	F.A	F.R
¿De qué forma registraría usted el Capital Intelectual en los Estados Financiero de una organización?	Activo Intangible	2	20%
	Gasto	2	20%
	No aplica	4	40%

Fuente: González y Ortega (2009)

El 40% de los entrevistados se inclina por registrar el capital intelectual como un Activo Intangible, mientras que un 20% se inclinó por registrarlo como un gasto, por otro lado un 40% no ofreció opción específica para este registro.

TABLA 5.

Pregunta	Opciones	F.A	F.R
¿Se puede valorar el Capital Intelectual a cualquier tipo de organización, incluso a las organizaciones gubernamentales?	SI	10	100%
	NO	0	-

Fuente: González y Ortega (2009)

El 100% de la población entrevistada está de acuerdo con la valoración del Capital Intelectual en cualquier institución, entidad u organización que sea gubernamental o privada, lo que traería beneficios desde el punto de vista financiero.

TABLA 6.

Pregunta	Opciones	F.A	F.R
¿Cuáles son los principales indicadores aplicables al Capital Intelectual para medir la eficacia de la operación de este?	Modelo Skandia	4	40%
	Modelo Balanced Scorecard	1	10%
	Modelo Technology Broker	5	50%

Fuente: González y Ortega (2009)

El indicador predominante fue el Modelo Technology Broker con el 50%, es decir, la mitad de la población entrevistada estuvo de acuerdo con este modelo, aunque el Modelo Skandia obtuvo un 40% y por consiguiente el 10% lo obtuvo el Modelo Balanced Scorecard, lo que ofrece la posibilidad de generar el modelo con este método.

TABLA 7.

Pregunta	Opciones	F.A	F.R
¿Cree usted que se pueden efectuar mediciones del Capital Intelectual?	SI	8	80%
	NO	2	20%

Fuente: González y Ortega (2009)

Cabe destacar que generalmente fue afirmativa la respuesta ya que obtuvo un 80% lo que podría expresar que los entrevistados consideran viable mecanismos que puedan medir el Capital Intelectual en una Organización.

TABLA 8.

Pregunta	Opciones	F.A	F.R
¿Cuál sería el principal costo o consecuencia de no valorar el Capital Intelectual?	Riesgo Económico	4	40%
	Pérdida de Tiempo	2	20%
	sub.-estimación de los activos	1	10%
	Disminución de la productividad	3	30%

Fuente: González y Ortega (2009)

Generalmente existen consecuencias variadas en la no aplicación del Capital Intelectual, lo cual se pudo observar en las respuestas obtenidas del ítems, donde prevaleció el Riesgo Económico con un 40 %, seguido de la Disminución de la productividad de la organización con un 30%, luego aparecen la pérdida de tiempo con un 20% y por último la sub-estimación de los activos de la organización con un 10% por lo que se infiere que

los entrevistados consideran que de no valorar el capital se está ante la presencia inminente de alguna consecuencia.

7. LA PROPUESTA

La propuesta a presentar trae de forma un método para valorar y registrar contablemente el capital intelectual basándonos en la norma internacional de contabilidad 38 “Intangibles”. Una contribución fundamental radica en que pone claramente en manifiesto los perjuicios que el deficiente tratamiento contable de los intangibles ocasiona a las empresas y a sus partícipes. Con ello aporta una sólida justificación de las necesidades de llevar a cabo la profunda reforma del modelo contable que constituye la base de lo que se considera la principal contribución un modelo para la identificación, medición y difusión de información del capital intelectual para su registro contable en los Estados Financieros de una entidad con base en los aspectos definidos en la mencionada norma.

Los activos intangibles son derechos sobre beneficios futuros que no tienen sustancia física o naturaleza financiera. Dichos activos están constituidos bajo 3 nexos principales los cuales son distinguidos de acuerdo al origen de los activos; el descubrimiento, las prácticas organizativas y los recursos humano. La parte principal de los intangibles son creados obviamente bajo un exitoso esfuerzo innovador realizado por las compañías tanto internamente como en colaboración con otras entidades reflejando parcialmente desembolsos en Investigación y Desarrollo. Sin embargo, los principales determinante de valor están vinculados bajo un segundo nexo, un diseño organizativo único implantando estratégicamente un conjunto de actividades y decisiones que son necesarias para hacer efectiva o poner en marcha una idea, de modo que se consiga los objetivos previamente planteados.

El tercer nexo de intangibles, lo relacionado con el recurso humano, se crea generalmente mediante políticas específicas del personal, tales como

inversiones en formación, retribución basada en incentivos y aprendizajes por medios de colaboraciones de universidades y centros de investigación. Esta práctica de gestión de los recursos humanos permiten a las empresas reducir la rotación de los trabajadores, proporcionar incentivos a la nomina y facilitar el reclutamiento de personas cualificada. Como por ejemplo el diseño organizativo específico como el sistema Eureka de Xerox, que tiene como fin compartir información entre los 20.000 empleados dedicados al mantenimiento en la compañía, potencian el valor de los intangibles relacionados con el capital intelectual incrementando la productividad.

Claramente en una sociedad sin esclavitud, las empresas no tienen la propiedad de sus empleados. Sin embargo, invierten considerablemente recursos en su nomina. La formación en el puesto de trabajo, los planes de incentivos económicos encaminados a incrementar la motivación de los trabajadores para reducir su rotación, los sistemas diseñados para compartir información entre los empleados, la codificación del conocimiento tácito y las experiencias que residen en el cerebro de los trabajadores, son ejemplos de desembolsos que las empresas realizan en el capital intelectual de sus trabajadores. No obstante, los desembolsos no siempre contribuyen a la creación de activos. Solo se crean activos cuando los beneficios derivados de esos desembolsos, en términos de productividad del personal, superan los costos incurridos.

La evaluación empírica del grado en que la práctica de gestión de los recursos humano que generan activos intangibles y contribuyen a incrementar la rentabilidad y el valor de mercado de la empresa, se ve seriamente limitada por la ausencia de información públicamente disponible sobre esa práctica. Estudios estadísticos sobre las inversiones en recursos humanos, basados en muestras de corte horizontal como múltiples empresas, en lo que se han contado la influencia en otros factores como tamaño de la empresa, características sectoriales, riesgo, entre otras, examinan el efecto de determinados sistemas de trabajo y políticas de gestión de los

Recursos Humanos sobre la productividad de los trabajadores y el valor de la empresa. Estas políticas y prácticas de gestión del capital intelectual, tales como los sistemas de gestión de calidad, creación de equipo de trabajo, sistema de retribución basados en las habilidades de los trabajadores, generan activos intangibles siempre y cuando generen beneficios a largo plazo que superen los costos incurridos.

Los resultados del análisis sugiere que los efectos de estas prácticas de trabajo sobre la productividad son positivos; al mismo tiempo hay ventajas para los trabajadores derivados de las innovadoras prácticas de trabajo basado en incentivos con mayores costo del personal y mayores compensaciones, de hecho, es posible que la práctica de trabajo que busca un alto rendimiento tenga otra consecuencia beneficiosas como el aumento en la moral de los trabajadores; mayor adaptabilidad, menores pérdidas de tiempo, que bien no influyen considerablemente sobre el rendimiento de la empresa o lo hacen de manera que no puede ser apreciada por medida de rendimiento.

Por otra parte deben mencionarse dos líneas de estudios relacionados con el capital intelectual. La primera encaminada a medir la calidad del personal científico y del dedicado a las actividades de Investigación y Desarrollo, y la otra a relacionar esas medidas de calidad con el valor de las empresas. Darby, Liu y Zucker (1999) presenta una explicación de la investigación que relaciona mediados en el capital intelectual con la productividad y el crecimiento, realizando un estudio que midió el capital humano de las empresas de biotecnologías contando el número de articulo científicos que sus empleados habían publicado conjuntamente con científicos estrella como por ejemplo, ganadores del premio Nobel, considerando, por supuesto, los caso en que los científicos de la empresa eran estrellas. Los autores manifestaron que estas medidas de la calidad del capital intelectual estaban asociadas con el éxito futuro de las empresas de biotecnologías y con sus valores del mercado.

Otro estudio, que empleó una medida del capital intelectual específico de la empresa basada en el valor actual de los costos futuros de retribución de los trabajadores en la forma de los incentivos fue realizado por Roset, el cual concluyó que el valor estimado del capital humano está positivamente relacionado con el riesgo que el mercado de capitales atribuye a la empresa. Cabe destacar que este estudio fue realizado a través del coeficiente beta del modelo CAPM, método propuesto para la estimación del capital intelectual en la empresa. Si bien, el capital intelectual no aparece reflejado en los activos del balance de situación de la empresa, y tiene un pasivo asociado en la forma de un compromiso de pago futuro de pensión al personal, no es menos cierto que tampoco aparece en el balance de las empresas venezolanas.

Según el citado estudio, este pasivo fuera del balance incrementa el ratio de endeudamiento de la empresa (deudas totales entre recursos propios) en relación con el que se deriva del balance de situación; ahí radica el hallazgo de que el riesgo asociado a la empresa aumenta con el valor de su capital intelectual.

Para el reconocimiento de una inversión como activo, los principios contables generalmente aceptados en Venezuela requieren que la empresa demuestre tener un control efectivo sobre los beneficios que de él se derivan. Esa condición hace que sea extremadamente difícil de considerar los trabajadores de una empresa como un activo. Sin embargo, la cadena de valor de las empresas depende fundamentalmente de la existencia de equipos de trabajadores claves. Las empresas tratan de ejercer un control efectivo sobre esos trabajadores claves mediante el diseño de planes de opciones sobre acciones.

A pesar que no existe un principio de contabilidad generalmente aceptado referente el tratamiento contable de los activos intangibles en la DPC-O, señala el principio de la objetividad el cual establece que toda las perdidas o elementos incorporados en los Estados Financieros deben poseer un costo o valor que pueda

ser medido con confiabilidad; sin embargo en muchas cosas podrán ser estimados pero de manera razonable. Otro principio que presenta una relación referente al registro del capital intelectual es el principio de revelación suficiente, ya que en él se establece que la información contable presentada en los Estados Financieros debe contener de forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de la operación y la situación financiera de la entidad. De esta manera se puede decir que en la medida en que la empresa no refleje el capital intelectual que poseen, no revelará una información correcta en sus estados financieros.

Por otra parte de acuerdo a la NIC-38; un activo intangible debe reconocerse en un balance si su costo puede medirse razonablemente y puede esperarse que todos los beneficios futuros atribuibles al activo, sean controlados por la empresa. Todo otro costo incurrido en la adquisición de elementos intangibles deben imputarse directamente a resultados. De acuerdo con esta norma, un activo intangible debe reconocerse contablemente, solo si es probable que los beneficios económicos que le son atribuibles específicamente sean controlados por la empresa y si el costo del activo puede medirse con fiabilidad. El activo reconocido debe valorarse inicialmente por su costo.

Partiendo de lo mencionado anteriormente la propuesta se evidencia de forma clara; la Investigación y Desarrollo demuestra la gran diversidad de aspectos relativos a la contribución del capital intelectual que son relevantes para los usuarios, sintetizando así los principales hallazgos de la literatura económica, financiera y contable en reacción a la contribución de las inversiones de Investigación y Desarrollo, al rendimiento y crecimiento de las empresas, el cual proporciona información separada en una partida específica en los Estados Financieros de las empresas.

Los desembolsos en otras formas de intangibles (formación del personal, tecnología de información) aparecen generalmente agregados con otros gastos en el Estado de Resultados y una parte de desarrollo que

se trasladaría al balance de situación como una inversión (activo intangible) solo si genera beneficios económicos futuros. Cabe destacar que tanto los activos tangibles como los intangibles reciben tratamientos contables diferentes, los primeros son considerados como activos mientras que lo segundo son imputados como un gasto, principalmente debido al elevado grado de incertidumbre sobre los resultados futuros de las inversiones intangibles. Otros motivos para no capitalizar este intangible son los relacionados con las características especiales de este tipo de activo; exclusión parcial (ausencia de control) y la no transmisibilidad.

De esta manera presentamos a continuación un modelo estructurado de un Balance de Situación General y el Estado de Resultado donde se refleja de manera detalla cada una de las partida que conforman dichos estados, incluyendo la cuenta capital Intelectual, incorporado en la parte de activo no corriente en la partida de los intangibles, así como también se ven reflejado los gastos que este ocasiona, basado en la NIC-38.

TABLA 9.
C.I., C.A.

Balance de Situación General

Al 31-12-20XX

(Expresado en Bolívares)

Activo

Corriente

Caja	XXXX
Banco	XXXX
Cuentas por Cobrar	XXXX
Inventario de Mercancía	XXXX
Total Corriente	<u>XXXX</u>

No Corriente

Fijo

Tangible

Maquinaria	XXXX
Deprec. Acum. Maquinaria	(XXXX)
Vehículo	XXXX
Deprec. Acum. Vehículo	(XXXX)
Total Tangible	<u>XXXX</u>

Intangible

Patente	XXXX
Amort. Acum. Patente	(XXXX)
Obra Científica y Tecnológica	XXXX
Amort. Acum. Obra Científica y Tecnológica	(XXXX)
Capital Intelectual	XXXX
Amort. Acum. Capital Intelectual	(XXXX)

Total Intangibles

XXXX

Total No Corriente

XXXX

Total Activos

XXXX

Pasivo + Patrimonio

Pasivo Corriente

Cuenta por Pagar	XXXX
Efectos Por Pagar	XXXX
S.S.O. por Pagar	XXXX
Total Corriente	<u>XXXX</u>

Pasivo No Corriente

Hipoteca por Pagar	XXXX
Anticipo Cobrado por Anticipado	XXXX
Total No Corriente	<u>XXXX</u>

Total Pasivo

XXXX

Patrimonio

Capital	XXXX
---------	------

Utilidad Acumulada	XXXX
Reserva Legal	XXXX
Total Patrimonio	XXXX
Total Pasivo + Patrimonio	XXXX

TABLA 10.

C.I., C.A.

Estado de Resultado

Del 01-01-20XX al 31-12-20XX

(Expresado en Bolívares)

Ingresos Ordinario	XXXX
Costo de Venta	(XXXX)
Utilidad Bruta	XXXX
Gasto de Venta, Generales y de Administración	XXXX
Gasto por intereses	XXXX
Gasto de Investigación	XXXX
Beneficios ante del Impuesto	XXXX
I.S.L.R.	(XXXX)
Beneficio del Periodo	XXXX

El argumento contable presentado hoy en día es que aquello que no es controlado por la empresa no puede ser considerado como un activo y el valor de todo aquello que no pueda ser comparado como activo similares es inherentemente subjetivo y su estimación no resulta fiable, por consiguiente, esta propuesta estima una mejora para la práctica de medición y difusión de información sobre el capital intelectual, considerando así los atributos que poseen este tipo de intangible y sus fundamentos contables que sirve de guía para la elaboración de esta propuesta.

Actualmente se acepta con carácter general que el sistema contable vigente no proporciona información puntual y relevante sobre la cadena de valor del modelo de negocio de las empresas. En los Estados Financieros de las entidades las inversiones en descubrimiento y aprendizaje tanto interno como adquirido se imputan generalmente al resultado como un gasto de forma inmediata y ni siquiera se ofrece información separada sobre la mayoría de los gastos. De esta manera podemos decir que el sistema contable ignora por completo la fase de implementación de la cadena de valor (la aprobación de un fármaco para la administración sanitaria, la concesión de una patente, el capital intelectual de una persona), aunque en ella se produzcan una considerable creación de valor y una significativa reducción de riesgo.

Para concluir se proporciona un modelo para poder contabilizar las inversiones realizadas por la empresa referente al capital intelectual en el puesto de trabajo. No está claro cuanta formación se da en el puesto de trabajo. Probablemente la mayor parte de la formación se de tipo informal, esto se aprende de la experiencia.

8. CONCLUSIONES

Derivado del análisis documental se resalta que es de suma importancia que los administradores, directores y gerentes, gestionen de manera eficiente el conocimiento de su personal, adoptando un leadership (control o dirección), en función de tomar las decisiones adecuadas considerando la situación económica y el entorno financiero y así podrían aumentar el valor de la empresa.

Es por esto que calcular los bienes tangibles y basarse en la contabilidad tradicional para evaluar los resultados es cómo manejar mirando el retrovisor, dice el distinguido experto Brooking. Es por ello que se propone al mercado empresarial la metodología valoración del capital intelectual como parte integrante en los estados financieros de las entidades siempre asumiendo como base la norma internacional de

contabilidad N° 38 referida al tratamiento de los Activos Intangibles.

Una vez culminado este trabajo y propuesta la metodología de Valoración y Registro Contable del Capital Intelectual según la Norma Internacional de Contabilidad N° 38, estas conclusiones se establecieron respecto a los objetivos de la investigación, consiguiendo a través de esto analizar la NIC N°38, permitiendo así establecer el tratamiento contable de activos intangibles.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Broking, A. (1997) **EL Capital Intelectual**. Editorial Paidós.
- Catacora Carpio, Fernando (1998). **Contabilidad: La Base para las Decisiones Gerenciales** McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, Caracas
- Darby, Michael R; Liu, Qiao; Zucker, Lynne G (1999) **Stakes and stars: the effect of intellectual human capital on the level and variability of high-tech firms market values NBER Working Paper Series** - National Bureau of Economic Research.
- Gómez Rondón, F. (1995). **Contabilidad del I Semestre**. Edit. Frigor. Caracas
- Edvinsson, Leif. (1998) **Capital Intelectual**. Editorial Carvajal.
- Edvinsson, Alone. (2000) **EI Capital Intelectual**. Editorial Gestión 2009.
- INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDAS BOARD (1998, 2004),. **Norma Internacional de Contabilidad N° 38: Activo Intangible** (emitida por el IASB ()).
- López, E., Martínez Pino, Mueller, G. G., Gernon, H. & Meek, G. K.(1999). **Contabilidad: una perspectiva internacional**
- STEWART, T.A. (1997), **“La Nueva Riqueza de las Organizaciones: EL Capital Intelectual”**, Granica, Buenos Aires

“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

Maestría en Estrategia para Sistemas de Calidad
Universidad Autónoma de Aguascalientes.
Ingeniería Industrial Mecánica Instituto Tecnológico de
Aguascalientes.
Profesor investigador de tiempo completo en la
Universidad Autónoma de Aguascalientes.
Coordinado de la Academia de Producción y Calidad.
Del Departamento de Recursos Humanos del Centro de
Ciencias Económicas y Administrativas.
Líder del cuerpo académico Administración de
Operaciones y Desarrollo de Capital Humano, con las
líneas de investigación administración de operaciones,
desarrollo de capital humano, comunicación
organizacional.
E-Mail: salomonmontejano@yahoo.com.mx

Para los administradores de empresas de servicios, es difícil aceptar que pueden aplicarse en sus negocios, técnicas de Administración de Operaciones que se utilizan en empresas de bienes, es común expresar que la forma de administrar bienes y servicios es diferente; sin embargo la dirección de operaciones ha incluido conceptos aplicados en bienes, también a servicios. Para hacer un análisis sobre esta situación, el presente estudio recoge la opinión de administradores de bienes y administradores de servicios en cuanto a la atención que se da al desarrollo de las dimensiones de la competencia (Calidad, Flexibilidad y Costos) y la relación con la rentabilidad en sus respectivos negocios. Se encuesta a un total de 150 empresas de bienes y 108 de servicios; a los resultados de la investigación se les da tratamiento independiente y finalmente se comparan para determinar la similitud o diferencia entre la opinión de los administradores de bienes y servicios respectivamente. Si al comparar los resultados, estos son similares nos indica que la administración de bienes o servicios se debe realizar utilizando las mismas formas de trabajo y si nos da un resultado diferente nos indica que se deben administrar de manera diferente. El resultado final nos señala que existe una influencia positiva entre la integración de las dimensiones de la competencia y la rentabilidad de las empresas, así como la similitud en la manera de conceptualizar los aspectos referentes a las dimensiones de la competencia; haciendo ver la semejanza en las necesidades de sistemas de administración para ambos sectores.

Palabras clave: Servicios, bienes, rentabilidad, dimensiones de la competencia.

Recibido: 01 - 03 - 2011

Aceptado: 28 - 04 - 2011

Summary

For managers of service companies, it is difficult to accept that they can apply in their businesses, operations management techniques used in real companies, it is common to say that how to manage goods and services is different, but the direction of operations has included concepts applied in goods, also to services. To make an analysis of this situation, this study reflects the views of asset managers and service managers about the attention given to the development dimension of competition (quality, flexibility and cost) and the relationship with profitability in their respective businesses. We surveyed a total of 150 goods companies and 108 services, the research results are given separate treatment and finally compared to determine the similarity or difference between the opinion of the directors of goods and services respectively. If comparing the results, they are similar indicates that the administration of goods or services must be performed using the same forms of work and if you give us a different result tells us that must be managed differently. The final result shows us that there is a positive influence between the integration of the dimensions of competition and profitability, as well as the similarity in the way of conceptualizing aspects relating to the dimensions of the competition by showing the similarity in requirements management systems for both sectors.

Key words: Services, assets, profitability, size of the competition.

"COMPARATIVE ANALYSIS IN THE PERCEPTION OF PERFORMANCE: INTEGRATION OF THE DIMENSIONS OF COMPETITION IN THE COMPANY OF GOODS AND SERVICES"

Salomón Montejano García

Masters in Quality Systems Strategy for Autonomous University of Aguascalientes.

Industrial Mechanical Engineering Technological Institute of Aguascalientes.

Full-time research professor at the Autonomous University of Aguascalientes.

Coordinated the Academy of Production and Quality. Department of Human Resources of the Center for Economic and Administrative Sciences.

Leader of the Operations Management faculty and Human Capital Development, the research with operations management, human capital development, organizational communication.

E-Mail: salomonmontejano@yahoo.com.mx

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la Dirección de Operaciones (DO) viene ganando reconocimiento por diversas razones en el campo de la administración de los negocios; algunas de estas son:

- La aplicación de DO en actividades de servicios.
- Una definición expandida de la calidad.
- La introducción de los conceptos de DO en otras áreas funcionales.
- La verificación de que la función de DO puede añadir valor al producto final.

Sin embargo, aunque estas visiones son en general ciertas, las perspectivas actuales de la DO sugieren que aún están muy limitadas, (Davis et al 2001) y la utilización de herramientas de Administración de Operaciones (AO) conceptualmente se restringen a las empresas de bienes.

Esta situación nos obliga a tratar de demostrar que las metas de la empresa y el nivel de progreso contemplan las dimensiones de la competencia calidad, flexibilidad y costos; que estas se consideran igualmente en empresas de bienes o de servicios. Además de su relación con la rentabilidad en cada caso.

Abordaremos el tema, analizando los conceptos de Administración de Operaciones para comprender la necesidad de tener control sobre los procesos si se desea ser competitivo, por supuesto que con enfoque en el cliente y la integración de las dimensiones de la competencia; éstas son características que se desarrollan en empresas de nivel mundial y que en empresas medianas y pequeñas se deben de desarrollar para llegar a tener las características de empresas grandes.

