



# REVISTA CIENTÍFICA

## “TEORÍAS, ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES”

Enero - Julio 2024

**Año 16 Número 34**

DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL  
LISANDRO ALVARADO

BARQUISIMETO - LARA - VENEZUELA



ISSN versión impresa: 1856-9773 - ISSN versión digital: 2610-7910

Depósito Legal: PP200902LA3228 - Depósito Legal para versión digital : PPI200902LA3239

Periodicidad Semestral.



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

**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO**  
**DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

---

Volumen (Año) 16 – Número 34. Enero – Junio 2024

---

Publicación Semestral. ISSN versión impresa: 1856-9773 - ISSN versión digital: 2610-7910  
Depósito Legal: PP200902LA3228 - Depósito Legal para versión digital: PPI200902LA3239

---

Revista de Distribución Gratuita. Los contenidos de los trabajos publicados en la revista son de entera responsabilidad de los autores. El autor cede a la revista científica TEACS los derechos para la distribución y publicación de su artículo en otros medios para su difusión.

---

TEACs es una publicación arbitrada, de periodicidad semestral, que está adscrita en la Coordinación de Posgrado de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Comprometida con el desarrollo de las Ciencias sociales, específicamente en las áreas y campos afines con las ciencias Administrativas, Económicas y Contables. 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.

---

**EDITORA – DIRECTORA**

Dra. Laura Ysabel Sarabia

[lsarabia@ucla.edu.ve](mailto:lsarabia@ucla.edu.ve) – [lauraysabelsarabia@gmail.com](mailto:lauraysabelsarabia@gmail.com)

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

**DIRECCIÓN POSTAL**

Revista científica TEACs. Coordinación de postgrado. Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. UCLA. Calle 8 entre carreras 19 y 20. Edificio Extensión, Investigación y Postgrado. Piso 2. Teléfonos: 0058-251-259-14-01. Telefax: 0058-0251-2591463 – 2591464. Barquisimeto. Estado Lara - Venezuela.

**CORREO ELECTRÓNICO: [rteacs@ucla.edu.ve](mailto:rteacs@ucla.edu.ve)**

**PAGINA WEB**

Portal de Revistas Científicas de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado

<https://revistas.uclave.org/index.php/teacs>

<http://bibvirtual.ucla.edu.ve/TEACs/default.htm>

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

**DISEÑO DE PORTADA**

MSc. Lenny Mendoza

[lennymendoza@ucla.edu.ve](mailto:lennymendoza@ucla.edu.ve)

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

La portada de la revista es dedicada al ente del cual surge la revista, al Postgrado del Decanato de Administración y Contaduría actualmente denominado Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, con la finalidad de proyectar el intercambio entre investigadores nacionales e internacionales. El postgrado del DCEE ininterrumpidamente ha sido una fuente de capacitación en estudios de cuarto y quinto nivel en diferentes áreas relativas a las ciencias económicas y empresariales, con un importante número de egresados en cada uno de sus programas.

---

TEACs está indexada en Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales - CLASE, Sistema Regional de Información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal LATINDEX - Actualidad Iberoamericana - CITCHILE, Hemeroteca virtual – DIALNET y Revistas Venezolanas de Ciencia y Tecnología - REVENCYT. Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas Españolas y Latinoamericanas. REDIB Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico. Base de datos RED ECONOMIA del Banco Central de Venezuela.

---

Esta obra está bajo la licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)





# REVISTA CIENTÍFICA

## "TEORÍAS, ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES"



Citas Latinoamericanas en  
Ciencias Sociales y Humanidades



### Editora - Directora

Laura Ysabel Sarabia  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

### Comité Editorial

Eunice Bastidas  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela  
Juana López García  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela  
José Luis Rodríguez  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela  
Ana Bracho  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela  
Lenny Mendoza  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

### Consejo Científico Asesor

Rebeca Castellanos Gómez (<https://orcid.org/0000-0001-9873-128X>)  
Universidad Católica de Cuenca. Ecuador  
Morela Acosta  
Universidad de Carabobo. Venezuela  
Lisandro Alvarado (<https://orcid.org/0000-0001-5097-811X>)  
Universidad del Zulia. Venezuela  
Rosa María Ortega Sánchez (<https://orcid.org/0000-0003-0464-4017>)  
Universidad de Guadalajara. México  
Luiz Ovalles (<https://orcid.org/0000-0003-0289-3394>)  
Universidad Autónoma de Sinaloa. México  
Luis Osuna  
Universidad de Occidente. México  
Katya González Jiménez  
Universidad de Guadalajara. México  
María Huilca  
Universidad Nacional del Piura. Perú  
Rosa Gonzales  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú  
Aurea Elizabeth Rafael  
Universidad Nacional de Trujillo. Perú  
Giovanni Ortega  
Universidad Nacional de Colombia. Colombia  
Judith Hernández  
Corporación Universitaria del Caribe. Colombia  
Ana Chumaceiro  
Corporación Antonio José de Sucre. Colombia

### Revisión de Idiomas

Ruth Hernández  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

**CONTENIDO****Investigaciones:**

11. LA BOLSA DE PRODUCTOS E INSUMOS AGROPECUARIOS Y SU DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN FINANCIERA. CASO DE ESTUDIO: CONCENTRADOS VALERA, C.A, 2022-2023.

Jennifer Andreina Márquez Gutiérrez  
María Eugenia Colmenárez Lima

28. LA COMPETENCIA COMUNICATIVA INTERPERSONAL ASERTIVA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y LA GLOBALIZACIÓN.

Raúl Antonio Martínez Guerrero

38. LA JUSTICIA DIGITAL EN LOS ALBORES DEL SIGLO XXI .

Ismary Bravo Freitez  
Ángel Carmelo Prince Torres

**Rector (E)**

Edgar Alvarado

**Vice-Rector Académica (E)**

Edgar Alvarado

**Vice-Rector Administrativo**

Edgar Alvarado

**Secretario General**

Edgar Rodríguez

**Director de Postgrado**

Norberto Maciel

**Decanato de Ciencias  
Económica y Empresariales****Decano**

Fernando Sosa

**Coordinador de Postgrado**

José Luis Rodríguez

**Rector (E)**

Edgar Alvarado

**Vice-Rector Academic**

Edgar Alvarado

**Vice-Rector Administrative**

Edgar Alvarado

**Secretary General**

Edgar Rodríguez

**Director of Graduate Studies**

Norberto Maciel

**Dean of Economics and  
Business Administration****Dean**

Fernando Sosa

**Graduate Coordinator**

José Luis Rodríguez

**CONTENT:****Research:**

11. THE EXCHANGE OF AGRICULTURAL PRODUCTS AND INPUTS AND ITS PERFORMANCE IN FINANCIAL MANAGEMENT. CASE STUDY: CONCENTRADOS VALERA, C.A, 2022-2023

Jennifer Andreina Márquez Gutiérrez  
María Eugenia Colmenárez Lima

28. ASSERTIVE INTERPERSONAL COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE KNOWLEDGE SOCIETY AND GLOBALIZATION.

Raúl Antonio Martínez Guerrero

38. E-JUSTICE AT THE DAWN OF THE XXI CENTURY.

Ismary Bravo Freitez  
Ángel Carmelo Prince Torres

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

Publicación Semestral. ISSN versión impresa: 1856-9773 - ISSN versión digital: 2610-7910

Depósito Legal: PP200902LA3228 - Depósito Legal para versión digital: PPI200902LA3239

Año: 2024. Enero - Junio

## **EDITORIAL**

### ***El postgrado del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (DCEE) de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA)***

#### ***Orígenes y Desarrollo***

*La creación del Decanato de Administración y Contaduría (DAC) ahora DCEE y su subsecuente oferta de programas de postgrado surge de la necesidad de formar profesionales altamente capacitados para abordar los retos económicos y empresariales que enfrentaba Venezuela, especialmente a finales del siglo XX. Desde su fundación, el decanato ha buscado adaptarse a las exigencias del entorno, ofreciendo programas que combinan teoría y práctica, con un enfoque en la realidad económica del país.*

#### ***Evolución de los Programas***

*Inicialmente, los programas de postgrado ofrecían especializaciones en áreas como Gerencia, Economía y Finanzas, todas orientadas a satisfacer las necesidades de las empresas y organizaciones de la región. A lo largo de los años, el DCEE ha expandido su oferta académica, incluyendo especializaciones, maestrías y doctorado con un enfoque multidisciplinario. Las áreas de estudio se han diversificado, en la actualidad cuenta con: Especializaciones en Contaduría mención Costos y mención Auditoría, Especialización en Tributación, Especialización en Gerencia mención Empresarial, mención Financiera y mención Agraria y Especialización en Gerencia de Programas Sociales; las maestrías que ofrece son Maestría en Contaduría mención Auditoría y mención Costos, Maestría en Gerencia menciones: Agraria, Empresarial y Financiera y Maestría en Historia; y como estudio de quinto nivel Doctorado en Ciencias Administrativas y Gerenciales.*

*El énfasis del DCEE en la investigación aplicada ha sido uno de sus principales diferenciadores. Los trabajos de grado, proyectos de investigación y actividades académicas están orientados a generar soluciones viables a los problemas económicos y empresariales que afectan tanto a la región Centroccidental como al país en general.*

#### ***Impacto Regional y Nacional***

*El postgrado del DCEE ha logrado posicionarse como uno de los referentes en la educación superior en la región Centroccidental. Ha formado a profesionales, gerentes y líderes empresariales que han contribuido a mejorar la competitividad del sector privado y el desarrollo de políticas públicas en Venezuela. Además, a través de convenios con instituciones públicas y privadas, el DCEE ha creado vínculos importantes que potencian la calidad de sus programas y la inserción laboral de sus egresados. En términos de proyección internacional, el DCEE ha buscado abrirse a colaboraciones con universidades y centros de investigación internacionales, permitiendo que sus estudiantes y docentes participen en redes académicas más amplias y accedan a conocimientos de vanguardia.*

#### ***Actualidad***

*Hoy en día, los programas de postgrado del DCEE enfrentan los desafíos que impone el entorno económico nacional y global, como la digitalización de la economía y las transformaciones empresariales. La incorporación de*

*tecnologías y metodologías modernas ha sido crucial para mantenerse a la par con las tendencias internacionales en educación superior y en gestión de negocios.*

*En resumen, el postgrado del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCLA ha jugado un papel fundamental en la formación de profesionales altamente capacitados y en la promoción del desarrollo económico regional y nacional. A través de su evolución y adaptación, sigue siendo un pilar importante para el progreso académico y empresarial en Venezuela.*

**Laura Ysabel Sarabia Mora**

*Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas. Magister en Ingeniería Industrial mención Gerencia. Ingeniero en Informática. Docente adscrito al Departamento de Técnicas Cuantitativas del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.*

*<https://orcid.org/0000-0003-2735-3773>*

*E-mail: [lsarabia@ucla.edu.ve](mailto:lsarabia@ucla.edu.ve) – [lauraysabelsarabia@gmail.com](mailto:lauraysabelsarabia@gmail.com)*

## **EDITORIAL**

### ***The postgraduate degree from the Dean of Economics and Business Sciences (DCEE) of the Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA)***

#### ***Origins and Development***

*The creation of the Dean of Administration and Accounting (DAC), now DCEE, and its subsequent offering of postgraduate programs arose from the need to train highly trained professionals to address the economic and business challenges that Venezuela faced, especially at the end of the 20th century. Since its founding, the deanery has sought to adapt to the demands of the environment, offering programs that combine theory and practice, with a focus on the economic reality of the country.*

#### ***Program Evolution***

*Initially, the graduate programs offered specializations in areas such as Management, Economics and Finance, all aimed at meeting the needs of companies and organizations in the region. Over the years, the DCEE has expanded its academic offerings, including specializations, master's degrees and doctoral degrees with a multidisciplinary approach. The areas of study have diversified, currently it has: Specializations in Accounting, mention Costs and mention Audit, Specialization in Taxation, Specialization in Management, mention Business, mention Financial and mention Agrarian, and Specialization in Management of Social Programs; The master's degrees offered are Master's in Accounting with a mention in Audit and a mention in Costs, a Master's degree in Management with a mention in: Agrarian, Business and Financial, and a Master's degree in History; and as a fifth level study Doctorate in Administrative and Management Sciences.*

*DCEE's emphasis on applied research has been one of its main differentiators. The degree projects, research projects and academic activities are aimed at generating viable solutions to the economic and business problems that affect both the Central Western region and the country in general.*

#### ***Regional and National Impact***

*The DCEE postgraduate degree has managed to position itself as one of the leaders in higher education in the Central Western region. He has trained professionals, managers and business leaders who have contributed to improving the competitiveness of the private sector and the development of public policies in Venezuela. Additionally, through agreements with public and private institutions, the DCEE has created important links that enhance the quality of its programs and the job placement of its graduates. In terms of international projection, the DCEE has sought to open itself to collaborations with international universities and research centers, allowing its students and teachers to participate in broader academic networks and access cutting-edge knowledge.*

#### ***Present***

*Today, DCEE graduate programs face the challenges imposed by the national and global economic environment, such as the digitalization of the economy and business transformations. The incorporation of modern technologies*

*and methodologies has been crucial to keep up with international trends in higher education and business management.*

*In summary, the graduate program from the Dean of Economics and Business Sciences at UCLA has played a fundamental role in the training of highly trained professionals and in promoting regional and national economic development. Through its evolution and adaptation, it continues to be an important pillar for academic and business progress in Venezuela.*

**Laura Ysabel Sarabia Mora**

*PhD in Economic and Administrative Sciences. Master in Industrial Engineering mention Management. Informatics Engineer. Professor attached to the Department of Quantitative Techniques of the Dean of Economic and Business Sciences of the Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.*

*<https://orcid.org/0000-0003-2735-3773>*

*E-mail: [lsarabia@ucla.edu.ve](mailto:lsarabia@ucla.edu.ve) – [lauraysabelsarabia@gmail.com](mailto:lauraysabelsarabia@gmail.com)*

# Artículos

**LA BOLSA DE PRODUCTOS E INSUMOS  
AGROPECUARIOS Y SU  
DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN FINANCIERA.  
CASO DE ESTUDIO:  
CONCENTRADOS VALERA, C.A. 2022-2023**

**Jennifer Andreina Márquez Gutiérrez**

<https://orcid.org/0009-0009-2394-9474>

Ingeniero Industrial (UVM)  
Especialista en Gerencia mención Financiera (UCLA-DCEE)  
Ingeniero Entrenante en el área de Contabilidad y Finanzas  
de la Empresa Concentrados Valera, C.A (CONVACA).  
Ubicada en la Zona Industrial 1, Barquisimeto.  
Venezuela.  
E-mail: jenniferandreina.jmg@gmail.com

**María Eugenia Colmenárez Lima**

<https://orcid.org/0000-0002-3000-3734>

Licenciada en Administración Comercial (DCEE-UCLA).  
Magister en Gerencia, Mención Empresarial (DCEE-UCLA).  
Coordinadora del Programa de Gerencia del DCEE.  
Docente Universitario Universidad Centroccidental Lisandro  
Alvarado (UCLA). Decanato de Ciencias Económicas y  
Empresariales.  
Venezuela  
E-mail: mcolmenarez2@gmail.com

**RESUMEN**

El presente estudio tiene como objetivo general: Evaluar la implantación de la Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios en la gestión financiera de la empresa Concentrados Valera, C.A, en el periodo 2022-2023. Con los siguientes objetivos específicos: Caracterizar el desempeño de la gestión de procesos del área de tesorería y su valor estratégico en las finanzas de la empresa Concentrados Valera, C.A, describir el proceso de la toma de decisiones en las negociaciones a través de la Bolsa Agrícola en la empresa Concentrados Valera, C.A, explorar las oportunidades que ofrece la Bolsa Agrícola y su contribución a las finanzas de la empresa objeto de estudio, determinar la eficiencia del aprovechamiento de la bolsa agrícola y su contribución al gasto de Concentrados Valera C.A, con referencia a la compra de materia prima para la elaboración de alimento balanceado para animales. El diseño es de tipo documental y de campo, de carácter evaluativa, bajo un enfoque cuali-cuantitativo con diseño no experimental-longitudinal. Se aplicó la técnica de entrevista semi estructurada a 5 personas con cargos estratégicos y guía de observación (lista de cotejo) con apoyo del cuestionario herramienta de Norma ISO 9004:2018. Así mismo se entrevistaron dos Casas de Bolsa para pulsar la perspectiva de las oportunidades directamente. Los resultados de la investigación evidenciaron fortalezas en la toma de decisiones orientadas al aprovechamiento eficiente de los recursos (Exoneración de IGTF y comisiones bancarias), además se demostró que la Bolsa Agrícola es una oportunidad para que las empresas venezolanas del sector Agropecuario puedan garantizar su seguridad económica y un riesgo calculado, sin embargo, los tiempos de espera y el proceso administrativo son burocráticos.

**Palabras clave:** bolsa agrícola, eficiencia, eficacia, gestión financiera

**Recibido:** 09-09-2023

**Aceptado:** 04-11-2023

**THE EXCHANGE OF AGRICULTURAL PRODUCTS AND INPUTS AND ITS PERFORMANCE IN FINANCIAL MANAGEMENT. CASE STUDY: CONCENTRADOS VALERA, C.A. 2022-2023**

**Jennifer Andreina Márquez Gutiérrez**

<https://orcid.org/0009-0009-2394-9474>

Industrial Engineer (UVM)  
Management Specialist with a Financial mention  
(UCLA-DCEE)

Trained Engineer in the area of Accounting and Finance at the Company Concentrados Valera, C.A (CONVACA). Located in Industrial Zone 1, Barquisimeto. Venezuela.

E-mail: [jenniferandreina.jmg@gmail.com](mailto:jenniferandreina.jmg@gmail.com)

**María Eugenia Colmenárez Lima**

<https://orcid.org/0000-0002-3000-3734>

Graduate in Business Administration (DCEE-UCLA).  
Master in Management, Business Mention (DCEE-UCLA).

Coordinator of the DCEE Management Program.  
University Professor at Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). Dean of Economics and Business Sciences. Venezuela

E-mail: [mcolmenarez2@gmail.com](mailto:mcolmenarez2@gmail.com)

**ABSTRACT**

The general objective of this study is: To evaluate the implementation of the Agricultural Products and Inputs Exchange in the financial management of the company Concentrados Valera, C.A, in the period 2022-2023. With the following specific objectives: Characterize the performance of process management in the treasury area and its strategic value in the finances of the company Concentrados Valera, C.A., describe the decision-making process in negotiations through the Agricultural Exchange in the company Concentrados Valera, C.A, explore the opportunities offered by the Agricultural Exchange and its contribution to the finances of the company under study, determine the efficiency of the use of the agricultural exchange and its contribution to the expenditure of Concentrados Valera C.A, with reference to the purchase of raw materials for the production of balanced animal feed. The design is of a documentary and field type, of an evaluative nature, under a qualitative-quantitative approach with a non-experimental-longitudinal design. The semi-structured interview technique was applied to 5 people with strategic positions and an observation guide (checklist) with the support of the ISO 9004:2018 Standard tool questionnaire. Likewise, two Brokerage Houses were interviewed to directly explore the perspective of opportunities. The results of the research showed strengths in decision-making aimed at the efficient use of resources (Exemption from IGTF and bank commissions), and it was also demonstrated that the Agricultural Stock Exchange is an opportunity for Venezuelan companies in the Agricultural sector to guarantee their security. economic and a calculated risk, however, the waiting times and the administrative process are bureaucratic.

**Keywords:** agricultural stock exchange, efficiency, effectiveness, financial management.

## 1. INTRODUCCION

El mundo empresarial, requiere evolucionar constantemente, innovar en sus procesos gerenciales y adaptarse a los cambios que se presentan en el entorno. Conocer sus fortalezas y oportunidades, así como crear estrategias que permitan hacer frente a las adversidades, debilidades y amenazas les permitirá permanecer en el tiempo en un mercado cada vez más competitivo. Fortalecer las organizaciones requiere de: Conocimiento del negocio, evaluación continua de los procesos operativos y financieros, así como, adaptarse a la transformación administrativa que se requiera para llevar a su máximo potencial los estados financieros.

En razón de lo anterior, debe destacarse la importancia de la gestión financiera como disciplina que crea valor en las organizaciones a nivel económico, por tanto, tomar decisiones estratégicas orientadas al aprovechamiento eficaz y eficiente de la administración, adquisición e inversión de los recursos económicos asignados, forma parte del rol de un buen gerente.

En tal sentido, se hace énfasis en la dinámica de la economía venezolana, en su volatilidad, restricción y cambio, que a pesar de ser un país al que no se le proyecta crecimiento económico a mediano plazo, hay necesidades del sector productivo que siguen presentes aun y cuando se tiene una contracción económica. Según reportes del documento: Informe de Coyuntura Venezuela (octubre – 2023). Universidad católica Andrés Bello. Caracas, se expresa que: Cuando la economía experimenta un prolongado período de tasas altas de inflación, los agentes se adaptan al entorno desarrollando mecanismos que les permitan proteger sus ingresos, ajustar sus gastos y controlar sus procesos. (p.33)

Así mismo se expresa, que algunas políticas económicas, fiscales y/o monetarias, representan oportunidades o amenazas tanto para los ingresos como para la estructura patrimonial de la empresa. Tal es el caso de las empresas del sector agroindustrial, en las cuales su actividad económica se basa en la elaboración de alimentos balanceados para animales que luego son destinados al consumo humano cubriendo así las necesidades alimenticias de la sociedad.

Una de las tantas restricciones establecidas por el gobierno venezolano en lo que se refiere a la economía del país, es la ley del impuesto a las grandes transacciones financieras (IGTF), vigente desde febrero del año 2022, en la que se establece el pago de la alícuota del 3% para las transacciones efectuadas por las personas naturales y jurídicas y las entidades económicas sin personalidad jurídica. (Contribuyentes especiales), lo que genera como consecuencia el incremento en los costos de materias primas, negociaciones de compra/ venta limitadas, desabastecimiento y una demanda insatisfecha de productos.

Sin embargo, en el mismo año 2022, el Estado implementa el decreto de exoneración No. 6.689, en el que se establece la

exoneración del pago a las grandes transacciones financieras en las operaciones negociadas a través de la bolsa de valores y bolsa agrícola venezolana.