Es importante comprender que los bienes y los servicios tienen la misma estructura de trabajo cuando se analizan como proceso productivo, ya que cuentan

con insumos que se transforman en productos para satisfacer a los clientes “si queremos crecer como empresa es necesario trabajar con enfoque centrado en el cliente”. Las empresas con enfoque en el cliente desarrollan e integran las dimensiones de la competencia; éstas varían en número de acuerdo con los diferentes autores, algunos mencionan seis dimensiones, otros cuatro, incluso algunos opinan que tres; en este caso se analizará la integración de tres de las dimensiones de la competencia que son: Calidad, costo y flexibilidad, en empresas de bienes y de servicios.

Para realizar el estudio se encuesta a un total de 150 empresas de bienes y 108 de servicios, para conocer la opinión de empresarios de bienes y de servicios sobre la necesidad de integrar las dimensiones de la competencia en sus respectivas compañías en los momentos de planear así como para desarrollarlas durante la operación, de igual modo se desea conocer la opinión sobre el impacto de una buena administración en la rentabilidad de la misma.

Los resultados de la investigación se tratan en un paquete estadístico SPSS-16, en primer lugar se analizan independientemente las dimensiones de la competencia para bienes y servicios; al tener los resultados se forma un bloque con bienes y otro con servicios, son con éstos dos bloques con los que finalmente se hace comparación de medias para determinar la similitud o diferencia entre la opinión de los administradores de bienes y servicios respectivamente.

Si las comparaciones son similares nos indica que la administración de bienes o servicios se debe realizar con las mismas formas de trabajo y si nos da un resultado diferente nos indica que no se tiene el mismo concepto sobre la administración del negocio y que por esto se deben administrar de diferente forma; las hipótesis se expresan precisamente en este sentido.

Finalmente se expresan los resultados de los diferentes análisis que se realizaron para comprender si

las empresas de bienes y de servicios se deben de administrar, empleando las mismas técnicas, en investigaciones posteriores se desea saber que técnicas de Administración de Operaciones se emplean en bienes y cuales se emplean en servicios, y de esta manera verificar que técnicas se deben de aplicar y desarrollar en cada tipo de empresas; para obtener como resultado la rentabilidad de las mismas, lo cual es la única característica que las puede conservar en el mercado y desarrollar hasta convertirse en empresas grandes, ya que: "Todas las empresas grandes alguna vez fueron pequeñas"

2. CONSIDERACIONES SOBRE EL PROCESO DE DESARROLLO.

A la Administración se le considera como una de las actividades más antiguas por parte de la sociedad, se considera inclusive una actividad vital. Administración es la actividad humana encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo de las organizaciones: Empresas e instituciones sociales para el cumplimiento de sus objetivos (Hernández y Rodríguez 2008).

Sin embargo existe un paradigma muy fuerte en cuanto a la manera de administrar los bienes y los servicios, en general se piensa que las herramientas y técnicas de Administración de las operaciones son para los bienes y que los servicios se administran de otra manera. No obstante la necesidad de complacer al cliente la reconocen organizaciones sin ánimo de lucro. Un número creciente de gobiernos, entidades y grupos apoyados gubernamentalmente han creado premios que resaltan y promueven la necesidad de satisfacer el cliente. Es fácil reconocer la importancia de satisfacer al cliente, sin embargo se debe estar de acuerdo con este principio (Noori y Radford 1997).

Porque entonces: ¿Si las diferencias en conceptos de rentabilidad y dimensiones de la competencia, son mínimas entre administradores de bienes y servicios porque la resistencia a la aplicación de técnicas de Administración de Operaciones en ambos sectores?

3. DEFINICIÓN DE BIEN Y SERVICIO.

Se considera producto o servicio todo bien tangible o intangible que ofrece la empresa y sus competidores a un conjunto de clientes-usuarios de un mercado determinado para satisfacer sus necesidades o deseos. Los productos pueden ser un bien material, un servicio o una mezcla de ambos. (Hernandez y Rodríguez 2008). Los productos del proceso de transformación van desde bienes puros hasta servicios puros (Noori y Radford 1997):

Un bien puro es un producto tangible que se puede almacenar, transportar y comprar para ser usado con posteridad.

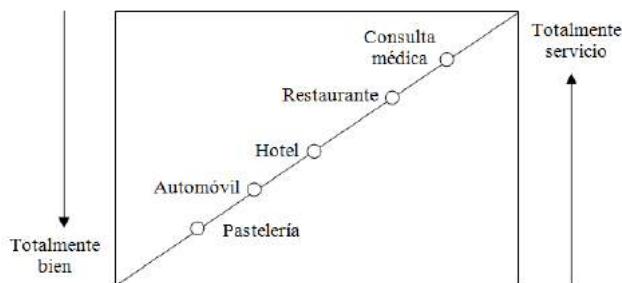
Un servicio puro es un producto intangible que no puede almacenarse puesto que debe utilizarse tan pronto se elabore.

Una diferencia importante entre bien y servicio es la necesidad de contacto entre cliente y proveedor ya que cuando se disfruta del beneficio de un bien, el contacto entre cliente y proveedor no es necesario, y en la mayoría de los casos, éstos ni siquiera se conocen entre sí; únicamente se consume lo que fabrican; sin embargo cuando se trata de un servicio el contacto personal es necesario (Montejano 2008).

Todos los productos en realidad se comportan en parte como bien y en parte como servicio, con la diferencia de la presencia del cliente en la recepción del mismo. Inclusive el proceso que se sigue para la elaboración de productos en ambos casos sigue la misma ruta y requiere de sistemas de control similares para que el cliente finalmente reciba lo que considera como la solución a sus necesidades.

Pensar en un bien puro o en un servicio puro, es muy radical; ya que de una u otra forma todos los productos tienen una combinación de ambos conceptos involucrados en el desempeño de los productos (Davis y Aquilano y Chase 1999).

FIGURA 1.
RELACIÓN EN LA MEZCLA BIEN/SERVICIO QUE SE OTORGA A LOS PRODUCTOS SEGÚN TIPO



Fuente: Davis y Aquilano y Chase 1999

Es verdad que un automóvil se considera un bien, pero al comprarlo se está pensando en el servicio que se obtiene con este; de igual manera el restaurante se considera servicio, sin embargo el alimento que se consume es un bien, de manera que los productos en lo general se comportan en parte como bien y en parte como servicio, aunque la relación varía de acuerdo a la naturaleza del proceso requerido para su realización. Por tal razón, la administración de bienes y de servicios se debe considerar como similar y lograr la satisfacción de los clientes como objetivo principal del negocio.

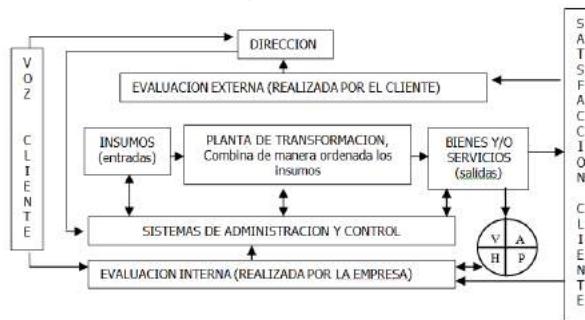
4. ADMINISTRACION DE OPERACIONES.

La Administración de Operaciones (AO) genera una serie de técnicas que tienen como objetivo la coordinación de las áreas funcionales de la empresa para la optimización de los recursos en beneficio de ella misma y de sus clientes. Por tal razón cifra su atención en la administración y control del proceso productivo

Cuando la empresa es madura y que ha sido sujeta a un proceso de evolución positiva en su propio desarrollo, el modelo productivo con que opera, considera el total de los componentes de la empresa y se enfoca en la generación de beneficios para todos

ellos. El ciclo inicia en la detección de lo que el cliente necesita y termina con la satisfacción de estas necesidades, sujeto a un proceso de mejora continua que refuerza este proceso, figura 2.

FIGURA 2.
MODELO DE UN PROCESO PRODUCTIVO CON ENFOQUE AL CLIENTE

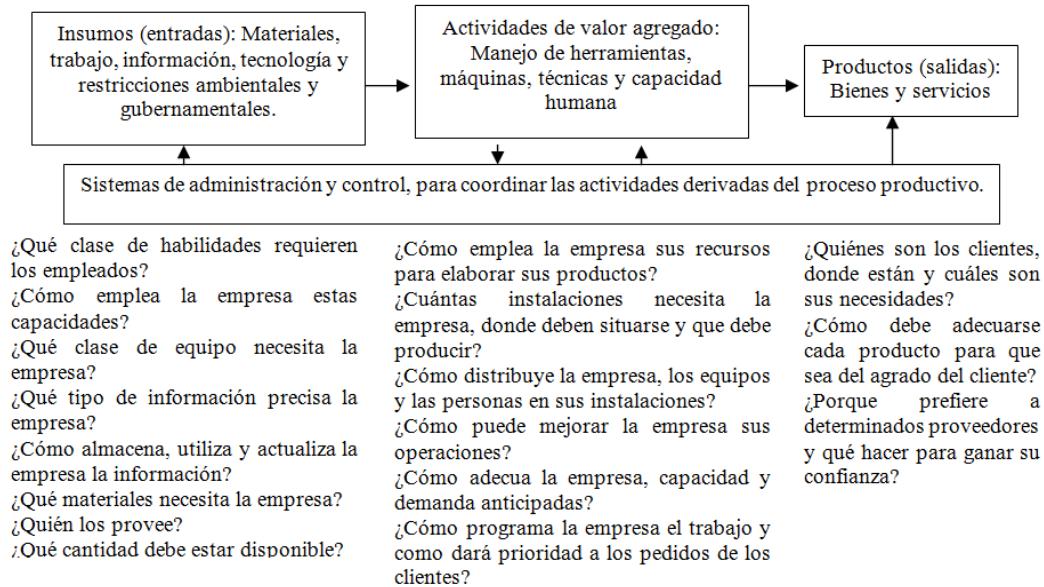


Fuente: Elaboración Propia

Esta forma de trabajo se caracteriza porque la empresa se preocupa por controlar todas las fases del proceso productivo, y en cada fase aplicar las técnicas y herramientas administrativas que apoyan a que la producción se realice con el máximo control posible, para ello se enfoca a dar respuestas a las preguntas surgidas en cada fase del proceso productivo. Siendo esto el tema central de la Administración de operaciones.

La figura número 3 muestra algunos de los cuestionamientos que se deben responder mediante la utilización de técnicas de Administración de Operaciones para lograr la satisfacción del cliente, mediante el control al máximo las diferentes variables que se muestran durante el proceso productivo.

FIGURA 3.
APOYO QUE APORTA LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DURANTE UN PROCESO PRODUCTIVO, EN LA OPTIMIZACIÓN DE RESULTADOS.



Preguntas que las técnicas de AO responden para lograr los mejores resultados en la operación de una empresa.

Fuente: Noori y Radford 1997.

Si se desea realmente incorporar las dimensiones de la competencia a la administración de las PYMES, es necesario tener definidos los sistemas de control de las operaciones, ya que ello facilita el estudio de los factores estrechamente relacionados a la administración de Operaciones como son: La planeación y control de la producción, gestión de suministros y calidad (Montejano et al.).

5. PRODUCTIVIDAD.

La intensidad de la competencia en los mercados comunes ha forzado a las diferentes firmas a reexaminar sus métodos de hacer negocio. La liberación económica y la globalización de la economía

se han convertido en un fenómeno mundial. Sin embargo la sobrevivencia de la industria y el crecimiento económico depende de sus niveles de productividad. (Pal Singh, Bhardwaj, Sachdeva 2009).

La productividad se define como la razón de productos a insumos; y se clasifica en tres formas de análisis: Productividad de factor parcial, productividad de un solo factor y productividad de factor total (Noori y Radford 1997). La productividad de factor total se puede calcular de la manera siguiente

En la búsqueda de la competitividad cada vez se requiere utilizar mejor los recursos, por lo que el administrador debe conocer y saber medir la

productividad, ello permitirá, junto con la medición de la rentabilidad financiera del negocio, lograr dicha competitividad, que se define como la capacidad de la empresa para competir en un mercado altamente concurrido, exigente de calidad y de servicio. (Hernandez y Rodriguez 2008).

$$\text{Productividad de factor total} = \frac{\text{Total de productos}}{\text{Total de insumos}}$$

O se puede expresar como

$$\text{Productividad de factor total} = \frac{\text{Ventas totales}}{\text{Gastos totales}}$$

Que expresa el total de dinero obtenido por cada unidad de dinero gastado. Siendo este el índice de la rentabilidad del negocio, de tal manera que la rentabilidad está relacionada directamente con la productividad.

La satisfacción del cliente conduce a la lealtad, que de acuerdo a estudios es indispensable para lograr la rentabilidad a largo plazo. Los clientes leales gastan más, remiten nuevos clientes a la empresa y cuesta menos negociar con ellos. Atraer nuevos clientes suele costar seis veces más que conservar los antiguos, y una encuesta reciente en Estados Unidos en nueve industrias muestra que las compañías pueden aumentar las utilidades del 25% al 85% al retener solo el 5% de sus clientes. Woods and Pitts (1992).

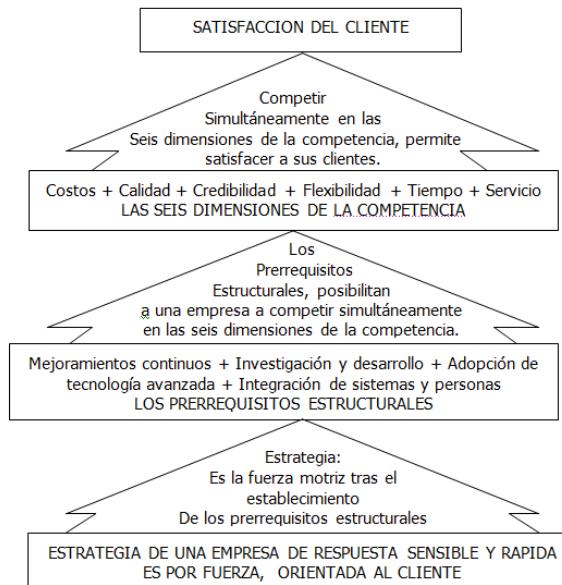
6. LAS DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA.

Para la obtención de la capacidad de competir en cualquier ambiente de mercado vía la mejora en la productividad, los autores difieren en el número de dimensiones de la competencia que se deben desarrollar.

Los mensajes que se derivan del comportamiento de compra del cliente pueden traducirse en seis dimensiones de la competencia: Costo, calidad,

credibilidad, flexibilidad, tiempo y servicio. (Noori y Radford 1997).

FIGURA 4.
MARCO CONCEPTUAL DESCRIPTIVO DE UNA ORGANIZACIÓN DE RESPUESTA SENSIBLE RAPIDA.



Fuente: Noori y Radford 1997.

Las dimensiones de la competencia ponen a las empresas a convertirse en empresas de respuesta sensible y rápida, capacitándolas para lograr la satisfacción del cliente mediante una operación planeada y versátil. Skinner y otros identificaron inicialmente cuatro prioridades competitivas básicas, que son: Costo, calidad, plazo de entrega y flexibilidad. (Davis y Aquilano y Chase 1999).

El costo y la diferenciación de producto no son las únicas dimensiones a través de las cuales las compañías pueden diferenciarse. Los siguientes factores se relacionan directamente con la función de

las operaciones: Calidad, velocidad de entrega, confiabilidad de la entrega, flexibilidad (Nahmias 2007).

calidad elevada, Servicio al cliente y flexibilidad. (Gaither y Frazier 1999).

Las prioridades competitivas se pueden considerar como aquello que los clientes desean de los productos o servicios y son: Costos bajos de producción, Desempeño en la entrega, Productos o servicios de

La tabla 1 describe diferentes maneras en que se pueden desarrollar las dimensiones de la competencia.

TABLA 1.
ACCIONES REALIZADAS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA, EN LA ADMINISTRACIÓN DEL NEGOCIO.

Prioridad competitiva	Se trata de	Formas de aplicación
Costos bajos de producción	Costo unitario de cada producto o servicio, incluyen mano de obra, materiales y generales.	Rediseño de productos Nuevas tecnologías de producción Incremento en volúmenes y tasas de producción. Reducción de desperdicio. Reducción de inventarios
Desempeño de la entrega	Entrega rápida	Inventarios de producto terminado altos. Elevadas tasas de producción- Métodos de embarque rápidos.
	Entrega a tiempo	Compromisos en bases reales. Mejor control de la producción de los pedidos. Mejores sistemas de información
Productos o servicios de calidad elevada.	Percepciones de los clientes del grado de excelencia exhibida por los productos o servicios.	Apariencia. Reducción de reclamos o defectos. Funcionamiento y desempeño. Durabilidad, desgaste mínimo. Servicio postventa.
Servicio al cliente y flexibilidad	Capacidad de cambiar rápidamente la producción para ordenar productos o servicios en volúmenes bajos de producción. Respuesta sensible y rápida para los clientes.	Cambio en los procesos de producción utilizados. Utilización de CAD/CAM. Reducción del inventario en tránsito, con enfoque en Justo a tiempo. Incremento en la eficiencia de producción.

Fuente: Elaboración Propia

7. HIPOTESIS.

En base a lo anterior y tratando de explicar la percepción de los empresarios de bienes y los de servicios respecto a la manera de administrarlos, resultan las siguientes hipótesis:

$$H_0: \mu_{\text{bienes}} = \mu_{\text{servicios}}$$

$$H_1: \mu_{\text{bienes}} \neq \mu_{\text{servicios}}$$

El concepto de rentabilidad de los empresarios de bienes y de servicios es la misma para ambos sectores.

El concepto de la integración de las dimensiones de la competencia para empresarios de bienes y servicios es la misma para ambos sectores.

$$H_0: \mu_{\text{bienes}} = \mu_{\text{servicios}}$$

$$H_1: \mu_{\text{bienes}} \neq \mu_{\text{servicios}}$$

8. METODOLOGÍA

Este estudio analiza la percepción que el empresario tiene de incluir en las metas de la empresa las dimensiones de la competencia y la evaluación del progreso de las mismas, así como la relación que tienen con la percepción de la rentabilidad; de la misma manera compara empresas de bienes con empresas de servicios para determinar la similitud de conceptos y en base a ello determinar que ambos tipos de negocio se deben administrar de manera similar. Para ello se aplica una encuesta en la que se incluyeron 18 preguntas que tienen como propósito el vislumbrar la opinión del empresario en la importancia en las metas de la empresa y el nivel de progreso de las dimensiones de la competencia (calidad, flexibilidad, costo). Con estas se hacen tres bloques de seis preguntas cada uno para compararlos respectivamente entre bienes y servicios para determinar su similitud o diferencia. Se tiene además una pregunta enfocada a que exponga como visualiza la rentabilidad comparativamente con su competencia. Finalmente se hace un análisis de correlación entre las dimensiones de la competencia y la rentabilidad, se compara para bienes y servicios y se define su similitud.

La encuesta para analizar la importancia de la integración de las dimensiones de la competencia en los planes y resultados de la empresa, se maneja en

una escala de 1 a 5, en la que los resultados son respectivamente: Nulo, Regular, Normal, Alto, Muy alto. Se realizó trabajo de campo en un periodo comprendido entre los meses de Septiembre y Noviembre del 2009 con empresas del Estado de Aguascalientes dirigido a los sectores industrial y de servicio. Una vez que se efectuó la recolección de los datos se realizaron las pruebas estadísticas correspondientes utilizando para ello el paquete estadístico SPSS 16.

9. DISEÑO DE LA MUESTRA

Para el desarrollo de este trabajo se tomó de referencia la base de datos que ofrece el Directorio Empresarial que concentra las empresas en Aguascalientes, (SIEM, 2008), que consiste en un total de 8,661 empresas de las cuales según la base de datos, 1342 son PYMES. El trabajo es de carácter empírico y transversal, se tomarán datos de una muestra de 258 PYME de las cuales 150 son de bienes y 108 de servicios.

10. ANALISIS DE DATOS.

Inicialmente se hace el estudio de la percepción de rentabilidad de los empresarios que manejan bienes y los que manejan servicios, obteniendo de acuerdo al análisis descriptivo la información siguiente.

En la tabla 2, la media de la muestra para la percepción de la rentabilidad en el sector de bienes es de 3.35; indicando que en general se piensa que esta es ligeramente superior a la competencia. En tanto que para el sector de servicios el promedio de la percepción es de 3.3426, la cual es similar a la de bienes.

TABLA 2.
PERCEPCIÓN SOBRE LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO.

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Rentabilidad en bienes	150	3.35	.686
Rentabilidad en servicios	108	3.3426	.564

Una vez realizado el estudio descriptivo, hacemos la comparación en el comportamiento de las muestras por medio del análisis pareado de medias entre ambos sectores. El resultado en tabla 3, expresa que el p-valor es de 0.781, el cuales mayor 0.05; por lo que la hipótesis de igualdad entre la percepción de la rentabilidad para empresas de bienes y servicios no se rechaza. Entonces se considera que la percepción sobre la rentabilidad es la misma para los empresarios en ambos sectores.

**TABLA 3.
COMPARACIÓN DE MEDIAS SOBRE CONCEPTO DE RENTABILIDAD DE BIENES Y SERVICIOS**

	Intervalo de confianza de la diferencia al 95%		t	df	Sig. 2 colas
	Inferior	Superior			
Bienes/ Servicios	-.22546	.16991	-.279	107	.781

Se analiza también la correlación para la rentabilidad entre ambos sectores, en la tabla 4, se observa de acuerdo con su índice 0.055 que esta no existe. Por lo que se está en la posibilidad de pensar

que tanto los empresarios de bienes como de servicios, han considerado sus respuestas de manera independiente, y que aunque llegaran a la misma conclusión y no existe influencia en las respuestas de la una sobre la otra.

**TABLA 4.
ANÁLISIS DE CORRELACIÓN EN RESPUESTAS DE BIENES CON SERVICIOS**

	N	Correlación	Sig.
Bienes/ Servicios	108	.055	.571

En cuanto al análisis de datos para las dimensiones de la competencia, se separan los datos en dos bloques, uno para observar la consideración de las dimensiones en las metas de la empresa y otro para el progreso de estas en el trabajo de la misma.

**TABLA 5.
ASPECTOS QUE SE EVALÚAN PARA ANALIZAR EL COMPORTAMIENTO DE LAS DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA.**

	Variable de análisis para medir la mejora en la calidad	Variable de análisis para medir la mejora en la flexibilidad	Variable de análisis para medir la reducción de costos
metas	Calidad productos	Reducción de tiempo de ajustes en el proceso	Reducción del tiempo de inactividad
	Tiempo entrega	Control de cuellos de botella	Reducción del tiempo de nuevos productos
	Mantenimiento Preventivo.	Incremento en la adaptabilidad de los equipos a cualquier proceso especial	Incremento de productos estandarizados
Progreso	Calidad productos	Reducción de tiempo de ajustes en el proceso	Reducción del tiempo de inactividad
	Tiempo entrega	Control de cuellos de botella	Reducción del tiempo de nuevos productos
	Mantenimiento Preventivo.	Incremento en la adaptabilidad de los equipos a cualquier proceso especial	Incremento de productos estandarizados

Fuente: Elaboración Propia

Primeramente se hace el análisis de los resultados para la dimensión de la competencia denominada mejora de la calidad, los cuales se describen a continuación.

Se analiza las metas como bloque de la misma manera que el progreso en el concepto, para la calidad que se presenta en la tabla 6, nos resulta la media en metas de 4.0911 en tanto que el progreso en 3.8867, siendo estos muy parecidos; sin embargo es necesario hacer una comparación de medias para definir la similitud en el criterio de respuestas. Este análisis revela en la tabla 7, que al ser el p-valor de la prueba menor a 0.05, la hipótesis de igualdad entre los resultados de metas y progreso se rechaza por lo que las muestras son diferentes, entonces la percepción es diferente.

**TABLA 6.
RESPUESTAS EN BIENES RESPECTO A LA
INTEGRACIÓN DE CALIDAD EN LAS METAS Y
PROGRESO EN EL NEGOCIO.**

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Metas	150	4.0911	.692
Progreso	150	3.8867	.617

**TABLA 7.
RESULTADO DE LA COMPARACIÓN DE MEDIAS EN
LA INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD COMO META Y
EL PROGRESO DE ÉSTA**

	Intervalo de confianza de la diferencia al 95%		t	df	Sig. 2 colas
	Inferior	Superior			
Metas/ Progreso	.09964	.29592	3.982	149	.000

La siguiente dimensión de la competencia que se analiza es ahora la flexibilidad. El procedimiento que se realiza en forma similar al utilizado para la calidad. Se muestra en la tabla 8, como el valor de la media para metas es de 3.4711 y el del progreso es de 3.2733, ambos muy parecidos, sin embargo al realizar un

análisis de medias, se puede observar en la tabla 9, que el p-valor es igual a cero, menor a 0.05 que es el error aceptado, por lo que se define que las respuestas entre metas y progreso se hicieron de manera independiente.

**TABLA 8.
RESPUESTAS EN BIENES RESPECTO A LA
INTEGRACIÓN DE FLEXIBILIDAD EN LAS METAS Y
PROGRESO EN EL NEGOCIO.**

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Metas	150	3.4711	.832
Progreso	150	3.2733	.741

**TABLA 9.
RESULTADO DE LA COMPARACIÓN DE MEDIAS EN
LA INTEGRACIÓN DE LA FLEXIBILIDAD COMO
META Y EL PROGRESO DE ÉSTA.**

	Intervalo de confianza de la diferencia al 95%		t	df	Sig. 2 colas
	Inferior	Superior			
Metas/ Progreso	.10022	.30867	3.876	149	.000

La dimensión disminución de costos se analiza también de la misma forma, se muestran a continuación los resultados obtenidos. Se observa en la tabla 10, que la media para las metas de la empresa es de 3.44 en tanto que para el progreso es de 3.1933 es decir muy similares. Pero la comparación de medias tabla 11, nos indica que al ser el p-valor menor al 0.005 aceptado como error, no existe igualdad entre las metas y el progreso, de manera que el análisis refleja que las respuestas se hacen de manera independiente.

**TABLA 10.
RESPUESTAS EN BIENES RESPECTO A LA
INTEGRACIÓN DE DISMINUCIÓN EN COSTOS EN
LAS METAS Y PROGRESO EN EL NEGOCIO.**

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Metas	150	3.4400	.815
Progreso	150	3.1933	.630

TABLA 11.
RESULTADO DE LA COMPARACIÓN DE MEDIAS EN LA INTEGRACIÓN DE LA DISMINUCIÓN EN COSTOS COMO META Y EL PROGRESO DE ÉSTA.

	Intervalo de confianza de la diferencia al 95%		t	df	Sig. 2 colas
	Inferior	Superior			
Metas/ Progreso	.13053	.36281	4.197	149	.000

Al considerar el sector servicios y analizarlo de la misma forma que para bienes, se tienen los resultados siguientes.

En el análisis descriptivo de la dimensión de la competencia mejora de la calidad para el sector servicios, se puede ver en la tabla 12 que la media en metas es de 4.1173, considerado como de alta importancia, en tanto que para el progreso es de 3.9167, también es de importancia alta; de nueva cuenta se ve similitud en los resultados para ambas etapas, sin embargo en la tabla 13 se observa que al comparar las medias que el p-valor es de 0.000 o sea menor al 0.05 de error máximo, por lo que se rechaza la hipótesis de igualdad, por lo tanto se deduce que se trata de muestras independientes.

TABLA 12.
RESPUESTAS EN SERVICIOS RESPECTO A LA INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS METAS Y PROGRESO EN EL NEGOCIO.

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Metas	108	4.1173	.584
Progreso	108	3.9167	.750

TABLA 13.
RESULTADO DE LA COMPARACIÓN DE MEDIAS EN LA INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD COMO META Y EL PROGRESO DE ÉSTA.

	Intervalo de confianza de la diferencia al 95%		t	df	Sig. 2 colas
	Inferior	Superior			
Metas/ Progreso	.13053	.36281	4.197	149	.000

Para la dimensión flexibilidad, en la tabla 14 tenemos que el resultado, del promedio para la consideración en las metas es de 3.5093 y el progreso en los resultados es de 3.3148; nuevamente resultados muy similares, sin embargo la tabla 15 que muestra la comparación de medias entre las metas y el progreso en la integración, indica que tenemos un p-valor de .003 el cual es menor a 0.05 por lo que se puede rechazar la hipótesis de igualdad entre medias, por lo tanto se puede definir que son muestras independientes.

TABLA 14.
RESPUESTAS EN SERVICIOS RESPECTO A LA INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS METAS Y PROGRESO EN EL NEGOCIO.

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Metas	108	3.5093	.749
Progreso	108	3.3148	.837

TABLA 15.
RESPUESTAS EN SERVICIOS RESPECTO A LA INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS METAS Y PROGRESO EN EL NEGOCIO.

	Intervalo de confianza de la diferencia al 95%		t	df	Sig. 2 colas
	Inferior	Superior			
Metas/ Progreso	.06873	.32016	3.066	107	.003

En el caso de la dimensión reducción de costos para servicios, el resultado de opinión de los empresarios se

expresa en la tabla 16, y de acuerdo a su consideración en las metas de la empresa se tiene un promedio de 3.6204 y en cuanto al progreso en los resultados, el promedio es de 3.3457; por lo que se puede apreciar similitud en estos resultados, sin embargo al realizar una comparación de medias, tenemos en la tabla 17 que por ser el p-valor menor al 0.05, se puede rechazar la hipótesis de igualdad y se opta por determinar la independencia de las muestras.

TABLA 16.
RESPUESTAS EN SERVICIOS RESPECTO A LA INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS METAS Y PROGRESO EN EL NEGOCIO.

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Metas	108	3.6204	.765
Progreso	108	3.3457	.849

TABLA 17.
RESPUESTAS EN SERVICIOS RESPECTO A LA INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS METAS Y PROGRESO EN EL NEGOCIO.

	Intervalo de confianza de la diferencia al 95%		t	df	Sig. 2 colas
	Inferior	Superior			
Metas/Progreso	Metas/Progreso	.12341	.42597	3.600	107

Después de analizar las dimensiones de la competencia de manera independiente, ahora se forma el bloque con las dimensiones de la competencia para bienes y otro para servicios, el análisis descriptivo queda de la siguiente forma:

La tabla 18 nos indica que para las empresas de bienes la media en la respuesta de consideración de aplicación de las dimensiones de la competencia es de 3.5593, que marca de alguna manera que el para el empresario de bienes varía entre normal e importante la aplicación de estas; en tanto que para el empresario de servicios, su consideración en este aspecto da un

promedio de 3.6373 que ubica a la opinión del mismo en una posición que oscila entre lo normal y lo importante, inclusive se observa que de acuerdo con la opinión es un poco mayor el promedio para servicios que para bienes.

TABLA 18.
PERCEPCIÓN DE INTEGRACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA POR EMPRESARIOS DE BIENES Y DE SERVICIOS

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Metas	150	3.5593	.395
Progreso	108	3.6373	.444

Para definir la similitud de las percepciones para la integración de las dimensiones de la competencia entre empresas de bienes y servicios, se hace un análisis comparativo de medias de estas entre estos sectores. La tabla 19 muestra que p-valor es de 0.444 para este análisis, el cual es mayor a 0.05, por lo que la hipótesis de igualdad no se rechaza. Por lo que se puede concluir que la percepción para bienes y para servicios en la incorporación de las dimensiones de la competencia es la misma, tanto por empresarios de bienes como de servicios.

TABLA 19.
RESPUESTAS EN SERVICIOS RESPECTO A LA INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS METAS Y PROGRESO EN EL NEGOCIO.

	Intervalo de confianza de la diferencia al 95%		t	df	Sig. 2 colas
	Inferior	Superior			
Metas/Progreso	Metas/Progreso	.12341	.42597	3.600	107

Una vez que se hizo el análisis de percepción de las dimensiones de la competencia, Se hace necesario analizar la correlación de esta con la rentabilidad en ambos sectores. La tabla 20 muestra que para la opinión de empresarios del sector bienes la correlación

tiene un índice de 0.135 y un grado de significancia de 0.10 lo cual indica que la correlación existe, aunque de forma moderada en tanto que para los de sector servicios, el índice de correlación es de 0.373 y la significancia es 0.000 por lo que se deduce que la correlación entre la integración de las dimensiones de la competencia y la rentabilidad del negocio es muy fuerte. Además en ambos casos la correlación es positiva; se puede afirmar que de acuerdo a la opinión de empresarios de bienes y servicios que al tener mayor integración de las dimensiones de la competencia, la rentabilidad de los negocios también puede ser mayor.

**TABLA 20.
ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LAS
DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA Y LA
RENTABILIDAD SEGÚN EMPRESARIOS DE BIENES
Y DE SERVICIOS.**

	N Muestra	Media Muestra	Varianza
Bienes/ Rentabilidad	150	.135	.100
Servicios/ Rentabilidad	108	.373	.000

11. RESULTADOS

Estos reflejan que la percepción de empresarios de bienes y de servicios tienen un concepto muy parecido en cuanto a la integración de las dimensiones de la competencia (aunque solo se analizan tres de las cuatro mencionadas en la literatura), a pesar de que no existe influencia de las respuestas de los empresarios de bienes sobre servicios ni al contrario.

En la tabla 21 se presentan condensados los resultados del análisis descriptivo de la presente investigación. Se observa la similitud que existe en las respuestas dadas en la encuesta por los administradores de ambos sectores, se describe además el orden de importancia que cada uno da para las dimensiones de la competencia; de manera muy significativa, en ambos sectores se pone en primer lugar a la mejora de la calidad, en segundo a la flexibilidad y en último lugar a la reducción de costos, del mismo modo el resultado en la comparación de medias nos dice que el concepto de ambos empresarios en cuanto a la rentabilidad la misma.

**TABLA 21.
COMPARATIVO DE RESULTADOS EN PERCEPCIÓN DE LA INTEGRACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA
COMPETENCIA A EMPRESAS DE BIENES Y SERVICIOS.**

Aspecto a comparar	Media en la percepción		Interpretación
	Bienes	Servicios	
Incluir la mejora de la calidad en las metas de la empresa	4.0911	4.1173	En ambos casos la importancia de participación de la calidad en las metas de la empresa es alta, muy similar el resultado.
Apoyo de la mejora de la calidad en el progreso de la empresa	3.8867	3.9167	La importancia de la calidad en los resultados se considera como alta para el progreso de la empresa.
Necesario tener en los planes de la empresa el concepto de flexibilidad	3.4711	3.5093	La flexibilidad es considerada en un rango entre normal e importante su incorporación, durante los planes de la empresa.
Apoyo que presta la flexibilidad al progreso de la empresa	3.2733	3.3148	La flexibilidad en el progreso de la empresa, es considerada como de influencia normal.
Considerar en los planes de la empresa la reducción de costos	3.4400	3.6204	El grado de importancia de la consideración de reducción de costos en los planes de la empresa, esta entre normal a alto.
Apoyo de la reducción para el progreso de la empresa.	3.1933	3.3457	La reducción de costos para el progreso de la empresa se considera como normal, para ambos sectores.
Comparación de la rentabilidad con sus competidores	3.35	3.3426	Se puede observar que la percepción de la rentabilidad en ambos sectores es muy similar, es decir poco más alta que la de la competencia.

Fuente: Elaboración Propia

El resultado de la comparación de medias entre la percepción integración de las dimensiones de la competencia para empresarios de bienes y de servicios,

así como para percepción de la rentabilidad para empresarios de ambos sectores, se presenta en la tabla 22.

TABLA 22.
RESULTADO DE LA COMPARACIÓN DE MEDIAS DE OPINIÓN DE EMPRESARIOS DE BIENES Y SERVICIOS

Concepto	t	df	Sig. 2 colas	Conclusión
Integración de las Dimensiones de la Competencia	-0.768	107	0.444	p-valor mayor a 0.05 por lo tanto se acepta Hipótesis Nula
Rentabilidad	-0.279	107	0.781	p-valor mayor a 0.05 por lo tanto se acepta Hipótesis Nula

Fuente: Elaboración Propia

Con un p-valor para la integración de las dimensiones de la competencia de 0.444, el cual es mayor a 0.05; se concluye que la hipótesis nula no se debe rechazar, de la misma manera para la comparación del concepto de rentabilidad por empresarios de bienes y servicios, resulta en un p-valor de 0.781 el cual es también mayor a 0.05; por lo que la hipótesis nula que respalda este resultado no se rechaza.

Por lo que se puede concluir:

- Existe evidencia significativa de que para empresarios de bienes y de servicios, el concepto de rentabilidad es muy similar.
- Existe evidencia significativa de que para empresarios de bienes y de servicios la necesidad de integrar las dimensiones de la competencia en sus respectivos negocios es muy similar.

Así mismo, la correlación entre la percepción de las dimensiones de la competencia y la rentabilidad se muestra en la tabla 23, la cual muestra como de media y alta significancia para empresarios de bienes y de servicios respectivamente, deduciendo que éstas afectan directamente en los beneficios económicos de la empresa, sin importar en sector del que se trate.

TABLA 23.
ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA Y LA RENTABILIDAD SEGÚN EMPRESARIOS DE BIENES Y DE SERVICIOS.

Sector	Rentabilidad	Significancia
Dimensiones de la competencia en Bienes	0.135	0.010
Dimensiones de la competencia en Servicios	0.373	0.000

12. CONCLUSION.

Al no rechazar las hipótesis de igualdad en el análisis de rentabilidad para bienes y servicios se puede concluir en que tanto el concepto como la percepción de la rentabilidad para ambos sectores son los mismos. De igual manera la percepción para bienes y para servicios en la integración de las dimensiones de la competencia para aspirar a rentabilidades mayores a la competencia.

Sin embargo para desarrollar y mantener la capacidad de competir se debe mirar a empresas de éxito, quedando claro que éstas invierten bastantes recursos (no siempre económicos) en lo que se conoce como prerrequisitos estructurales para fortalecer sus operaciones. Los prerrequisitos estructurales identificados son:

- Énfasis en el mejoramiento de toda la organización.
- Inversión en Investigación y Desarrollo.
- Adopción de Tecnología avanzada de productos, procesos organizacionales/administrativos.
- Integración y coordinación de las actividades en toda la cadena de valor.

Al igual que las seis dimensiones de la competencia, ningún prerrequisito estructural es más importante que otro. Los cuatro deben cumplirse, pero el énfasis en alguno de ellos varía de una empresa a otra, de una industria a otra y con el tiempo (Noori y Radford 1997).

De manera tal que es necesario analizar entonces para las empresas de servicios:

¿Por qué si la percepción de las dimensiones de la competencia nos indica, que es muy importante su adopción en empresas de bienes y servicios, no es comúnmente aceptable en la práctica su utilización?

¿Qué se puede hacer para que de manera clara las empresas de servicios incorporen las dimensiones de la competencia a sus empresas?

¿Cuáles son las debilidades y fortalezas reales de las empresas de servicios en la integración de las dimensiones de la competencia?

¿Cuál es la ruta que se debe seguir para que las empresas de servicios trabajen de acuerdo a como lo marca la Administración de Operaciones, en el desarrollo de las dimensiones de la competencia?

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Hampton David R. (1987) Administración Contemporánea, Mc. Graw Hill, 2ª Edición, 1ª. Edición en español., México
- Hamid Noori Y Russell Radford (1987) Administración de operaciones y producción, Mc. Graw Hill, 1ª. Ed., Colombia

- Nahmias Steven (2007). Análisis de la Producción y las Operaciones 5ª Edición. Mc-Graw Hill. México.
- Chase, Aquilano & Jacobs (1998) *Production and Operations Management*. 8th Edition. McGraw-Hill. U.S.A.

Rodriguez Y Hernandez Sergio (2008) Administración Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad, Mc-Graw Hill. 2ª Edición, México.

Kuehl Robert O (2001). Diseño de experimentos. International Thomson Editores S.A, de C.V. 2ª Edición México

GUTIERREZ, HUMBERTO Y DE LA VARA (2004) Román. Análisis y diseño e experimentos. Mc-Graw Hill. México.

Walpole, Myers & Myers (1999). Probabilidad y estadística para ingenieros. 6ª. Edición. Prentice may. México.

Montejano Garcia Salomon (2008) **Calidad en carne propia Investigación y Ciencia**. Vol 40, 48-52, enero-abril. Universidad Autónoma de Aguascalientes, México

Montejano Garcia Salomon (2010) **La influencia de la Administración de Operaciones en el rendimiento de la PYME Investigación y Ciencia**. Vol 47, 66-74 enero-abril. Universidad Autónoma de Aguascalientes, México

Arbelaes Leoncio Y Marin Francisco J (2001) **Sistema aplicado al transporte de carga costeo abc Universidad EAFIT**, vol 124, 9-20 octubre-diciembre. Universidad Eafit Medellin, Colombia

Sabherwal. R Y P.Kirks (1994) **The alignment between organizational critical success factors e information technology capability in academic institutions**. *Decision Sciences* vol 25 (2) 3001-3030

Investigación

INFLUENCIA DE LAS ESTRATEGIAS INSTRUCCIONALES BASADAS EN SIMULACIONES SOBRE EL NIVEL DE APRENDIZAJE

Mauro Hernández *
Arsenio Pérez **
Beatriz García ***

* BS, MIS, Ed.D. Jubilado de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Profesor de Tecnología Instruccional y Educación a Distancia, Nova Southeastern University. Área de interés: .Media Richness, Multimedia, Desarrollo Rápido e Integración de Medios para la Educación a Distancia.
E-Mail: mhernandezbd@yahoo.es

** Profesor Titular de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Doctor en Tecnología Instruccional y Educación a Distancia; Nova Southeastern University; USA. Maestría en Ingeniería Industrial. Mención Gerencia. Universidad Politécnica "Antonio José de Sucre"; Venezuela. Maitrise en Informática. Universidad de Rennes; Francia. Estudios Superiores Especializados en Administración de Empresas (DESS); Instituto de Gestión Universidad de Rennes. Francia
E-Mail: aperez@ucla.edu.ve

** Profesor Asociado de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Doctora en Educación; Nova Southeastern University; USA. Maestría en Gerencia Empresarial. Mención Publicación. Universidad "Fermín Toro"; Venezuela.
E-Mail: bgarcia@ucla.edu.ve

Recibido: 24 - 02 - 2011

Aceptado: 06 - 04 - 2011

Resumen

El propósito de este estudio cuantitativo experimental fue introducir una estrategia instruccional basada en el Aprendizaje por Simulación, con la intención de evaluar su efecto sobre el nivel de aprendizaje de los sujetos participantes. Un tópico sencillo sobre procesamiento de datos fue utilizado en dos variantes: La primera utilizó una metodología tradicional de instrucción presencial y la segunda se aplicaron herramientas de simulación para suministrar el mismo contenido instruccional. Los participantes fueron asignados a un grupo experimental o a un grupo control y luego de la aplicación de pruebas antes y después de la intervención, los resultados fueron sometidos a un análisis estadístico (evaluación de hipótesis). Según los resultados obtenidos, se determinó que las herramientas multimedia no demostraron ser estadísticamente significativas en el proceso de aprendizaje. Se plantearon lineamientos sobre las fortalezas y debilidades de la estrategia en cuestión.

The intention of this quantitative experimental study was to introduce a instructional strategy based on Learning by Simulation, with the intention of evaluating its effect on the learning level achieved by participants. A topic on data processing was used in two variants: The first one used a traditional methodology or approach for instruction and the second one applied tools based on simulation to deliver the same instructional content. The randomly selected participants were either assigned to an experimental group or to a control group. After the application of tests before and after the intervention, the results were submitted to a statistical analysis (evaluation of hypothesis). Learning by Simulation did not significantly improve performance. Using the obtained results, strengths and weaknesses of the strategy in question were stated and discussed.

Palabras claves: enseñanza universitaria; aprendizaje significativo; rendimiento académico; sistemas de simulación.

Summary

The purpose of this study was to introduce a quantitative experimental instructional strategy based Learning by Simulation, with the intention of evaluating its effect on the learning level of the participating subjects. A single topic on data processing was used in two variants: The first used a traditional method of classroom instruction and the second simulation tools were applied to provide the same instructional content. Participants were assigned to an experimental group or a control group and after application of tests before and after the intervention, the results were subjected to statistical analysis (hypothesis testing). According to the results, it was determined that the multimedia tools did not prove statistically significant in the learning process. Guidelines were raised about the strengths and weaknesses of the strategy in question.

The intention of This quantitative experimental study introduces WAS to instructional strategy based on Learning by Simulation, With the intention of Evaluating STI effect on the learning level Achieved by Participants. A topic on data processing in two variants WAS USED: The first one or Methodology Used to traditional approach for instruction and the second one based on simulation tools Applied to Deliver the Same instructional content. The randomly selected Were Either Participants Assigned to an experimental group or to a control group. After the application of tests Before and After the intervention, the results Were Submitted to a statistical analysis (evaluation of hypothesis). Learning by Simulation did not Significantly Improve Performance. Obtained Using the results, Strengths and Weaknesses of the strategy in question Were State and discussed.

Key words: university education, meaningful learning, academic performance simulation systems.

INFLUENCE OF INSTRUCCIONAL STRATEGIES BASED ON SIMULATIONS ON THE LEARNING LEVEL

Mauro Hernández *
Arsenio Pérez **
Beatriz García ***

* BS, MIS, Ed.D. Retired Centroccidental University "Lisandro Alvarado". Professor of Instructional Technology and Distance Education, Nova Southeastern University. Area of Interest: Media Richness, Multimedia, Rapid Development and Integration of Media for Distance Education.
E-Mail: mhernandezbd@yahoo.es

** Professor of the University Lisandro Alvarado. Ph.D. in Instructional Technology and Distance Education, Nova Southeastern University, USA. Masters in Industrial Engineering. Citation Management. Universidad Politécnica "Antonio José de Sucre", Venezuela. Maitrise in Computer Science. University of Rennes, France. Specialized Studies in Business Administration (DESS), Institute of Management, University of Rennes. France
E-Mail: aperez@ucla.edu.ve

** Associate Professor at the University Centroccidental "Lisandro Alvarado". Ed.D., Nova Southeastern University, USA. Masters in Business Management. Mention Publication. University "Fermin Toro" Venezuela.
E-Mail: bgarcia@ucla.edu.ve

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el área de las teorías cognoscitivas sobre el aprendizaje, existe un consenso de que las personas no registran las experiencias pasivamente y que existe una interpretación apoyada en conocimientos anteriores y nuevas experiencias (Anderson, Reder, & Simon, 1998). En consecuencia, Rubio (2005) comentó, en relación al estudiante, que se debe “permitir llegar al conocimiento por la actividad personal: investigar, descubrir, experimentar, ensayar personalmente, es decir, aprender haciendo” (p. 34). Este enfoque del aprendizaje se enmarca en la filosofía del constructivismo.