En razón de lo expuesto, el presente estudio tiene como objetivo principal evaluar la implantación de la Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios en la gestión financiera de la empresa Concentrados Valera, C.A, en el periodo 2022-2023, mediante la caracterización del desempeño de la gestión de procesos del área de tesorería y su valor estratégico en las finanzas de la empresa, describir el proceso de la toma de decisiones en las negociaciones a través de la Bolsa Agrícola en la empresa Concentrados Valera, C.A, explorar las oportunidades que ofrece la Bolsa Agrícola y su contribución a las finanzas de la empresa objeto de estudio y finalmente determinar la eficiencia del aprovechamiento de la bolsa agrícola y su contribución a la gestión financiera de la empresa Concentrados Valera C.A, con referencia a la compra de materia prima para la elaboración de alimentos balanceados para animales.

## 2. BASES TEÓRICAS

### 2.1. Teoría de la Gerencia

Según Fayol (1916), la gerencia consiste en “Conducir la empresa hacia su objeto tratando de sacar el mejor partido de todos los recursos que dispone” (p. 4). En este sentido, el gerente de finanzas debe tomar decisiones para asegurar que la empresa cuente con suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos, pese a las adversidades que puedan presentarse en el entorno.

El entorno actual caracterizado por desabastecimiento, inflación, restricciones sociales y económicas, exige a los gerentes de las empresas actuar con innovación, criterio y determinación al momento de tomar decisiones, solo el oportuno aprovechamiento de las oportunidades y la creación de estrategias permitirá el crecimiento de la organización. De igual forma, el uso eficiente de los recursos económicos, humanos y materiales forman parte del camino a transitar para lograr la rentabilidad y la liquidez de la empresa. Por su parte, Lussier (2005) menciona que las organizaciones necesitan cambiar de forma continua y adaptarse al entorno global de rápido cambio.

El ámbito empresarial está constantemente influenciado por las oportunidades y amenazas presentes en el entorno, por lo que los Gerentes deben analizar estratégicamente el ambiente interno y externo de las organizaciones, con respecto al análisis interno, lograr afianzar sus políticas, estructurar sus procesos y optimizar el uso de sus recursos económicos, humanos y materiales les dará el fortalecimiento para permanecer en el tiempo. En referencia al análisis externo, a Urmendiz (2022), menciona que “en el análisis externo se identifican y evalúan acontecimientos, cambios y tendencias que suceden en el entorno de la institución.” (p. 41).

Estos acontecimientos pueden ser del ámbito económico, político y social. En el caso de Venezuela, las mayores restricciones a la que se expone el sector industrial son las de carácter político y económico, como son hiperinflación, tipo de cambio, políticas económicas restrictivas, desabastecimiento, declive económico y situación política ineficiente.

## 2.2. Teoría de la Gerencia Financiera:

En todo tipo de negocio, sin importar su tamaño o razón social, es necesario evaluar el funcionamiento, la planeación, los indicadores y los objetivos financieros que se desean alcanzar, una empresa que no conozca cómo aumentar su capital de trabajo, como maximizar su inversión ni cómo aprovechar eficientemente todos los recursos asignados, es una empresa que no perdurara en el tiempo. La Gerencia Financiera, es la encargada de evaluar y llevar a su máximo potencial los estados financieros del negocio, es por ello, que todos los gerentes, incluyendo los financieros, deben organizar sus estrategias con el objetivo de crear valor en las organizaciones. Santiago y Gamboa (2017), expresan que para lograr una eficiente gestión en los negocios se deben utilizar los principios generales de las ciencias administrativas como lo son: Planeación, organización, ejecución y control. (p. 20).

Por su parte, Córdoba (2012), menciona que la gestión financiera “es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo” (p. 2), de igual forma plantea que su objetivo se basa en la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; y la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros. En este sentido, se puede interpretar, que la gestión financiera consiste en la planeación, organización y control con el fin de aprovechar de manera eficiente y eficaz los recursos económicos, para lograr una gestión financiera exitosa se requiere de un buen gerente financiero que tome decisiones basadas en la creación de valor.

(Knigh, 1998, como se citó en Vera 2000), define la Gerencia basada en valor como “una vía que permite al gerente concentrarse en la estrategia de la empresa, lograr una mejor alineación de funciones y una mayor creación de valor. Gerenciar el valor se traduce en la correcta utilización y combinación del capital y otros recursos para generar flujos de efectivo provenientes de las operaciones del negocio; la gerencia de valor no es un evento que ocurre una vez al año, sino que constituye un proceso continuo de decisiones operacionales y de inversión enfocadas en la creación de valor”.

De lo anteriormente descrito, se puede decir que la Gerencia de valor es parte de los métodos en los que todo Gerente debería enfocarse, tomando decisiones que le permitan alcanzar los objetivos planteados, en el caso del área financiera, lograr

rentabilidad y liquidez que se traduce en flujo de efectivo constante. De igual forma, se puede mencionar que la adopción de la Gerencia de Valor tiene la particularidad de satisfacer a todos los que forman parte de la organización, inversionistas, empleados, clientes y proveedores.

La creación de valor en las organizaciones, no solo es responsabilidad del Gerente, sino que es un trabajo en equipo de todos los que conforman la empresa: Operaciones, Finanzas, Comercialización, Marketing, calidad y todas las partes que aportan al buen desempeño de los procesos.

Tabla: 1 - Funciones de la Gerencia Financiera en la Creación de Valor de las Organizaciones:

Funciones	¿Qué evaluar?
<b>Compromiso con los objetivos de creación de valor.</b>	Guiar el proceso desde sus inicios, apoyar el diseño de procesos orientados al logro de objetivos.
<b>Selección de indicadores de desempeño adecuados.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Si el rendimiento resulta mayor a los costos de capital por los recursos invertidos.</li> <li>· Obtención de beneficios a largo plazo.</li> <li>· Flujos de efectivo.</li> <li>· Rentabilidad, utilidad, liquidez.</li> </ul>
<b>Definición de generadores claves de valor</b>	Seleccionar y diseñar indicadores que se utilicen para la fijación de metas y evaluación de los resultados, desglosar los indicadores para que otros departamentos los utilicen en sus actividades.
<b>Vínculo del sistema de remuneración con el desempeño</b>	El gerente financiero participa en la evaluación de la remuneración de empleados por cumplimiento de metas.
<b>Desarrollo de estrategias de educación y comunicación al personal involucrado.</b>	Que todo el personal este informado sobre los objetivos planteados y las metas que se desean alcanzar, así como el análisis continuo de los resultados.

Fuente: Elaboración propia a partir de Vera (2000)

## 2.3. Gestión del Departamento de Tesorería en las Empresas:

Back (1988), menciona que “la función de la tesorería es una parte de la función financiera. Su misión tiende a ser ampliada con respecto a la financiación, supervisión y control de los recursos financieros dentro del grupo. La función de la gestión de fondos es parte de la tesorería”. (p. 13)

De acuerdo a López y Soriano (2014), La Tesorería en las Empresas se resume en las siguientes funciones:

- Tratar de que los flujos de entrada de dinero, resultado de las ventas de la empresa, lleguen a las cuentas bancarias de la empresa de la forma más rápida y a la vez mejor controlada posible.
- Controlar los flujos de salida, es decir, los pagos, de forma que su realización no genere costes innecesarios, que se adapten en el tiempo a los flujos de entrada, que se disponga de la máxima flexibilidad que sea posible negociar con los

acreedores y que los instrumentos de pago y las condiciones de pago sean congruentes con la política de compras y las posibilidades de crédito que ofrezca el sector en que se esté comprando.

- Gestionar activamente la liquidez que se maneja como consecuencia de las operaciones que debe realizar la empresa. La liquidez, que puede ser faltante un día y sobrante al siguiente, se debe optimizar en un triple sentido: primero, no mantener saldos ociosos (es decir, sin rentabilidad alguna o produciendo una rentabilidad por debajo de otras mejores alternativas); segundo, no pagar intereses y comisiones de descubiertos muy superiores a otras alternativas de financiación; y tercero, evitar que, de forma simultánea, se estén utilizando crédito (a intereses lógicamente altos) a la vez que por otro lado se mantengan saldos excedentarios (sin invertir o invertidos a intereses más bajos).

De lo anteriormente descrito, se puede decir que la Tesorería es la parte de la empresa que gestiona, controla y monitorea los flujos monetarios, es un departamento que constantemente se somete a procesos de transformación debido a cambios en los sistemas financieros; de igual manera se puede mencionar que la fortaleza en las finanzas de la empresa recae en la eficiencia con que se gestionan los recursos.

**2.4. Proceso de Toma de Decisiones:**

La toma de decisiones en las organizaciones es el proceso mediante el cual los gerentes identifican los problemas que se presentan a lo largo de la vida de la organización y la forma en como estos serán resueltos, en función al riesgo y el éxito en el logro de los objetivos. Su punto de partida es la identificación del problema y la meta la solución al mismo. En la etapa de identificación del problema se realiza un proceso de recolección de datos referente a las condiciones de la organización y el entorno en que se desenvuelve, lo cual permite determinar las desventajas que afectan el desempeño satisfactorio de la empresa. Por su parte, en la etapa de solución del problema, se plantean los posibles planes de acción o alternativas a tomar para dar solución a los problemas, o simplemente llegar a las metas superando las expectativas que hasta ahora se han logrado en el desempeño.

La toma de decisiones es un rol que deben desempeñar los gerentes en todos sus niveles. Los gerentes de alto nivel o gerentes estratégicos deben decidir cuáles serán los objetivos de la organización, el mercado en el cual se incursionará y la ubicación de las instalaciones, mientras que los gerentes tácticos y operativos tienen la obligación de determinar los procesos a seguir, determinan la calidad del producto y sus problemas, definen las remuneraciones salariales de los empleados y su disciplina.

Se puede acotar que las decisiones en las organizaciones, nunca están improvisadas, sin embargo, se pueden clasificar en programadas y no programadas; las primeras se caracterizan como repetitivas, rutinarias, bien definidas y estructuradas por presentar criterios de desempeño claros, con procedimientos preexistentes para resolver el problema y con un alto nivel de certeza respecto al éxito; mientras que las decisiones no programadas las caracteriza como nuevas, mal definidas, sin procedimientos específicos para la solución de problemas, las cuales implican planeación estratégica debido al alto nivel de incertidumbre y su nivel de complejidad, definiendo a las particularmente complejas como decisiones perversas por la magnitud de influencia, estando estas últimas relacionadas a los objetivos empresariales y las alternativas, las situaciones de cambio rápido y vínculos indefinidos entre los elementos de la decisión.

Otro aspecto que contribuye a las decisiones, es el riesgo y la incertidumbre, ambos asociados a la calidad y cantidad de información que poseen los gerentes para poder hacer el efecto deseado en los resultados. Para Zapata (2015) la organización depende en gran medida de la percepción e interpretación de sus miembros sobre los factores y componentes del entorno para minimizar la incertidumbre que este puede provocar y ajustar a la empresa a las variaciones del mismo.

Vale destacar que la incertidumbre es considerada como las constantes variaciones que pueden presentarse en el entorno, su dinamismo y complejidad generará información que será factor clave para el funcionamiento de las organizaciones, para la determinación de cambios, adaptando los procesos y acciones que permitan mejorar las capacidades organizacionales.

Tanto la incertidumbre como la dinámica del entorno deben ser consideradas para minimizar el riesgo y asegurar el éxito en las incidencias que este pueda tener en la operatividad organizacional. Los autores Bateman y Snell (2009) presentan las apreciaciones respecto a los resultados que se aspiran en las decisiones. Es necesario destacar que estos autores consideran que, de acuerdo al enfoque de las decisiones, se podrán obtener resultados característicos en el logro de las metas organizacionales.

Tabla: 2 – Enfoques de la Toma de Decisiones en función a los resultados:

Enfoque de las Decisiones	Características
Maximización	Mejor resultado entre las posibilidades
	Logro del éxito
	Minimiza efectos negativos
	Mayores beneficios a menor costo
	Análisis profundo de las alternativas
	Requiere tiempo y dinero

Satisfacción	Resultados aceptables sin ser la mejor opción
	Alternativa que cumple requisitos mínimos
	No compara alternativas
	Considera información rápida y disponible
Optimización	Poco tiempo de análisis
	Equilibrio entre las diferentes metas

Fuente: Elaboración propia (2024). En función a lo definido por Bateman y Snell (2009).

Así mismo, Robbins y Coulter (2010), establecen las etapas que rigen un proceso de toma decisiones, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla: 3 – Etapas del proceso de Toma de Decisiones:

Etapas	Características
Identificar y analizar el problema	Consiste en comprender la condición del momento para visualizar la condición deseada, es decir encontrar el problema y reconocer que se debe tomar una decisión para llegar a la solución de este.
Identificar los criterios de decisión y ponderarlos	Consiste en determinar aquellos aspectos que son relevantes al momento de tomar la decisión, es decir aquellas pautas de las cuales depende la decisión que se tome. La ponderación, es asignar un valor relativo a la importancia que tiene cada criterio en la decisión que se tome, ya que todos son importantes pero no de igual forma.
Generar las alternativas de solución	Se deben desarrollar distintas posibles soluciones al problema. Entre más alternativas se tengan, será más probable elegir una que sea satisfactoria, sin restarle importancia al hecho de que si se generan demasiadas alternativas esto hará el proceso de toma de decisiones difícil y engorroso.
Evaluar las alternativas	Consiste en hacer un estudio detallado de cada una de las posibles soluciones obtenidas para el problema, es decir se debe mirar de forma individual, las ventajas y desventajas de cada una de las alternativas consideradas, asignando a cada una un valor ponderado.

Fuente: Elaboración Propia a partir de Robbins y Coulter (2010) p. 121

Con base a lo anteriormente planteado, se puede decir que aun cuando la toma de decisiones, sea una función inherente de la gerencia y por ende su responsabilidad, es indispensable que cuente con el apoyo del resto del personal aguas abajo.

Según Van Horne y Wachowicz (2010), la decisión financiera “es la segunda decisión más importante de la compañía, seguida de la decisión de inversión, donde el director financiero se ocupa de los componentes del lado derecho del balance” (p. 3). Tomando en

cuenta lo anteriormente descrito, se puede decir que la toma de decisiones financieras en las organizaciones tiene todo que ver con la rentabilidad, la liquidez y el éxito financiero que esta pueda alcanzar, así como la consecución de los objetivos planteados de manera eficiente y eficaz.

## 2.5. Criterios para evaluar la Gestión financiera:

La Gestión financiera es el producto de las actividades que se realizan en función a la planeación, organización, ejecución y control de los objetivos financieros que se desean alcanzar. Para efectos de esta investigación, la Gestión Financiera se enfoca únicamente en la evaluación de la implementación de la Bolsa Agrícola. Los dos criterios que se escogen, los cuales se consideran los más adecuados para ello son los que a continuación se presentan:

### 2.5.1. Eficiencia:

Toda actividad que pueda ejecutarse, debe procurar el cumplimiento del objetivo planteado, ya sea económico, material, social o temporal. Para una gestión financiera exitosa deben considerarse la eficiencia de los procesos operativos y administrativos, que conlleven a la organización a su máximo potencial. Según Hernández y Rodríguez (2006), la eficiencia se define como “el uso correcto de los métodos (procedimientos administrativos) establecidos para lograr los resultados preestablecidos.” (p.28), es decir, sacar el máximo provecho de los recursos asignados, evitando la pérdida de tiempo y optimizando los procesos.

Así mismo, la Norma ISO 9000:2015, define la eficiencia como la “Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”. (3.7.10 pág. 45), es decir que:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Resultados Esperados}}{\text{Resultados Utilizados}}$$

Por su parte, Mokate (1999), en su artículo titulado: Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad ¿Que queremos decir?, menciona que la eficiencia económica “se puede relacionar con un índice de costo – efectividad. Mide el logro de los objetivos por un lado y los costos de haber producido los logros.” (pág. 7)

### 2.5.2. Eficacia:

En el mismo orden de ideas, Hernández y Rodríguez (ob. cit.), señalan que la eficacia “se mide por los resultados, sin importar los medios ni los métodos con los que se lograron.” (p.28). De lo anteriormente descrito, se puede decir que el éxito de la organización implica que todas sus partes trabajen en conjunto, con organización y objetivos claros, evitando los desperdicios y garantizando el cumplimiento oportuno de las metas planteadas.

De igual forma, ISO 9000:2015, define la eficacia como “el grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados”. (3.7.11 pág. 45), es decir que:

*Eficacia = Resultados Obtenidos/ Resultados Planificados*

Para las empresas es de gran importancia establecer objetivos claros y concretos, pero a la vez flexibles, que le permitan hacer frente a los posibles cambios del mercado, así como tener expectativas realistas en cuanto al rendimiento esperado.

Así mismo, para que una empresa sea exitosa, debe contar con organización, manuales de procedimientos y estandarización de procesos que le permitan una rápida respuesta al momento de realizar una actividad, aun y cuando el recurso humano se someta a constantes cambios. Al respecto Sosa (2004), define la estandarización de procesos como “todo aquello que está documentado y norma el “quehacer” y el comportamiento de la gente” (p. 23), por lo que se puede decir, que, aunque la estandarización de procesos requiere tiempo y dinero, es una herramienta de gran utilidad que le otorga a las organizaciones confianza y conocimiento de sus operaciones administrativas y técnicas.

Para efectos de esta investigación se utilizaron los indicadores de eficiencia y eficacia que se detallan a continuación:

Tabla: 4 – Indicadores de Eficiencia y Eficacia

Indicador de Eficiencia	Indicador de Eficacia
Tiempo ( Optimización de los procesos)	Grado de calidad de las operaciones
Facilidad en los procesos	Confiabilidad
Costos de las comisiones por operaciones	Factibilidad de las negociaciones
Tiempo de ejecución de los pagos a proveedores	Impacto en los Costos de materias primas
Satisfacción de los proveedores	Impacto en los precios de los productos

Fuente: Elaboración propia a partir de autores consultados (2023)

## 2.6. Teoría de Mercados Financieros:

El autor Martínez (2007), plantea que el sistema económico del mundo está conformado por mercados en donde se permite negociar la compra y venta de productos a precios acordados entre las partes, para que estas negociaciones existan, deben participar aquellos que tienen el ahorro y los que desean realizar la inversión. El mercado financiero “fundamenta su razón de ser en el ahorro y la inversión de la economía”. (p. 237).

Martínez (ob. cit), menciona que para que un mercado financiero sea exitoso debe contar con la participación y funcionamiento del sistema financiero el cual puede definirse como “el conjunto de instituciones financieras intermediarias entre los oferentes y

demandantes de dinero, las cuales canalizan los recursos ociosos y los colocan en aquellos sectores donde se requieran”. (p. 240).

Para efectos de esta investigación, profundizaremos en el Mercado de Valores.

### 2.6.1. Bolsa de Valores:

Martínez (ob. cit), menciona que la bolsa de valores es una “institución económica donde se efectúan transacciones públicas de compra y venta de valores, y otras operaciones análogas”. (p. 271). En otras palabras, se puede decir que la Bolsa de Valores es una institución donde se encuentran los demandantes y oferentes negociando, a través de sus Casas de Corredores de Bolsa, la compra y venta de acciones u obligaciones.

Linares (2020) en su artículo denominado: “Bolsa de Valores. Que es, finalidad, funcionamiento y participantes”. Página web: <https://www.gestiopolis.com/bolsas-de-valores>, describe como funciones principales de la Bolsa de Valores las siguientes:

- La custodia y administración de valores, así como facilitar la liquidación y compensación de operaciones celebradas con valores dentro y fuera de bolsa.
- Facilitar las transacciones con valores y procurar el desarrollo del mercado de valores al proveer la infraestructura necesaria para poner en contacto a oferentes y demandantes de los valores en ellas cotizados.
- Servir de lugar de negociación de títulos valores a través de las ruedas (reuniones públicas de negociación en Bolsa) establecidas para ello.
- Inscribir títulos o valores para ser negociados en la Bolsa realizando previamente la revisión de los requisitos legales establecidos para tal fin.
- Mantener en funcionamiento un mercado organizado que ofrezca a sus participantes condiciones de seguridad, honorabilidad, corrección, transparencia (información) y formación de precios de acuerdo con la compra y venta de títulos y la reglamentación establecida para tal fin.
- Reglamentar y vigilar las actuaciones de sus miembros y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que permitan el desarrollo favorable del mercado y de las operaciones bursátiles.
- Le dan liquidez a las inversiones entendiendo por liquidez como la facilidad con que se puede vender un activo y el costo en que se incurre para disponer del activo, así a mayor costo implica una menor liquidez.

Como se ha mencionado anteriormente, en la bolsa de valores se realizan una serie de transacciones de carácter bursátil, cuya principal función es proporcionar un entorno seguro en el que los operadores puedan realizar sus operaciones, uno de sus principales objetivos es canalizar de manera eficiente el ahorro interno hacia

las necesidades de inversión que requieren recursos financieros adicionales, para entidades públicas o privadas.

En el sector agroindustrial se realizan operaciones a través de la bolsa de valores, denominada Bolsa Agrícola, en el caso de Venezuela se encuentra establecida bajo la razón social Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios de Venezuela, (Bolpriaven), (1999).

#### 2.6.2. Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios de Venezuela, (Bolpriaven):

Es una sociedad mercantil de carácter privado, fundada en 1999, conformada por actores que intervienen en la producción, transformación, almacenamiento, financiamiento, agro comercio y transporte de productos e insumos agropecuarios, que se unieron con propósito de servicio para facilitar la comercialización y financiamiento agrícola en nuestro país.

Tipos de Operaciones:

Mercado de Físico:

- Disponible para entrega inmediata (DEI): Es una operación de compra - venta de un producto o bien que se encuentra físicamente en poder del mandante vendedor, y que deberá ser entregado y liquidado dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se registró el contrato.
- Disponible para entrega a plazo (DEP): Es una operación de compra - venta de un producto o bien que se encuentra físicamente en poder del vendedor, y que deberá ser entregado y liquidado dentro de un período comprendido entre los seis (6) días y ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha en que se registró el contrato.
- Disponible para entrega futura (EF) Es una operación de compra - venta de un producto o bien que no se encuentra físicamente en poder del vendedor al momento de registrarse el contrato, pero que estará a su disposición para su entrega, al vencimiento del plazo contractual, el cual será de ciento ochenta (180) días, o menos contados a partir del registro de la operación.
- Entrega Anticipada (EA) Es una operación correspondiente al mercado de físico en que el producto se ha entregado con anterioridad a la Rueda de Negocios de Bolpriaven en que se registra dicha operación y en que los mandantes deseen efectuar el pago correspondiente a través de la Bolsa Agrícola. De igual manera, entra en esta categoría aquellas operaciones en las que el producto, insumo o servicio se requiere pagar con anterioridad con finalidad de garantizar su entrega diferida.