Así pues, las estrategias instruccionales que involucran la recreación, en diferentes grados, de ambientes reales de aprendizaje, constituyen herramientas a ser tomadas en cuenta por el instructor o diseñador de la instrucción. Diferentes alternativas para involucrar al individuo existen debido a los alcances tecnológicos actuales. Es por ende, que deben ser exploradas las vías generadoras de situaciones que acerquen al aprendiz a contextos, para apoyar la construcción de las capacidades requeridas para su perfil profesional.

En este orden de ideas, es inevitable destacar el impacto positivo de diferentes medios sobre la calidad de la comunicación, hecho ampliamente propuesto en la literatura relacionada (Daft & Lengel, 1984 ; Kock, 2001; Suh, 1999). El uso adecuado de la tecnología multimedia ofrece la posibilidad de retroalimentación, riqueza en la transmisión de emociones, inflexiones o acentos, lenguaje corporal y adecuación automática de mensajes (Dennis y Kinney, 1998). La pregunta relevante sería: ¿en qué forma se podrían usar las características y capacidades de un medio para influir en el aprendizaje de un estudiante en particular? (Kozma,

1991). De esta forma, es importante seguir realizando evaluaciones sobre la influencia de las tecnologías digitales en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Los persistentes avances en las tecnologías digitales cambian constantemente los límites de aplicabilidad de las herramientas de computación en la instrucción. Es por lo tanto relevante destacar el papel tecnológico involucrado en la recreación de ambientes “ceranos a la realidad”, para fomentar el aprendizaje en un área determinada del conocimiento.

Tomando en cuenta lo arriba escrito, el software de simulación juega un papel adecuadamente económico y factible en este ámbito. La investigación y desarrollo de diferentes estrategias que impulsen tanto el rendimiento académico, como también el nivel de calidad profesional de los egresados universitarios, constituyen actividades ineludibles para el educador.

En la institución donde se realizó esta investigación hay una cantidad significativa de asignaturas que requieren del uso y dominio de herramientas de computación. Estas actividades, en frecuentes casos, conforman obstáculos que distraen a los estudiantes en la consecución de los objetivos terminales. Por otro lado, los docentes o auxiliares docentes deben invertir considerables esfuerzos en facilitar el entrenamiento de esas herramientas básicas a los alumnos.

Esta problemática puede ser afrontada por medio del uso de ambientes simulados, donde se permita el entrenamiento o aprendizaje independiente. Una variable relevante en la implantación de estas estrategias educativas la constituye el nivel de calidad y rendimiento académico obtenido por los alumnos. Cualquier estrategia que se desea utilizar en la institución no debe perjudicar o disminuir el nivel de rendimiento académico, más bien, debe impulsar positivamente ese rendimiento. El propósito de esta investigación radica en ese hecho: explorar alternativas que

permitan por medio de estrategias de Aprendizaje por Simulación (APS) determinar que el rendimiento o nivel de aprendizaje puede ser incrementado en algunas áreas impartidas en la institución involucrada en este estudio. Un enfoque constructivista fue explícitamente usado para que el aprendiz ensaye con productos multimedia para generar los procesos cognoscitivos apropiados a su forma particular de aprender.

Considerando los planteamientos expuestos anteriormente, esta investigación tiene como propósito: a) Identificar las fortalezas y debilidades del uso de materiales instruccionales basados en herramientas de simulación, b) Identificar el nivel de impacto del uso de materiales instruccionales sobre el nivel de aprendizaje estudiantil y c) Sugerir lineamientos generales sobre la aplicación de la tecnología instruccional.

1.2 MARCO TEÓRICO

En esta sección se señalan varios aspectos relevantes existentes en la bibliografía actual sobre el tema. Como inicio, es oportuno destacar los comentarios realizados por Díaz Barriga (2003), entre otros investigadores sobre el área en cuestión, quien dijo:

“aprender y hacer son acciones inseparables y en consecuencia, un principio nodal de este enfoque plantea que los alumnos (aprendices o novicios) deben aprender en el contexto pertinente (sección de Cognición situada y aprendizaje en contextos escolares)”

En este orden de ideas y según Ingram y Jackson (2004), las simulaciones son experiencias que proveen un ambiente de aprendizaje auténtico que apoya la resolución de problemas, mientras minimiza los riesgos de la práctica en situaciones reales. Esta estrategia es utilizada en diferentes áreas en empresa privadas o públicas para recrear situaciones lo más reales posibles. Diferentes

sistemas o herramientas de software son utilizados para crear simulaciones utilizando computadoras. En este sentido es común en la actualidad el uso de programas para simular otros programas. De acuerdo con Craig (2003), un software de simulación es un programa que imita a otro programa tanto en su apariencia, como también en su conducta de una forma limitada. Craig (2003) añadió que este tipo de simulaciones computarizadas pueden ser utilizadas para cumplir diferentes objetivos como: a) demostraciones, b) prácticas, y c) evaluaciones. La creación de ambientes constructivistas es una característica potencialmente interesante en el uso de estas estrategias pedagógicas Craig (2003)

Karrer, Laser, y Martin (2001) identificaron varios niveles o tipos de simulaciones. Ellos mencionaron los siguientes niveles de sofisticación:

1. Captura de pantallas: Sólo se muestran tomas fotográficas con posibilidades de voz o texto explicativo.
2. Apuntar y seleccionar: Áreas interactivas son definidas con el propósito de que el aprendiz seleccione zonas específicas de cada escena.
3. Entrada de datos: Objetos de entrada / salida de datos están disponibles para incrementar la interactividad.
4. Múltiples alternativas: Diferentes opciones para cumplir con la meta instruccional están disponibles y de esta forma se incrementa aún más la interactividad.
5. Simulación completa: La simulación toma en cuenta la mayor cantidad de alternativas posibles siguiendo, de todas maneras, la estructura jerárquica de control establecida.

Karrer, et al. (2001) identificaron diferentes audiencias para cada uno de los niveles de sofisticación mencionados. Si una simulación se encuentra en el primer nivel, esto no quiere decir que la simulación esté mal estructurada. Posiblemente un alto gerente o ejecutivo sólo

necesita utilizar una simulación a un nivel específico. Los niveles de sofisticación están determinados por las características de la audiencia a quien es dirigida la simulación.

Desde el punto de vista epistemológico, un compromiso entre el empiricismo (aprendizaje por experiencia) y el nativismo (el conocimiento que existe dentro de la persona) fue inicialmente propuesto por Piaget para explicar el proceso de aprendizaje (Anderson, Reder, & Simon, 1998; Discroll, 2000). En esta visión, Piaget denominó este compromiso como interaccionismo o constructivismo. Tomando esta perspectiva, Gruber y Voneche (1995) modificaron las ideas iniciales de Piaget y agregaron una estructura lógica determinista. Entonces, el interaccionismo es regido por un proceso evolutivo por etapas, donde una fase abre caminos a la siguiente conformación del conocimiento. En este orden de pensamiento, los aportes de Bruner (1960) también acotaron la relevancia de las experiencias actuales y pasadas en el desarrollo del individuo.

Sin tratar de ser exhaustivo sobre las bases teóricas, el constructivismo añade otro enfoque al constructivismo (Papert, 1990). Según este autor, “la mejor forma de hacer algo es fuera de la mente del estudiante” (párr. 3). Papert (1990) añadió que debe ser un producto tangible que apoye la construcción del conocimiento. Adicionalmente, explicó que “la elaboración de productos personalmente significativos debe producir artefactos físicamente palpables” (párr. 4). Bajo esta idea, Stager (2001) resaltó la importancia de la construcción de artefactos bajo un contexto particular para un aprendizaje significativo.

Significativos son los aportes suministrados por Ackermann (2001). En este sentido este autor escribió que “el constructivismo de Papert es más situado y pragmático que el constructivismo de Piaget o el socio-constructivismo de Vygotsky” (p. 5). Ackermann (2001) añadió que el énfasis es

sobre “externar” el proceso de aprendizaje. Además explicó que “el uso de la tecnología para la creación de artefactos impulsa positivamente las potencialidades del aprendiz” (p. 5). Ackermann concluyó en el año 2001 que “aunque Papert y Piaget tienen visiones evolucionistas sobre el aprendizaje, la visión del constructivismo es sobre la adquisición del conocimiento por medio de la construcción de casos particulares y no aplicando reglas generales en el proceso” (p. 5). Recientemente, en el año 2004 Ackermann reafirmó su posición en cuanto al constructivismo en vista de las claras alternativas que la tecnología instruccional y herramientas computacionales actuales ofrecen:

“Entonces, existen actualmente vías para relacionarse con las herramientas de modelaje actual. Más que en el pasado, el rendimiento y la simulación garantizan un nuevo lugar...es hora que nosotros, los investigadores sobre el desarrollo cognitivo, nos actualicemos y volvamos a revisar nuestras viejas ideas (Ackermann, 2004, p. 25)”.

En la misma línea de pensamiento de Ackermann, Bruner, Papert y Piaget se encuentran los trabajos realizados por Kolb (1984) sobre la teoría del Aprendizaje por Experiencia. Kolb (1984) afirmó que el aprendizaje es un proceso continuo basado en la vivencia de las experiencias del individuo. En este sentido, el mencionado autor describió un ciclo que incluye: a) observación reflexiva, b) conceptualización abstracta, c) experimentación activa, y d) concretización. Es evidente que existen axiomas teóricos que orientan hacia la relevancia de actividades que involucren directa y personalmente al individuo en actividades “vivas” en el proceso de aprendizaje.

Bajo la premisa de que la relevancia de las estrategias de Aprendizaje por Experiencia - APS representan una alternativa instruccional digna de

ser evaluada, los actores en esta investigación consideran relevante comentar las posibles ventajas y desventajas de la misma. Seguidamente se esbozarán las implicaciones que la implementación del APS involucra.

Ventajas de la Estrategia

El APS, como herramienta instruccional y en el caso de ser adecuadamente utilizada, suministra las siguientes ventajas identificadas por los autores de esta investigación:

1. Permite el aprendizaje efectivo y práctica aun cuando todavía no existe el producto instalado.
2. Sirve de material de referencia.
3. Independiza la plataforma final de producción de la utilizada por el aprendiz.
4. Evita problemas de acceso y seguridad ya que se esta trabajando con una simulación del producto.
5. Permite discriminar el tipo de entrenamiento dependiendo de los objetivos específicos de uso final.
6. Logra que el participante establezca su propio ritmo de trabajo, creando independencia de tiempo y espacio.
7. Pueden ser utilizados una variedad de elementos multimedia para enriquecer las explicaciones y motivar al aprendiz.
8. Permite el aprendizaje constructivo y por experiencia de la práctica.

Desventajas de la Estrategia

El APS puede presentar varios inconvenientes tanto por el uso inadecuado, como también por la naturaleza misma del medio. Entre las desventajas, identificadas por los autores de esta investigación, se tienen:

1. Requiere de una inversión y esfuerzo moderado alto para su desarrollo.

2. Requiere del uso de equipos de computación con capacidades multimedia en el ambiente de aprendizaje final.
3. Mientras más completa sea la simulación, más se acerca la inversión a la cantidad de recursos utilizados en desarrollar el producto original.
4. Requiere de un equipo multidisciplinario de expertos para su desarrollo.
5. Requiere de una alineación al estilo de aprendizaje acorde con las características del aprendiz.

“Sin un contexto apropiado, la comprensión y aprendizaje son tareas difíciles y tal vez tendientes al fracaso” (Driscoll, 2002). Esta aseveración realizada por Driscoll puede ser temeraria, pero sin duda no deja de tener aciertos en situaciones determinadas. Las herramientas de simulación actuales permiten disminuir la brecha entre el aprendizaje significativo y el contexto de aplicación involucrado. Un diseño instruccional debe ser llevado a cabo para determinar la conveniencia de la aplicación de simulaciones para estimular el aprendizaje. Indudablemente esta estrategia instruccional debe ser tomada en cuenta en las áreas educativas que involucren la manipulación de programas de computación o equipos sofisticados que ameriten la práctica como requerimiento previo a la operación real del dispositivo.

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue enmarcado bajo un estilo cuantitativo / cuasi-experimental. Una investigación puede ser, entre otras, del tipo exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo / experimental (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2003). Estos autores al profundizar sobre las características específicas de estos tipos de investigación, describieron los estudios correlacionales como trabajos que tratan de

establecer relaciones entre dos o más variables en un ambiente cuasi - experimental. Sobre este tipo de evaluaciones, Ritchey (2002) comentó que “una correlación es un cambio sistémico en las puntuaciones de dos variables de intervalo / razón” (p. 470). Es por lo tanto, en una primera aproximación, que la presente investigación sea del tipo correlacional en el ámbito cuasi - experimental.

Tomando en cuenta los cometarios de Gall, Gall y Borg (2003), sobre una investigación experimental en el ámbito educativo, quienes afirmaron que un estudio en esta área ,después de seleccionada la muestra, debe frecuentemente: a) asignar de forma aleatoria a los participantes a un grupo experimental o a un grupo control, b) exponer al grupo experimental a la variable independiente en cuestión, y c) comparar los resultados obtenidos en el grupo experimental con los resultados logrados en el grupo control. Estas características, descritas por Gall et al (2003), acercaron a este estudio finalmente hacia una tipología cuasi-experimental. En este contexto es conveniente recordar las aseveraciones de Hernández Sampier et al. (2003) sobre la posibilidad de que un estudio varíe sus características o posea varias características de diferentes tipos de estudio en el transcurso de la ejecución o desarrollo del mismo.

La variable independiente “estrategia APS” es introducida en el experimento para establecer o comprobar si existe una relación con la variable dependiente “nivel de aprendizaje”. La relación entre estas dos variables fue la finalidad subyacente en el estudio. En ningún momento se trato de determinar específica y directamente las razones por las cuales pueda existir una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Una aproximación causal explicatoria del efecto de la variable independiente no es, de todas maneras, descartable. De acuerdo con Hernández Sampier et al. (2003), los estudios del tipo explicativo / experimental son adecuados para establecer explicaciones experimentales sobre ciertos

comportamientos y los estudios del tipo correlacional para determinar relaciones entre las variables planteadas (Eysenck, 2004).

Ya que esta investigación cuantificó el posible efecto de la variable independiente sobre el nivel de aprendizaje por medio de la aplicación de pre-pruebas y pos-pruebas, la misma estaba enmarcada dentro de un estudio del tipo cuantitativo / cuasi - experimental. Este criterio fue basado en las ideas de Hernández Sampier et al. (2003) cuando él escribió que un “enfoque cuantitativo usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (p. 6).

2.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Para cumplir con los objetivos de la investigación se estableció una interrogante general de investigación. En este estudio se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Ejerce el uso de estrategias instruccionales basadas en simulaciones una influencia significativamente positiva sobre el nivel de aprendizaje de los alumnos pertenecientes a la institución educativa involucrada?

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Idealmente, durante el desarrollo de un estudio, se investigarán todos los individuos para poder generalizar los resultados (Gall, Gall y Borg, 2003). Estos autores también concluyeron que en la práctica esta situación no es económicamente factible (Gall, Gall y Borg, 2003, p. 126). Los investigadores deben limitarse a estudiar una muestra de la población involucrada. Por esta razón, el presente estudio se limito a seleccionar una muestra aleatoria de sujetos. La muestra fue constituida por 160 estudiantes seleccionados de los diferentes semestres administrados en la institución

educativa involucrada. La única condición explícita fue el no poseer experiencia o conocimiento sobre el área que cubre la aplicación de simulación utilizada.

2.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos utilizados durante el estudio fueron una pre-prueba / pos-prueba y una aplicación basada en herramientas de simulación que imitaba la situación o contexto de aprendizaje seleccionado. Esta situación involucró el suministro del entrenamiento o conocimiento requerido para elaborar una página de contenido o índice de contenido de un documento suministrado. La confiabilidad de los instrumentos de evaluación fueron validados por expertos en el área.

La estrategia seleccionada fue la administración de una prueba justo antes de aplicar la intervención, y después de introducir la variable independiente, evaluando el nivel de aprendizaje obtenido por los participantes. De esta forma, es posible estadísticamente medir los niveles de aprendizaje existentes antes y después de haber finalizado el experimento. Según Dick, Carey y Carey (2001), uno de los propósitos de las evaluaciones del tipo pre-prueba es mostrar las ganancias en el aprendizaje después del proceso de instrucción.

2.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La pregunta de investigación planteada determina una dirección que puede ser respondida por medio del planteamiento de una o varias hipótesis. De acuerdo con Eysenck (2004), una hipótesis es una predicción de lo que sucederá en una situación específica. En este estudio se definieron varias hipótesis, con el propósito de apoyar la resolución de la incógnita de investigación. Las tres hipótesis alternativas a evaluar estadísticamente son las siguientes:

Hipótesis H₀: Si existió una ganancia estadísticamente significativa en el nivel de

aprendizaje de los sujetos que utilizaron materiales instruccionales basados en estrategias de simulación (los resultados de la post-prueba son, desde el punto de vista estadístico, significativamente superiores a los resultados de la pre-prueba en el grupo experimental).

Hipótesis H₀: Los sujetos, pertenecientes al grupo experimental que utilizaron materiales instruccionales basados en estrategias de simulación, obtuvieron un nivel de aprendizaje significativamente superior a los sujetos pertenecientes al grupo de control que utilizaron herramientas tradicionales de instrucción.

Bajo este esquema, los participantes fueron asignados a dos grupos diferentes. Un grupo experimental, que fue expuesto a la variable interventora y un grupo control que estaba sujeto a actividades instruccionales tradicionales. Esta actividad instruccional tradicional consistió en la elaboración de una guía didáctica escrita que instruía al participante en la teoría relacionada con el tópico en cuestión. Las hipótesis se evaluaron utilizando los datos recogidos por estos instrumentos.

2.6 ALCANCES Y LIMITACIONES

El presente estudio no intenta explorar las razones intrínsecas del incremento absoluto en el nivel de aprendizaje, ni del rendimiento estudiantil. El alcance está intencionalmente limitado a introducir una variable independiente como elemento interventor en un proceso específico de aprendizaje. El probable incremento del nivel de aprendizaje con respecto a los integrantes de un grupo control aportarán indicaciones sobre la necesidad o no de implementar estrategias de esta índole.

El experimento a ser realizado involucrará a sujetos con un conocimiento limitado del procesador de palabras Word de Microsoft. La intervención se

limitó a un solo tópico de dicho procesador de palabras, aplicando la variable interventora a un grupo de sujetos seleccionados pertenecientes al alumnado de la institución educativa involucrada. Una evaluación previa determinó las habilidades de entrada que posean los participantes sobre el tópico en cuestión.

El número de alumnos: por escasez de computadoras y laboratorios disponibles en la institución educativa donde se realizó este estudio se limitó la cantidad de participantes a 160 estudiantes para el uso del material multimedia. Los participantes obtendrán acceso igualitario a los laboratorios. No existió trato preferencial para los participantes en los laboratorios de computación y se asumió que los estudiantes participarán de forma honesta y ética en la investigación.

2.7 Evaluación Estadística

Como fue previamente mencionado, dos instrumentos evaluativos se utilizaron en este estudio. El objetivo de la prueba exploratoria del tipo pre-prueba fue obtener el nivel de conocimiento sobre el contenido programático que poseían los participantes antes de la intervención (Dick et al., 2001).

El nivel de aprendizaje fue analizado como las calificaciones de los alumnos obtenidas en las evaluaciones del tipo pos-prueba sobre el contenido instruccional implicado en este estudio. Operacionalmente fue una escala numérica entera de 0 a 100 puntos, donde 47 puntos o menos representaron un alumno aplazado, según el reglamento de evaluación establecido en la institución educativa involucrada.

La evaluación estadística se realizó utilizando los resultados de la calificación del tipo pos-prueba. Según Hernández et al. (2003), una prueba t-student se utiliza para evaluar si dos grupos fueron diferentes de manera significativa. Una prueba

estadística del tipo t-student se utilizó para evaluar las hipótesis nulas generadas de las hipótesis alternativas planteadas en esta investigación. El software estadístico SPSS versión 13 se encargó de los detalles matemáticos pertinentes. La metodología utilizada se planteó de la siguiente forma: Si se rechazan las hipótesis nulas, se puede concluir que el grupo experimental recibió un efecto debido a la variable independiente. Por lo tanto se realizaron pruebas para muestras independientes y para muestras pareadas, con el propósito de evaluar dichas hipótesis nulas.

Es conveniente destacar que la hipótesis que involucraba la ganancia en el nivel de aprendizaje entre los dos grupos merece una especial atención estadística. Becker (2000) manifestó que una prueba de medidas repetidas con una matriz 2 x 2 en un análisis de ANOVA puede utilizarse para evaluar diferencias entre pos-pruebas y pre-pruebas en diferentes grupos en una muestra. Bajo este criterio, los autores de este estudio debían proceder a evaluar la ganancia neta sobre las calificaciones obtenidas en el grupo experimental y el grupo control, utilizando las técnicas estadísticas propuestas por Becker (2000).

2.8 PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN

Un diseño de investigación establece las estrategias requeridas para obtener los datos requeridos en un estudio y poder cumplir con los objetivos establecidos (Hernández Sampier et al., 2003). Las actividades involucradas fueron las siguientes:

1. Selección de la muestra.
2. Reunión con los participantes. Explicación detallada de los objetivos y características de estudio.
3. Administración de la carta de consentimiento. Cada participante debe voluntariamente firmar una carta de autorización a participar en la investigación.

4. Administración de la pre-prueba. Todos los participantes serán evaluados en cuanto a sus conocimientos previos sobre el tema implicado.
5. Clasificación de los participantes en grupos. De forma aleatoria se asignarán a todos los participantes bien sea al grupo experimental o al grupo control.

Para el grupo experimental:

6. Suministro de la tutoría creada con herramientas de simulación a los integrantes del grupo experimental.
7. Permitir que los integrantes del grupo experimental utilicen el material instruccional (tutoría) multimedia con orientación constructivista.
8. Administración de la pos-prueba a los participantes del grupo experimental.

Para el grupo control:

9. Suministro de material instruccional tradicional a los integrantes del grupo control. Este material consistirá en una guía escrita e impresa con el contenido a ser evaluado.
10. Administración de la pos-prueba a los participantes del grupo control.
11. Finalmente se utilizarán los resultados de las evaluaciones realizadas a ambos grupos para procesar estadísticamente las hipótesis nulas respectivas.
12. Reporte de resultados y recomendaciones.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

APS: Estrategia instruccional creada con herramientas de software de computadoras para simular otros programas o herramientas de computación. En este caso se creó una aplicación informática que simula y controla el aprendizaje de la herramienta de procesamiento de palabras Word. El programa de

autoría utilizado para desarrollar el APS fue ADOBE Captivate 4.

Constructivismo: Corriente de la teoría del conocimiento que establece que el conocimiento de todas las cosas es un proceso mental del individuo.

Construccionismo: Teoría del aprendizaje que postula la creación del conocimiento como un proceso simultáneamente de construcción de artefactos significativos (experiencias externas) e interacciones cognoscitivas internas.

Simulación: Escenario que reproduce artificialmente situaciones de aprendizaje sobre un tema o punto en específico a un ambiente educacional en el contexto de la temática de este documento.