Compra Venta de Bonos de Prenda:

- La Compra - Venta del Bono de Prenda de productos o insumos de origen o destino agrícola, es un contrato mediante el cual un Puesto de Bolsa Vendedor, en representación de su mandante, enajena un Bono de Prenda a un Puesto de Bolsa Comprador.

- Los Bonos de Prenda son documentos financieros que son expedidos por un Almacén General de Depósito, de conformidad con las disposiciones legales vigentes que regulan la materia; son títulos que podrán ser admitidos para ser negociados en operaciones de financieras, siempre que el Certificado de Depósito correspondiente represente bienes subyacentes, por su naturaleza o destino agrícola.

### 3. METODOLOGÍA

El objetivo principal de esta investigación fue evaluar la implantación de la Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios en la gestión financiera de la empresa Concentrados Valera, C.A, en el periodo 2022-2023, En este sentido la investigación se enmarca dentro de un enfoque mixto referente a cuali –cuantitativo.

El enfoque cuantitativo se basó en analizar cuanto ha sido el aprovechamiento a nivel porcentual al realizar las operaciones de compra de materia prima a través de operaciones bursátiles de la bolsa agrícola y a su vez, el enfoque cualitativo se vio reflejado a partir de los resultados obtenidos y como la toma de decisiones estratégicas y gerenciales son capaces de conducir a las empresas eficientemente en la gestión de sus procesos.

El presente estudio se enmarcó en una investigación de naturaleza evaluativa, ya que su propósito fundamental es evaluar el efecto que se obtuvo en las operaciones a través de la Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios como una estrategia financiera de la empresa en estudio.

En cuanto al tipo de investigación, se desarrolló bajo la modalidad no experimental- longitudinal, debido a que las variables obtenidas no fueron sometidas a manipulación ni cambios para analizar su comportamiento. La información obtenida es directamente del entorno en el que se generan. Los datos analizados corresponden a un comparativo del año 2022 con respecto al 2023, por lo que se considera un estudio longitudinal.

Asimismo, el estudio está enmarcado bajo el diseño documental y de campo, ya que la situación es real y los datos se obtienen de información directa de la empresa en estudio, se analizan directamente desde el entorno en donde se presenta la situación.

Por su parte, se considera una investigación documental, ya que se centra en la revisión de textos y aportes teóricos que contribuyen al conocimiento del mercado de valores venezolano específicamente de la bolsa de valores agrícola, de igual manera, los datos son recolectados a través del sistema administrativo y contable de la empresa en estudio.

Para dar cumplimiento a los objetivos de esta investigación, es necesario indagar y conocer la información directamente del entorno en donde se presenta, a través de los individuos o

**La bolsa de productos e insumos agropecuarios y su desempeño en la gestión financiera. Caso de estudio: Concentrados Valera, C.A, 2022-2023**

informantes que tienen relación directa con la situación en estudio, por lo que es necesario describir y conocer dichas fuentes.

Al respecto, en la presente investigación se obtiene la información relevante al objeto de estudio directamente de las fuentes primarias, específicamente de las personas que por la naturaleza de su cargo ejercen roles asociados a las negociaciones y toma de decisiones en la compra de materia prima y la gestión financiera. Tal y como se muestra a continuación:

Tabla: 5- Fuentes de información interna – Concentrados Valera, C.A

Departamento	Cargo	Cantidad
<b>Gerencia de Operaciones</b>	Gerente de Operaciones	1
<b>Abastecimiento e Importaciones</b>	Jefe de Abastecimiento e importaciones	1
	Analista Administrativo de Abastecimiento e Importaciones	1
<b>Contabilidad y Finanzas</b>	Contralor	1
	Jefe de Tesorería	1
<b>Total</b>		5

Fuente: Elaboración propia (2023)

Tabla: 6- Fuentes de información externa – Puestos de Bolsas Agrícolas

Departamento	Cargo	Cantidad
Agronet, Casa de Bolsa de productos agrícolas, C.A	Gerente de Operaciones	1
Andina, Casa de Bolsa de productos e insumos agrícolas, C.A	Gerente de Operaciones	1
<b>Total</b>		2

Fuente: Elaboración propia (2023)

De igual forma, esta investigación se apoya de la información recopilada, en el sistema administrativo y contable de la empresa en estudio: Systems, Applications, Products in Data Processing (SAP), (2024), el cual, es un sistema informático que permite a la empresa administrar sus recursos humanos, financieros- contables, productivos y logísticos.

Luego de aplicar los instrumentos a los objetos de estudio, se procede a analizar la información obtenida en relación al hecho que se está estudiando, con el propósito de sacar conclusiones generales que aporten al cumplimiento del objetivo planteado.

En este sentido, los datos recabados se clasificaron según dimensiones, para el posterior registro y orden en tablas de frecuencia absolutas y relativas con promedios ponderados, según

las dimensiones que abordan, apoyándose en el uso de técnicas de estadística descriptiva, se presentaron sus resultados en gráficos o diagramas según sea el caso. En este caso en particular, se buscó evaluar la implantación de la Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios en la gestión financiera de la empresa Concentrados Valera, C.A, en el periodo 2022-2023, expuestas en el objetivo general, se realizó la parametrización de valores, de la siguiente manera:

Indicador de eficiencia; Indicador de eficacia;

Los mismos se representaron con apoyo visual de la metodología del semáforo, usada por el Banco Interamericano de Desarrollo, la cual se usa para clasificar el progreso de cada indicador bajo las categorías de sistema que permite realizar el diagnóstico, el monitoreo y la auditoría interna. Usando las luces o focos del semáforo, para los componentes analizados de manera tal, que ellas existen como estándares.

**4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADO)**

**4.1. Características del Desempeño de la Gestión de Procesos del Área de Tesorería y su Valor Estratégico en las Finanzas de Concentrados Valera, C.A.**

En este apartado se procede a presentar la figura de acuerdo a la dimensión Gestión de procesos del área de tesorería, indicador planificación con las afirmaciones que dieron las fuentes de información.

Figura 1-. Indicador Planeación



Fuente: Elaboración propia (2023)

Se observa que en las respuestas correspondientes a la figura 2, el personal afirma los ítems 1, 2 y 3 los cuales arrojan las fortalezas que tiene el área en cuanto a la planificación estratégica y la toma de decisiones en equipo para el eficiente aprovechamiento de los recursos económicos disponibles. En cuanto a los ítems 4 y 5, dos de las personas entrevistadas (Jefe y Analista de Abastecimiento e importaciones) coinciden en que no se realizan proyecciones de ingresos y gastos a corto y mediano plazo, y tampoco se planifican las necesidades de flujo monetario para identificar el momento en

que la empresa requiere de financiamiento externo, sin embargo, plantean como observación que no manejan exactamente esta información debido a que su gestión se centra en la compra de la materia prima y la evaluación de alternativas y no en la búsqueda y generación del dinero.

Según Franklin (2007), el propósito del proceso gerencial “planificación o planeación” es “definir el marco de actuación de la organización”, es decir la planificación se resume en determinar los objetivos que se desean alcanzar y crear lineamientos estratégicos que permitan alcanzarlos. La Gerencia de la empresa Concentrados Valera, C, A, tiene una visión clara de la importancia de crear planes de acción que le permitan alcanzar sus objetivos, así como, estar preparados a las adversidades que puedan presentarse en el entorno.

Así mismo, los autores consultados en los antecedentes, reconocen que la planificación y la toma de decisiones estratégicas requieren visión de negocio, adaptación de cambio y aprovechamiento de las oportunidades, lo cual representan un gran aporte a las finanzas de la empresa.

Figura 2-. Indicador Organización



Fuente: Elaboración propia (2023)

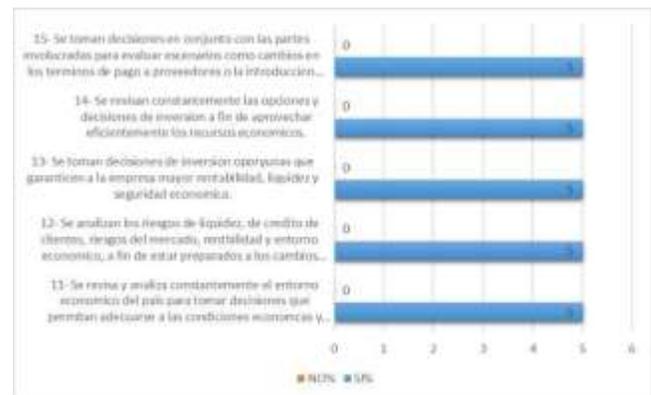
De la información suministrada, se evidencia en la figura 2 una total afirmación en las categorías procesos del área y canales de comunicación, los cuales manifiestan que los mismos son oportunos, así como la realización de una serie de actividades con el fin de garantizar la mejora continua en sus procesos.

En referencia a las categorías: Organización de tareas y estimación de flujos de efectivo entrantes y salientes, se observa que 4 de los entrevistados indican afirmación, mientras que 1 persona indica que se puede mejorar la organización garantizando así el cumplimiento de los compromisos en un menor tiempo posible. En el caso de la categoría 10, en el que menciona la existencia de procedimientos internos que garanticen a la empresa contar con efectivo disponible para cubrir sus compromisos, 2 de las personas entrevistadas indican afirmación, mientras que las otras 2 reflejan

negación, puesto que no existe un procedimiento escrito y las decisiones en cuanto al flujo de efectivo y obligaciones financieras se realizan de manera verbal.

La gestión de procesos del área de tesorería de la empresa Concentrados Valera, C.A presenta una gran fortaleza en la organización de sus tareas y en la comunicación con las áreas involucradas para el logro de los objetivos financieros previamente determinados, en cuanto a los procedimientos internos refleja una debilidad al no tener un procedimiento escrito para garantizar que la empresa cuente siempre con efectivo para cubrir sus obligaciones financieras, sin embargo, en una economía tan cambiante como lo es la de Venezuela, las decisiones financieras en muchas oportunidades deben tomarse en base a la situación que se esté viviendo en el momento y no en lo que dictamine un manual.

Figura 3-. Indicador Dirección

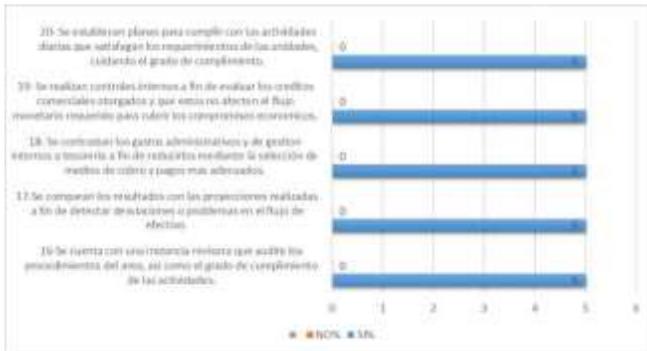


Fuente: Elaboración propia (2023)

De la información suministrada por los encuestados, se observa un 100% de afirmación en todos los ítems del 11 al 15, los cuales se refieren al análisis del entorno, la evaluación de los riesgos y la toma de decisiones estratégicas de inversión a fin de estar preparados a los cambios económicos y sociales que puedan presentarse. De igual forma, los encuestados afirman, que la evaluación del entorno económico y las decisiones de inversión están lideradas por la Gerencia de operaciones de la empresa, quien se encarga de dirigir las grandes decisiones referentes al flujo monetario.

Franklin (2007), afirma que uno de los propósitos del proceso gerencial “Dirección” es tomar las decisiones pertinentes para regular la gestión de la organización a través del liderazgo, comunicación, motivación, equipos de trabajo, manejo de la crisis y toma de decisiones estrategias. Por lo que se puede concluir que la empresa Concentrados Valera, C.A, conoce muy bien el entorno económico en el que se desarrolla y constantemente analiza y toma decisiones orientadas al aprovechamiento eficiente de todos sus recursos.

Figura 4-. Indicador Control



Fuente: Elaboración propia (2023)

Los resultados de la investigación, arrojaron grandes fortalezas en el indicador control, con un 100% de afirmación en todos los ítems del 16 al 20, los cuales se refieren a los controles internos y externos que tiene el área para medir y comparar los resultados con las proyecciones realizadas, otra de las grandes fortalezas es que cuenta con una auditoría externa que garantiza la revisión de los procesos del área a fin de evaluar el grado de cumplimiento de los procesos, y la detección de desviaciones o problemas con el flujo de efectivo, también se realizan controles para evaluar el momento en que la empresa puede otorgar crédito a sus clientes.

Según Franklin (2007), el proceso gerencial “control” mide el progreso de las acciones en función del desempeño, por lo que se puede decir que es una manera de verificar los resultados obtenidos e identificar los desvíos existentes de acuerdo a lo planificado.

Una vez analizados los resultados de la lista de cotejo, se puede dar cierre al primer objetivo de la investigación. En el indicador planeación se identificaron fortalezas significativas en cuanto a planificación estratégica y la toma de decisiones en equipo para el eficiente aprovechamiento de los recursos económicos disponibles, sin embargo, se puede observar que existe una falta de conocimiento del personal de área de Abastecimiento e importaciones en relación a si se realizan proyecciones de ingresos y gastos y la planificación del flujo monetario.

Por otra parte, el indicador organización presentó fortalezas en la comunicación y en la manera en cómo se constituyen sus procesos, reflejando una debilidad al no contar con un procedimiento escrito que sirva de guía al momento en que la empresa no cuenta con el efectivo suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras, así como algunos encuestados proponen mejorar los tiempos en el cumplimiento de las tareas diarias.

Así mismo, en el indicador dirección y control se muestra la capacidad que tiene la empresa de administrar y controlar sus procesos, evaluando constantemente sus resultados y adaptándose a las condiciones del entorno con el fin de tomar decisiones que le garanticen rentabilidad, liquidez y seguridad económica.

#### 4.2. Descripción del Proceso de la Toma de Decisiones en las Negociaciones a Través de la Bolsa Agrícola en Concentrados Valera, C.A.

En este segundo apartado se utilizó el análisis cualitativo con base los testimonios de los trabajadores involucrados en el proceso de negociaciones de compra de materia prima. Así mismo, permitió reconocer a través de los testimonios de los autores claves los aspectos relacionados con criterios de decisión, evaluación, selección e implementación de alternativas de compra.

Para complementar la variable Gestión Financiera, se destaca como dimensión: Toma de decisiones en las negociaciones, la cual requiere en gran medida de la visión del negocio y de analizar las alternativas y posibles soluciones presentadas a fin de aprovechar eficientemente los recursos. En la presente investigación se establecen las etapas más resaltantes de la toma de decisiones, desde identificar y evaluar el problema hasta la implementación de la posible solución. Con base a lo anteriormente planteado en el marco teórico de esta investigación, se puede decir que aun y cuando la toma de decisiones sea una función inherente de la gerencia y por ende su responsabilidad, es indispensable que cuente con el apoyo del resto del personal involucrado en los procesos.

Luego de aplicar las entrevistas a las partes involucradas en el proceso de toma de decisiones en las negociaciones de compra de materia prima, se observa que Concentrados Valera, C, A cuenta con un equipo multidisciplinario capaz de tomar decisiones que brinden seguridad económica a la organización, de la misma forma, existen requisitos mínimos considerados al momento de decidir una alternativa de compra de materia prima, en lo que más resalta el precio y la calidad del producto. La condición de Precio del producto y términos de negociación, son de los términos que más se repiten en el proceso de entrevista, pues, esto genera un gran impacto en la estructura de costos de la organización.

Al realizar proyecciones de compra de materia prima considerando el flujo de efectivo disponible, así como planificarse financieramente para el momento en que la cosecha de los rubros en Venezuela genera frutos, o, al contrario cuando la producción nacional resulte insatisfecha para la demanda del país y se requiera acudir a la importación, forma parte de la planificación estratégica implementada por la organización, que, a través de la dirección de la Gerencia de Operaciones crea lineamientos para el aprovechamiento eficiente de los recursos.

De igual forma, puede observarse que, aunque el departamento de Tesorería, no participa directamente en las decisiones de negociaciones de materia prima, sigue siendo una pieza fundamental en la provisión de los recursos para el cumplimiento de los compromisos económicos adquiridos.

A su vez, el personal encuestado aseguró que se realizan reuniones habituales para conversar sobre los requerimientos, costos y novedades que se presentan en el entorno relacionado al abastecimiento de materias primas, lo que les permite contar con una estrategia en caso de que existan alteraciones en lo planificado. Los autores Bruce y Langdon (2002), aseguran que contar con una estrategia, le permitirá a la empresa asegurarse de que las decisiones tomadas corresponden a los intereses a largo plazo, ya que, sin una estrategia, las decisiones que se tomen hoy, podrían tener un impacto negativo en resultados futuros.

La decisión de realizar los pagos de materia prima a través de la Bolsa Agrícola es una estrategia que la empresa ha adoptado en función a uno de sus criterios más importantes en sus negociaciones, el precio del producto, el cual constituye elemento principal del proceso y refleja directamente en su estructura de costos. En la siguiente figura se resume el enfoque de la toma de decisiones de la organización en cuanto a las negociaciones de compra de materia prima.

Figura -5. Enfoque de toma de decisiones de la organización en cuanto a las negociaciones de compra de materia prima.



**Fuente:** Elaboración propia (2023) a partir de los datos suministrados por la fuente de información con apoyo de las Bases teóricas consultadas.

La Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios, retoma sus operaciones luego de 10 años de pausa en el país, con la finalidad de brindar apoyo al sector agroindustrial en lo que se refiere a la compra, negociación y financiamiento de productos agrícolas. A través de ella, se realizan diversas operaciones que van dirigidas a obtener beneficios tanto al oferente como al demandante.

Todas las empresas del sector agroindustrial sin importar la clase de rubro que manejan, pueden participar en las negociaciones realizadas a través de la Bolsa, sin embargo, deben cumplir con una serie de requisitos que le permitan ser admitidas. Las Casas de Bolsas entrevistadas, mencionan que, aunque es posible realizar todas las operaciones anteriormente descritas, desde el momento

en que se retomaron las operaciones solo se realizan las de Entrega Anticipada y Bonos de Prenda.

Así mismo, mencionan que, para las operaciones de Entrega Anticipada, la cual consiste en el pago de mercancías que ya han sido recibidas o se encuentran en tránsito, el principal requisito es ser Contribuyentes Especiales para que las operaciones puedan ser tranzadas por la Bolsa, lo que le permitirá a la empresa obtener la exoneración del IGTF y/o ITF.

En cuanto a las operaciones de Compra –Venta de Bonos de Prenda, la Bolsa Agrícola actúa como intermediario entre las partes, las cuales deben estar admitidas a través de una evaluación detallada de sus requisitos.

Las Casas de Bolsa, cobran una comisión por sus servicios la cual varía de acuerdo al tipo de operación y volumen, por ejemplo, en la actualidad por las operaciones de entrega anticipada, la comisión es de 0,30% por operación, mientras que el pago de IGTF e ITF es de 3% y 2% respectivamente, lo que a simple vista representa un ahorro significativo para la organización.

El personal entrevistado, indica que, sin duda alguna la Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios es un factor de éxito para las empresas agroindustriales puesto que ofrece múltiples beneficios económicos y logísticos.

En relación a la empresa en estudio, se pudo observar que solo realiza operaciones de entrega anticipada desde el año 2023, decisión que fue tomada como una medida estratégica para disminuir el pago de las comisiones de IGTF e ITF. Una de las funciones de la Tesorería de las empresas es controlar los flujos de salida, es decir, los pagos, de forma que su realización no genere costes innecesarios, que se adapten en el tiempo a los flujos de entrada, que se disponga de la máxima flexibilidad que sea posible negociar con los acreedores y que los instrumentos de pago y las condiciones de pago sean congruentes con la política de compras y las posibilidades de crédito que ofrezca el sector en que se esté comprando. Es decir, que la utilización de esta estrategia es una manera de aprovechar eficientemente los recursos.

#### 4.3. Eficiencia del Aprovechamiento de la Bolsa Agrícola y su Contribución a la Gestión Financiera de Concentrados Valera C.A, con Referencia a la Compra de Materia Prima para la Elaboración de Alimentos Balanceados para Animales

Es bien sabido, que los instrumentos tienen la intención de recibir la opinión o perspectiva de la muestra seleccionada. Los datos se organizaron de acuerdo al tipo de indicador, los valores de referencia, parámetros e información complementaria que precisan el beneficio en la toma de decisiones en la oportunidad que les brinda la Bolsa Agrícola. A su vez, se clasificaron en dos grupos: Eficiencia y Eficacia para calificar datos numéricos (económicos) y no numéricos (cualitativos).

El personal entrevistado, afirma que la Bolsa de Productos e insumos Agropecuarios es un factor de éxito que permite obtener

**La bolsa de productos e insumos agropecuarios y su desempeño en la gestión financiera. Caso de estudio: Concentrados Valera, C.A, 2022-2023**

diversos beneficios al sector agroindustrial, manifestando que para la empresa en estudio ha generado un gran impacto positivo en su estructura de costos, organización y control financiero.

A su vez, los 5 trabajadores entrevistados, coinciden en que no conocen otro mecanismo en el que puedan realizarse operaciones en donde se exonere el pago de IGTF y/o ITF, el cual consideran que es el principal y mayor beneficio que la empresa ha logrado obtener al realizar las negociaciones a través de la Bolsa.

Utilizando de apoyo la metodología del semáforo, se analiza la información presentada las cuales se observan los colores verde y amarillo.

**Luz de foco verde:** Indica que es un proceso conforme del cual todos los involucrados tienen conocimiento, de igual forma, se observa que sus operaciones son confiables y seguras que han permitido a la organización un eficiente aprovechamiento de sus recursos, además, al generar un impacto positivo en la gestión financiera de la empresa los resultados son trasladados a la estructura de costos permitiéndoles de esta manera salir al mercado con un mejor precio de venta lo que se convierte en una fortaleza para la organización.

**Luz de foco amarillo:** En las tablas presentadas, se puede observar que existen indicadores que aunque no están en alerta pueden mejorarse, como lo es el caso del tiempo de ejecución de algunas operaciones así como el proceso burocrático y la carga administrativa que esto genera, son procesos que requieren de mucha atención y seguimiento para que los objetivos sean alcanzados, sin embargo, esto no es una debilidad al contrario, es una oportunidad para auditar y filtrar que los pagos solicitados se realicen con total transparencia y sean soportados con toda la documentación que se requiere. Por lo que se puede decir, que, aunque es un proceso que requiere tiempo y seguimiento los resultados económicos que se obtienen son rentables.

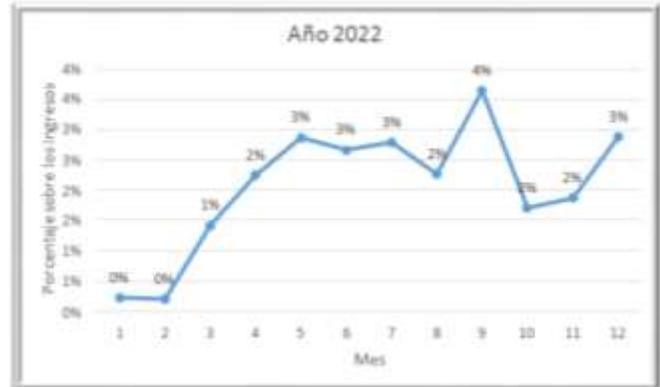
**Luz o Foco Rojo:** Para efectos de este estudio, ningún parámetro se encuentra en alerta puesto que las operaciones no representan una amenaza ni son una debilidad para la organización y, por otro lado, la empresa está preparada para cualquier contingencia relacionada con este proceso sumado a que ello, cumple con los requisitos mínimos para participar en este estilo de negocio.

**4.4. Comparación de las Operaciones Financieras Realizadas Antes de la Utilización de la Bolsa Agrícola y Después de ella, Utilizando como Referencia del Antes (Año 2022) y el Después (Año 2023).**

Para mantener la confidencialidad de los estados financieros de la empresa en estudio, los resultados solo se expresan en términos porcentuales. Las gráficas representan la información analizada a

partir de: Costos por comisiones de IGTF en moneda USD por mes/  
Los ingresos en moneda USD por mes.

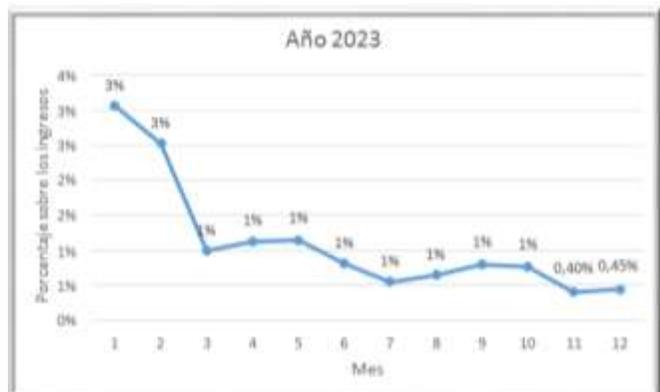
Figura 6. Porcentaje de comisiones de IGTF año 2022



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información recolectada en el sistema administrativo de la empresa (2023).

Referente a la figura 6, se evidencia que en los meses enero y febrero el porcentaje se encuentra ubicado en cero (0), esto se debe a que la Ley de Impuesto a la Grandes Transacciones Financieras (IGTF) entró en vigencia a partir del 28 de marzo del año 2022. Sin embargo, para el mes de abril ya el pago de impuesto por IGTF representaba un 2% de los ingresos percibidos, en los siguientes 3 meses el porcentaje se incrementó a un 3%, para el mes de agosto se evidencia una leve caída de 1% que en el mes de septiembre repuntó a un 4%, en los meses octubre y noviembre los porcentajes bajaron a un 2% para luego cerrar el mes de diciembre con un 3% de comisiones de IGTF a pagar sobre el total de los ingresos percibidos, lo que se resume en un promedio mensual ponderado de 2,08%.

Figura -7. Porcentaje de comisiones de IGTF año 2023

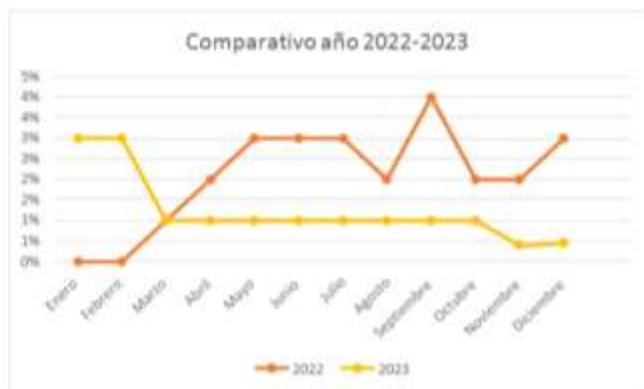


**Fuente:** Elaboración propia a partir de información recolectada en el sistema administrativo de la empresa (2023).

Los resultados que muestran la figura presentada, expresan un 3% de comisiones de IGTF sobre el total de ingresos percibidos en los meses enero y febrero, sin embargo, esto se debe a que la empresa

en estudio inició sus operaciones con la Bolsa Agrícola a partir del mes de marzo del año 2023, para dicho mes la comisión de IGTF descendió al 1% la cual se mantuvo hasta el mes de Octubre del mismo año, para el mes de noviembre el porcentaje se situó en 0,40%, cerrando el año con un 0,45% de comisión de IGTF sobre el total de ingresos percibidos.

Figura -8. Comparativo año 2022-2023- Porcentaje de comisiones de IGTF.



Fuente: Elaboración propia (2023).

Se identificaron fortalezas en cuanto al porcentaje de ahorro económico que obtuvo la organización en estudio referente a los pagos por comisiones de IGTF, logrando así un aprovechamiento eficiente de los recursos económicos. Aunque en el primer bimestre del año 2023, la organización en estudio desconocía la existencia de la Bolsa Agrícola, en el tercer mes del año cuando inicia sus operaciones empieza a ver un ahorro significativo en el pago del impuesto a las grandes transacciones financieras.

En la figura 8, se observa que, en el segundo y tercer trimestre del año 2023, la empresa disminuye considerablemente el pago del impuesto con relación al total de ingresos percibidos, pasando a pagar de 2% a 3% menos en cada mes transcurrido. Para el cierre de año 2023 con respecto al 2022, se observa una diferencia de 2,55% por debajo del monto total pagado por concepto de comisiones de IGTF, lo que sin duda alguna representa una disminución del gasto por comisiones bancarias y mercantiles. Una vez más, se ratifica la capacidad que tiene la organización de administrar sus recursos y adaptarse a las condiciones del entorno con el objeto de maximizar su liquidez y seguridad económica.

La Gestión Financiera es garantizar el eficiente aprovechamiento de los recursos de manera confiable y segura, y en estos resultados se observó que la empresa cuenta con una gestión capaz de tomar decisiones estratégicas que le brinden seguridad económica y el máximo provecho de sus recursos.

## 5. CONCLUSIONES

En relación al desempeño de la gestión de procesos del área de tesorería y su valor estratégico en las finanzas de la empresa Concentrados Valera, C.A". La gestión financiera de la empresa se caracteriza por sus fortalezas en cuanto a la planificación estratégica y la toma de decisiones adaptadas a sus necesidades y al eficiente aprovechamiento de sus recursos, así mismo, crea planes de acción que le permiten alcanzar sus objetivos y estar preparados a las adversidades que puedan presentarse en el entorno, tales como: Inflación, restricciones económicas, imposiciones fiscales, desabastecimiento, y la desaceleración económica del país; además, contar con una auditoría externa forma parte de las grandes fortalezas en la seguridad económica de la organización. Sin embargo, se observaron debilidades en lo que se refiere a la comunicación con el departamento de abastecimiento e importaciones sobre las proyecciones de ingresos y gastos a corto plazo, lo que genera como posibles consecuencias: Incumplimiento en los tiempos de ejecución de pagos que afectan el eficiente desenvolvimiento de las negociaciones.

En relación al proceso de la toma de decisiones en las negociaciones a través de la Bolsa Agrícola en la empresa Concentrados Valera, C.A". Se evidencian grandes fortalezas en la empresa, puesto que cuenta con un equipo multidisciplinario capaz de tomar decisiones que brinden seguridad económica a la organización; existen requisitos establecidos al momento de elegir una alternativa de compra orientada al precio y a la calidad del producto; el personal de la empresa realiza reuniones habituales sobre la gestión en los procesos de requerimientos, costos y novedades del entorno relacionado al abastecimiento de materias primas tomando decisiones de inversión y creando estrategias que les permita salir al mercado con un mejor precio de venta.

En referencia a las oportunidades que ofrece la Bolsa Agrícola y su contribución a las finanzas de la empresa objeto de estudio, se pudo conocer que todas las empresas del sector agroindustrial sin importar la clase de rubro que manejan, pueden participar en las negociaciones realizadas a través de la Bolsa Agrícola, sin embargo, en la actualidad solo se realizan operaciones de Entrega Anticipada y Bonos de Prenda. Se evidencio que la empresa en estudio solo realiza operaciones de entrega anticipada a través de la Bolsa Agrícola, sin embargo, se puede beneficiar de otras operaciones como lo son la Entrega a plazo y Entrega a futuro. Por último, se concluye que la Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios es un factor de éxito para las empresas agroindustriales puesto que ofrece múltiples beneficios económicos y logísticos.

En cuanto a la eficiencia del aprovechamiento de la Bolsa agrícola y su contribución a la gestión financiera de la empresa Concentrados Valera C.A, con referencia a la compra de materia prima para la elaboración de alimentos balanceados para animales, se concluye que el principal beneficio que ha obtenido la empresa en estudio al

## La bolsa de productos e insumos agropecuarios y su desempeño en la gestión financiera. Caso de estudio: Concentrados Valera, C.A, 2022-2023

tranzar operaciones a través de la Bolsa Agrícola es la exoneración del pago del IGTF, puesto que, representa un ahorro significativo en las finanzas de la organización, sin embargo, se presentaron algunas debilidades en cuanto al tiempo de ejecución de los pagos debido al proceso administrativo tan burocrático.

### 6. REFERENCIAS

Arcia, (2018). *La planificación y control financiero para la toma de decisiones en las empresas manufactureras*. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Arias, F. (2006) *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. 5ta Edición. Pie de Imprenta, Caracas: Editorial EPISTEME.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 6a Edición. Editorial Episteme. Caracas.

Arias y Covinos. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. 1ra Edición. Editorial: Enfoques Consulting EIRL, Perú.

Bateman y Snell. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México, McGraw- Hill

Back, P. (1988) *Gestión de la tesorería de Empresas*. Ediciones Díaz de Santos, S.A

Bolsa de Productos e insumos Agropecuarios (Bolpriaven), Pagina Web: <https://www.bolpriaven.net/> Fecha de consulta: 03 de octubre de 2023.

Bruce, A. Langdon, K. (2002). *El pensamiento estratégico*. Biblioteca esencial del Ejecutivo, Editorial Grijalbo México.

Castro, (2021). *Estrategias de Crecimiento Financiero para una empresa del sector Agroindustrial en el Estado de nuevo León México al 2019*. Universidad de Sonora. México.

Castro, F. (2001). *El Proyecto de Investigación y su esquema de elaboración*. Colson C.A. Caracas. Venezuela.

*Clasificador Venezolano de Actividad Económica (2014)*. Instituto Nacional de Estadística (INE).

Córdoba, (2012). *Gestión Financiera*. Ecoe Ediciones 2012. Bogotá. Colombia

Departamento de producción de la Empresa Concentrados Valera, C.A. *Planta Barquisimeto (2023)*

Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Decima cuarta Edición. Editorial: Florida 340, Buenos Aires, Argentina.

Franklin, B. (2007). *Auditoria administrativa*. Gestión estratégica del cambio. Segunda edición. Pearson Education. México.

Gaytan, J. (2014) *Mercados y Negocios* 30 Disponible en: [https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/publicaciones\\_merc\\_a/Revista\\_30.pdf](https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/publicaciones_merc_a/Revista_30.pdf)

Gonzales y Castro (2019). *Crecimiento Financiero en las Entidades del sector Cooperativo a través de la bolsa de valores de Colombia*. Revista Científica Centros. Disponible en: <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros>

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Hernández y Rodríguez, (2006). *Introducción a la Administración*. Teoría General Administrativa: origen, evolución y vanguardia. Editorial McGraw-Hill. México, D.F.

Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales – Universidad Católica Andrés Bello. (2023). *Informe de Coyuntura Venezuela (octubre – 2023)*. Universidad católica Andrés Bello. Caracas. Disponible en: <https://www.ucab.edu.ve/investigacion/centros-e-institutos-de-investigacion/iies/informes-de-coyuntura/> Fecha de consulta: Diciembre 2023

KPMG. *La Empresa Venezolana ante la nueva realidad*. Visión Venezuela 2021. Página Web: <https://kpmg.com/ve/es/home.html> Fecha de consulta: 05 de septiembre de 2023.

Linares D. (2020). *Bolsa de valores: qué es, finalidad, funcionamiento y participantes*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/bolsas-de-valores> Fecha de consulta: 10 de septiembre de 2023

López y Soriano, (2014). *La Gestión de la Tesorería*. Primera Edición. España

Lozano, O., Cisneros, L.F. y Niebla, J.C. (2009). *Empresa familiar (casos)*. México: Grupo Editorial HESS, S.A. de C.V.

Lussier, R. (2005). *Liderazgo*. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. Editorial Cengage Learning. México

Norma Técnica UNIT - ISO 9004: 2018. Disponible en: [https://vuce.gub.uy/wp-content/uploads/2020/09/UNIT-ISO\\_9004\\_2018-SGC-%C3%89xito-sostenido.pdf](https://vuce.gub.uy/wp-content/uploads/2020/09/UNIT-ISO_9004_2018-SGC-%C3%89xito-sostenido.pdf)

- Martínez, (2007). *Macroeconomía al alcance de todos*. Primera Edición. Venezuela
- Manuales de procedimientos internos de la Empresa Concentrados Valera, Planta Barquisimeto. (2010).
- Méndez, (1998). *Metodología. Guía para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativa*. Segunda edición. Bogotá, Colombia.
- Mokate K. (1999). *Eficiencia, Eficacia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Que queremos decir?*
- Norma Técnica UNIT ISO 9000: 2015 *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*.
- Norma UNE 66175: *Sistema de Gestión de la calidad – Guía para la implantación de sistemas de indicadores*. Octubre 2003
- Observatorio Venezolano de Finanzas (2023). *No existe condiciones para que haya crecimiento económico en los próximos años*. Disponible en <https://observatoriodefianzas.com/no-existen-condiciones-para-que-haya-crecimiento-economico-en-los-proximos-anos/>
- Ocampo, (2016). *Propuesta de una Estrategia de Cobertura de tipo de cambio para una Empresa del Sector Agroindustrial de Costa Rica*. Universidad de Costa Rica.
- Palacios y Rodríguez (2020). *La bolsa de valores. El diario de un inversor medio*. Universidad de Córdoba, Facultad de Derecho y CC. EE. y Empresariales.
- Pallares. Z; Romero. D, y Herrera Manuel. (2005). *Hacer Empresa: Un Reto*. Cuarta Edición, de Fondo Editorial Nueva Empresa
- República Bolivariana de Venezuela. 1999. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 del día jueves 30 de diciembre de 1999.
- República Bolivariana de Venezuela. *Código de Comercio. Con la Reforma Parcial del Código de Comercio sancionada por el Congreso en 1955* Gaceta Oficial, Extraordinaria, N° 475.
- República Bolivariana de Venezuela. *Decreto de exoneración del Impuesto a las Grandes transacciones financieras*. 2022. Gaceta Oficial, Extraordinaria N° 6.689
- República Bolivariana de Venezuela. *Decreto de exoneración del Impuesto a las Grandes transacciones financieras*. 2023. Gaceta Oficial, Extraordinaria N° 42.575
- República Bolivariana de Venezuela. *Decreto N° 2.176 con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Mercado de Valores 2015*. Gaceta Oficial, Extraordinaria N° 6.211.
- República Bolivariana de Venezuela. *Ley de Impuesto a las Grandes transacciones financieras, (IGTF)*. 2022. Gaceta Oficial, Extraordinaria N° 6.687
- República Bolivariana de Venezuela. *Ley del Banco Central de Venezuela 2015*. Gaceta Oficial, Extraordinaria, N° 6.211.
- República Bolivariana de Venezuela. *Reglamento interno de la Superintendencia Nacional de Valores*. 2010. Gaceta Oficial, Extraordinaria N° 39.546
- Reglamento Interno de la Bolsa de Productos e Insumos Agropecuarios de Venezuela (Bolpriaven). 1999, Gaceta Oficial, Extraordinaria N° 36.752
- Robbins y Coulter, (2010). *Administración, Décima Edición*. México
- Sabino. 2007. *El proceso de investigación*. Editorial Panapo de Venezuela, Caracas Sallenave, J. (2006). *La Gerencia integral*. Grupo Editorial Normal. Argentina.
- Santiago y Gamboa (2017). *Gestión Financiera Empresarial*. Primera Edición. Colombia
- Systems, Applications, Products in Data Processing (SAP) . Fecha de consulta: 02 de febrero del 2024.
- Sosa, D. (2004). *Conceptos y herramientas para la mejora continua*. Editorial Limusa. México.
- Tamayo y Tamayo (2000). *El proceso de Investigación. Fundamentos de Investigación de proyectos*. Segunda Edición México: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Terán, L. (2020). *Técnicas de Recolección de Datos para Realizar un Trabajo de Investigación*. URL: <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/> (Consulta: 2023, octubre 15)
- Torres, (2017). *Financiamiento y la bolsa publica de valores Bicentenario, una visión desde las empresas manufactureras*. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Urmendiz, A. (2022). *Propuesta de un Sistema de Control de Gestión para el Centro de Salud Familiar Renca*. RL: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/186041/Tesis%20-%20Adriana%20Urmendiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (Consulta: 2023, Octubre 10)

*Van Horne y Wachowicz, (2010). Fundamentos de Administración Financiera. Decimotercera edición. México*

*Vera, (2000). Gerencia basada en valor y gerencia financiera. Revista de la facultad de ciencias económicas y administrativas, Universidad de Nariño. Vol. 1, No. 2*

*Zapata, P. (2015). Contabilidad de costos. Herramientas para la toma de decisiones. 2da edición.*

## **LA COMPETENCIA COMUNICATIVA INTERPERSONAL ASERTIVA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y LA GLOBALIZACIÓN**

**Raúl Antonio Martínez Guerrero**

<https://orcid.org/0009-0002-7692-4368>

*Licenciado en Comunicación Social.*

*Docente de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado  
adscrito al Decanato de Ciencias Económicas y  
Empresariales. Barquisimeto.  
Venezuela.*

*E-mail: raul.martinez@ucla.edu.ve*

### **RESUMEN**

*La presente investigación tuvo como objetivo realizar una aproximación sobre la competencia comunicativa interpersonal asertiva en la sociedad del conocimiento y la globalización. Se elaboró a través de la revisión y el análisis bibliográfico, partiendo de las bases de la comunicación como indispensable para la sociedad globalizada, la comunicación humana asertiva, los elementos y dimensiones de la comunicación, así como la competencia comunicativa necesaria para que el individuo logre el aprendizaje permanente, haciendo referencia al sistema educativo. Entre las conclusiones, se destaca que la comunicación interpersonal asertiva permite a los individuos crear mensajes más claros, precisos y críticos, necesarios para los procesos de negociación, para la creación y transferencia de conocimientos, requiriendo un esfuerzo del individuo en la elaboración de procesos metacognitivos.*

**Palabras claves:** *asertividad, competencia comunicativa, comunicación.*

**Recibido:** 24-05-2024

**Aceptado:** 12-06-2024

**ASSERTIVE INTERPERSONAL  
COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE  
KNOWLEDGE SOCIETY AND  
GLOBALIZATION**

**Raúl Antonio Martínez Guerrero**

<https://orcid.org/0009-0002-7692-4368>

*Graduate in Social Communication.  
Professor at the Universidad Centroccidental Lisandro  
Alvarado assigned to the Dean of Economics and Business  
Sciences. Barquisimeto.  
Venezuela.  
E-mail: raul.martinez@ucla.edu.ve*

**ABSTRACT**

*The objective of this research was to make an approach to assertive interpersonal communicative competence in the knowledge society and globalization. It was developed through bibliographic review and analysis, starting from the bases of communication as indispensable for the globalized society, assertive human communication, the elements and dimensions of communication, as well as the communicative competence necessary for the individual to achieve lifelong learning, referring to the educational system. Among the conclusions, it stands out that assertive interpersonal communication allows individuals to create clearer, more precise and critical messages, necessary for negotiation processes, for the creation and transfer of knowledge, requiring an effort from the individual in the development of metacognitive processes.*

**Keywords:** *assertiveness, communicative competence, communication.*

## 1. INTRODUCCION

La globalización de la sociedad es un fenómeno actual que ha penetrado todos los campos de la actividad humana como la economía, cultura, política, comunicación, entre otros, siendo de carácter pluridimensional; por ende, trajo consigo un impacto significativo en los factores o elementos que la constituyen.

Paz (2005:27) señala que la globalización, "Se trata de un proceso de interconexión financiera, económica, social, política y cultural, acelerado por la facilidad de las comunicaciones y en especial por la incorporación institucional de las tecnologías de información y de comunicación"; es decir, se están produciendo cambios tan rápidos, que la interdependencia crece en el mundo globalizado, trayendo consigo nuevas formas de comunicación, de relaciones interpersonales y del intercambio del conocimiento; siendo el conocimiento un elemento crucial para el desarrollo de la humanidad.

Repasando el desarrollo de la historia humana, se conoce que en el siglo XIX la Revolución Industrial impactó la economía existente, la cual estaba basada en la producción agraria y artesanal, y aunque se apunta sus orígenes en Gran Bretaña, los cambios se extendieron rápidamente en todo el mundo, afectando las relaciones de producción y por consiguiente a toda la sociedad.

Igualmente, para mediados del siglo XX, hacia los años 60, surge el término de la sociedad del conocimiento, el cual, resume un gran número de fenómenos sociales que se están produciendo en la sociedad moderna y sirve para el análisis de estas transformaciones. De igual forma, ha tenido adaptaciones lingüísticas, observándose con otros términos como sociedad de la información que se basa en los progresos tecnológicos y la sociedad en redes que permiten la aparición de sociedades de aprendizajes.