Software de Simulación: Pieza de software que emula el comportamiento de otro programa o sistema con el propósito de mostrar, entrenar o evaluar la experticia adquirida en el manejo del mismo.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología descrita anteriormente se desarrolló satisfactoriamente. Los datos recopilados fueron estadísticamente procesados. Con el propósito de responder a las interrogantes de investigación se evaluaron las hipótesis planteadas. Una descripción de los resultados obtenidos del análisis estadístico de los datos se encuentran luego del planteamiento de cada hipótesis nula:

Hipótesis H_1 : No existió una ganancia estadísticamente significativa en el nivel de aprendizaje de los sujetos que utilizaron materiales instruccionales basados en estrategias de simulación. Resultado: Hipótesis nula rechazada.

Comentario: los resultados de la post-prueba fueron, desde el punto de vista estadístico, significativamente superiores a los resultados de la pre-prueba en el grupo

experimental. Los alumnos del grupo experimental significativamente incrementaron su nivel de conocimiento del material involucrado. La variable experimental impacto significativamente el nivel de conocimiento adquirido dentro del grupo experimental. Este resultado fue realizado comparando los resultados de la pre-prueba y pos-prueba de solo los integrantes del grupo experimental.

Hipótesis H₁: Los sujetos, pertenecientes al grupo experimental que utilizaron materiales instruccionales basados en estrategias de simulación, no obtuvieron un nivel de aprendizaje significativamente superior a los sujetos pertenecientes al grupo de control que utilizaron herramientas tradicionales de instrucción. . Resultado: Hipótesis nula no rechazada.

Comentario: El análisis de los datos relevantes a las pos-pruebas no demostraron que estadísticamente existió una diferencia significativa en el nivel de rendimiento de los participantes en ambos grupos. Los miembros del grupo experimental y el grupo control mostraron niveles de aprendizaje similares.

Los resultados de las evaluaciones previas y posteriores se resumen en la siguiente tabla. La media de calificaciones no difieren estadísticamente entre las obtenidas por los integrantes de ambos grupos.

Evaluación	Grupo	n	Media	DE
Pre-prueba	Experimental	80	10.12	1.42
	Control	80	11.30	1.54
Pos-prueba	Experimental	80	58.1	1.75
	Control	80	57.20	1.64

Ambos grupos, de forma individual, evidenciaron un aumento significativo en el nivel de rendimiento. Dentro de cada grupo existió una diferencia estadísticamente significativa en las medias de evaluaciones previas y posteriores. Los valores de $p = 0,00$ se obtuvieron en cada grupo para un nivel alfa de 0,05.

Luego de comprobar un incremento a nivel de cada grupo del rendimiento académico, se realizó una prueba

t-student para muestras independientes con el propósito de evaluar y comparar el nivel de rendimiento entre los diferentes grupos. El análisis estadístico arrojó que para un $\alpha = 0,05$, un valor de $p = 0.951$ evidencia que existe una tendencia a determinar que el rendimiento académico entre ambos grupos no es estadísticamente significativo. La hipótesis nula sobre el nivel de rendimiento académico entre ambos grupos no puede ser rechazada. Ambos grupos mostraron similares niveles de rendimiento académico operacionalizado por medio de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones posteriores.

Un análisis de ganancia en cuanto a calificaciones obtenidas, pos – prueba menos pre – prueba, se realizó con el objetivo de indagar un posible impacto de la variable experimental. Para un α de 0,05 y un $F(1,45) = 3.291$ demostró que no éxitó una ganancia significativamente diferente entre ambos grupos.

5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación no fueron planteadas interrogantes cualitativas sobre la relevancia del uso de herramientas APS con respecto a la motivación o inversión de tiempo / esfuerzo en la consecución de los objetivos instruccionales. Los resultados cuantitativos arrojados apoyan a una respuesta tentativa a la pregunta de investigación planteada:

¿Ejerce el uso de estrategias instruccionales basadas en simulaciones (APS) una influencia significativamente positiva sobre el nivel de aprendizaje de los alumnos pertenecientes a la institución educativa involucrada?

El análisis estadístico de los datos recopilados y evaluación de las hipótesis programadas orientan a determinar que en este caso en específico las estrategias intruccionales basadas en simulaciones no ejercieron una influencia significativa en el nivel de rendimiento académico de los participantes del estudio.

Múltiples factores no contemplados en este estudio pudieron haber influido en estos resultados.

En este orden de ideas, Clark (1993) comento sobre los peligros de confundir los posibles beneficios del uso de los medios en situaciones de aprendizaje. El método es el factor significativo en cuanto a potenciar los procesos cognoscitivos. Clark apunto que los medios son simples formas de transporte de una estrategia educativa bien planificada y que esos medio no influyen directamente en el aprendizaje significativo. Adicionalmente, Clark comento que los medios pueden ejercer el factor “novedad” que tienden inducir a conclusiones o aspiraciones erradas sobre el verdadero valor de los medio en el proceso de aprendizaje.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DERIVADAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las recomendaciones de Kozma (1991) no dejan de ser relevantes en el contexto de las características y capacidades de los medios en cuanto a los procesos cognoscitivos involucrados en el aprendizaje. Los medios poseen características particulares que pueden influir en ciertos tipos de estilos de aprendizajes. Futuras investigaciones en el área de medios intruccionales, deberían ser enfocadas en cotejar diferentes alternativas dentro de un mismo medio y no confrontar diferentes medios. Comparar un medio tradicional versus un medio basado en tecnologías informáticas no permite evaluar las características propias de una tecnología educativa en particular.

Clark (1993), enfatizo la confusión sobre la utilidad o papel real de los medios en la instrucción pero el debate con Kozma (1991) no ha cerrado las posibilidades de seguir indagando las potencialidades de nuevas tecnologías instruccionales. Esta investigación reafirma varias conclusiones enunciados por Kozma y Clark pero a la vez representa un ejemplo de que la tecnología es un elemento que no debe ser descuidado en futuras investigaciones en ambientes educativos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Ackermann, Edith (2001). **Piaget's constructivism. Papert's constructionism. What's the difference.** Constructivism, 1(2), 85-94. Recuperado el 19 de abril, 2004, de http://learning.media.mit.edu/content/publications/EA.Piaget%20_%20Papert.pdf
- Ackermann, Edith (2004). **Constructing knowledge and transforming the world.** Recuperado el 10 de febrero, 2006, de <http://learning.media.mit.edu/publications.html>
- Anderson, John, Reder, Lynne, & Simon, Herbert (1998). **Radical Constructivism and Cognitive Psychology.** En Ravitch, D. (Ed). Brookings Papers on Education Policy: 1998. Washington, D.C. Brookings Institution, pp. 227-255.
- Becker, Lee (2000). **Analysis of pretest and posttest scores with gain scores and repeated measures.** Recuperado el 15 de febrero, 2005, de <http://web.uccs.edu/lbecker/Psy590/gainscore.htm>
- Bruner, Jerome (1960). **The Process of Education.** Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Clark, Richard (1993). **Reconsidering research on learning from media.** Review of Educational Research , 53(4), 445-459.
- Craig, Talent (2003). **Software simulation for training purposes.** Recuperado el 1 de noviembre, 2005, de <http://www.ispila.org/documents/>
- Daft, Richard, & Lengel, Robert (1984). **Organizational information requirements, media richness and structural design.** Management Science, 32(5), 554-571.
- Dennis, Alan, & Kinney, Susan (1998). **Testing media richness theory in the new media: The effects of cues, feedback, and task equivocality.** Information

- Systems Research, 9(3), 101-115. Recuperado el 17 de julio, 2005, de http://pubsonline.informs.org/main/pdfstore/TestingMediaRichness_article.pdf
- Díaz Barriga, Frida (2003). **Cognición situada y estrategias para el aprendizaje significativo**. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 5 (2). Consultado el 8 de febrero de 2006 en: <http://redie.ens.uabc.mx/vol5no2/contenido-arceo.html>
- Dick, Walter, Carey, Lou, & Carey, James (2001). **The systematic design of instruction**. New York, NY: Longman.
- Driscoll, Marcy (2000). **Psychology of learning for instruction**. Needham Heights, Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Driscoll, Marcy (2002). **How people learn (and what technology might have to do with it)**. ERIC Clearinghouse on Information and Technology, Syracuse, NY. (No. de servicio de reproducción de documentos ERIC ED470032).
- Eysenck, Michael (2004). **Research methods: Design of investigations**. Recuperado el 12 de febrero, 2006, de http://www.psypress.co.uk/pip/resources/chapters/PIP_S2.pdf
- Gall, Meredith, Gall, Joyce, & Borg, Walter (2003). **Educational research: An introduction**. Boston: Pearson Education.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández, Carlos, y Baptista, Pilar (2003). **Metodología de Investigación**. McGraw Hill. México.
- Ingram, Kathleen, & Jackson, Katherine. (2004). **Simulations as Authentic Learning Strategies: Bridging the Gap Between Theory and Practice in Performance Technology**. Association for Educational Communications and Technology (No. de servicio de reproducción de documentos ERIC ED485146).
- Karrer, Anthony, Laser, Alan, & Martin, Laura (2001). **Simulation levels in software training**. Recuperado el 1 de noviembre, 2005, de <http://www.learningcircuits.org/2001/sep2001/karrer.htm>
- Kock, Ned (2001). **Behavior toward e-communication tools: A new theoretical model based on evolution theory**. Recuperado el 3 de abril, 2005, de <http://ecommerce.lebow.drexel.edu/eli/pdf/KockEBK ECommun.pdf>
- Kolb, David, (1984). **The experiential learning: Experience as the source of learning and development**. NJ: Prentice-Hall.
- Kozma, Robert (1991). **Learning with media**. Review of Educational Research, 61(2), 99–112.
- Navarro, Rubén (2003). **El desarrollo de habilidades sociales ¿determinan el éxito académico?**. Recuperado el 13 de febrero, 2006, de <http://www.papert.org/articles/acritiqueoftechnocentris m.html>
- Papert, Seymour (1990). **A critique of technocentrism in thinking about the school of the future**. Recuperado el 19 de abril, 2005, de <http://www.papert.org/articles/acritiqueoftechnocentris m.html>
- Ritchey, Ferris (2002). **Estadística par las ciencias sociales y el potencial de la imaginación estadística**. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Robles, Rosalinda (2005). **Orientación Educativa y Rendimiento Académico**. Revista Mexicana de Orientación Educativa, 11(4). Disponible en <http://www.remo.ws/revista/n4/n4-robles.htm>

Rubio, María José (2005). **Guía general de educación a distancia**. Loja, Ecuador: Editorial UTPL.

Stager, Gary (2001). **Constructionism as a high-tech intervention strategy**. Chicago, IL: Building on the future. NECC 2001: National Educational Computing Conference Proceedings. (No. de servicio de reproducción de documentos ERIC ED462949)

Suh, Kil Soo (1999). **Impact of communication medium on task performance and satisfaction: An examination of media-richness theory**. Information & Management, 35(1), 295-312.

INVESTIGACIÓN EN EL AULA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SABERES DESDE UN ENFOQUE REFERENCIAL COMPLEJO.

Nohely Vásquez Román

Licenciada en Administración Comercial UCLA.
Especialista en Recursos Humanos UCV. Msc. En
Ciencias de la Educación USR. Doctorado en Ciencias
de la Educación UFT. Docente de la Universidad
Centroccidental "Lisandro Alvarado" Departamento de
Administración
E-Mail: nvasquez@ucla.edu.ve

La investigación tiene como finalidad generar una aproximación teórica sobre la investigación en el aula para la construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo. En su extensión particular se busca describir lo que entienden los docentes y el estudiante por investigación en el aula para la construcción de saberes desde su praxis pedagógica. Comprender los procesos de pensamiento que emergen desde las experiencias de los docentes y el estudiante en la investigación en el aula como una acción dinámica y compleja para la construcción del saber. Interpretar los significados que emergen en las situaciones vivenciales de los docentes y el estudiante en torno a la investigación en el aula para la construcción del saber. Fundamentada en la Teoría de la Complejidad y como apoyo los principios del pensamiento complejo. Los siete saberes de la educación del futuro y el Constructivismo. Tomando antecedentes regionales y nacionales. Como Unidades de Análisis se identifican la investigación en el aula. Construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo. Enfocado Cualitativamente. Utilizando el método Etnográfico, apoyado en la Hermenéutica, para así conocer y comprender las experiencias vividas por los informantes claves y asignarles significado. La Estrategia para abordarla son tres Escenarios: Escenario I: Conceptual, Escenario II: Entrevistas, Escenario III: Aproximación Teoría final. Como técnicas de recolección de información se utilizó la entrevista en profundidad. La información suministrada por las voces de los informantes clave fue reducida a categorías y una vez triangulada, coadyuvó a que emergiera la aproximación teoría para realizar investigación en el aula y sirva como estrategia para la construcción de conocimiento a nivel universitario

Palabras claves: Investigación en el aula, construcción de saberes y la complejidad

Recibido: 18 - 01 - 2011

Aceptado: 04 - 04 - 2011

Summary

The research aims to generate a theoretical approach on research in the classroom to build knowledge from a complex referential approach. In particular its extension. Describe what teachers understand and research student in the classroom to build knowledge from their practice teaching. Understand the thought processes that emerge from the experiences of faculty and student research in the classroom as a dynamic and complex for the construction of knowledge. Interpret the meanings that emerge from experiential situations of teachers and students about research in the classroom for the construction of knowledge. Grounded Theory of Complexity and to support the principles of complex thinking. The seven knowledge of education of the future and Constructivism. Taking regional and national history. As units of analysis identifies research in the classroom. Construction of knowledge from a complex referential approach. Qualitatively focused. Using ethnographic methods, supported in Hermeneutics, so know and understand the experiences of key informants and assign meaning. The strategy to address it are three scenarios: Scenario I: Conceptual, Stage II: Interviews, Stage III: Final Theory Approach. Data collection techniques used in-depth interviews. The information provided by the voices of key informants was reduced to categories and triangulated once, contributed to emergence theory approach to conducting research in the classroom and serve as a strategy for the construction of knowledge at university level.

Key words: Classroom research, construction of knowledge and complexity

RESEARCH IN THE CLASSROOM FOR THE CONSTRUCTION OF KNOWLEDGE FROM A COMPLEX APPROACH REFERENCE.

Nohely Vásquez Román

Bachelor of Business Administration at UCLA. VCU
Human Resources Specialist. Msc. Science Education
USR. PhD in Education UFT. University Teaching
Centroccidental "Lisandro Alvarado" Department of
Administration
E-Mail: nvasquez@ucla.edu.ve

1. INTRODUCCIÓN

La investigación en el aula para la construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo, enmarcado en el contexto actual en el cual se desarrolla vertiginosamente la vida y progreso del ser humano, es repensar constantemente el acto educativo y sus estrategias como proceso sistémico, superando paradigmas en este ir y devenir de la revolución educativa la cual supone una nueva interpretación, y en ocasiones, reconsideraciones radicales de los propios fundamentos filosóficos de la construcción de saberes.

En el marco de las consideraciones de la presente investigación, en su Extensión General se pretende generar una aproximación teórica sobre la investigación en el aula para la construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo. Metodológicamente la misma fue lograda bajo la luz del método Etnográfico por su flexibilidad y apertura; para interpretar los textos de las voces de los informantes clave la Hermenéutica, por consiguiente la dinámica exploratoria fue emergiendo de acuerdo a las exigencias de la investigación describiendo el significado dado por los actores educativos sobre este proceso, analizando además, los procesos de pensamiento que emergen desde la experiencia de los docentes y el estudiante respecto a la investigación en el aula como una acción dinámica y compleja para la generación del saber, y luego interpretando los significados que emergen en las actividades vivenciales de dicha actividad humana, de las cuales se espera, permitan la aparición de nuevas formas y tipos de procesos de construcción social del saber educativo, redefiniendo y enriqueciendo el acto pedagógico.

La investigación se divide en cinco (5) Secciones, a saber:

Sección I: Contexto y particularidades de la situación objeto de estudio, donde se abordan el Objeto de Estudio Abordado, la Disposición de la Investigación: Extensión General y Particular.

Sección II: Corpus teórico como horizonte disciplinar de la investigación: acá se muestran y describen los Referentes Investigativos que apoyan este trabajo. Así mismo, se exponen los Referentes Teóricos: Investigación en el aula y Construcción de saberes. Enfoque epistemológico de la investigación: explica el enfoque epistemológico de la investigación, donde se encuadran las teorías que avalan el estudio, las cuales son la Teoría de la Complejidad y la Teoría Constructivista del Conocimiento. Como postura filosófica este trabajo se enmarca dentro de la Hermenéutica

Sección III: Estrategia para el abordaje metodológico de la investigación: Para llegar al significado asignado por los informantes clave se hizo a la luz de la Etnografía, también se encuentran la selección y el escenario de encuentro entre la investigadora y los informantes clave; técnicas de recolección y análisis; y las Unidades de Análisis, las cuales son: Investigación en el aula y Construcción del saber desde un enfoque referencial complejo.

Sección IV: Aproximaciones Conclusivas y por último la Sección V: Elementos conceptuales subyacentes que conforman la aproximación teórica sobre la investigación en el aula para la construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo

2. CONTEXTO Y PARTICULARIDADES DE LA SITUACION OBJETO DE ESTUDIO

Partiendo de la premisa que el mundo en el cual se desarrolla la vida del ser humano es compleja, la docencia moderna por medio del acto pedagógico, entendiéndose ésta como estrategia de aprendizaje constituida por acciones y comportamientos presentes en la interacción Docente – Estudiante; coadyuva a este último a facilitar la comprensión de los conocimientos ofrecidos por el primero y contribuya a beneficiar formas de pensamientos abiertos y libres.

En consecuencia, el conocimiento desarrollado en las universidades dirigido a la formación de los futuros

profesionales debe ser integrado, adaptado a las realidades del entorno, el cual como ya se dijo se caracteriza por ser complejo, en tanto las situaciones abordadas en sus espacios integran el todo a las partes y las partes al todo, enfocados holísticamente, obligando a relacionar los contenidos de las unidades curriculares (asignaturas), conocimientos previos de los estudiantes, variabilidad del entorno y asesoría del docente. Es por ello que las situaciones objeto de estudio a resolver por medio de la investigación en el aula toma en cuenta la diversidad y la totalidad.

Esto quiere decir, que existe una búsqueda infinita entre los actores (docentes y estudiantes) de soluciones complejas a las situaciones estudiadas, comprendiendo que no es un proceso acabado, el cual no se cierra nunca por estar inmersos en sistemas abiertos y en constante cambio o evolución.

En otras palabras, la praxis pedagógica universitaria debe ir más allá del contenido de los libros, acercarse más a la realidad compleja, en lo humano, social, económico, político, cultural, tecnológico, entre otras, buscando la relación entre ellas, en aras de conseguir mejorar la calidad de vida del ser humano, donde sean los estudiantes, como entes activos los que tengan la oportunidad de sentirse libres al escoger la solución de cada situación objeto de estudio, utilizando para ello la investigación en el aula.

La enseñanza universitaria, con sus contenidos programáticos debe tomar en cuenta la complejidad de la realidad en su totalidad, (ya que en una situación convergen varios aspectos del entorno) adaptándose a su constante movimiento y cambios vertiginosos, de este modo los conocimientos creados en los participantes serán complejos como la realidad misma, siendo estos en consecuencia capaces de abordarlos acertadamente, de manera crítica y reflexiva.

Por ende tanto los docentes como los estudiantes a nivel universitario deben contextualizar los saberes, practicar el pensamiento complejo, holístico, sistémico, de las situaciones que suceden a su alrededor, las

cuales serán objeto de estudio en su futura vida profesional, y su acertado tratamiento repercutirá en su éxito laboral.

La teoría de la Complejidad de Morín (1994), permite visualizar y estudiar las situaciones objeto de estudio desde la incertidumbre, viendo la realidad desde distintos ángulos, por ello en las prácticas universitarias es tan conveniente hacer uso de esta didáctica: la investigación en el aula, como herramienta para la construcción de saberes y emitir soluciones complejas adaptadas plenamente al entorno estudiado desde la complejidad, dando lugar a un ser crítico, reflexivo, teniendo como norte una nueva forma de pensar los aprendizajes.

Actualmente se trata que el participante deje de ser un ente pasivo, limitado a escuchar y copiar, se espera de él una participación activa, permitiendo su despertar creativo, captando la complejidad de las situaciones, como un todo, generando soluciones en varias dimensiones, así como lo señala Sotomayor (2007):

“La didáctica contemporánea enfatiza mucho en la necesidad de una participación activa del sujeto que aprende, durante el proceso aprendizaje-enseñanza, y hace hincapié en las interacciones grupales y en la mediación pedagógica por parte del docente, como elementos altamente significativos en el proceso pedagógico (Documento en línea).”

2.1 OBJETO DE ESTUDIO ABORDADO

La investigadora realizó un estudio con anterioridad titulado “Motivación hacia la investigación enmarcadas en el Programa de Administración como en el de Contaduría”, llegando a concluir que a los estudiantes les agrada hacerlo, pero sienten temor por estar conscientes de sus debilidades en los aspectos metodológicos y técnicos entre otros, y que su única experiencia a nivel universitario fue cuando realizaron un anteproyecto en la asignatura Metodología de la

Investigación en el séptimo semestre, y que en el aula de clase y en el resto de las asignaturas nunca hicieron un ejercicio investigativo para estudiar desde el punto de vista complejo la realidad.

Por otro lado, está presente la parálisis paradigmática de querer entubar la investigación bajo el enfoque cuantitativo, sin tomar en cuenta el enfoque cualitativo, como una nueva forma de abordar los escenarios investigativos en las ciencias sociales. Un profesional universitario debe estar en una amplitud de acepciones investigativas, y más aún si su campo de acción serán las ciencias sociales, de ahí la complejidad en la investigación.

En este mismo orden de idea, la frondosidad de los contenidos programáticos deja poco espacio para realizar cualquier trabajo investigativo de aula que coadyuve a la construcción de conocimiento y el desarrollo de pensamiento complejo en los estudiantes, ya que debe cumplirse con los mismos en un periodo de dieciséis semanas académicas, no permitiendo el ejercicio de otras actividades, pudiéndose pensar en ajustes en las currículas académicas que permita a los docentes dar un espacio para la creatividad donde se conjuguen teoría y práctica y por ende la investigación, convirtiéndose en un ejercicio más en el acto educativo.

Otra situación presentada en las actividades áulicas consiste en ver la inseguridad de algunos estudiantes al momento de emitir una opinión para resolver una situación planteada, limitándose a responder (algunas veces) el contenido teórico de un libro, siendo esto solo repetición ya que no hacen uso de técnicas apropiadas para hacer la vinculación teórico-práctica, ni tiene una visión holística y sistémica de la realidad estudiada, ni relacionan el contenido del resto de las asignaturas vista hasta ese momento, por lo que se puede inferir que los conocimientos están parcelados, sin vinculación entre ellos y menos con la realidad, percibiéndola alejada del contenido teórico.

Por otra parte, los docentes están recargados de trabajo tratando de cumplir con la carga horaria, secciones con más de cincuenta estudiantes, las comisiones a las que pertenecen y alguna actividad de extensión o de investigación propia, entre otras.

Sobre la base de los planteamientos anteriores la investigadora se plantea las siguientes interrogantes: ¿Cómo describirán los docentes y estudiantes lo que entienden por investigación en el aula para la construcción de saberes?, ¿Cómo comprender los procesos de pensamiento que emergen desde las experiencias de los docentes y estudiantes con respecto a la investigación en el aula como una acción dinámica y compleja para la construcción del saber?, ¿Cómo interpretar los significados que emergen en las situaciones vivenciales de los docentes y el estudiante en torno a la investigación en el aula para la construcción del saber?.

Tomando en cuenta las precedentes interrogantes, se presenta la disposición de la investigación, tanto en su extensión general como en la particular.

2.2 DISPOSICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En su Extensión General

Generar una aproximación teórica sobre la investigación en el aula para la construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo.

En su Extensión Particular

- Describir el significado que los docentes y el estudiante poseen sobre investigación en el aula para la construcción de saberes.
- Comprender los procesos de pensamiento que emergen desde las experiencias de los docentes y el estudiante respecto a la investigación en el aula como una acción

dinámica y compleja para la construcción del saber.

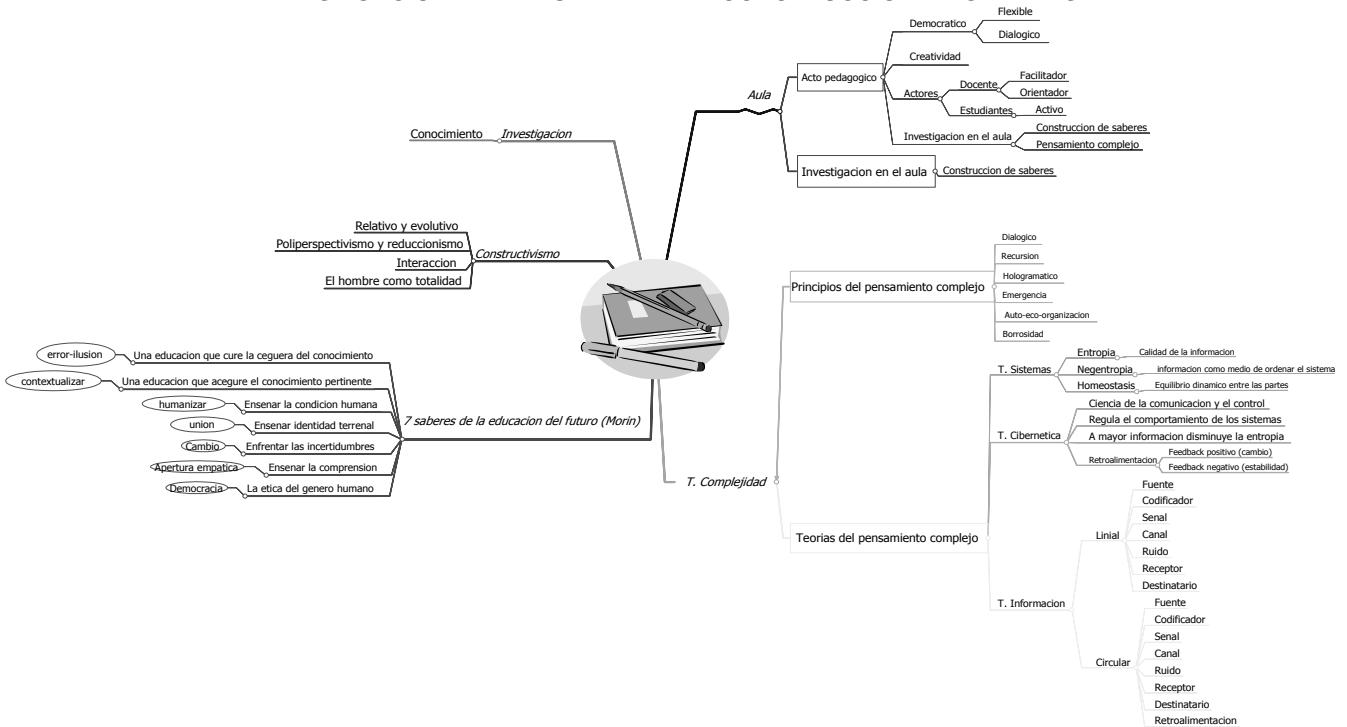
- Interpretar los significados que emergen en las situaciones vivenciales de los docentes y el estudiante en torno a la investigación en el aula para la construcción del saber.

3. CORPUS TEORICO COMO HORIZONTE DISCIPLINAR DE LA INVESTIGACION

Las Universidades como generadoras de conocimientos han estado siempre a la vanguardia de

ser entes productoras de investigaciones, por tal motivo es de suma relevancia que en los diferentes espacios donde se comparten los conocimientos se pongan de manifiesto acciones donde la punta de lanza sea la construcción de saberes desde la investigación. A continuación se muestra la Figura 1, donde se presenta un mapa conceptual con los diferentes aspectos teóricos y epistemológicos que avalan la investigación y la aproximación teórica

FIGURA 1
INVESTIGACIÓN EN EL AULA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SABERES



4. ESTRATEGIA PARA EL ABORDAJE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

La actual sección presenta los aspectos metodológicos necesarios para llegar a la Extensión General, la cual consiste en generar una aproximación teoría sobre la investigación en el aula para la construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo; la misma fue lograda bajo la luz del método Etnográfico por su flexibilidad y apertura; para interpretar los textos de las voces de los informantes clave la Hermenéutica, por consiguiente la dinámica exploratoria fue emergiendo de acuerdo a las exigencias de la investigación.

4.1 SELECCIÓN DE INFORMANTES CLAVE

Para obtener la información de primera mano se escogieron los informantes clave atendiendo al Muestreo Teórico propuesto por Sanjurjo (2002), en donde el investigador selecciona los sujetos según su potencial, y es él quien decide cual escoger; ésta selección obedece al hecho de que previamente el investigador determina ciertos criterios relacionados con el tema objeto de estudio y las propiedades de la investigación; la autora antes nombrada amplia diciendo que no siempre es posible escogerlos de antemano con precisión ya que la misma se obtiene en la confrontación teórica-empírica.

Según Orti, M. y Zafra, E. (s/f), un informante clave es:

“Una persona, que se encuentra en el ámbito donde vamos a realizar la investigación, conocedora de aquello que pretendemos estudiar. Esta persona facilitará sus conocimientos y complementará el trabajo de la persona que indaga. El/la informante clave tiene que ser una persona respetada en su territorio, es decir, tiene que ser una persona que tenga fluidas relaciones con las personas de su entorno. (Documento en línea).”

Cabe destacar que para esta investigación se escogieron dos docentes y un estudiante, ya que los mismos tenían que conocer sobre la investigación en el aula y sobre la Teoría de la complejidad, lo cual no es muy común entre los sujetos abordados.

4.2 ESCENARIO DE ENCUENTRO ENTRE LA INVESTIGADORA Y LOS INFORMANTES CLAVE

El escenario de encuentro con los informantes clave, docentes y estudiante, fue la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (U.C.L.A.), con el objeto de formar talento humano requerido por la región a través de la docencia, la investigación y la extensión.

De los Decanatos de la U.C.L.A., se consideró para llevar a cabo investigación el Decanato de Administración y Contaduría (D.A.C), en el caso particular de este Decanato se imparten en él los Programas de: “Licenciatura en Administración” y “Licenciatura en Contaduría Pública” en un régimen quinquenal.

4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.3.1 ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Para obtener de las voces de los informantes clave, dos Docentes y un Estudiante, se utilizó la técnica de investigación social, la entrevista en profundidad, la cual según Rusque (ob. cit.), resalta que la misma debe ser realizada en reiterados encuentros y cara a cara, con la intención de comprender la perspectiva que tienen los informantes clave respecto al tema estudiado, tal como lo expresan con sus propias palabras.

4.3.2 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis e interpretación de la información se utilizaron matrices de múltiple perspectivas, siguiendo los siguientes pasos:

1. Transcripción lacónica de la información y organización de la misma;
2. Lectura de las transcripciones y anotaciones al margen, buscando pasar del dato a la vivencia misma de quien la experimentó.
3. Categorización de la información, las categorías emergerán de las voces de los informantes clave.
4. Establecimientos de nexos y relaciones entre los diferentes hechos conductuales para ver como encajan en el contexto del tema objeto de estudio, lo cual contribuyó a que aflorara y se fueran consolidando las estructuras teóricas y explicativas. En éste numeral, se utilizó como técnica heurística la Triangulación en el análisis de información.

5. APROXIMACIONES CONCLUSIVAS

- Para llevar a cabo la investigación en el aula se precisa del Principio Dialógico, ya que debe existir una interacción docente-estudiante que permita hacer interpretaciones dirigidas a la construcción colectiva de saberes, apoyada didácticamente en el uso de textos, técnicas de aprendizaje como la tormenta de ideas, talleres para sistematizar, concretar y construir ideas; y de allí, juntos ir descubriendo el conocimiento, es por ello considerado conveniente realizarlo de manera sistematizada.
- En el proceso de Análisis e Interpretación de las voces de los Docentes informantes, se denota que cada uno tiene su propio estilo, utilizando diferentes técnicas para ejecutarla.
- La investigación en el aula permite construir

aprendizaje a través de la participación activa del estudiante, ya que se apoya en la interpretación y análisis tanto individual como grupal, de manera socializada.

- La investigación en el aula permite la formación de un estudiante más activo, reflexivo, crítico, forjador de su propio aprendizaje, descubre nuevas ideas y además de ello puede evaluarse.
- Fomenta el pensamiento complejo y multirreferencial, ya que para indagar la realidad o una situación objeto de estudio debe hacer uso de los conocimientos previos de otras asignaturas, sin verlas como islas, atacando dicha situación de manera holística (Principio Hologramático) y reticular.
- Aplicación del Principio de Recursión en otras investigaciones o resultados previos para obtener en los espacios aulísticos universitarios nuevos resultados, esta práctica los ayuda a fomentar el pensamiento complejo forjando futuros profesionales más creativos al momento de presentárseles una situación.
- El Proceso Andragógico es una de sus fortalezas, ya que se basa en la participación y horizontalidad tanto del docente como de los estudiantes.
- Permite desarrollar potencialidades en la persona que aprende ya que él mismo va construyendo sus saberes a través del aprendizaje significativo.

6. ELEMENTOS CONCEPTUALES SUBYACENTES QUE CONFORMAN LA APROXIMACIÓN TEÓRICA SOBRE LA INVESTIGACIÓN EN EL AULA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SABERES DESDE UN ENFOQUE REFERENCIAL COMPLEJO

6.1 DESARROLLO DE PENSAMIENTO CRÍTICO

Ennis, (2005) manifiesta que, el pensamiento crítico es la forma como se procesa información, permitiendo que el estudiante aprenda, comprenda, practique y aplique información. Desde ésta

consideración se entiende por pensamiento crítico el procedimiento que da lugar a una serie de capacidades específicas. El pensamiento crítico tiene lugar dentro de una secuencia de diversas etapas, comenzando por la mera percepción de un objeto o estímulo, para luego elevarse al nivel más alto en que el individuo es capaz de discernir si existe un problema y cuando se presenta éste, opinar sobre el, evaluarlo y proyectar su solución. Éste tipo de pensamiento se interesa por el manejo y el procesamiento de la información que se recibe incentivando a construir nuestro propio conocimiento y a la comprensión profunda y significativa del contenido del aprendizaje y, lo que es aún más importante, la aplicación de esas facultades de procesamiento en las situaciones de la vida diaria.

6.2 LA INTERACCIÓN DOCENTE - ESTUDIANTE EN EL AULA

Evidentemente, el aula es algo más que el espacio en el que solo se transmiten ideas o pautas de comportamiento, así como los procesos de socialización producidos en ella como consecuencia de las prácticas sociales y de las interacciones establecidas y desarrolladas en ese grupo social.

Según Salcedo (2006), el aula es como un espacio de negociación de significados, como espacio inserto en una estructura cultural (multicultural) como un escenario vivo de interacciones explícitas o tácitas. Podría afirmarse que es un escenario surcado por éxitos, conflictos, gratificaciones y contradicciones, donde existen zonas de relativa autonomía donde se establecen normas de equilibrio y la tendencia a la reproducción y la transformación. Es ahí donde se establecen las relaciones docentes - estudiantes, haciéndose presente las interacciones, conviene que las relaciones desarrolladas entre ellos sean seguras y afectuosas.

Estos lazos se van fortaleciendo diariamente, con la guía del docente y la seguridad emocional

que éste les pueda dar. El docente tiene un papel fundamental en la vida de los estudiantes, pues por una parte, es el encargado de facilitar el aprendizaje, pero también se espera sea proveedor de seguridad emocional hacia los participantes, que los conduzca o guíe y atienda la diversidad en cuanto a comportamientos.

6.3 LA REFLEXIÓN EN EL AULA COMO PRODUCTO DE HACER INVESTIGACIÓN

La reflexión en el aula como producto de hacer investigación implica el analizar y comprender la complejidad de las situaciones en el aula, además la reflexión involucra la inmersión consciente de la persona en el mundo de su experiencia, un contexto saturado de connotaciones, valores, intercambios simbólicos, correspondencias afectivas, intereses sociales y diversidad de escenarios. La reflexión, a diferencia de otras formas de conocimiento, supone tanto un sistemático esfuerzo de análisis, como la necesidad de elaborar ideas, que capture y orienta la acción. La reflexión es conocimiento, es acción, que se manifiesta en el saber hacer, asimismo es pensamiento, que implica preocuparse sobre lo que se hace a la vez que se actúa, es decir, un repensar de lo que se hace.

A nivel universitario la educación debe formar profesionales reflexivos ya que es una de las aristas del pensar complejo y aporta en los sujetos autonomía, de tal forma que ellos resignifiquen el saber a partir de su contexto individual y colectivo desde la reflexión. Al mismo tiempo que los estudiantes, el docente también está llamado a la reflexión, entre otras cosas sobre su hacer, y que esta le permita realimentar su acción, de modo que la educación por él administrada sea formativa, permitiendo la autonomía de los estudiantes y la de él mismo

Así, la reflexión en torno a la práctica del docente es una complicación que concierne a la didáctica y a la pregunta: a quién enseño, dónde

enseño; porque el saber general cobra sentido cuando se vuelve pertinente en la vida de quien lo aprende, al espacio donde se mueve el sujeto que aprende y a las dinámicas que se generan entre ambos. De esta forma la inquietud del estudiante no estaría centrada en la obtención de unos frutos, sino por incorporarse a procesos de aprehensión del conocimiento desde su propio contexto a fin de transformarse y trascender su realidad inmediata.

6.4 LA INVESTIGACIÓN EN EL AULA FOMENTA EL PENSAMIENTO COMPLEJO EN EL ESTUDIANTE

Uno de los conceptos actuales de aula es el referido a aquel espacio donde se construye una pluralidad de saberes con sentido y significado cultural. Por consiguiente, lleva dentro un proceso investigativo de construcción. Ante la preocupación por la calidad de la educación, se hace urgente la necesidad de generar conciencia en todos sus responsables, de otorgarle importancia a los estudios investigativos que den cuenta de la compleja realidad educativa, el nuevo educador debe estar presto a desarrollar capacidades éticas, pedagógicas y científicas que le permitan desempeñarse con profesionalismo frente a los problemas y exigencias del medio educativo.

Diversas contribuciones de las teorías sociales, culturales, pedagógicas y psicológicas, caracterizan el aula como reflejo de aquello que la sociedad exige que se enseñe. Los investigadores han encontrado laboratorios de observación en el aula por cuanto todos los espacios formales e informales se convierten en espacios sociales de participación e interacción en el universo educativo. El aula de clase es un contexto natural de investigación porque lo que ocurre en su interior adquiere un sentido propio y profundo para maestros, estudiantes y sociedad.

6.5 INVESTIGACIÓN EN EL AULA PARA EL LOGRO DE APRENDIZAJES SIGNIFICATIVOS

Expresa Furman y Zysman (2000), que cuando el estudiante se reconoce como sujeto participativo del aprendizaje, aprende que el pensamiento no es una mera acumulación de datos sino un proceso metódico de cambio, dinámico, y perfectible que permite ir construyendo estructuras cognoscitivas cada vez más abarcadoras, y es ahí donde se logran aprendizajes significativos. De ahí que la investigación en el aula apunta a fines educativos determinados, que distan mucho de los que persiguen algunos científicos. La ciencia es el ámbito de referencia del cual podemos extraer aquellos conocimientos que se consideran válidos para ser transmitidos en la universidad, y cierta metodología para llegar a alcanzarlos. El ámbito de la ciencia es el de la producción del conocimiento; el ámbito de la universidad es el de la reproducción del conocimiento. Sin embargo, las formas que se definan para que los estudiantes lleguen a ese conocimiento determinarán, por un lado, el desarrollo del pensamiento formal y crítico y por el otro la comprensión de ese conocimiento.

6.6 PROPICIAR DESAFÍOS Y CAMBIOS DEL HACER DOCENTE CON LA RENOVACIÓN DEL CURRÍCULO

Según Lanni (2002), se aceleran los ritmos de las transformaciones sociales, se acentúan los desencuentros entre lo contemporáneo y lo no contemporáneo y aumentan los desacuerdos entre las más diversas esferas de la vida socio-cultural, al igual que de las condiciones económicas y sociales.

En consecuencia, no basta dirigir la mirada al pasado y al presente para repensar la Educación Superior sobre la base de un balance de nuestros éxitos y de nuestros fracasos en lo que se deja hacer y de lo que hemos hecho. Es imprescindible situarse dentro de las coordenadas del mundo en que hoy se vive, el cual se ha metaforizado de

distintos modos, como lo de una aldea global o mundo en red.

Es así, que pensar en desafíos implica nuevas exigencias al currículo y a las formas de enseñar y de aprender, si en verdad se acepta el reto de ver a la Educación Superior de cara a la globalización y no de espaldas o sólo contra ella, se podrá ponderar sus repercusiones positivas y negativas, al igual que sus beneficios potenciales, entonces las instituciones de Educación Superior tienen o deberían tener un papel de primer orden en la respuesta a tal desafío. Pero éstas, indiscutiblemente, deben repensar dicha situación, de una manera reflexiva y activa, hacerle frente exitosamente a las exigencias de los tiempos que se vive.

La Reticulación como Eje Central para la Construcción de Saberes

La reticulación como eje central para la construcción de saberes implica según investigaciones realizadas, muchas interpretaciones que se derivan de lo biológico natural del ser humano. Al respecto Davidoff (1980), explica la operación de la formación reticular como un proceso de filtrado e interpretación básica de la información percibida por el individuo. De acuerdo a esto, explica que los procesos de percepción en el acto de aprender permiten ofrecer datos o información que potencialmente producen la generación de emociones que se filtran por este sistema.

6.7 EL DIÁLOGO COMO PRINCIPIO EN LA CONSTRUCCIÓN DE SABERES DESDE UN ENFOQUE REFERENCIAL COMPLEJO

El diálogo como principio en la construcción de saberes desde un enfoque referencial complejo implica entender que el mismo no es más que encuentro, reconocimiento del otro, saberse con un conocimiento y entender que los grupos en éste caso los docentes y estudiantes son igualmente

constructores del saber, en el encuentro somos ambos constructores del saber. En el diálogo se reconoce al otro como actor, respetar su carácter de constructor social. Éste reconocimiento, éste dialogar deberá inspirar todas las acciones y relaciones referentes a los actores educativos.

En éste sentido, Battram (2001), manifiesta que el diálogo potencializa y permite la emergencia y el nacimiento de nuevos significados, los cuales afloran de las diferentes alternativas enriquecidas, que emergen de las situaciones planteadas. El diálogo se funda en el respeto de la palabra del otro, basado en no juzgar lo dicho o la opinión expresada, el diálogo observa y acepta lo que nos une para la construcción de un futuro posible.

6.8 LA INVESTIGACIÓN EN EL AULA PARA LOGRAR EL EQUILIBRIO DINÁMICO ENTRE LO QUE SE ENSEÑA Y LO QUE SE APRENDE

Al hacer referencia a la investigación en el aula para el logro de un equilibrio dinámico entre lo que se enseña y lo que se aprende, se ha de tener presente el término homeostasis. Según Amarillo, Gómez, Villar y otros (s/f), en los distintos escenarios educativos circulan unas prácticas pedagógicas que privilegian la segmentación y parcelación de los saberes sobre su integración; el pensamiento reduccionista, sobre una concepción holística de la naturaleza; el desarrollo de planes y programas de manera secuencial, acumulativa y memorística, sobre el diseño y desarrollo de actividades significativas para estudiantes y docentes, entre otras.

Es pertinente considerar según las autoras precitadas que las prácticas pedagógicas realizadas de un modo vertical, generan una ruptura entre la cotidianidad del estudiante y lo que se enseña en los espacios educativos, al igual que promueven en él una actitud pasiva hacia el conocimiento y no incentivan el espíritu de pertenencia y responsabilidad con su entorno social.

En la figura 2 se representa la aproximación teórica objeto de estudio



Fuente: Elaboración Propia (2010)

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Amarillo Antonio, Gómez Graciela, Villar Fanny, Zambrano, Silvia. "Una mirada desde la homeostasis para comprender la dinámica de la

vida".

Disponble: ensino.univates.br/~4iberoamericano/trabalhos/trabalho292.pdf. [Consulta: 2010, Mayo 09]

Batram, Arthur (2001). **Navegar por la complejidad**. Barcelona: Granica

- Bisquera, Rafael. (1989). **Métodos de Investigación educativa, guía práctica**. España. Ediciones CEAC
- Davidoff, Linda. (1980), **Introducción a la Psicología**, McGraw-Hill. México
- Ennis, Robert. **El concepto de Pensamiento Crítico. Propuesta de una base para la investigación sobre la enseñanza y evaluación de la capacidad de pensar críticamente**".(2005). Buenos Aires.
- Furman, Melina Y Zysman, Ariel (2000). **La investigación con los alumnos en el aula .fundación nacional**. Talentos para la vida. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- Galindo, Luis. (1998). **Técnicas de Investigación. En Sociedad, Cultura y Comunicación**. Pearson. México
- Lanni, O (2002). **A ero do Globismo. Pensar la Globalización**. Rio de Janeiro. Brazil
- Morin, Edgar. (1994). **Introducción al Pensamiento Complejo**. Barcelona: Gedisa
- Orti, M. Y Zafra, E. "La Indagación Social, Herramienta para la Mediación Social". Sumario. Disponible: isonomia.uji.es/docs/spanish/publicaciones/QueQuemos/cuaderno3.pdf. [Consulta: 2008, Octubre 1].
- Rusque, Ana. (1999), **De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa**. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Ediciones FACES/UCV.
- Salcedo, Ruth (2006), **La Investigación en el Aula: Y La Innovación Pedagógica**
- Sanjurjo, Liliana. (2002). **La formación práctica de los docentes, reflexiones y acción en el aula**. Argentina: Ediciones Homo Sapiens
- Sotomayor, M. "La Interactividad y el Inter aprendizaje en la Acción Pedagógica" Lecturas de Apoyo. Disponible: <http://lectura7.wiki.mailxmail.com/Paginalnicial>. [Consulta: 2008, Marzo 19].

**Avance
de
Investigación**

LOGÍSTICA INTEGRAL: UNA HERRAMIENTA PARA CREAR VALOR Y VENTAJAS COMPETITIVAS.