Se puede decir, que la sociedad de conocimiento surge a raíz de los análisis de los cambios en las sociedades industriales, donde se dio a conocer la noción de la sociedad postindustrial. En este particular, Peter Drucker (1993), alertó sobre la emergencia de una nueva capa social, la de los trabajadores de conocimiento y la tendencia hacia una sociedad de conocimiento. Señala que este tipo de sociedad está caracterizada por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha substituido al trabajo físico, a las materias primas y al capital como fuentes importantes en la productividad, en el crecimiento económico y progreso social.

La UNESCO (2005:17) señala que el concepto de sociedades del conocimiento, comprende dimensiones sociales, éticas y políticas. Una sociedad del conocimiento es una sociedad que se nutre de sus diversidades y capacidades que incluye la cultural y la lingüística. Para el ejercicio de la ciudadanía, el dominio de la lectura y la escritura sigue siendo el objetivo primordial de toda enseñanza de

base. En las sociedades del conocimiento el aprendizaje será continuo.

En este sentido, a partir de los años 70, los vertiginosos avances que suceden en el área tecnológica, han dado paso a la denominada sociedad de la información; desde un aspecto económico, informático, cultural, ocupacional y global. Las tecnologías de la información y la comunicación TIC, junto a la unión de los computadores y las comunicaciones, abrieron un campo sin precedentes de las formas de comunicarse desde el comienzo de los años 90.

Desde ese momento, Internet llegó para convertirse en una herramienta vital de trabajo para toda la sociedad y especialmente para la comunidad científica, luego, el acceso popular a esta red la convierte en un instrumento de fácil uso, que irrumpe todos los paradigmas de la interacción social. La nueva realidad, como se conoce actualmente, que contiene un alto incremento en las transferencias de la información, modifica en muchos sentidos, la manera en que progresan y se desarrollan las diversas actividades en la sociedad moderna.

La comunicación es esencial en un mundo globalizado; mediante esta se realizan las relaciones interpersonales en la sociedad del conocimiento. La palabra comunicación proviene del latín *communicare*, que significa compartir. Entonces, comunicar es un acto social y recíproco de participación, es un acto comunicativo compuesto por el uso de símbolos significativos entre individuos con diferentes culturas y formas de pensar.

Así pues, la comunicación puede definirse como la manera de cómo se establecen, se estructuran y se desarrollan ciertas relaciones sociales; esta actividad va afirmando el "yo" de las personas, como actores individuales dentro de la sociedad.

El objetivo del presente artículo es el de realizar una aproximación sobre la competencia comunicativa interpersonal asertiva en la sociedad del conocimiento y la globalización, la cual, permitirá generar mejores condiciones individuales para la comunicación colectiva, la apropiación del derecho a la libertad de expresión y el desarrollo de la sociedad del conocimiento y de redes, sin indagar en las teorías de la comunicación dado a lo extenso de la temática. El mismo fue realizado a través de la revisión y análisis bibliográfico, partiendo de las bases de la comunicación humana, así como de las competencias comunicativas asertivas necesarias para que el individuo logre el aprendizaje permanente dentro de la sociedad globalizada.

## 2. LA COMUNICACIÓN HUMANA ASERTIVA

Múltiples son las definiciones que se consiguen en la literatura sobre la comunicación humana, así como las diversas ciencias que se encargan del estudio de la misma. Al respecto Cordero Durán

(2018) la define como el proceso humano en el cual los sujetos entran en contacto mediante la interacción de significados. Proceso, al menos idealmente, dialógico donde se intercambian constantemente los roles de emisor y receptor. Puede ser un fenómeno directo, el conocido como cara a cara, o puede estar soportado por plataformas tecnológicas como los medios de comunicación masiva o las redes sociales.

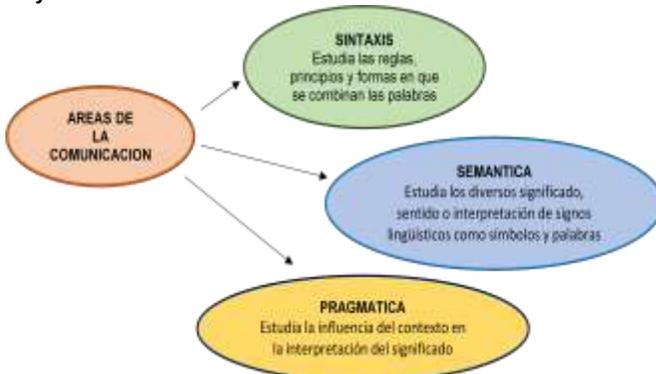
Por su parte, Aguado (2004) señala que el concepto de comunicación es un concepto problemático y complejo: Abarca fenómenos comunes en contextos muy diversos, como el físico, biológico, social; y que abarca fenómenos diferentes en un mismo contexto, como se explica, refiriéndose a una conversación entre dos interlocutores y una reacción a una señal de tráfico son dos hechos comunicativos sociales y, no obstante, sustancialmente diferenciables.

Siguiendo a Gómez, López y Velásquez (2006:145) "Comunicar es el acto de ser de la comunicación. A su vez, ésta se dimensiona como la acción del lenguaje que permite la búsqueda del bien común. La comunicación se establece como potencia natural del sujeto que posibilita al ser individual la conformación natural del ser social".

Considerando los autores anteriormente señalados, se puede dar una aproximación al concepto de la comunicación humana, como el acto mediante el cual dos o más personas entran en contacto, con la finalidad de transmitirse información. La comunicación humana en la globalización, es el proceso que conlleva a la transmisión e intercambio de mensajes entre emisores y receptores, en un ciclo sin fin. Este proceso comunicativo es esencial para la vida en sociedad, ya que, permite que los seres humanos se expresen y compartan información, la valoren, establezcan relaciones, signen objetivos, lleguen a acuerdos, sean capaces de organizarse y crear conocimientos.

Fundamentado en los aportes del filósofo y semiótico Charles Williams Morris, el estudio de la comunicación humana puede subdividirse en las tres áreas como la sintáctica, la semántica y la pragmática.

**Gráfico 1.** Áreas de la comunicación



Fuente: Elaboración propia. 2024.

Consultando a Malicot (2005), este establece que, la comunicación se desarrolla a través dedimensiones señalándola como la circulación del pensamiento en tres niveles: el primero, el unidimensional que se lleva a cabo consigo mismo; el segundo, el bidimensional que se realiza con los otros; y el tercero, el tridimensional donde está presente el yo con los otros, el contexto y el medio.

En consecuencia, la comunicación interpersonal se trata de un proceso en espiral, con evidentes características de reciprocidad, en el que la información enviada, por un emisor a un receptor, produce en estas reacciones o respuestas. Así mismo, luego estas vuelven como nueva información al primero de los dos interlocutores, por lo tanto, se le permite enviar nueva información. Implica a varias personas y se basa en un acto comunicativo, en el cual, los interlocutores se influyen mutuamente, retroalimentando continuamente el mensaje recibido para volver a enviarlo, en un comportamiento comunicacional dialógico.

Puede considerarse como el conjunto de situaciones o actos del habla, que permiten el intercambio de información entre dos o más personas. Este intercambio es de percepción se realiza a través del lenguaje hablado y a través de las señales no verbales, como movimientos que complementan la información hablada. La comunicación interpersonal, entendida como un momento de encuentro/intercambio, determina la calidad de la relación.

Así pues, los principales elementos y características de la comunicación interpersonal son:

- El emisor, o la fuente de transmisión, es la persona a partir de la cual se produce la comunicación. El emisor se caracteriza y depende de su cultura, de sus propios intereses, de su propio lenguaje, de los recursos e instrumentos de que dispone, de su experiencia pasada y de su conocimiento del contexto y de sus interlocutores.
- El receptor es el sujeto al que se dirige el mensaje. También se caracteriza por su cultura, su propio lenguaje y sus experiencias e instrumentos propios.
- El mensaje está representado por los contenidos y significados que el emisor quiere transmitir al destinatario.
- El canal es el medio que se utiliza para transmitir el mensaje, como un escrito, con la voz, un periódico, la radio, la televisión, entre otros.
- El código es el conjunto de normas convencionales utilizadas para expresar el mensaje. Se citan como ejemplo, la lengua materna, el lenguaje jerárquico utilizado dentro de un grupo juvenil, el alfabeto de los sordomudos o el braille para los ciegos.
- La retroalimentación representa el mensaje de retorno del receptor al emisor. Permite verificar que el mensaje ha llegado a su destino y ha sido comprendido.

Gráfico 2. Elementos de la comunicación



Fuente: Elaboración propia. 2024.

Para emitir un mensaje existen a su vez diferentes tipos de comunicación, los cuales se sintetizan en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Tipos de comunicación

Tipo	Significado
<b>Comunicación verbal</b>	Es aquella, donde las personas utilizan palabras, signos sonoros o auditivos para comunicarse entre sí. Ejemplo: Conferencias, charlas, debates, discursos. Puede ser oral y escrita.
<b>Comunicación no verbal</b>	Se transmite mensajes mediante el cuerpo hacia otras personas. Se hace referencia a un lenguaje corporal compuesto de gestos, miradas, movimientos, posturas. Con el cuerpo se emiten una serie de indicios que aportan mucha información, por tanto, comunican un mensaje. Ejemplo; las señales de tránsito, los emoticones de las redes sociales.
<b>Comunicación según el canal sensorial</b>	Se clasifican los tipos de comunicación en base a los sentidos, es posible diferenciar distintas clases de comunicación: 1) La comunicación visual: Se transmiten mensajes y son percibidos a través de la vista humana. Este tipo de comunicación es utilizada en la publicidad y propaganda, donde el mensaje elaborado mediante colores, tipografías, tamaños e imágenes que impactan la percepción visual. Es un recurso, muy utilizado en medios de comunicación como la televisión o en canales como YouTube, Internet, donde la imagen gráfica y estilo de la tipografía, por lo general, son el centro del mensaje que tienen una intencionalidad de impactar al público. 2) La comunicación auditiva: Es un tipo de comunicación en el que los mensajes y la información es percibida a través del órgano auditivo. En este aspecto, se encuentran la música, la entonación y modulación de la voz. Es uno de los tipos de comunicación más utilizados, ya que puede conectar a dos o más personas y con las nuevas tecnologías de la comunicación, a través de distancias relativamente amplias y, además, hace fácil localizar la fuente del mensaje. 3) La comunicación táctil: El mensaje o información se percibe a través del tacto. Ejemplo: Una caricia, una estrechez de manos, el abrazo, incluyendo el método braille de lectura táctil, donde a través de estos, se puede establecer la comunicación de un mensaje a otra

Tipo	Significado
	<p>persona.</p> <p>4) La comunicación olfativa: El mensaje que se recibe por la vía olfativa, una forma de comunicación a través del sentido del olfato. Es el acto de percibir la información que da una persona por su olor del cuerpo, una fragancia, un aroma o cualquier otro olor. Al igual que la comunicación auditiva el mensaje puede atravesar largas distancias, pero en este caso no es fácil localizar la fuente ni establecer una secuencia de información y requiere en el receptor del mensaje haber establecido en el plano cognitivo del referente de cada determinado olor; en estos casos, el mensaje permanece en el ambiente mucho más tiempo de lo que ocurre con los sonidos.</p> <p>5) La comunicación gustativa: Se establece cuando la información se envía a través del sentido del gusto. Ejemplo, un Chef elabora una receta para un grupo de comensales. En este tipo de comunicación la información suele estar limitada a las propiedades químicas del elemento que se saborea, y no hay datos precisos ni cadenas de información, pero es de gran utilidad en la identificación de patrones de ubicación regionalizada, de recuerdos y aspectos cognitivos de referencia.</p> <p>6) La comunicación gestual:</p> <p>Está en correspondencia con la comunicación visual, se establece cuando se envía un mensaje a través de gestos, posturas o ademanes. Un guiño de ojo a otra persona, una sonrisa, o fruncir el ceño, levantar las cejas, asentir con la cabeza o levantar una o ambas manos, son situaciones donde se está comunicando mediante dichos gestos un determinado mensaje.</p>

Fuente: Elaboración propia. 2024.

Por otra parte, la comunicación asertiva, es aquella en la que el emisor logra expresar un mensaje de forma simple, oportuna y clara, considerando las necesidades del receptor o interlocutor. En este tipo de comunicación toma gran relevancia la actitud ya que hace énfasis en la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada. Es un estilo de comunicación con un inmenso impacto tanto en las relaciones emocionales, como en las relaciones profesionales y laborales, siendo su punto de partida la escuela conductista.

Terroni (2009) señala que la palabra asertivo proviene del latín (asertus) y significa afirmar con certeza alguna cosa, y por lo tanto se considera que la persona asertiva es aquella que puede enunciar con certeza sus opiniones y deseos. Este factor juega un papel importante en las interacciones grupales, ya que constituye una habilidad o destreza a la hora de emitir opiniones y en los procesos de influencia grupal.

La comunicación asertiva se basa, fundamentalmente, en el respeto; se respeta al otro y a lo que este quiera o necesite expresar. Pero también se construye sobre la empatía por el otro, pues esto permite que haya acercamientos y confianza mutua entre las personas y sus diferentes posturas.

Desarrollar una conducta asertiva, implica una decisión firme para hacer uso de los derechos individuales de la persona que expone, es decir, en expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Esto conlleva a expresar necesidades propias y a la vez, a defender los propios derechos con respeto hacia los derechos de los demás actores sociales. Aunque, la conducta asertiva no garantiza la ausencia de conflictos entre las dos partes que intervienen en el acto comunicativo, debe potenciarse las consecuencias favorables y reducir al máximo de las no favorables; no se trata de ceder derechos, sino, de no mancillar los de los demás.

Terroni (2009:37) compara a asertividad como una habilidad social, citando a Caballo, quien lo clasifica como “iniciar y mantener conversaciones; hablar en grupo; expresar amor, afecto o desagrado; defender los propios derechos; solicitar favores; rechazar pedidos; hacer y aceptar cumplidos; expresar las opiniones (acuerdos o desacuerdos); manifestar justificadamente cuando la persona se siente molesta, enfadada; saber dar disculpas o reconocer el desconocimiento; saber enfrentar las críticas y solicitar modificaciones en el comportamiento a otro”.

Un comportamiento asertivo conduce a saber pedir lo que corresponde, negociar de forma correcta al tipo de persona con quien se trata, buscar soluciones que no produzca disgusto o dirigirse a cualquier persona sin que se sienta agredido. No se nace siendo asertivo, y las influencias externas conformarán de un modo u otro el carácter, sin embargo, ese comportamiento como los que son componentes de la forma de ser, pueden aprenderse o desaprenderse, según convenga para la vida en colectividad.

Una persona asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y respeto, controlando poco a poco la situación. Es evidente que, de ese modo, es más factible que consiga los objetivos que la persona que se altera, pretende imponerse o se opaca, y acaba por ceder ante los demás.

Al respecto, Gómez (2016:6) señala que “El ser asertivo te permite tener criterio propio y no dejarte llevar por las órdenes impuestas en las que estés en desacuerdo, ayuda a aumentar nuestro liderazgo. Generalmente las personas asertivas tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla que quienes no cuentan con este rasgo. Teniendo conocimiento pleno de nuestras facultades, aceptando las derrotas y celebrando las victorias, siempre con la elegancia y sutileza de la asertividad”.

Ser asertivo significa, saber escuchar y observar, para saber cómo transmitir lo que se desea, dependiendo de con quién se está tratando en cada ocasión. De este modo, no solo se gana credibilidad ante el otro, sino que se facilita la cordialidad. La evaluación negativa reiterada y algunas formas de señalar debilidades tienden a inhibir en vez de propiciar un cambio, se

**Cuadro 2.** Dimensiones de la competencia comunicativa

concuera incluir también dentro del asertividad, la posibilidad del dirigente de establecer un equilibrio entre la estimulación de aciertos y censuras. La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, que tiene el propósito de comunicar nuestros pensamientos e ideas o defender nuestros intereses o derechos sin la intención de perjudicar a nadie.

Por ejemplo, una persona asertiva, en el nivel de estudios universitario, es capaz de hablar en forma concreta, entendible, con tranquilidad y efectividad, sin salirse del contexto o la situación, incidiendo positivamente en el proceso educativo, para alcanzar un proceso formativo de excelencia, teniendo en consideración, en primer término, la coherencia del proceso comunicativo y el desarrollo de la asertividad, como componente de dicha competencia comunicativa.

### 3. LA COMPETENCIA COMUNICATIVA

El concepto de competencia tiene su origen en la lingüística y en las teorías de la comunicación, siendo aplicado, ampliamente hoy en día, en la educación; considerando la comunicación como vital para todas las áreas de la vida, para la convivencia del hombre en la sociedad que promuevan la paz, para el desarrollo pleno del individuo y el aporte de su conocimiento a la nación; este fenómeno es estudiado por expertos en la educación, la psicología, la comunicación, entre otros.

El término competencia, puede ser definido como un conjunto de habilidades, conocimientos, valores, emociones, experiencias, estrategias de actuación, motivaciones, actitudes, capacidades o destrezas. Implica un conocimiento complejo del saber conceptualizar, saber hacer y saber ser.

Reyzábal (2012:68) señala que la competencia comunicativa “se plantea como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que requiere el uso adecuado, correcto, coherente y estético tanto del código oral como del escrito (comprensión y expresión, análisis y síntesis, identificación, comparación, creación, recreación de mensajes), centrándola en escuchar y hablar, leer y escribir de forma competente”.

La competencia comunicativa son un conjunto de procesos lingüísticos, de cómo hablar, escuchar, leer y escribir, propias del lenguaje, que se consiguen y se desarrollan a lo largo de la vida, y permiten al individuo interrelacionarse con eficiencia y destreza, en la sociedad globalizada de la cual forma parte. Es el producto de la suma de competencia lingüística, la competencia sociolingüística, la competencia pragmática y la competencia psicolingüística.

A continuación, se presenta un cuadro sobre la competencia comunicativa según Cantú, Flores y Roque (2015).

**Cuadro 2.** Dimensiones de la competencia comunicativa

Dimensión	Significado	Conocimiento
<b>Competencia lingüística</b>	Es el conocimiento (tácito y adquirido) que poseemos sobre la lengua que usamos, lo cual nos permite producir un número ilimitado de enunciados.	Morfología, Sintaxis, Gramática, Fonética, Fonología y Semántica
<b>Competencia sociolingüística</b>	Se refiere al uso apropiado del lenguaje en situaciones reales de comunicación; toma en cuenta los diversos contextos en que se dan los intercambios comunicativos, la situación de los participantes en la interacción, el propósito de la comunicación, las normas y convenciones que la rigen.	Uso de marcadores lingüísticos de relaciones sociales (tú - usted), expresiones de sabiduría popular (refranes y modismos), normas de cortesía, diferencias de registro, dialecto, acento, variaciones lingüísticas según la edad, sexo, clases y grupo social, usos rituales.
<b>Competencia pragmática</b>	Es el uso funcional de la lengua relacionado con el conjunto de conocimientos contextuales y culturales que debe poseer un hablante para que su comunicación es adecuada y logre sus propósitos de comunicación sea adecuada y logre sus propósitos de comunicación como explicar, especular, rechazar, retractarse, negar.	Reglas normativas de la cultura (contexto). Grado de relación entre los interlocutores del acto comunicativo (distancia social). Conocimiento del tiempo y duración de las intervenciones. Lugar en que se produce el acto comunicativo.
<b>Competencia psicolingüística</b>	Búsqueda de información objetiva para el desarrollo del proceso de comunicación. Empatía.	Saber (conocimientos), saber hacer (habilidades) y el saber ser (actitudes y valores). Personalidad, socio cognición, condicionamiento afectivo.

Fuente: Cantú, Flores y Roque (2015).

Para Martínez Torres (2012:46), la competencia comunicativa vista desde la sociolingüística, trata sobre la adaptación del interlocutor y el contexto comunicativo (atribuciones del emisor del mensaje); mientras que la referencial enfatiza la eficacia comunicativa como la capacidad de codificar/descodificar información sobre un referente y distinguirlo de otros no referentes (acciones propias del receptor del mensaje). Para el discurso es la habilidad para controlar la respuesta del otro, el aspecto persuasivo de la comunicación.

La capacidad de comprender, interpretar y elaborar contenidos comunicativos, para la interpretación del mundo, la expresión de la subjetividad, interactuar con otras personas y el ejercicio de la ciudadanía misma, implica la comprensión de las diferencias, las semejanzas entre el habla, la escritura y el papel mediador de la lectura, el lenguaje verbal y el no verbal, la diversidad lingüística, la gestualidad, la emocionalidad y ejercicio de todas las experiencias sensoriales desarrolladas en la interacción social globalizada, de la cual se forma parte.

La competencia comunicativa es crucial para el desarrollo del pensamiento crítico, permitiendo a todas las personas analizar, evaluar e interpretar información. Este proceso incluye la metacognición y la autorregulación, esenciales en la educación formal, destacándose la competencia de la escucha activa, el lenguaje verbal y no verbal, la resolución de conflictos, la negociación, leer, escribir, respetar las opiniones, y la capacidad de persuasión.

Martínez Torres (op.cit.) señala que adquirir la competencia comunicativa es un largo proceso que dura toda la infancia, e incluso, entre adultos no siempre se demuestra esta competencia, ciertas situaciones y variables personales pueden interferir dando lugar a fallos comunicativos y malentendidos, por lo cual, la comunicación queda inmersa en un complejo entramado de habilidades cognoscitivas, lingüísticas, culturales y sociales, interviniendo así, múltiples factores para determinar la competencia comunicativa.

La competencia comunicativa, se deben trabajar en la educación formal, desde sus inicios, en las etapas tempranas de la socialización humana. En la educación superior, como etapa final del aprendizaje, se debe concretar el desarrollo y apropiación de la misma. De tal manera, que es esta, la última etapa educativa formal, donde se puede incidir en aquellos aspectos comunicativos propios e individuales de cada uno de los estudiantes. La competencia verbal básica debe considerarse, desde la didáctica, como macrocompetencias, para alcanzarlas deben secuenciarse como microcompetencias jerarquizadas y formalmente estructuradas, de lo general a lo particular y de lo simple a lo complejo.