Francisco Javier Villarreal Segoviano

Licenciado en Comercio Internacional, Maestro en Administración y estudiante del Doctorado en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. Jefe de Vinculación de la Universidad De La Salle Bajío Maestro en Administración, Universidad De La Salle Bajío, Av. Universidad 602, Col. Lomas del Campestre, León Guanajuato
E-Mail: fvillarreal@delasalle.edu.mx

La internacionalización de la empresa y la creación de valor son conceptos en franco crecimiento que, a través de la logística integral buscan generar ventajas competitivas. Para obtener una ventaja competitiva en el nuevo contexto de una economía global, las empresas deben tener estrategias que permitan desarrollar y aplicar una logística integral para crear valor en el negocio. El objetivo de éste trabajo es plantear la ventaja competitiva como el resultado que las empresas buscan lograr en un contexto global y de hipercompetitividad; para lograr esto se necesitan estrategias que impulsen esas ventajas competitivas en un ambiente cambiante y dinámico, una de estas estrategias es la logística integral, que busca el equilibrio de la estructura de la cadena de valor del negocio y lograr una interacción eficiente de las áreas, que proyecten la creación de valor en las empresas pequeñas y medianas del sector calzado. Se hizo un estudio transversal para medir el valor de la cadena logística, analizar las condicionantes de la empresa y estudiar el desarrollo de acuerdo a la cadena de valor. Los resultados preliminares son los siguientes: La visión y aplicación de la logística integral tiene diferente percepción dependiendo del puesto dentro de la empresa; No existe una articulación a lo largo de la cadena de valor y procesos certificados; El uso de las tecnologías de la información y comunicación es muy pobre; No se tiene en la mayoría de los casos la medición de los tiempos de entrega, rotación de inventarios.

Palabras Claves: Política, ideología, discurso, poder, hegemonía

Recibido: 15 - 02 - 2011

Aceptado: 06 - 04 - 2011

Summary

The internationalization of business and value creation concepts are clearly growing, through the integrated logistics seek to generate competitive advantages. For a competitive advantage in the new context of a global economy, companies need strategies to develop and implement a comprehensive logistics to create business value. The aim of this work is to raise the competitive advantage as a result companies seek to achieve in a global context and hypercompetitive, to achieve this requires strategies that promote these competitive advantages in a changing environment and dynamic of these strategies is integrated logistics, which seeks to balance the structure of the business value chain and achieve efficient interaction of the areas, which project the value creation in small and medium enterprises in the footwear sector. There was a cross-sectional study to measure the value of the logistics chain, analyzing the conditions of the company and study the development according to the value chain. Preliminary results are as follows: The vision and implementation of integrated logistics has a different perception depending on the position within the company; There is no coordination along the value chain and certified processes, use of information technology and communication is very poor do not have in most cases the measurement of lead times, inventory turnover.

Key words: Politics, ideology, discourse, power, hegemony

INTEGRAL LOGISTICS: A TOOL FOR CREATING VALUE AND COMPETITIVE ADVANTAGE.

Francisco Javier Villarreal Segoviano

Degree in International Business, Master in Business Administration and a doctoral student in Administration at the Autonomous University of Queretaro. Linking Head la Salle Bajio University Master of Business Administration, University De La Salle Bajio, University Avenue 602, Col. Lomas del Campestre, Leon, Guanajuato
E-Mail: fvillarreal@delasalle.edu.mx

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la competitividad es generalmente analizada desde dos ámbitos interrelacionados: el macroeconómico (el de la nación) y el microeconómico (el de la empresa). En ambas esferas la preocupación central es doble: primero, identificar qué factores pueden determinar una posición competitiva favorable y, segundo, establecer una estrategia que conduzca a ello.

Hacia una ventaja competitiva en el nuevo contexto de una economía global, las empresas relacionadas con la producción de un bien o servicio deben tener una actitud proactiva mediante la instrumentación de estrategias de colaboración que permitan desarrollar y aplicar una logística integral para incrementar la creación de valor en el negocio.

Para competir con efectividad en la presente economía mundial, las compañías deben desarrollar e instrumentar estrategias logísticas que las hagan diferentes de sus competidores nacionales e internacionales; esto es, la empresa debe ser un productor con bajos costos o dar a los clientes un alto valor en términos de calidad del producto, distribución adecuada y apoyo al cliente. (Christopher, 2006, p. 106).

“Las fuentes convencionales de la ventaja competitiva, como las economías de escala y los enormes presupuestos para publicidad, ya no son tan efectivas como antes. Asimismo, es poco probable que la actitud mental de los gerentes tradicionales conduzca a una empresa a la competitividad estratégica. Los gerentes deben adoptar una nueva actitud mental que conceda valor a la flexibilidad, la velocidad, la integración y los retos que surgen de condiciones que no cesan de cambiar. El diseño y la implementación de la estrategia sigue siendo un importante elemento del éxito en este entorno, porque permite planear las acciones estratégicas para aplicarlas cuando las

condiciones del entorno lo requieran” (Hitt, Ireland y Hoskisson, 2008, p. 7).

La creación de valor con una perspectiva estratégica (actividades que impulsen la competitividad dentro de la cadena de valor), pretende fundamentar una logística integral en la empresa y en toda la cadena de valor del negocio, las empresas se ocupan continuamente de las actividades de movimiento y almacenamiento. Es importante entender la aplicación de la logística integral dentro de la organización que impulse una dirección coordinada de las actividades, en vez de administrarlas en forma separada.

La razón de la investigación es analizar el efecto en la implementación de la logística integral para lograr competitividad, a través de los siguientes indicadores: Utilidades, Desarrollo Tecnológico, Infraestructura, Incremento en el empleo, Rotación de Inventarios, Recursos Humanos, Apertura de tiendas, sucursales o puntos de venta, Compras Generales, Producción, Participación en Ferias Internacionales, Trabajadores Capacitados y Uso de Tecnologías; y así poder desarrollar cursos de acción para mostrar la importancia de la creación de valor a través de una logística integral, que sirva como estrategia en la operación de la empresa pequeña y mediana en un contexto global para lograr una ventaja competitiva en el comercio internacional.

El analizar como las pyme del sector calzado de León, Gto, sean más competitivas en mercados dinámicos (mercados en constante cambio en la oferta de productos y servicios, formas de comercializar, servicio postventa, entre otros), en donde puedan tomar mejores decisiones en las actividades de toda la cadena de valor del negocio y sean partícipes en un mundo globalizado. Además de desarrollar puntos de referencia de la aplicación y desarrollo de una mentalidad que busque la creación de valor a través de la logística integral.

En el actual ambiente de negocios, la creación de valor a través de la aplicación de la logística y la

administración de la cadena de suministros, son elementos fundamentales para construir la competitividad de las empresas. Esto, gracias a la indudable importancia que tiene en sus resultados el margen de beneficio, los plazos de entrega, la calidad del producto o servicio y la satisfacción del cliente. En pocas palabras, es la regla del juego sobre lo que deben trabajar las organizaciones para garantizar su éxito en un entorno cada vez más demandante.

La mala aplicación y el no utilizar de una manera adecuada algunas estrategias desde una perspectiva de logística integral, elementos de desarrollo del producto, aprovisionamiento de materia prima, logística interna, distribución física, administración de programas de fomento, aplicación de la legislación aduanera y auditoría preventiva en comercio exterior provocan que el rezago siga creciendo en cuestiones de competitividad y de servicio por parte de las empresas pequeñas y medianas.

La creación de valor a través de la logística integral en el presente, exige la revisión de cada uno de los eslabones de la cadena de suministros, incluyendo la de clientes y proveedores. Todo esto, con el fin de identificar los factores críticos de éxito que puedan afectar directamente la competitividad. Como áreas de oportunidad, esos factores pueden favorecer el logro de los objetivos globales de la organización. De ahí la obligación de identificarlos, darles seguimiento y cumplimiento.

“Los avances tecnológicos y la desregulación del transporte y de la industria de las comunicaciones han hecho surgir un sinnúmero de nuevas oportunidades para que casi cualquier empresa mejore sus técnicas de entrega de productos y servicio a sus clientes. Como resultado, la logística, o entrega de bienes, se ha desplazado a la vanguardia como una forma de obtener grandes ganancias” (Voorhees y Coppett, 1986, p. 76).

En la medida que las empresas pymes sean consientes de la importancia de la creación de valor a través de la aplicación de la logística, la empresa estará en un proceso de mejora continua ayudando a su propio crecimiento y al de su país. En México tenemos que aprender a vivir y a practicar en términos de logística en todas las áreas, para lograr la creación de valor cuyo resultado sea esa ventaja competitiva dinámica que lleve a la empresa a internacionalizarse.

La aplicación de la logística no es, en absoluto, un asunto exclusivo de grandes empresas o países, las pequeñas y medianas empresas pueden establecer esta herramienta, con el objetivo de lograr ser empresas competidoras a nivel internacional, creando valor en la cadena logística del negocio.

“Hoy, en una era de acortamiento de los ciclos e vida de los productos, con proliferación de líneas de productos, cadenas de distribución cambiantes y tecnologías nuevas, el dominio de la logística se ha convertido en un ingrediente esencial para el éxito competitivo. Un sistema logístico mal administrado puede crear una variedad interminable de problemas y no existe un enfoque o solución que sea útil para todas las compañías. En consecuencia, el reto para los administradores es entender las demandas que frecuentemente entran en conflicto en cada sistema y decidir si la mejor respuesta es hacer al sistema más eficiente, volver a equilibrarlo o rediseñarlo” (Sharman, 1984, citado en Christopher, 2006).

2. VENTAJA COMPETITIVA.

El desarrollo de ventajas competitivas adquiere mayor relevancia cuando las empresas se enfrentan a mercados altamente competitivos. Michael Porter comenta lo siguiente:

“La ventaja competitiva proviene fundamentalmente del valor que una empresa logra crear para sus clientes” (Porter, 1987, p. 2).

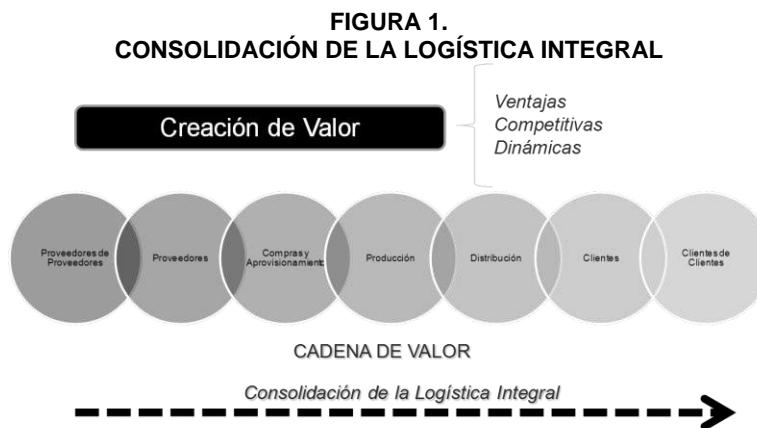
Con esta hipercompetitividad en los sectores público y privado, caracterizada por un ambiente altamente exigente, encontramos que la sociedad y los consumidores finales son cada vez más exigentes en cuanto a calidad, precio, servicio y variedad; por lo que los esfuerzos en la empresa son encaminados a la creación de valor a través de una herramienta estratégica, como la logística integral, que permita lograr ventajas comparativas y competitivas dinámicas.

Según Porter (2007), la ventaja competitiva es el aspecto esencial del desempeño en los mercados competitivos. En todo el mundo las empresas han visto disminuir su crecimiento y enfrentan a competidores nacionales y globales que ya no actúan como si el

pastel en expansión fuera lo bastante grande para todos.

La ventaja comparativa surge como una explicación al comercio internacional, basándose principalmente en los stocks de recursos, habilidades y características de los medios de producción. Posteriormente cuando al patrón del comercio internacional se agregó la visión de mercado, entonces se empezó a hablar de ventajas competitivas.

A través de la ventaja competitiva que se genera, las estrategias dentro de la cadena de valor del negocio consolidan la logística integral, cuyo resultado final de todas esas actividades es la creación de valor. A continuación se presenta una figura para su interpretación.

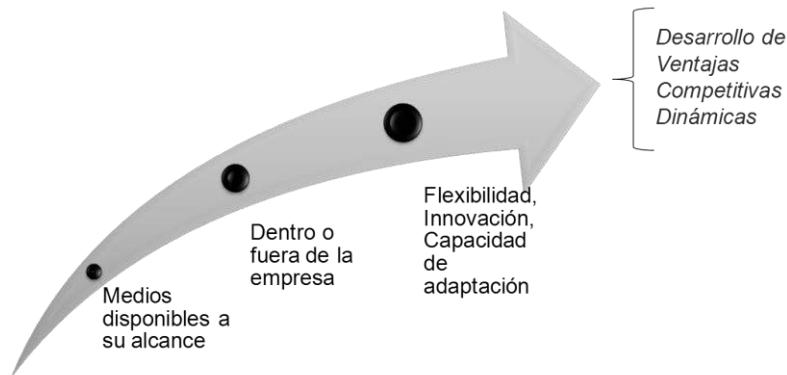


Fuente: Elaboración propia. Porter (1987)

La evolución de la globalización lleva a la empresa pequeña y mediana a prestar atención en el manejo de las operaciones logísticas, de tal forma que le ayude a colocar sus productos de una manera más eficiente. Las empresas pequeñas y medianas ya no deben considerar a la logística como un procedimiento que represente obligación, sino más bien a considerar la aplicación de la misma que impulse la creación de valor del negocio para obtener ventajas competitivas.

Para desarrollar ventaja competitiva, las Pymes dependen principalmente de los medios disponibles a su alcance, ya sea que éstos se encuentren dentro de la misma empresa o disponibles a través de instituciones públicas o privadas. Muchas de sus ventajas han derivado de su flexibilidad, innovación, capacidad de adaptación, entre otras (Ojeda Gómez, 2007, p. 43).

**FIGURA 2.
DESARROLLO DE VENTAJAS COMPETITIVAS**



Fuente: Elaboración propia. Porter (1987)

Las ventajas competitivas resultan principalmente de una rápida innovación y mejoramiento continuo; no es permanente, ésta puede perderse si la empresa se estanca tecnológicamente o en la mejora continua. Porter coincide con Schumpeter sobre la importancia del desarrollo tecnológico y con Edward Deming sobre la necesidad del mejoramiento continuo. (José Rubén Churión, 1994)

Por lo que a través de éstas condiciones y escenarios las empresas Pyme, pueden tener sus ventajas propias y llegar a un proceso de internacionalización que permita actividades logísticas eficientes para colocar productos en el exterior o bien importar materia prima que permita a sus productos ser más competitivos.

**FIGURA 3.
CONDICIONES DE INTERNACIONALIZACIÓN**

Condiciones de internacionalización de una empresa a través de ventajas competitivas...

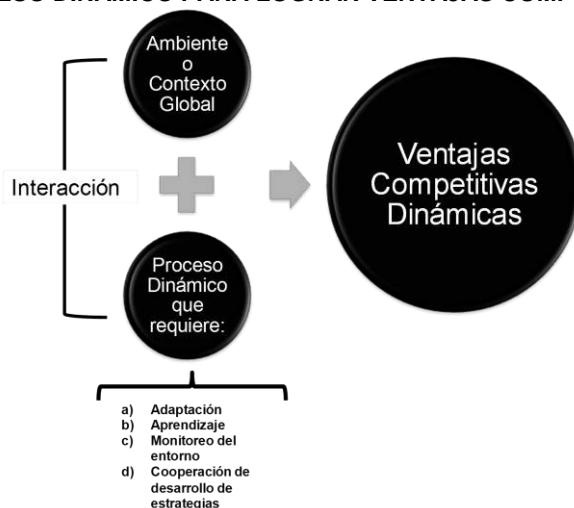


Fuente: Elaboración propia. Drucker (2005).

Según Ojeda Gómez (2007), la ventaja competitiva resulta de un proceso dinámico debido a los cambios en, y la influencia ejercida por, el ambiente, el apoyo de diversas instituciones y los cambios que ocurren en el papel del empresario y/o los recursos de la empresa. Todos los factores son dinámicos e interactúan entre sí y también necesitan adaptarse a las demandas del

entorno. Por tanto, este proceso requiere adaptación, aprendizaje, monitoreo del entorno, cooperación y el desarrollo de estrategias que ayuden a las Pyme a lograr sus objetivos.

FIGURA 4.
PROCESO DINÁMICO PARA LOGRAR VENTAJAS COMPETITIVAS



Fuente: Elaboración propia. Parkin (2006).

Según Drucker (2005), la ventaja competitiva no existe, hay que construirla. Las variables indispensables para construirla se refieren a las ganas, conocimientos, capital, tecnología, habilidades o destrezas para producir y distribuir bienes y servicios con el mayor valor agregado posible para el consumidor. Las ganas constituyen el motor motivador para emprender y realizar cualquier actividad. El conocimiento es la razón para entender lo que se quiere realizar y cómo lograr esa realización.

No se puede considerar a la ventaja competitiva, sin la interacción de las diversas disciplinas o áreas dentro

de la organización, con una perspectiva holística de la empresa (Porter, 1987). Razón por la cual, la logística integral representa esa herramienta estratégica que impulse la creación de valor en la empresa desde esta perspectiva.

La ventaja competitiva proviene fundamentalmente del valor que una empresa logra crear para sus clientes. La ventaja competitiva no puede entenderse de manera cabal si no se combinan todas estas disciplinas en una perspectiva holística de la empresa entera. Las fuentes potenciales de la ventaja se encuentran en todas partes de la empresa. Todos los empleados, sin importar su

distancia con la formulación de estrategias, deben reconocer que contribuyen a alcanzar y sostener la ventaja competitiva (Porter, 1987, p. 50).

Vázquez (2005: 1) comenta lo siguiente:

[...] un contraste, respecto de la competencia, que facilita a la empresa el ingreso al mercado, define a la ventaja competitiva. Hay que enfatizar que, en realidad, las posibilidades de ingreso y crecimiento de una empresa en el mercado dependen fundamentalmente de la ventaja competitiva que se logre construir.

Así pues la ventaja competitiva con una visión dinámica, se logrará en la medida que se utilicen estrategias (logística integral), y poder identificar en la

cadena de valor del negocio como influye para la creación de valor; en la medida en que se estudien los diferentes casos del sector calzado, con su descripción y comparación para poder obtener información de qué elementos son importantes y aportan para lograr ventajas competitivas y cuáles no.

3. LOGÍSTICA INTEGRAL

El término Logística tiene diversas acepciones, hoy en día se le identifica como Negocios Logísticos, Distribución Física, Administración de Materiales, Ingeniería de Distribución, Administración Logística y Administración de la Cadena de Suministros; todos estos son algunos de los términos que son utilizados para describir el concepto de LOGÍSTICA.

CUADRO 1.

Concepto	Definición	Autor (es)	Elementos de la Definición	Concepto Personal
Logística	El proceso de planear, implementar, y controlar el flujo eficiente y efectivo, así como el almacenamiento de bienes, servicios y la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades o requerimientos del consumidor.	Consejo de Administración Logística	Proceso; Flujo eficiente y efectivo; Punto de origen al punto de consumo; Satisfacción de necesidades del consumidor.	Proceso de Planeación que integra lo interno con lo externo, del punto de origen al punto de consumo, para lograr satisfacer los requerimientos del consumidor.
Logística	Administración de la cadena de suministros que trata de integrar eficientemente a los proveedores, manufactureros, almacenes y tiendas, por lo que la mercancía es producida y distribuida en las cantidades correctas, en los lugares indicados, en el tiempo especificado, con el objetivo de minimizar los costos mientras se busca satisfacer los requerimientos de nivel de servicio.	David Simchi-Levi; Philip Kaminsky; Edith Simchi-Levi	Integración eficiente; Cantidades correctas; Lugares indicados; Tiempo especificado; Disminuir costos; Nivel de servicio.	Cadena de suministros que busca integrar a toda la cadena de valor del negocio, considerando la cantidad correcta, tiempo correcto y lugar indicado, además del tiempo especificado.

Logística	Conjunto de actividades asociadas, encargadas del flujo de materiales y de la información que comienza con el aprovisionamiento de las materias primas y termina con la entrega del bien al consumidor final.	Eduardo Reyes Díaz Leal.	Conjunto de actividades; Flujo de Información y Actividades; Del aprovisionamiento hasta el consumidor final.	Actividades integradas, que implica el flujo de materiales e información.
Logística	Es aquella parte del Supply Chain (Cadena Integral de Abastecimiento) que planifica, implementa y controla de manera económica el flujo de almacenaje de materias primas, productos en proceso, y productos terminados, desde el punto de origen al punto de consumo (cliente), con la información relacionada para satisfacer las necesidades del cliente.	Rodolfo Portillo Rosas	Cadena Integral de abastecimiento; Punto de origen a punto de consumo; Satisfacer necesidades del cliente.	Planificación y muchos accidentes.

Algunos autores como Peter Drucker (1969), John Mentzer (2001), Robert Handfield (1999), describen a la Logística como ese proceso completo de materiales y productos que se trasladan dentro, a través y fuera de la organización para satisfacer las necesidades específicas del cliente; el Consejo de Administración Logística define a la logística de la siguiente manera:

“El proceso de planear, implementar y controlar la eficiencia, efectivo flujo y almacenamiento de bienes, servicios y toda la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el objetivo de satisfacer las necesidades o requerimientos del cliente” (definición del Consejo de Administración Logística, 2007).

Por otra parte, el concepto de inventario pasa a ser un elemento a considerar en medio de cada uno de los eslabones en la cadena de valor del negocio. Una manera de apreciar la importancia de la logística es desde la perspectiva del inventario (Lalonde, 1994).

Ya que éste representa de 35 a 50% de los activos de una compañía promedio (30% en compras, 30% en operaciones, 40% en el canal de distribución), razón por la que la atención de los altos ejecutivos debería concentrarse en él (Carranza, 2004).

4. CREACIÓN DE VALOR – CADENA DE VALOR.

El concepto de creación de valor, está muy relacionado con la cadena de valor del negocio a nivel micro y macro, de acuerdo a la estrategia del negocio para consolidar ventajas competitivas. En la medida que la empresa logre interactuar en cada una de sus áreas con una visión de logística integral y a la vez se extienda a otras cadenas de negocios o sectores, se podrá decir que la empresa está en el rumbo hacia la competitividad.

Porter (1987) define el valor como la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante

la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor.

A continuación se presenta una tabla comparativa entre el negocio tradicional y el que utiliza un enfoque de la cadena de valor:

FIGURA 5
NEGOCIO TRADICIONAL Y CADENA DE VALOR

<i>Concepto</i>	<i>Tradicional</i>	<i>Cadena de Valor</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Información compartida • Objetivo primario • Orientación • Relación de poder • Estructura de la organización • Filosofía 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa o ninguna • Costo / precio • Commodity • Desde la oferta • Independiente • Auto optimización 	<ul style="list-style-type: none"> • Amplia • Valor / calidad • Producto diferenciado • Desde la demanda • Interdependiente • Optimización de la cadena

Fuente: Elaboración propia. Bouma (2000).

La cadena de valor de una empresa y la forma en que desempeña sus actividades individuales son un reflejo de su historia, de su estrategia, y de su enfoque

para implementarla. El crear el valor para los compradores que exceda el costo de hacerlo es la meta de cualquier estrategia genérica.

FIGURA 6.
CREACIÓN DE VALOR A TRAVÉS DE LA CADENA DE VALOR



Fuente: Elaboración propia. Ballou (2005), Porter (1997).