La comunicación familiar tiende a quedar en un segundo plano, por lo que es importante que los centros educativos se encarguen de determinar las carencias comunicativas que pueden tener los estudiantes, para perfeccionar y suplirlas con elementos formales comunicativos y cognitivos. Por otro lado, a diferencia de la secundaria, los estudiantes tienden a tener un mayor interés por

desarrollar, experimentar e identificar su capacidad comunicativa personal en las relaciones con otras personas, lo que amerita precisar y evaluar, el grado o nivel de asertividad en dichas habilidades ya adquiridas, que forman parte de la personalidad.

La competencia psicolingüística Tobón (2005) hacen referencia a factores de la personalidad, la socio cognición y el componente afectivo que distinguen la psicologización de las competencias, reconociendo de este modo su componente subjetivo, ya que en las características individuales del hablante y de los interlocutores hay que tomar en cuenta que cada uno posee un nivel intelectual, cultural, sistema de motivaciones, edad, sexo y estrato social, diferentes. Es por esto que el lenguaje constituye una herramienta con la cual no solo se da información y comunicación, también se intercambian significados, vinculados con la personalidad del hablante, la socio cognición, y el condicionamiento efectivo. En esta competencia están presente los tres elementos esenciales que son el saber (conocimientos), saber hacer (habilidades) y el saber ser (actitudes y valores).

La competencia pragmática se centra en entender los enunciados verbales no como oraciones aisladas sino como representaciones específicas que incluye los aspectos de habla, la implicatura y la presuposición. La competencia es mucho más que el dominio del código, incorporando la capacidad del individuo para lograr sus objetivos, por lo cual usa la lengua como instrumento de acuerdo a la cultura, a los sistemas de valores y a las expectativas contextuales de los participantes de la comunicación.

La competencia lingüística está en correspondencia directa con el hablante, lo que implica la necesidad de un enfoque social. Por tal razón, el determinar lo que es aceptable o correcto en una construcción gramatical, está supeditado a esos aspectos sociales y contextuales en donde se encuentra el emisor.

En el nivel de educación superior, potenciar el trabajo en equipo, es uno de los métodos más eficaces para impulsar destrezas comunicativas de una persona en forma natural. Por otro lado, también ayuda a favorecer la participación e intervención de los estudiantes durante la clase. Incitar al debate, provocando la defensa de sus puntos de vista en concreto y contraponiéndolos entre las demás posiciones entre varios alumnos, contribuye a la formación crítica de la comunicación asertiva del individuo.

El desarrollo y buena aplicación de las capacidades comunicativas deben estar relacionados con el enfoque comunicativo y textual, que comprende:

– La posición comunicativa:

Se trata de reconocer que, la función fundamental del lenguaje es establecer la comunicación, es intercambiar y compartir ideas, saberes, sentimientos y experiencias, en situaciones auténticas, de

esta forma, al leer un texto se busca satisfacer diversas necesidades como informarse, aprender, entretenerse, seguir instrucciones, entre otras. Igualmente, el escribir significa tener en claro a quién se escribe, para qué y sobre qué se escribe. En este enfoque, se enfatiza la importancia del hecho comunicativo en sí mismo, pero también se aborda la gramática: sintaxis y ortografía, con énfasis en estrategias de enseñanza y aprendizaje que favorecen el manejo y la aplicación reflexiva de esos aspectos y no en lo normativo, el uso práctico de establecer comunicación dentro de los actos comunicativos cotidianos.

– La posición textual:

Considera al texto como unidad lingüística de comunicación y que el lenguaje escrito está constituido por diversos tipos de texto que responden a distintas situaciones de comunicación; trabajando aspectos gramaticales, de ortografía, coherencia, cohesión, concordancia, adecuación, entre otros, no de manera aislada, sino, asumiendo las mismas dimensiones de uso que otorga la vida cotidiana a la lectura y escritura.

Es necesario saber que existen diversas tipologías textuales en relación a las funciones del lenguaje, la composición y finalidad o uso de los textos.

En el año 2023, el Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes PISA, (Programme for International Student Assessment, en inglés) propuso una clasificación textual importante en educación, cuidando lo complejo y diverso de las estructuras que se plantean actualmente con el uso de signos y la intencionalidad comunicativa.

Se describe una tipología que busca cubrir los distintos tipos de textos a los que están expuestos los estudiantes en educación, tanto en el aula como en su roce social. En tal sentido, los clasifica en textos continuos, organizados en oraciones y párrafos, escritos en prosa y también en verso, que a su vez se clasifican en textos narrativos, expositivos, argumentativos, entre otros; y en textos discontinuos con organizaciones diferentes como listas, formularios, gráficos o diagramas.

Trabaja la competencia en comunicación textual de manera integral, bajo el enfoque comunicativo textual, donde destaca que dicha clasificación textual se complementa con la finalidad del texto, es decir, con sus usos. En tal sentido, PISA señala cuatro usos: El personal como novelas, cartas; el público compuesto por documentos oficiales, informes; el ocupacional para manual de instrucciones y formularios; y el educativo como libros de texto, ejercicios, entre otros.

A continuación, se mencionan los componentes del enfoque comunicativo textual:

a) *El estudiante: En el enfoque comunicativo textual, el estudiante es el centro de la enseñanza–aprendizaje, los procesos pedagógicos y las actividades académicas se centran en él.*

b) *El profesor: Cumple una función de guía, de consejero, de facilitador en el desarrollo de sus temas de enseñanza. Hay mayor interacción entre maestro y estudiante; incluso puede participar en la construcción de su propio aprendizaje. Ya no es el profesor tradicional, que hacía que el estudiante cumpla un rol meramente pasivo en su aprendizaje.*

c) *Los materiales educativos: Son usados para facilitar los aprendizajes y deben ser usados en el contexto adecuado. Los materiales deberán motivar a que el alumnado desarrolle la competencia comunicativa.*

d) *Las actividades educativas: Con la perspectiva de este enfoque son múltiples y pueden ser creadas mediante acuerdos entre el profesor y el estudiante.*

e) *La evaluación: Cada evaluación es distinta, ya que de lo que se trata es de evaluar la competencia más que las destrezas. Los errores cometidos por el estudiante, deberán servir para motivar, más que para desaprobarlo.*

*En resumen, se tiene que los aportes sobre el enfoque comunicativo textual, son de gran importancia, ya que, permiten que en el estudiante desarrolle una mayor dinámica de interacción comunicativa con el profesor y sus compañeros de aula, así mismo, contribuye al componente emocional, la creatividad, la visión y la capacidad de lectoescritura. Este enfoque desarrolla la competencia comunicativa asertiva de gran utilidad para el desenvolvimiento del estudiante en todas las áreas de su vida.*

#### 4. CONCLUSIONES

*En un mundo globalizado, comunicarse de manera interpersonal y asertiva no sólo facilitará la transmisión de la información, la creación y la transferencia de conocimientos sino también que contribuirá a que el individuo en sociedad, pueda comunicarse estableciendo objetivos claros y precisos, manteniendo un espíritu crítico, que conlleven a la negociación, para el mantenimiento de la armonía en las organizaciones y la paz entre todas las personas y en general de las naciones.*

*La competencia comunicativa interpersonales en el nuevo paradigma de la globalización, requiere de profesionales capaces, que asuman el compromiso del desarrollo nacional y mundial, lo cual hace necesario la incorporación de las familias y de los sistemas educativos, con énfasis en la educación superior, en formar a los estudiantes en esta fundamental competencia básica y transversal a través del currículo.*

*Se hace necesario considerarla asertividad como una habilidad o competencia social, como un componente de la competencia comunicativa, que debe inculcarse desde temprana edad en la educación formal de los individuos. Ser asertivo involucra un proceso metacognitivo, de saber escuchar y observar, para saber transmitir un mensaje, dependiendo de con quién o quienes se relaciona. La competencia comunicativa es vital desde la temprana edad de la niñez y deben irse desarrollando a medida que ese individuo comienza a insertarse en la sociedad, para fortalecerlas y potenciarlas durante la etapa de la educación superior, destacando la relación interdependiente entre individuo, sociedad, conocimiento y comunicación.*

*Los sistemas educativos deben crear e implementar estrategias novedosas que conduzcan a potenciar la competencia comunicativa asertiva según el grado o nivel escolar, ya que saber comunicarse de manera correcta y asertiva es necesario en cualquier momento de la vida del individuo y se pone de manifiesto en todas las áreas de la ciencia y del saber.*

*La comunicación asertividad conlleva a la apertura y a la creación de confianza, lo que coadyuva a la construcción de relaciones sólidas entre los individuos, dentro de la sociedad global. Además, es un instrumento de gran utilidad en la resolución efectiva de problemas en diferentes entornos, como el laboral, la comunidad, en las instituciones educativas, en fin, esta facilita identificar respuestas claras y soluciones viables, ya que se trabaja y abordan los problemas y situaciones en forma objetiva, eliminando ambigüedades y malos entendidos, promoviéndose la participación bajo un enfoque colaborativo.*

#### 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguado Terrón, Juan Miguel (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y la Comunicación*. Universidad de Murcia. Departamento de Información y Documentación Facultad de Comunicación y Documentación. Fuente: [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)

CantúOrtiz, Ludivina; Flores Michel, Julieta y Roque Segovia, María del C. (2015). *Competencia Comunicativa: habilidades para la interacción del profesional del siglo XXI*. Universidad Autónoma de Nueva León. México.

Cordero Durán, Lisandra. (2018). "La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis". *Estudios del Desarrollo Social*. Vol. 6. No 3. pp. 2-14. Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=552359949013>.

Drucker, Peter F. (1993). *La Sociedad Poscapitalista*. Sudamericana. Buenos Aires.

Gómez, Fedor Simón José. (2016). "La Comunicación". *Revista Salus*. Vol. 20. No. 3. pp. 5-6.

Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>.

Gómez G., Juan Carlos; López J., Daniel y Velásquez O., César Mauricio. (2006). "La naturaleza de la comunicación: un aporte a su discusión conceptual". *Revista Palabra Clave*. Vol. 9, No. 1. pp. 143-167. Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/649/64990107.pdf>.

Malicot, Roger. (2005). *La comunicación oral*. Pearson. México.

Martínez Torres, Mercé (2012). *Psicología de la Comunicación*. Universitat de Barcelona. Departament de Psicologia Bàsica.

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2023). *Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes PISA*. Fuente: <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/inee/evaluaciones-internacionales/pisa.html>

Paz, Jorge (2005). "La Globalización: Más que una amenaza es una oportunidad", *Revista EIA*, No. 3, pp. 21-34. Fuente: <http://www.scielo.org.co/pdf/eia/n3/n3a03.pdf>.

Reyzabal, María Victoria. (2012). "Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa". *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol. 10. No. 4. pp. 63-77. Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55124841006.pdf>.

Terroni, Nancy Nohemi. (2009). "La comunicación y la asertividad del discurso durante las interacciones grupales presenciales y por computadora". *PsicoUSF*. Vol.14. No.1. pp.35-46. Fuente: [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-82712009000100005](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712009000100005).

Tobón, Sergio (2005). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Ecoe Ediciones. Bogotá.

UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento. Informe Mundial de la UNESCO*. Ediciones UNESCO. Fuente: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908>.

## LA JUSTICIA DIGITAL EN LOS ALBORES DEL SIGLO XXI

**Ismary Bravo Freitez**

<https://orcid.org/0009-0002-1845-1670>

Abogada. Especialista en Derecho Procesal  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado  
Venezuela  
E-mail: bismaryf@gmail.com

**Ángel Carmelo Prince Torres**

<https://orcid.org/0000-0002-0059-7797>

Abogado, Profesor en Educación Comercial.  
Doctor en Ciencias de la Educación  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado  
Venezuela  
E-mail: angel.prince@ucla.edu.ve

### RESUMEN

Las innovaciones tecnológicas representan alternativas para abordar escenarios de emergencia que se puedan generar en la vida humana. De esto no escapa la aplicación del derecho y la práctica en el sistema judicial. Por eso, el propósito general de este trabajo fue analizar la importancia de la justicia digital en los albores del siglo XXI. Para ello, se implementó un estudio de carácter documental bajo un enfoque cualitativo para el desglose del fenómeno investigado. Así pues, se determinó que el concepto de justicia digital fue catalizado con la crisis por COVID 19 y representa una figura que entraña retos y oportunidades, las cuales principalmente se adhieren a su interrelación con la brecha digital y la búsqueda de una justicia que no necesariamente requiera de asistencia presencial en cuanto a su configuración. Se concluyó que la e-justice tiene su asidero en el aseguramiento de los derechos de las personas y se recomendó mantener su monitoreo para observar su efectividad dentro de las estructuras de los Estados.

**Palabras clave:** justicia, innovación digital, tecnología.

**Recibido:** 01-04-2024

**Aceptado:** 07-06-2024

## **E-JUSTICE AT THE DAWN OF THE XXI CENTURY**

**Ismary Bravo Freitez**

<https://orcid.org/0009-0002-1845-1670>

*Lawyer. Specialist in Procedural Law  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.  
Venezuela  
E-mail: bismaryf@gmail.com*

**Ángel Carmelo Prince Torres**

<https://orcid.org/0000-0002-0059-7797>

*Lawyer, Professor in Business Education.  
Doctor in Educational Sciences  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado  
Venezuela  
E-mail: angel.prince@ucla.edu.ve*

### **ABSTRACT**

*Technological innovations represent alternatives to address emergency scenarios that may arise in human life. The application of law and practice in the judicial system does not escape this. Therefore, the general purpose of this work was to analyze the importance of digital justice at the dawn of the 21st century. To this end, a documentary study was implemented under a qualitative approach to break down the phenomenon investigated. Thus, it was determined that the concept of digital justice was catalyzed by the COVID 19 crisis and represents a figure that entails challenges and opportunities, which mainly adhere to its interrelationship with the digital divide and the search for a justice that does not necessarily requires in-person assistance regarding its configuration. It was concluded that e-justice has its basis in ensuring the rights of people and it was recommended to maintain its monitoring to observe its effectiveness within the structures of the States.*

**Keywords:** *justice, digital innovation, technology.*

## 1. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, las tecnologías digitales y la aplicación de internet han generado cambios sin parangón, marcando el comienzo de una nueva etapa histórica conocida como era digital. Uno de los principales efectos de la digitalización es precisamente su capacidad de transformar todos los ámbitos de la vida. Se modificó la forma de comunicación entre las personas, la actividad comercial e incluso, la forma de ejecutar la gestión pública, a fin de incorporar las tecnologías de la comunicación e información.

En Venezuela, la digitalización de la justicia ha tenido un desarrollo jurisprudencial que alcanzó su mayor auge durante la emergencia mundial producida por el Covid-19, en el año 2020, toda vez que el confinamiento sirvió de base para plantear alternativas que garantizaran los derechos de las personas y la efectividad de la tutela judicial. De este modo, la incorporación de las tecnologías de información y comunicación en la potestad jurisdiccional del Estado, se justificó en primer lugar, para hacer más dinámico el proceso y luego garantizar el acceso a la justicia. En este sentido, en el marco de la emergencia sanitaria sostuvo Lgreja (2020) que “en todos los países, los esfuerzos para frenar la propagación del COVID-19 han impactado masivamente el funcionamiento del sistema de justicia” todo lo cual obligó, tal como afirma Álvarez (2020) a “implementar mecanismos apropiados que permitan el acceso a una justicia eficaz en estos tiempos de crisis” (p. 91).

Desde esta óptica, los medios digitales se muestran como alternativa para la administración de justicia, pues sin afectar la calidad del resultado, a través de las tecnologías de la comunicación e información es posible recuperar el funcionamiento del aparato judicial, garantizando el acceso a una justicia eficaz, especialmente en el espectro de los acaecimientos de emergencia que pudieran generarse de manera subsecuente en el acontecer de la vida humana, esencialmente cuando no puede apelarse a la presencialidad dentro del sistema jurisdiccional, siendo que esas circunstancias extraordinarias pueden según Prince (2022) ser de tipo sanitario, social o natural.

En dicho contexto, se realiza el presente trabajo cuyo propósito general es analizar la importancia de la justicia digital en los albores del siglo XXI y para alcanzarlo, se plantearon las siguientes interrogantes: ¿Qué es la justicia digital o e-justice? ¿Cuáles son las ventajas y los retos de la justicia digital? ¿Cómo debe verse el acceso a la justicia desde la perspectiva de la cyberjusticia?

Por ello, del mismo modo se plantearon los siguientes propósitos específicos para el desarrollo de este manuscrito: 1. Definir el término e-justice o justicia digital; 2. Explicar las ventajas y desafíos

de la cyberjusticia y; 3. Comprender el acceso a la justicia en la era digital.

Para la consecución de estos propósitos en el presente producto adscrito al Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (CDCHT), la información se ensambló con un enfoque cualitativo que claramente “se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo” (Sánchez, 2019, p. 104), manteniendo además un diseño de trabajo de tipo documental que en la exposición de Brito (2015) se considera referido a “distintos fenómenos de la realidad obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales” (p. 8).

Asimismo, este escrito se configuró siguiendo la estructura de un artículo de revisión el cual parte de “análisis y revisión de la literatura existente sobre una temática o teoría en específico. Su objetivo es sintetizar estudios de un tema, para actualizar al lector sobre el estado del arte” (Universidad Miguel de Cervantes, 2021, párr. 9).

Todo esto se complementa cuando la Universidad de Jaén (2020) acota que la investigación documental cualitativa: Centra su interés en el presente o pasado cercano. Conocer un fenómeno social y cultural a partir de textos escritos (por ejemplo, sobre el problema de género, se podría estudiar la legislación sanitaria, la prensa, las asociaciones de mujeres, etc.) (p. 1).

Dentro de ese caso, el fenómeno estudiado es la implementación de la justicia digital o e-justice en un nuevo contexto de sistematización de la práctica jurídica. En este sentido, el trabajo investigativo también se fundamentó en la metodología fenomenológica hermenéutica explicada por Tiusabá et al. (2019) argumentando que es donde se intenta analizar documentos con una utilidad a estos fines. Además, conviene indicar como refieren Ruedas et al. (2009) que con la hermenéutica se impulsa la interpretación de trasfondos en las diferentes ramas del conocimiento.

Los trabajos usados para este ensayo, se recolectaron en bases como Redalyc, Dialnet o SciELO, entre otras, complementando con websites oficiales y bibliografía especializada. Para el manejo de fuentes documentales, se aplicaron técnicas como la observación, lectura, y resumen. Consecuencialmente, un análisis crítico de documentos fue producido realizando ejercicios de reflexividad, que según Cuesta-Benjumea (2011) constituyen procesos de interacción constante con la información aglutinada.

Finalmente, debe aclararse que los propósitos de investigación se redactaron considerando la taxonomía de Bloom, pues con ella se desarrollan conocimientos en línea con una profundización en

ciertos niveles (Cuenca et al., 2021). Así, se realizó la conformación en el cuerpo de este escrito con una introducción, el desarrollo del tema así como las respectivas conclusiones, y cuya información fue recopilada en el segundo semestre del año 2024.

## 2. DESARROLLO DEL TEMA

### 2.1. Justicia Digital

La revolución tecnológica ha ganado terreno en todos los países del orbe, pues las tecnologías de comunicación e información están dotadas de una enorme capacidad de difusión y penetración, que le garantiza su protagonismo en múltiples aspectos de la vida social. En este sentido, afirma Naser (2011) que “la utilización de estas tecnologías en la gestión pública, constituye un pilar fundamental para la modernización y eficacia del Estado” (p. 8)

En efecto, el contexto del siglo XXI exige una modificación en la institucionalidad pública, a fin de convertirla en una plataforma dinámica que permita la articulación de esfuerzos, para que el Estado pueda alcanzar sus fines. Así las cosas, la justicia digital ha llegado a los distintos sistemas legales del mundo, siendo cada vez más frecuente, la incorporación de herramientas digitales para sustituir los tradicionales procedimientos jurisdiccionales.

A fin de comprender la importancia de la justicia digital o e-justice como también se le conoce, es menester conocer su definición, toda vez que en la actualidad se suele confundir con otros conceptos afines, tales como el juicio en línea. La definición del término justicia digital, se hace desde dos puntos de vista: uno estricto y otro amplio, como acertadamente sostiene Romanenkova (2013).

- En strictu sensu, la e-justice se identifica completamente con el concepto de juicio en línea, bien como sinónimo, ora como elemento para definirla.
- Lato sensu, la cyberjusticia va más allá de un procedimiento on line, toda vez que admite el uso de la tecnología en la administración de justicia, vale decir, en todas las etapas e instancias del proceso, tales como la notificación en línea, la celebración de audiencias mediante videoconferencias, el expediente digital, uso de la inteligencia artificial, entre otros.

Resulta evidente que al intentar conceptualizar la e-justice o justicia digital, los diversos autores optan por una u otra postura. Así, desde una perspectiva restringida, Vasily Ponomarenko (citado por Medina Zepeda, 2021) opina que la justicia electrónica, tomando una perspectiva de procedimientos en Derecho Privado, tiene que asumirse como procedimiento jurisdiccional en la sustanciación de casos civiles, y se encuentra totalmente mediado por una tipología

electrónica de información procesal, así como una interacción entre las partes dentro del procedimiento civil.

Asimismo, una visión amplia puede resultar más completa a efectos de definir el concepto en cuestión, por cuanto abarca todas las actuaciones del juez, así como también los actos realizados por los demás operadores del sistema de justicia, incluyendo de esta manera, el uso de los medios tecnológicos en el tradicional juicio, que tiene un expediente físico, toda vez que sí se ha implementado la tecnología en la administración de justicia, en tribunales físicos, tal como lo afirma Vermeys (2011).

Desde esta óptica, Maldonado (2014) define la e-justice como “todo lo relacionado a las tecnologías de la información y comunicación en su aplicación interna y externa a los tribunales u órganos jurisdiccionales, formal o materialmente” (p.86). Por su parte, Quiroz (2020) indica que por justicia digital se debe entender como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la función jurisdiccional, mediante dos componentes: expediente electrónico y litigio en línea. En esta misma línea, la justicia digital según Echavarría (2020) se entiende así: “la administración de justicia en el entorno digital; supone, entonces, la administración o gestión de la justicia con la mediación de la tecnología, para el entorno digital en el que ahora se desarrolla” (p. 408).

Asimismo, visto así el panorama, la justicia digital no es más que la digitalización del proceso judicial, lo cual implica, necesariamente la utilización de las tecnologías de información y comunicación, bien en la preparación del expediente, la sustanciación del mismo, la producción de la audiencia de juicio o en la sentencia. Todo ello con el fin de garantizar el acceso a la justicia.

Como puede observarse, justicia digital y juicio en línea no son sinónimos, sino que entre ellos existe una relación de género y especie, pues como afirma Medina Zepeda, E. (2021) la justicia digital representa el género mientras que por otra parte, la noción de juicio en línea es considerada como la especie.

Ahora, la transformación de la administración de justicia para adaptarla a las exigencias del siglo XXI, exige repensar los principios del derecho, a la luz de la digitalización. En este sentido, la e-justice está fundamentada sobre los siguientes principios: En primer término, el principio de equivalencia funcional de las actuaciones judiciales, entendida como un acto de traducción del lenguaje de forma sutil, estandarizada y simplificada, de manera que cualquier traducción literaria exponga un significado previsto originalmente, tal como lo indica Corrales (2019). Este principio es fundamental para la cyberjusticia, toda vez que plantea el reconocimiento de los mensajes de datos, equiparando el documento impreso a los

digitales, siempre que estos cumplan con los criterios de integridad y no repudio.

De acuerdo con la integridad, los documentos on line, deben ofrecer la misma confiabilidad y validez que el papel. El no repudio está referido al hecho que todo documento debe contar con la firma digital.

El segundo principio de la justicia digital es la accesibilidad, vale decir, todas las personas, deben tener la posibilidad cierta de entrar a la plataforma y encontrar la información disponible, a cualquier hora del día. Como tercer principio está la propiedad común, esto es, compartir libremente con el público, los conocimientos y herramientas tecnológicas de forma gratuita. Finalmente, uno de los principios claves de la justicia digital es la Interoperabilidad, en cuya virtud se crean conexiones entre los distintos actores del sistema de justicia, a fin de proporcionar información valiosa para abogados litigantes, jueces u operadores de justicia, garantizando una interacción rápida y eficaz entre los órganos judiciales.

### 2.2. La Justicia Digital: Ventajas y Retos.

En primer lugar dentro de este apartado, es necesario hacer referencia a las ventajas que se manifiestan con la implementación de la justicia digital, pues al tornarse en una manifestación tan novedosa en la conducción de los procesos jurídicos, es menester observar sus cualidades de manera concreta. Esto en tanto que, de acuerdo con Sacoto Romo y Cordero Moscoso (2021) el fenómeno constituido por la consolidación de la e-justice ha determinado lo siguiente:

Tuvo un impulso importante a partir de la pandemia por COVID-19, y aunque es reciente y aún no se ha materializado, este empuje fue bastante útil para vencer la resistencia al cambio que ralentizaba la implementación de las herramientas tecnológicas en la administración de justicia. En este entorno, se hicieron evidentes la utilidad y las ventajas de la inclusión de las TIC y sin lugar a duda, hoy en día la e-justicia se presenta como una innovación radical en el área del derecho (p. 107).

Por lo tanto, en el entendido que la principal ventaja que ha tenido la justicia digital es el impulso en la actualización de la práctica del Derecho, esa afirmación se conforma como un punto positivo de las medidas implementadas durante situaciones de emergencia como la de la crisis sanitaria por coronavirus. Asimismo, para Matallana (2020), pueden mencionarse los siguientes beneficios en la ejecución de esta modalidad:

a) Incremento en la eficacia dentro de las actuaciones procesales por medio de informatización de cualquier documento en cuanto a la conformación de expedientes electrónicos de

naturaleza judicial, junto con la organización de audiencias virtuales y el manejo de las notificaciones electrónicas.

- b) Robustecimiento de la transparencia y de la independencia judicial, pues al juez se le provee de instrumentos más eficientes para buscar información por medio de internet y los ordenadores, facilitando incluso de este modo la interacción de las partes dentro de los procesos.
- c) Consolidación de la garantía en el acceso a la justicia para los ciudadanos, esto por la conformación de una mesa virtual de partes.
- d) Reducción de costos y apoyo en la celeridad de las actuaciones.
- e) Acreditación de las partes por medio de la firma digital.

Con ello, puede visualizarse que existen beneficios tanto de corte económico como logístico con la inserción de la práctica de justicia digital en el marco de las actuaciones procesales. Sin embargo, este acaecimiento entraña también ciertos retos que es crucial desglosar.

En lo atinente a los retos de la e-justice, debe acotarse que en los países de Latinoamérica y, en especial en Venezuela, la administración de justicia ha sido caracterizada por su lentitud, debido a su centralidad en la escritura y al funcionamiento de los juzgados, razón por la cual Edgardo Torres López (2015) hace una comparación de este sistema con un “automóvil antiguo que, con el correr del tiempo no funciona bien. Falla casi todo” (p. 15)

Es común la queja contra la gestión judicial, por cuanto existen procesos demasiado largos y costosos. En consecuencia, uno de los retos de los sistemas de justicia es modificar la logística para acelerar el ritmo laboral, ofreciendo respuestas más rápidas y efectivas.

Ante esta realidad, la inclusión de las tecnologías de información y comunicación en los sistemas de justicia de algunos países, se ha ofrecido como una solución viable, que hubo de ser adoptada indiscutiblemente, en el contexto de una emergencia mundial producto del COVID-19. Así, lo que se veía incipiente, a partir del año 2020, cobró una gran fuerza y desde entonces, ha ido ampliando el uso de los medios tecnológicos, en distintas fases del proceso judicial.

La e-justice ofrece grandes ventajas por ser más expedita, económica y garante del acceso a la justicia, como se ha expresado en este y otros artículos, empero también enfrenta varios desafíos, que, de acuerdo a Centro de Estudios de Justicia de las Américas (s.f.) se pueden enumerar así:

- a) El primer desafío consta del mejoramiento sobre la capacidad para responder en el sistema de justicia, todo ante su creciente y diversa demanda.
- b) El segundo desafío versa sobre el afianzamiento de reformas procesales que se encuentren marcha, generar reformas procesales para ámbitos no reformados, y modificar la lógica en los expedientes escritos.
- c) Un tercer desafío es reorganizarlos despachos judiciales.
- d) El cuarto desafío consta de mejorar de forma sustantiva procesos en cuanto a la toma de decisión gubernamental y de gerenciar las instituciones del sector.
- e) El quinto desafío es el aumento en la eficiencia y eficacia global en el sistema de justicia.
- f) Por último, el sexto desafío es desarrollar mecanismos efectivos para la comunicación y la atención de usuarios y la ciudadanía, robusteciendo mecanismos para la rendición de cuentas.

Partiendo de esta premisa, se evidencia que la implementación de la justicia digital, debe enfrentar y superar varios obstáculos que representan un verdadero reto, para ganar la confianza de los ciudadanos en las instituciones del sistema. Como expresa la citada autora, el primer desafío consiste en crear plataformas digitales capaces de procesar varias solicitudes o demandas y darles respuestas de calidad, en menor tiempo. Con ello, se entiende entonces que del modo que aclara Prince (2024) es menester reducir la brecha digital que no solo consiste en la provisión de un servicio adecuado de internet, sino también en contar con hardware y software adecuados para abordar la revolución tecnológica.

Luego, las reformas que han de hacerse en materia procesal deben apuntar hacia la sustitución del expediente escrito por uno digital y para ello, indica el Centro de estudios de Justicia de las Américas (s.f.), es necesario

Montar una organización que sea capaz de producir la cantidad de audiencias suficientes para dar respuestas judiciales a los requerimientos recibidos, pero además hacerlo en un tiempo razonable y con estándares de calidad adecuados, dados fundamentalmente por los conocimientos y habilidades de litigación de jueces, fiscales y defensores. (p. 13)

La digitalización del juicio en todas sus etapas, exige otorgar al documento electrónico el mismo valor que el impreso, siempre que cumpla con el estándar de integridad, es decir, debe contener la firma electrónica, previamente registrada y dotada de validez, como expresa Ríos Ruiz, A. (2020). Siguiendo el orden de Ríos Ruiz, un desafío consiste en reorganizarlos despachos judiciales que, de acuerdo con Torres López (2015), tienen que ser sustancialmente

distintos a los tradicionales y deben incluir todas las instancias, es decir, Fiscalías, Defensorías, Procuradurías, para que la justicia escrita sea sustituida por otra, centrada en la realización de audiencias orales, a través de la videoconferencia u otro medio tecnológico.

Esta reestructuración del despacho judicial consiste en la creación de juzgados que cuenten con la infraestructura requerida, vale aclarar, servicio eléctrico de calidad, acceso a internet, software, hardware y la capacitación de las personas para un mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, a fin de alcanzar mayor efectividad. Incluso, opina Garrido López (2020) que la mayor innovación consistiría en la creación y funcionamiento de Tribunales Electrónicos.

Como otro desafío está la adopción de políticas públicas destinadas a optimizar la implementación de la e-justice, las estrategias gubernamentales deben estar dirigidas a la adquisición de equipos o realización de inversiones, asignación de recursos humanos, materiales y económicos, creación o mantenimiento de sistemas de información y estadísticas que sean confiables.

En otro orden, un sistema judicial digital verdaderamente efectivo, debe garantizar los principios procesales, así como también los relativos a la carrera judicial y capacitación constante de los operarios de la justicia, no sólo en el ámbito jurídico sino en el manejo de herramientas tecnológicas.

Desde esta óptica, es imperativo garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información judicial e implementar normas protectoras de datos personales y privacidad de los usuarios, de modo que estén a la vista del usuario los casos de carácter público y se mantengan en resguardo, los expedientes que deban ser mantenidos en privacidad, con la finalidad de garantizar la seguridad jurídica de la justicia digital. Sobre el particular, expone la Corte Constitucional de Colombia, en ponencia de Martínez Caballero, Sentencia 337-99(1999):

Dentro de este contexto, se puede advertir una tensión entre el derecho a la privacidad de las partes, los terceros y sus apoderados y el carácter público del proceso judicial. Si bien no es posible restringir la publicidad procesal, si es posible armonizar la protección de la intimidad con los intereses generales de la justicia de manera tal no se prohíba la publicación de las sentencias o se establezca una total reserva del expediente, razón por que el juez tiene la posibilidad de establecer excepciones a la publicidad de forma proporcional con la ley sustancial como ocurre con la protección de datos personales (p. 1).

Por último, constituye un gran reto en estos tiempos, desarrollar mecanismos de atención y comunicación verdaderamente efectivos,

que no se limiten a recibir una solicitud o simplemente opiniones, sino que alcancen los estándares de satisfacción del usuario o reconocimiento de voz, garantizando respuestas rápidas y de calidad, como apunta Ríos Ruíz, A (op. Cit, p. 6)

### 2.3. El acceso a la justicia.

Uno de los derechos fundamentales consagrados en el artículo 26 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), es el acceso a la justicia, en cuya virtud toda persona tiene la posibilidad cierta de acceder al órgano jurisdiccional del Estado, a fin de proponer su pretensión y recibir respuesta, en los lapsos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Asimismo, el acceso a la justicia ha sido previsto como garantía, en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, tratado internacional que establece la obligación de suministrar recursos judiciales que más allá de la simple formalidad, sean efectivos en la práctica, como acertadamente expresa Castaño (2022).

Como consecuencia de lo anterior, el acceso a la justicia trasciende el hecho de acudir ante un juez para exponer la petición, puesto que exige una respuesta de fondo, en tiempos razonables, como explica Ortiz-Ortiz (2008). Ahora, tradicionalmente las demandas, contestaciones, el acervo probatorio y la sentencia, se han tramitado de forma escrita, ante el Tribunal competente, con el fin de constituir expedientes contentivos del historial litigioso y el curso de los juicios.

Se ha expresado a lo largo de este artículo, que las transformaciones sociales afectan directamente el modo de impartir justicia. En efecto, conforme a la noción progresista y dinámica del acceso a la justicia, explica la Corte Constitucional de Colombia (C-037-96, 1996) se admiten “todos los mecanismos encaminados a que la rama judicial desarrolle sus funciones en forma efectiva, dinámica, responsable y eficaz” (p. 1).

Asimismo, el acceso a la justicia ha sido visto como el fin último de la e-justice, según afirma la Suprema Corte mexicana: “el derecho de acceso a la justicia constituye un mecanismo “que, además de facilitar el trámite de los juicios de amparo y garantizar una justicia expedita, salvaguarda el principio de seguridad jurídica con una plataforma sofisticada y segura” (Contradicción de tesis 181/2015).

Visto así el panorama, el nuevo enfoque del derecho fundamental de acceso a la justicia, implica considerar el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación como otro derecho fundamental, por cuanto es indispensable para la justicia electrónica, como acertadamente apunta Medina Zepeda (2021).

Desde esta perspectiva, en el mundo entero se han generado avances para el uso de medios tecnológicos en los juzgados, sin que ello menoscabe derechos o garantías constitucionales. Corresponde entonces al operario de justicia, realizar sus mayores esfuerzos para optimizar los medios tecnológicos, en aras de facilitar la administración de justicia.

La e-justice tuvo un repentino auge, como ya se expresó en líneas anteriores, producto de la pandemia causada por el COVID-19, contexto que obligó a los gobiernos a tomar medidas para garantizar la continuidad de la administración de justicia, en tiempos de crisis. Con ello, se pusieron de relieve todas las bondades de la digitalización como forma de acercar la justicia al ciudadano y del mismo modo, combatir a la brecha digital que se contraponen a la igualdad entre las personas (Prince, 2021).

Sobre el particular, apunta Castaño, D (2022) la utilización de las tecnologías en el transcurso del litigio ayuda a que las partes cumplan con las cargas sin que importe la ubicación en donde se encuentren. Así se asume entonces, que los medios tecnológicos y la internet, se convierten en herramientas fundamentales para el ejercicio del debido proceso y el acceso a la justicia, toda vez que dejan de ser cargas para convertirse en facilitadores de las actuaciones procesales.

Importa resaltar que la justicia digital no puede ser un mecanismo de exclusión, sino por el contrario, debe abrir puertas para que un mayor número de personas puedan acceder al órgano jurisdiccional, sin importar su condición económico-social ni su ubicación, pues la justicia no puede verse comprometida por falta de conectividad.

Desde esta óptica, si se genera vulneración en el derecho que se tiene en el acceso a la justicia debido a situaciones relacionadas con la conectividad, el sistema jurisdiccional está en el deber de dictaminar si es pertinente la suspensión de un trámite o la prosecución de estepero ya de forma presencial.

En consecuencia, puede afirmarse que otro de los mayores retos de la justicia digital es, precisamente, que el Estado provea la conectividad requerida para acceder a la justicia, mediante la creación de puntos de uso gratuito de la Internet, a fin de realizar actuaciones judiciales, toda vez que si no se garantiza la conexión, se corre el riesgo de tener que realizar el proceso de forma presencial.

Todo esto lleva a considerar, que la justicia digital representa una figura que atiene a diversidad de disciplinas y ramas del saber, desde la contaduría o la gerencia, hasta el derecho mismo solo por nombrar algunos ejemplos, pues a fin de cuenta los procesos judiciales pueden involucrar a cada una de esas esferas ya que el

acceso a esa justicia es justamente un derecho fundamental que a todos corresponde. No en vano, se afirma que consta en proveer a cada ser humano de lo que le recaiga, y en este sentido la e-justice de conformidad con lo ya explicado a lo largo de este trabajo, representa una oportunidad para lograrlo.

### 3. CONCLUSIONES

Una de las conclusiones más importantes de este artículo estriba en considerar que la transformación originada por la incorporación de tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia, no puede reducirse a la simple sustitución de documentos impresos por digitales o actividades manuales por uso de computadoras: implica también una efectiva tutela jurisdiccional, capaz de garantizar el acceso a la justicia.

La consolidación del uso de herramientas telemáticas e informáticas se convirtió en una ineludible necesidad, con miras a garantizar la colaboración del ciudadano, para la construcción de una justicia participativa y responsable. Así las cosas, la justicia digital tendrá sentido cuando sea capaz de proporcionar legalidad y seguridad jurídica a los ciudadanos, a través de procesos que se llevan a cabo en el metaverso, es decir, de manera remota, con ciertos criterios y procedimientos legalmente establecidos.

Desde la perspectiva de los retos de este nuevo paradigma, resulta inminente profundizar en la transformación del sistema de justicia para abrir paso a la digitalización, siempre garantizando el acceso a la justicia, derecho fundamental consagrado en la Constitución de casi todos los países, así como también en la Convención Americana de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. En cuanto a sus ventajas, es evidente que se manifiestan el ahorro de tiempo y la celeridad en la tramitación de actuaciones que podrán continuarse incluso cuando se produzcan situaciones de emergencia.

En este sentido, hay que reconocer que en el mundo se han realizado audiencias virtuales mediante videoconferencias, sin contar con normas protectoras de los derechos y garantías reconocidos en los diferentes ordenamientos jurídicos. En efecto, los protocolos que se han creado, hacen hincapié en el uso de la informática, dejando a un lado los estándares jurisdiccionales que aseguren el ejercicio de los derechos fundamentales y garantías Constitucionales de los ciudadanos.

Para culminar, se recomienda a todos los Estados realizar estudios que permitan observar la viabilidad y la eficacia en la aplicación de la justicia digital, pues de este modo ineludiblemente podrá generarse la reingeniería necesaria de todas las políticas que formen parte de una estructura para hacer material a esta forma

de implementar el derecho. Con cada innovación, viene también una responsabilidad y es necesario que todos los actores dentro de la sociedad estén contestes y asuman los desafíos que se generan, de forma que se busquen las alternativas más viables para el desarrollo de la sociedad en el marco de la igualdad y el resguardo de los mejores intereses para los seres humanos.

### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, N. (2018). *Dificultad de probar la impugnación del reconocimiento voluntario y Derecho a la Identidad en la Legislación Ecuatoriana*. Universidad Central del Ecuador. Quito.

Brito, A. (2015). *Guía para la elaboración, corrección y asesoramiento de trabajos de investigación*. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana. Venezuela.

Castaño, D. (2022). "La Justicia como Servicio Digital". Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózano. Colombia.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (s.f.). "Perspectivas de uso e impactos de las TIC en la administración de justicia en América Latina".  
Fuente: <https://www.cumbrejudicial.org/sites/default/files/2024-01/CEJA%20Perspectivas%20Uso%20e%20Impactos%20TIC.pdf> (consultado el 08-08-2024).

Corrales Fenwick, M, y Haapio, H. (2019). "Legal tech, smart contracts and blockchain". University of California. Estados Unidos.

Cuenca, A., Álvarez, M, Ontaneda, L., Ontaneda, E., Ontaneda, S. (2021). "La taxonomía de Bloom para la era digital: actividades digitales docentes en octavo, noveno y décimo grado de Educación Básica General (EGB) en la habilidad de "comprender". *Revista Espacios*, vol.42, N°11, pp 11-25.  
<http://revistaespacios.com/a21v42n11/a21v42n11p02.pdf>

Cuesta-Benjumea, C. (2011). "La reflexividad: un asunto crítico en la investigación cualitativa". *Enfermería clínica*, N° 3, pp 163-167.  
<https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-la-reflexividad-un-asunto-critico-S1130862111000520#:~:text=La%20reflexividad%20expresa%20la%20conciencia,las%20interacciones%20con%20los%20participantes>

Gallegos Rojas, R.X. (2019). "El Principio de Inmediación y la Actividad Probatoria en la Normativa Procesal Ecuatoriana". *INNOVA Research Journal*, Vol. 4, No.2 pp. 120-131.

Garrido López, D. (2020). "Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se Reforman Diversas Disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad De México en materia de Justicia Digital".

Fuente:<https://www.congresocdmx.gob.mx/media/documentos/pdf> (consultado el 12-08-2024).

González Battaglini, F. (2012). "El Principio de Oralidad y su Aplicación en el Procedimiento Civil y en el de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes".

Fuente:<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS4284.pdf>(consultado el 12-08-2024).

Igreja, J. (2020). "Acceso a la Justicia en Tiempos de Cuarentena". Primer vicepresidente de la Asociación Internacional de Jueces, presidente de la Asociación Europea de Jueces y miembro del Consejo Asesor de la Red Global de Integridad Judicial. Europa.

Macías Barrezueta, M. y otros (2022). Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia. Revista Científica Dominio de las Ciencias. Vol. 8. En-Mar 2022. <http://www.Dialnet-AdministracionDeJusticiaEnFormatoDigital>

Maldonado, A. (2014). "Justicia en Línea". Editorial Tirant Lo Blanch. España.

Martín Diz, F. (2020). "Justicia digital post-covid19: el desafío de las soluciones extrajudiciales electrónicas de litigios y la inteligencia artificial". Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos, N° 2, pp 41-74. <https://revistas.uca.es/index.php/rejuccrim/article/view/6712>

Matallana Ruiz, R. (2020). "Desafíos y oportunidades de la justicia digital en el ámbito laboral". Revista De Derecho Procesal Del Trabajo, vol. 2, N°(2), pp 59-76. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v2i2.4>

Medina Zepeda, E. (2021). "Hacia una teoría sobre la E-Justice o Justicia Digital: Instrucciones para Armar". Cuestiones Constitucionales, N°46, pp 177-212.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-91932022000100177&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-91932022000100177&script=sci_abstract)

Naser, A. (2011). "El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública". CEPAL.

Ortiz-Ortiz, R. (2008). Acción y Proceso. Atelier Libros Jurídicos. Barcelona, España.

Ponomarenko, V. (2015). "Procedimientos civiles electrónicos en Rusia: trazos del concepto". Rusia.

Prince, Á.. (2021). "La brecha digital como obstáculo al derecho universal a la educación en tiempos de pandemia". Journal of the Academy, N° 4, pp 26-41. <https://doi.org/10.47058/joa4.3>

Prince, Á. (2022). "El aprendizaje inmersivo como alternativa educativa en contextos de emergencia". PODIUM, N° 42, pp 19–38. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.2>

Prince, Á.(2024). "Derecho a la igualdad, brecha digital y COVID-19: Experiencia latinoamericana educativa en Secundaria para postpandemia". Foro Educativo, N°42, pp 83-110. <https://ediciones.ucsh.cl/index.php/ForoEducativo/article/view/3693/3057>

Quiroz, M. (2020). Justicia digital: bases para planear escenarios a partir del CGP. Fuente: [https://cortesuprema.gov.co/corte/wpcontent/uploads/2020/04/Justicia-digital-I-P.-AQM-27-abr\\_compressed.pdf](https://cortesuprema.gov.co/corte/wpcontent/uploads/2020/04/Justicia-digital-I-P.-AQM-27-abr_compressed.pdf)(consultado el 18-08-2024).