Si estructuramos una cadena de valor tipo adaptada a las características del sector calzado o empresas pyme del sector, se pueden por una parte definir las actividades clave, a fin de identificar factores que sean fuente de ventajas competitivas y por otra se posibilita al responsable de operaciones para establecer a partir de la cadena de valor cuales son las actividades "visibles" donde la presencia del cliente es constante,

que constituyan procesos clave en la producción y entrega del servicio; una vez identificadas las mismas debe procederse al desglose y especificación de las operaciones a realizar.

A continuación se presenta una tabla comparativa de diferentes definiciones utilizadas referente al concepto de creación de valor / cadena de valor.

CUADRO 2.

Concepto	Definición	Autor (es)	Elementos de la Definición	Concepto Personal
Creación de Valor / Cadena de Valor	La empresa es un conjunto de actividades cuyo fin es diseñar, fabricar, comercializar, entregar y apoyar su producto. La cadena de valor y la forma en que se realiza las actividades individuales reflejan su historial, su estrategia, su enfoque en el establecimiento de la estrategia y la economía en que se basan dichas actividades.	Michael Porter	Conjunto actividades, enfoque en el establecimiento de la estrategia;	Conjunto de actividades que apoyan un producto o servicio con una forma o estilo específico.
Creación de Valor / Cadena de Valor	La cadena de valor se crea cuándo las empresas tienen una visión compartida y metas comunes, se forma para reunir objetivos específicos de mercado para satisfacer las necesidades de los consumidores. Esto permite tomar decisiones en conjunto como así también compartir los riesgos y beneficios. También permite realizar una inteligencia cooperativa: estructura de costos, marketing e información organizacional que se comparten para aumentar la ganancia y competitividad de la cadena del valor.	Iglesias	Visión compartida y metas comunes; objetivos específicos de mercado;	Una visión compartida de los departamentos o áreas en sus actividades para lograr objetivos específicos, buscando satisfacer la necesidades de los consumidores.
Creación de valor	La suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor.	Michael Porter	Beneficios percibidos, costos percibidos, Análisis de actividad empresarial, Fuentes de ventajas competitivas.	Actividades generadoras de valor, que buscan incrementar la competitividad.

5. PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR CALZADO.

En esta parte del trabajo se hace referencia de forma específica al objeto de estudio y la relación con

los cuatro conceptos anteriores, se hace un desarrollo de las pymes en el sector calzado.

La dinámica del mundo globalizado se expresa en los cambios suscitados en el mercado mundial del calzado. La industria mexicana del calzado pasa por un

momento de grandes retos debido, entre otras cosas, a la competencia desleal y la contracción del mercado interno. Adicionalmente, la globalización y el libre mercado exigen mayores niveles de competitividad traducidos en precio, calidad y buen servicio, exigencias que no siempre es fácil cumplir. Hoy el desarrollo del producto, la comercialización y la mercadotecnia constituyen áreas prioritarias del sector.

En ninguna definición se puede pretender recoger todos los elementos que determinan que una empresa sea “pequeña” ó “mediana”, ni los que diferencian a las empresas, los sectores o los países en sus distintos niveles de desarrollo.

Según la Comisión de desarrollo de la pequeña y mediana empresa Pymes México (Boletín de la Micro,

Pequeña y Mediana Empresa, 2007 Senado de la República), la definición tradicional del concepto de pequeñas y medianas empresas, se ha basado en varios criterios, que son:

1. El número de trabajadores que emplean.
2. El volumen de producción o de ventas.
3. El valor de capital invertido.
4. El consumo de energía.

Las características de pequeña y mediana son simples adjetivos que delimitan el tamaño de la empresa para identificarla en su capacidad de operación, regularmente se clasifican las empresas de acuerdo con el número de empleados con que cuenta, a continuación se especifica en la tabla los tamaños y su clasificación.

FIGURA 7.
CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE PERSONAL OCUPADO SEGÚN SECTOR DE ACTIVIDAD

Tipo de empresa	Industria	Comercio	Servicios
Micro empresa	0-30	0-5	0-20
Pequeña empresa	31-100	0-20	21-50
Mediana empresa	101-500	21-100	51-100
Gran empresa	501 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

Fuente: INEGI, Resumen General. Censos Económicos 2004, México, 2006, p. 147.

En relación a las Pymes del sector calzado en León, Guanajuato encontramos las siguientes características:

- a. Regularmente son empresas familiares que iniciaron con un taller, y que por medio de innovar en una línea surge el crecimiento y desarrollo de la empresa.
- b. Existe innovación en la cadena proveedora de calzado, aunque la integración de toda la cadena del sector sigue siendo ineficiente, ya que cada una de las empresas toma su rumbo.
- c. Las empresas empiezan a buscar proveeduría y bienes de capital asiático, adaptan diseños

europes, de comercializadores y marcas a nivel internacional y también generan diseños e innovaciones propias.

- d. En el sector calzado de León, Guanajuato es muy heterogénea su composición, ya que existen unas cuantas empresas consideradas como grandes que implementan tecnología de punta y sus estructuras generan una diversificación de productos y de mercado; mientras que el resto del sector representado por las Pymes, producen en ocasiones con procesos mecanizados, no con tanta tecnología.

- e. Es una industria con buen nivel tecnológico, más sin embargo no con alta productividad y eficiencia, la industria sigue dependiendo más de la mano de obra que invertir en maquinaria sumamente moderna.
- f. Regularmente no existe investigación y desarrollo de forma estratégica, las empresas se limitan a participar en ferias de exhibición, donde conocen las tendencias de moda y de materia prima.
- g. En cuanto al aprendizaje y capacidades para lograr ventajas competitivas son muy limitadas y con una visión a muy corto plazo; además de la falta de formar el recurso humano.

6. METODOLOGÍA.

Tipo de estudio: Cuantitativo Correlacional

Lugar: León, Guanajuato

Tiempo: Enero 2009 a 2010

Universo Pequeñas y Medianas empresas de la industria del calzado ubicadas en la ciudad de León.

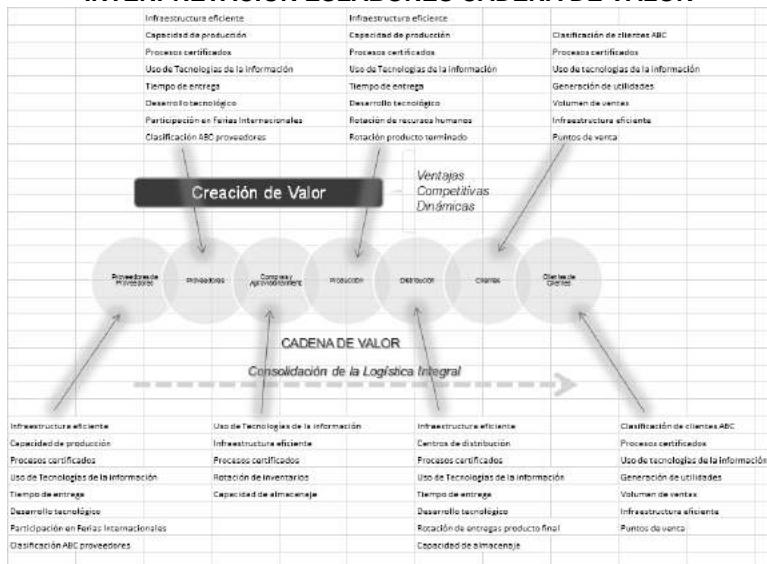
Se hizo un estudio transversal utilizando métodos cuantitativos para medir el valor de la cadena logística, analizar las condicionantes de la empresa y estudiar el desarrollo que han tenido las pequeñas empresas y como se han desarrollado de acuerdo a la cadena de valor.

En consecuencia, se aplicaron encuestas a empresas pyme adheridas a la cámara de calzado y con la base de datos de COFOCE (Coordinadora de Fomento al Comercio Exterior del Estado de Guanajuato), en donde además de aplicar la encuesta, se hacía un recorrido por las instalaciones y se platicaba de forma informal sobre la realidad y contexto de la empresa, y que generaba también información cualitativa útil. Con ello, se pretendió conocer la realidad de las pequeñas y medianas empresas en León, Gto., poder identificar los aspectos necesarios para revertir esas desventajas identificadas, como la falta del desarrollo de una logística, la ausencia de planeación estratégica, aplicación de las tecnología de la

información y comunicación, falta de competitividad internacional y la falta de creación de valor a lo largo de la cadena de valor del negocio.

Se aplicó un cuestionario a 60 empresas que constó de 4 apartados y una ficha de identificación, el primer apartado con 11 preguntas, se enfocó a componentes generales que mostraron las características de la empresa; en el segundo apartado con 8 preguntas, se buscó identificar como se encuentra la cadena de valor de la empresa, en la siguiente figura se muestra la interpretación de los conceptos de cada uno de los eslabones de la cadena, hacia una consolidación de la logística integral: Ver Figura N°8

FIGURA 8.
INTERPRETACIÓN ESLABONES CADENA DE VALOR



En el tercer apartado con 5 preguntas, se buscó conocer y analizar cómo las empresas se identificaban con actividades propias de Estrategias Logísticas. A continuación se muestra la Figura N° 9 con las

operaciones propias de cada estrategia, para definir que tanto la empresa tiene la oportunidad de crecer y de visualizar nuevas formas de operar y consolidar herramientas logísticas para crear valor.

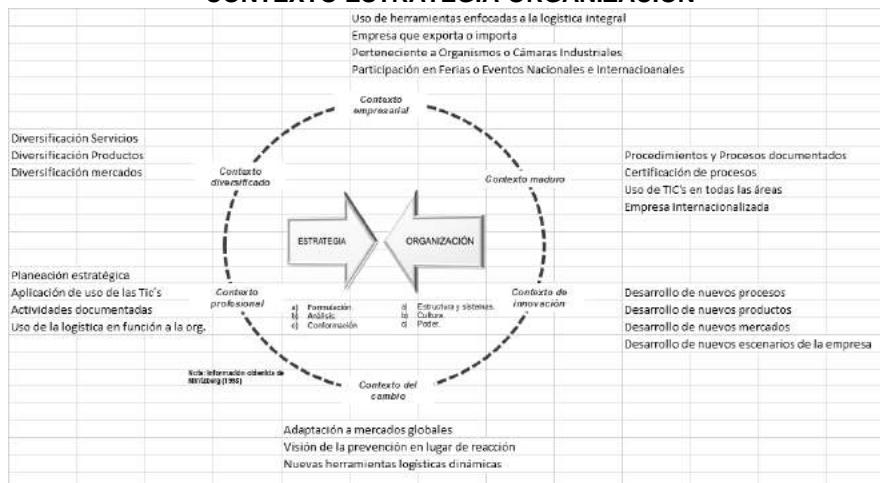
FIGURA 9.
ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS



En el cuarto apartado con 6 preguntas, se elaboró un Check-List para identificar como las empresas se

identifican en cada uno de los contextos estrategia-organización. Figura N° 10

**FIGURA 10.
CONTEXTO ESTRATEGIA-ORGANIZACIÓN**



7. RESULTADOS Y CONCLUSIONES PRELIMINARES.

La empresa al definir su estrategia competitiva debe identificar en sus procesos los generadores de costos y valor. De ahí que un aspecto importante consiste en identificar la cadena de valor y encaminar todas las acciones necesarias para su fortalecimiento, a través de la logística integral.

Es importante señalar que para obtener los mejores resultados en el proceso de análisis de la cadena de valor, es conveniente contar con información oportuna, la colaboración y la cooperación del gerente o responsable de la empresa, cuyo conocimiento resulta invaluable para asegurar los mismos.

La principal limitante que tiene el sector para invertir en tecnología e innovación es la propia estructura de las

empresas (85% son micro, pequeña y mediana empresa).

Son pocas las pequeñas y medianas empresas que invierten en tecnología e innovación dado que la consideran como una inversión muy costosa en relación al esquema de ingresos de sus empresas. Las empresas grandes son las que invierten en tecnología y desarrollo de producto con la finalidad de posicionarse en los mercados. Las empresas locomotoras son las que van a la cabeza de la industria, marcando una ruta clara en la exportación, la comercialización y el encadenamiento con otras empresas de forma asociada.

Ante la competencia, no sólo las grandes empresas han empezado a realizar cambios, sino que empresas medianas han comenzado a reestructurarse a través de la contratación de personal técnico especializado y la adquisición de sistemas que mejoran eficientemente el

diseño y la calidad de los productos. Existe un grupo importante de empresas en el mercado que está siguiendo la tendencia de modernización y actualización en el desarrollo tecnológico, logrando así una mejor calidad en el diseño de sus productos.

Para poder lograr empresas competitivas, éstas deben transformarse, invertir en tecnología, ser más flexibles y dar respuesta rápida al mercado. Para ello, en el camino hacia un futuro cada vez más competitivo, los esfuerzos individuales de cada PyME del sector no serán suficientes; serán necesarias las alianzas para avanzar en el desarrollo tecnológico e investigación de nuevos productos. Ante una mayor apertura y competencia, es necesario invertir en el desarrollo de productos orientados a la moda.

La percepción de los fabricantes entrevistados y de algunos especialistas es que la proveeduría nacional no cumple con las expectativas de la manufactura, principalmente por el incumplimiento en las entregas. Son pocas las empresas que pueden responder en los tiempos acordados; además, se menciona que un importante porcentaje presenta deficiencias organizativas y poco interés en la inversión en tecnología, situación que en algunos casos se deriva de la administración familiar.

Muchos proveedores mexicanos no están al día en cuanto a los requerimientos del mercado, ya que no ofrecen los insumos que el mercado mundial exige. Esto ocasiona que los fabricantes nacionales, sobre todo en el ramo de calzado de moda, recurran al abasto de importación. Se reconoce la calidad de la piel mexicana, pero se considera que sus precios empiezan a ser poco competitivos; de ahí que algunas medianas empresas recurran al abasto de producto importado y que las empresas grandes cuenten con encadenamientos verticales.

La expresión general es que el sector no es competitivo, ya que presenta rezagos en procesos de producción y niveles gerenciales; por ello, a mediano plazo y ante una mayor apertura del mercado habrán de

desaparecer muchas PyMEs. La mano de obra de la industria no cuenta con la preparación requerida, por lo que es necesario capacitarla en la misma empresa. El proceso de capacitación de mano de obra nueva puede durar hasta seis meses, sin la garantía de que ese personal posteriormente se quede en la fábrica.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

BAELL, Gustavo. **La exportación está en sus manos**, Barcelona, España, Editorial Gestión 2000 S.A., 1997, 168 p.

BALLOU, Ronald H. **Business Logistics Management (Planning and Control)**, Englewood Cliffs New Jersey, EUA, Editorial Prentice Hall, 679 p.

BERTRAN, Josep. **Marketing Internacional Avanzado**, Madrid, España, Editorial McGraw Hill, 1997, 264 p.

CAMPANA, Enzo. **El Desafío del Exportador**, Córdoba, Argentina, Editorial Macchi, 2001, 279 p.

CANALS, Jord. **La Internacionalización de la Empresa**, Madrid, España, Editorial McGraw Hill, 1994, 185 p.

CHACHOLIADES, Melquiades. **Economía Internacional**. México. Mc Graw Hill. México 2000.

CHRISTOPHER, Martín. (2006) **Logística (Aspectos Estratégicos)**, Editorial Limusa. México, p. 323

CHURIÓN, José Rubén. **Economía al alcance de todos**, Editorial Alfa. 1994. 191 p.

COLAIACOVO, Juan L. **Canales de Comercialización Internacional**. Buenos Aires, Editorial Macchi. 1991

DANIELS Y RADEBAUGH. **Instructor's Resource Manual to Accompany International Business Enviroments and Operations**, Massachusetts, EUA, Editorial Addison-Wesley, 1998, 265 p.

- FRATALOCCHI, Aldo. **Cómo Importar y Exportar**. Buenos Aires. Editorial Cangallo. 1990.
- GINEBRA Y GARZA. **Dirección por Servicio**, Santa Fé de Bogotá, Colombia, Editorial McGraw Hill, 1991, 240 p.
- HERMIDA, SERRA Y KASTIKA. **Administración y Estrategia (Teoría y Práctica)**, Córdoba, Argentina, Editorial Macchi, 1993, 575 p.
- IGLESIAS. **Documento de trabajo “Cadenas de valor como estrategias”**, Argentina, Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria, 2002, 25 p.
- IRIGOYEN Y PUEBLA. **Pymes. Su Economía y Organización**, Buenos Aires, Argentina, Editorial Macchi, 1997, 159 p.
- IRIGOYEN, Horacio y PUEBLA, Francisco. (1997) **Comercialización en PYMES**, Editorial Macchi. Argentina p. 167
- JOHNSON, James C. (1999) **Contemporary Logistics**, Editorial Prentice Hall. Upper Saddle, New Jersey, EUA. p. 586
- JOHNSON, James C. y WOOD, Donald F. **Contemporary Logistics**. Estados Unidos. Editorial Prentice Hall. 1999.
- KIRCHNER. **Comercio Internacional (Metodología para la formulación de Estudios de Competitividad Empresarial – Guía Práctica)**, México, D.F., Editorial Ecafsa, 1992, 158 p.
- KIRCHNER. **Guía para el desarrollo de productos (Un enfoque Global)**, México D.F., Editorial Ecafsa, 2001, 208 p.
- LARREA, Pedro. **Calidad de Servicio (Del Marketing a la Estrategia)**, Madrid, España, Editorial Díaz de Santos S.A., 1991, 274 p.
- LEVY, Alberto R. **Estrategia Competitiva. La dirección superior y el conflicto en el mercado**. Buenos Aires. Editorial Macchi. 1990
- LOVELOCK Y WRIGHT. **Principles of Service Marketing and Management**, Upper Saddle River, New Jersey, EUA, 1998, 414 p.
- MINTZBERG, H; BRIAN QUINN, (1997) **El Proceso Estratégico**, Editorial Prentice Hall. México p. 460
- MONTEVERDE, Agustín A. **Estrategias para la Competitividad Internacional**. Argentina Editorial Macchi. 1992.
- MORENO, José M. **Marketing Internacional**. Buenos Aires, Editorial Macchi, 1991.
- PANKAG / GHEMAWAT, (2000) **La Estrategia en el panorama del negocio**, Editorial Prentice Hall. México
- PORTER, Michael. **Estrategia Competitiva**, México D.F., Editorial Cecsca, 1987, 380 p.
- PORTER, Michael. **Ventaja Competitiva**, México D.F., Editorial Cecsca, 1987, 550 p.
- RAMIREZ CAVASSA, César. (2000) **Logística y Aprovechamiento**, Editorial Pac. México. p. 188
- REYES DIAZ-LEAL, Eduardo. **Introducción a la Logística Internacional**. México. Editorial Bufete Internacional. 2002.
- ROBBINS Y DE CENZO. **Fundamentos de Administración (Conceptos y Aplicaciones)**, México D.F., Editorial Prentice Hall, 1996, 485 p.
- ROMERO ULLMAN, Roberto. **Estructuras Empresariales para el Comercio Internacional**. Buenos Aires, Ediciones Depalma. 1993.

SENGE, Peter. **La Quinta Disciplina (El arte y la práctica de la organización abierta)**, México D.F., Editorial Granica, 1998, 490 p.

THOMPSON / STRICKLAND, (2000) **Administración Estratégica**, Editorial Mc Graw Hill. México p. 387

TULLER-RUGMAN-HODGETTS. (1998) **Entorno Internacional de los Negocios**, Editorial McGraw-Hill. México

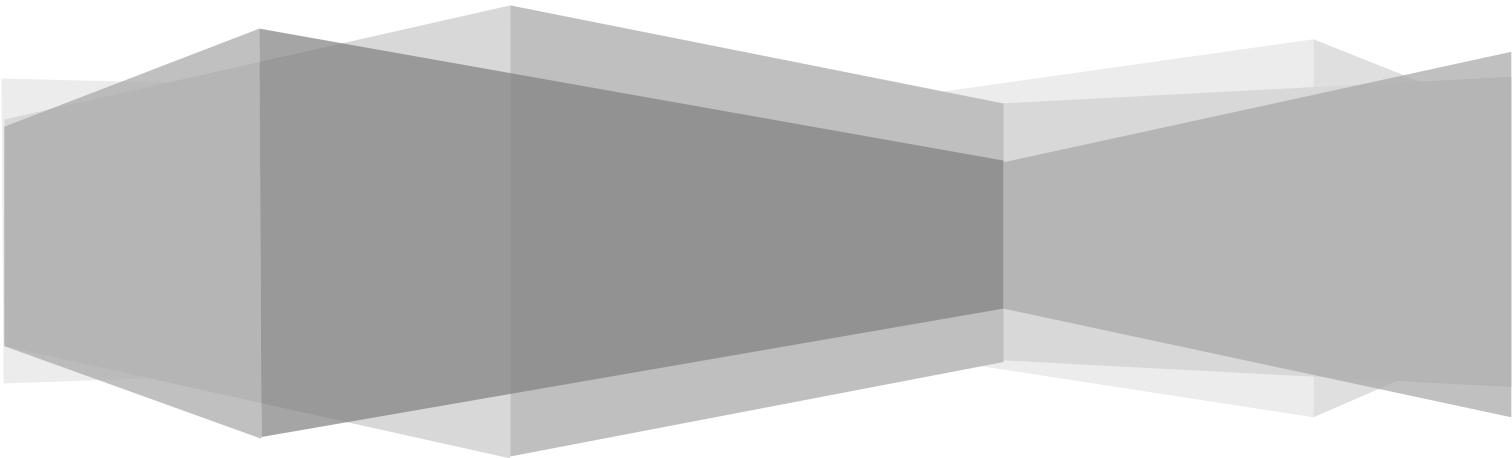
TYNDAL, Gene. **Supercharging Supply Chains: New ways to increase value through global operational excellence**, EUA, Editorial John Wiley & Sons, 1998, 269 p.

VOORHEES Y COPPETT, (1986) **Journal of Business Strategy**

WHEELLEN Y HAUGER. **Strategic Management and Business Policy**, Upper Saddle New Jersey, EUA, 2002, 351 p.

WILENSKY, Alberto. **Política de Negocios (Estrategias de Marketing para Mercados Competitivos)**, Córdoba, Argentina, Editorial Macchi, 1997, 295 p.

Normas para la presentación de trabajos



TEACs es una revista científica, arbitrada 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 avances de investigaciones; 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 conformado por pares de la comunidad científica (doble ciego) con el propósito de asegurar un alto nivel en los estándares de calidad, así como validez científica; y con ello lograr el prestigio y reconocimiento científico de la revista.

TEACs está disponible para todos los investigadores nacionales y extranjeros, en su versión editada como online. 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- No se aceptan trabajos con más de cuatro autores.

- Tanto el trabajo como los datos personales deben ser consignados, en formato Word, en archivos separados y/o a través del email: **rteacs@ucla.edu.ve**
- La publicación de los trabajos presentados a **TEACs** es gratuita, previo arbitraje del artículo (revisión en doble ciego-juicio de pares).
- Las revisiones se efectúan por evaluadores pertenecientes a universidades nacionales y extranjeras, con un dictamen ajustado a los siguientes resultados:
 - Publicable sin modificaciones
 - 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 quedara 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
- 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 (Consultado el 11-06-08).

OTROS

En el desarrollo del artículo, las referencias bibliográficas se realizarán cumpliendo las normas del sistema "Harvard":

- 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).