# **Normas para la presentación de trabajos**



### **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 Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" DCEE-UCLA 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) Artículos de Investigación, 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 DCEE-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.

### **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 además lograr el prestigio y reconocimiento científico de la revista.

TEACs se publica semestralmente y ofrece ediciones multitemáticas. Las sucesivas publicaciones en un año constituyen números del mismo volumen. Por lo tanto, algunas ediciones podrán tener, ocasionalmente, más de un número, que por lo general se refieren a cierta temática específica.

TEACs está abierta a todos los investigadores nacionales y extranjeros. Se edita en Barquisimeto – Venezuela. Su política de acceso abierto permite disponer de manera libre e inmediata su contenido. Se basa en el principio de hacer disponible gratuitamente investigación de calidad al público en general. Los cierres de edición se realizan en los meses de Julio y Diciembre.

#### *Declaración de privacidad*

La información personal suministrada por los autores al comité editorial de la revista, como números de teléfonos y direcciones, serán de uso privado, nunca divulgadas por medio de la este órgano de difusión científica. En tanto las direcciones electrónicas se harán públicas con el propósito de que los lectores puedan comunicarse, si así lo decidieran, con los autores de un artículo en particular.

#### *Aviso de derecho de autores*

Los autores mantienen los derechos (copyright) del documento remitido a la revista TEACs. Y autorizan a su Comité Editorial para que modifique el texto en la corrección de estilo, modifique en las traducciones de los resúmenes de idiomas alternos, y divulgue, reproduzca y publique el manuscrito.

Los autores garantizan a la revista el derecho de ser el primer medio de publicación del trabajo contenido en el documento enviado. Se autoriza la reproducción de los textos publicados, en forma total o parcial, siempre y cuando sea sin fines de lucro, se cite la fuente y no se modifique el contenido o diseño. Los autores podrán distribuir exclusivamente la versión final editorial en cualquier medio y en cualquier momento.

De acuerdo con la política editorial de la revista sus artículos se estructuran de la siguiente manera:



## **ESTRUCTURA PARA ARTICULOS "INVESTIGACIÓN"**

### **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 ARTICULOS "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. En él va todo el tema desarrollado. Debe mantener la siguiente estructura interna: 60% de síntesis, 20% de resumen 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 ARTICULOS "RELATORIAS 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.

## **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 15 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, superior, derecho e inferior 2,5 cm, con numeración consecutiva de todas las páginas, incluyendo la carátula, las tablas, cuadros y gráficos.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE LOS ARTÍCULOS**

El trabajo debe ser remitido en tres ejemplares sin datos del autor o autores. 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.

Los trabajos no pueden exceder de tres autores quienes cedan a la revista TEAC's los derechos para la distribución y publicación de los artículos en otros medios para su difusión.

Tanto el trabajo como los datos personales deben ser consignados en CD, en formato Word, en archivos separados y/o a través del email: [rteacs@ucla.edu.ve](mailto:rteacs@ucla.edu.ve)

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.

Como parte del proceso de envío, los autores/as están obligados a comprobar que su envío cumpla todos los elementos que se muestran a continuación. Se devolverán a los autores/as aquellos envíos que no cumplan estas directrices.

- El envío no ha sido publicado previamente ni se ha sometido a consideración por ninguna otra revista (o se ha proporcionado una explicación al respecto en los Comentarios al editor/a).
- El archivo de envío está en formato OpenOffice, Microsoft Word, RTF o WordPerfect.
- Siempre que sea posible, se proporcionan direcciones URL para las referencias.
- El texto tiene interlineado 1,5 líneas; 12 puntos de tamaño de fuente Arial; se utiliza cursiva en lugar de subrayado (excepto en las direcciones URL); y todas las ilustraciones, figuras y tablas se encuentran colocadas en los lugares del texto apropiados, en vez de al final.

Las revisiones se efectúan por evaluadores tanto internos como externos pertenecientes a universidades nacionales y extranjeras. La evaluación es realizada por pares académicos quienes de forma anónima hacen un dictamen ajustado a los siguientes resultados: Publicable sin modificaciones: se notifica sobre la aceptación del artículo. Publicable con ligeras



modificaciones: el artículo será devuelto a sus autores con las recomendaciones pertinentes. Publicable con modificaciones sustanciales. El artículo será devuelto a sus autores con las recomendaciones pertinentes y 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.

En caso de controversia en los resultados, se enviará a un tercer evaluador cuya decisión determinará la publicación o no del artículo.

La respuesta a la solicitud será efectuada por vía electrónica indicando el veredicto del jurado evaluador. En caso de resultar aceptado para su publicación, por esta misma vía se informará acerca del número en que será publicado el artículo.

El comité editor, con el fin de dar una mejor composición temática a cada número, se reserva el derecho de adelantar o posponer los artículos aceptados y notificará vía electrónica su decisión a los autores.

#### ASPECTOS ÉTICOS A CONSIDERAR

Cada artículo que se envíe para valorar la publicación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El autor para correspondencia tiene el consentimiento de todos los autores para el envío y la publicación del artículo que se ha enviado para evaluar.
- Todos los autores han contribuido sustancialmente en el artículo sin omisión de ninguna persona, detallando la contribución de cada autor.
- El artículo es original, no ha sido publicado previamente y no se ha enviado simultáneamente para su evaluación a otra revista (quedan excluidas de este punto las presentaciones en congresos científicos).
- El artículo no contiene material inédito copiado de otros autores sin consentimiento de estos.
- Todos los datos incluidos en el artículo que proceden de trabajos previos han sido referidos, independientemente de que provengan o no de los mismos autores. Si el artículo sometido a valoración es un subanálisis de un proyecto que ya ha generado una publicación previa, esta se debe citar siempre.
- Revista Científica TEACS se reserva el derecho de devolver a los autores los artículos que no cumplan con las normas previamente descritas.

#### CONSIDERACIONES PARA REALIZAR LAS REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Artículos de revistas académicas y profesionales: Apellido, Nombre (año). "Título del artículo entre comillas". Nombre de la revista en cursiva. Volumen, número y páginas.

Libros: Apellido, Nombre (año). Título del libro en cursiva. Ciudad. Editorial.

Capítulo de libro: Apellido, Nombre (año). "Título del Capítulo entre comillas". En Apellido, Nombre (Coordinador/Editor): Título de libro en cursiva, páginas correspondientes al capítulo. Ciudad. Editorial.

Conferencias, ponencias y similares: Apellido, Nombre (año, día de mes). Título en cursiva. Evento. Ciudad y País.

Artículos en diarios: Apellido, Nombre (año, día de mes). Título en cursiva. Nombre del diario. País. Página o sección.

Tesis de grado no publicadas: Apellido, Nombre (año). Título de la tesis en cursiva. Tesis no publicada. Institución. Facultad. Ciudad. País.

# Índice Acumulado

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Comunicación Organizacional: Un Modelo Aplicable a la Microempresa	Soria Romo, Rigoberto	Año 1 N° 1 Dic 2008
Análisis del Nivel de Aplicación de las Competencias Básicas de la Inteligencia Emocional por Supervisores de Operaciones. Caso: Pepsi-Cola Venezuela C.A., Planta Valencia	Cristóbal E. Núñez - Marynel S. Pérez - Yorman D. Fernández - Ero del Canto	Año 1 N° 1 Dic 2008
Aspectos Financieros que Inciden en las Exportaciones de Empresas Familiares Venezolanas	Jenny Romero-Lisette Hernández-Neida Bracho	Año 1 N° 1 Dic 2008
Desempeño Gerencial de los Gerentes del Nivel Medio en la U.C.L.A.	Alejandra Pernia C.	Año 1 N° 1 Dic 2008
Gestión de Recursos Humanos y Relación de Trabajo en el Siglo XXI	Marisela Giraldo de López	Año 1 N° 1 Dic 2008
Evento: Gestión Ambiental: Una Estrategia Empresarial y Una Herramienta para la Conservación de Nuestro Entorno Natural	Zahira Moreno F.	Año 1 N° 1 Dic 2008
Evento: I Workshop en Gestión y Dirección de Empresas	Zahira Moreno F. - Eunice Bastidas	Año 1 N° 1 Dic 2008
El Capital Intelectual y sus Indicadores en el Sector Industrial	José González	Año 1 N° 2 Jun 2009
Franquicias en el Marco de la Nueva Economía	Rossella Marchiori -Berlié Morillo-Carmen Torrealba	Año 1 N° 2 Jun 2009
Estrategias Gerenciales de Desarrollo Endógeno Aplicadas a las Cooperativas de la Misión Vuelvan Caras del Estado Aragua - Venezuela	Emilia Bolívar	Año 1 N° 2 Jun 2009
El Principio de "Participación Económica Igualitaria" y los Métodos de Reparto de Excedentes en las Asociaciones Cooperativas, Estudios de Casos para el Área de Construcción	Oscar Flores - Carmen Gordillo - Eunice Bastidas	Año 1 N° 2 Jun 2009
Uso de las TIC's como Estrategia Gerencial para el Desarrollo de la Competitividad	José González - Aidé Pulgar León - Ina González	Año 1 N° 2 Jun 2009
El Chat como Herramienta Didáctica en la Administración de un Curso de Postgrado	Antonio Veiga	Año 1 N° 2 Jun 2009
Ensayo: Aportes de los Enfoques de Desarrollo Organizacional y la Gerencia del Conocimiento a la Construcción de Instituciones de Investigación Agrícola como Organizaciones Inteligentes	Dánae Rondón	Año 1 N° 2 Jun 2009
PRODEBAR ¿Un Plan Estratégico Urbano?	Ana Bracho	Año 2 N° 3 Dic 2009
Condicionantes de la Competitividad Regional en México	Pedro Castillo	Año 2 N° 3 Dic 2009
Tlaxcala y el Sector Salud en México	Blanca Castro	Año 2 N° 3 Dic 2009
El Círculo Negocio en las Empresas Familiares Pertenecientes a los Medios de Comunicación Impresos	Lenny Escalona	Año 2 N° 3 Dic 2009
Responsabilidad Social en el Grupo Renutre C.A.	Noryis Dubain	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Propiciar el Aprendizaje a partir de la Construcción y Transformación de Modelos Empresariales Focalizados en la Gestión del Conocimiento	Edith Atencio - Annherys Paz	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Estructura y Gestión del Conocimiento: Estrategia para Elevar la Calidad de Vida en la Banca Regional	José Vizcaya - Luis Nava	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Más Allá de la Seguridad Alimentaria, Inversión Financiera y Distorsiones: Una Breve Visión Comparada de la Agregación y Articulación de la Intervención del Estado	Samuel Scarpato	Año 2 N° 3 Dic 2009
Agroindustrias: Cambio Organizacional como Estrategias de Supervivencia y Transformación Regional	Marja González	Año 2 N° 4 Jun 2010
Evaluación de Impactos Intangibles de la I+D: El Desarrollo de una Metodología Utilizada en Centros Públicos de Investigación	Graciela Vedovoto - Luís Martins	Año 2 N° 4 Jun 2010

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Innovación, Propiedad Intelectual y Competitividad. La Denominación de Origen como Estrategia de Competitividad para la Industria del Calzado de León, Guanajuato	Salvador Ruiz - Monica Colin	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Calidad de Servicio en Universidades Públicas Venezolanas	Lisandro Alvarado - Judith Hernández - Ana Chumaceiro	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Competencias Laborales y Cultura Investigativa Universitaria. Redes de Competencia	Beatriz Carvajal	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Ensayo: Investigación Universitaria Socialmente Legítima. Una Mirada desde la Historia	Belkys Ordóñez	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Ensayo: Conocer Reflexivo, Conocer Tecnológico y Matemático: La Alfabetización Matemática en los Recintos Universitarios	Carmen Valdive F.	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Ensayo: Pensamiento Estratégico: Herramienta de Competitividad para una Orientación Gerencial del Nuevo Milenio	Jambel García	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Planificación Estratégica y el Cuadro de Mando Integral: Herramientas de Gestión para Mejorar la Prestación de los Servicios Universitarios	Zahira Moreno - Andrés Caballero - Eunice Bastidas	Año 3 Nº 5 Dic 2010
La Integración Externa de Empresas Manufactureras Mexicanas en sus Cadenas de Suministros	Carmen E. Carlos Ornelas - Ma. Del Carmen Liquidano - Oscar Pérez	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Tipificación Compradores de Tienda de Barrio en Cartagena Colombia: Un Análisis de Clúster	Emperatriz Londono - María Navas	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Programas Sociales y Perspectivas Económicas para el Desarrollo Regional	Mario Carrillo	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Investigación Evaluativa del Programa "Escuelas Promotoras de Salud"	Rafael Gasperi	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Ensayo: La Hora Cero de la Política	Pedro Rangel	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Ensayo: Gestión de Personas: Herramientas Cuantitativas Aplicadas a Compensaciones	Julio Miranda Vidal	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Ensayo: Organizaciones Basadas en Inteligencia: Aproximación a una Realidad Empresarial del Siglo XXI	Lenin Torres - Joscellym Díaz	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Propuesta para el Análisis Neoinstitucional de los Cambios Ocurridos en el Sistema de Distribución Minorista de Alimentos en Venezuela	Ricardo Castillo - Agustín Morales	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Una Lectura Crítica sobre el Pensamiento Neoinstitucionalista	Roberto Arias de la Mora	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Capital Intelectual y la NIC 38: El Binomio que Favorece la Valoración de la Empresa	Alejandro González León - Zully Ortega de Villalobos	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Análisis Comparativo en la Percepción de la Rentabilidad: Integración de las Dimensiones de la Competencia, en las Empresas de Bienes y de Servicios	Salomón Montejano García	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Influencia de las Estrategias Instruccionales Basadas en Simulaciones sobre el Nivel de Aprendizaje	Mauro Hernández - Arsenio Pérez - Beatriz García	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Investigación en el Aula para la Construcción de Saberes desde un Enfoque Referencial Complejo	Nohely Vásquez	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Avance de Investigación: Logística Integral: Una Herramienta para Crear Valor y Ventajas Competitivas	Francisco Villarreal	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Aplicación de Sistemas de Medición de Capacidad Institucional en Tres Gobiernos Locales Mexicanos	Carlos López Portillo T. - Rigoberto Soria Romo	Año 4 Nº 7 Dic 2011
La Política de Integración Venezolana: Caso Mercosur	Carolina Mendoza Álvarez	Año 4 Nº 7 Dic 2011
Proceso de Gestión en Incubadoras: Estudio Comparativo en México	Neftalí Parga Montoya - María de los Ángeles Silva O. - Laura Cabrera Lopéz	Año 4 Nº 7 Dic 2011
El Investigador - Emprendedor: Traspasando Fronteras	Gloria Naranjo Africano	Año 4 Nº 7 Dic 2011

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Ubicación de Instalaciones Industriales: Metodología para Reducción del Impacto Ambiental	Loecelia Ruvalcaba - Gabriel Correa	Año 4 Nº 7 Dic 2011
Ensayo: Una Aproximación en el Análisis de los Factores que Distorsionan la Democracia Participativa: Caso Equidad y Colectivismo	Samuel A. Scarpato Mejuto	Año 4 Nº 7 Dic 2011
Ensayo: Neurociencias, Epilepsia y Calidad de Vida. Un Acercamiento Social en Venezuela	Ivana Valería Reyes H. - Judith J. Hernandez de V. - María Alejandra Soto Á.	Año 4 Nº 7 Dic 2011
Ensayo: Las Cooperativas y su Incorporación a la Sociedad de la Información y del Conocimiento una Tarea para los Líderes	Carlos Figueredo Álvarez - Elita Méndez Jiménez	Año 4 Nº 7 Dic 2011
Aplicacionismo o Abstraccionismo Dos Caras de la Matemática	Ana Leal Suárez	Año 4 Nº 8 Dic 2011
Análisis Histórico de la Función Afín y la Ecuación Lineal en la Economía desde el Enfoque Ontosemiótico	Enedina Lady Rodríguez - Carmen Valdivé F.	Año 4 Nº 8 Dic 2011
El Número Irrracional: Un Punto de Vista Epistemológico con Interés Didáctico	Juan Carlos Sánchez -Carmen Valdivé F.	Año 4 Nº 8 Dic 2011
Modelo Econométrico Bisectorial Industria Siderúrgica y Sector Construcción. Caso Venezuela	Laura Sarabia	Año 4 Nº 8 Dic 2011
Cuadro de Mando Multidimensional: Propuesta de Diseño para la Empresa Pública de Transporte Ferroviario de Mercancías Renfe-Operadora (España)	Eunice Bastidas - Vicente M. Ripoll Feliu - Zahira Moreno F.	Año 4 Nº 8 Dic 2011
El Método Biográfico y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales. Una Perspectiva Teórica Viable en las Ciencias Sociales	Morella Acosta Rodríguez	Año 4 Nº 8 Dic 2011
Módulo de Educación Financiera sobre el Tema Ahorro: Un Aporte para Promover el Ahorro Familiar en los Consejos Comunales	Mónica Rueda - Rosario Carolino - Wilmer Calderón	Año 4 Nº 8 Dic 2011
Las Actividades de Autodesarrollo como Medio para la Educación en Valores. Caso: Danza (Salsa Casino)	Lorena Amelia Barón M. - Ninfa del Carmen Barón M.	Año 4 Nº 8 Dic 2011
La Productividad en el Sector de la Mediana Empresa Manufacturera de Barquisimeto-Estado Lara: Una Herramienta de Medición Cualitativa	Edson Rubio - José Luis Rodríguez - Yelitza Elizabeth Vega A.	Año 4 Nº 9 Jun 2012
La Importancia del Comportamiento del Consumidor: Factor Diferenciador de las Organizaciones	Harold Silva Guerra	Año 4 Nº 9 Jun 2012
Gestión Tecnológica en las PYMES Agroindustriales del Departamento del Atlántico	Adelaida del C. Ojeda B.	Año 4 Nº 9 Jun 2012
Las Instituciones Públicas y Privadas en Aguascalientes: Integración Regional, Redes y Conocimiento	Maribel Feria Cruz	Año 4 Nº 9 Jun 2012
La Innovación Empresarial: Una Propuesta de Investigación-Consultoría para la Competitividad en Aguascalientes, México	José Ángel Castro Macías - Maribel Feria Cruz	Año 4 Nº 9 Jun 2012
Eficiencia Económica de las Empresas Hidrológicas Venezolanas	Lenny Escalona Anzola - Lucía García Cebrián - Manuel Espitia Escuer	Año 4 Nº 9 Jun 2012
Calidad en el Servicio del Instituto Mexicano del Seguro	Salomón Montejano García - Xane Villordo Chavez - Gabriela Citlalli Lopez T.	Año 4 Nº 9 Jun 2012
Ensayo: Modelo de Gestión del Conocimiento para la Calidad Educativa a través de la Extensión Universitaria	Andrés E. Caballero R.	Año 4 Nº 9 Jun 2012
Ensayo: Epistemología Androide desde la Perspectiva de la Complejidad ante el Surgimiento de la Inteligencia Artificial	Wilmer Rafael García Viera	Año 4 Nº 9 Jun 2012
La Competitividad en la Mediana Industria de Barquisimeto (Pymis), Estado Lara	José Luis Rodríguez	Año 5 Nº 10 Dic 2012
Habilidades Gerenciales del Líder en las Medianas Empresas de la Región Caribe Colombiana	Rodrigo Naranjo Arango - Mario González Arencibia	Año 5 Nº 10 Dic 2012
Volatilidad, Prociclicidad y Productividad del Gasto Público en Venezuela. Lapso 1986-2010	Iván Figueroa Argüelles	Año 5 Nº 10 Dic 2012
Políticas Públicas en una Jurisdicción Sanitaria de Sinaloa, México	Fridzia Izaguirre Díaz de L.	Año 5 Nº 10 Dic 2012
Avance de Investigación: Aspectos Contributivos de la Empresa a la Calidad de Vida de los Trabajadores: Una Visión Social Sustentable	Gustavo Barradas Lináres	Año 5 Nº 10 Dic 2012

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Ensayo: ¿Callar o Gritar? El Dilema de la Mujer Maltratada ¡Un Clamor en el Silencio!	Belkys Ordóñez	Año 5 Nº 10 Dic 2012
El Gobierno Electrónico en Venezuela: Nuevos Mitos y Realidades	José Luis González Galarza- Aide Pulgar León	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Participación Ciudadana, Tecnologías de Información - Comunicación y Opinión Pública	Judith Hernández de Velazco;Lisandro Alvarado Peña;	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Diseño de un Sistema de Indicadores de Gestión para el Sector Público: Caso Hidroandes, C.A.	Iván Ricardo Guevara Grateron;Juan Ramón Leal Melo	Año 5 Nº 11 Jun 2013
La Auditoria Tributaria en la Recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales. Caso: Materiales, C. A.	Jesús Enrique Cruz;Maribel Elena Petit Marcano	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Determinación de los Costos de los Programas-Carreras de Administración y Contaduría Pública en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado-UCLA	Jorge Alberto Caldera;Yelitza Elizabeth Vega Aparicio;Eunice Loida Bastidas	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Perfil Ambiental de las PYMES Manufactureras de Barquisimeto, Estado Lara	Anthoanette Legisa; Zahira Moreno	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Prospectiva: Estrategia de Capital Social	Akever Karina Santafé Rojas;Laura Teresa Tuta Ramírez	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Un Estudio Bibliométrico en Scopus sobre Finanzas en el Periodo 2004-2011	Deyanira Bernal Domínguez	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Responsabilidad Social, Construcción de un Concepto desde la Percepción del Docente Universitario	Ojeda Hidalgo, José Felipe	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Modelos de Desarrollo y Políticas para la Educación Universitaria: Una Aproximación Teórica	Gertrudis Ziritt Trejo;Maglene R de Padrón;Isneira Huerta	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Eficiencia Técnica para las Universidades Públicas Venezolanas a través del Modelo de Análisis de Datos Envoltentes D.E.A.	Lenny J. Escalona Anzola	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Prácticas Profesionales en Niveles y Modalidades, Sustentada en el Aprendizaje Significativo. Caso: Programa de Administración UCLA	Juana López García	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
El Proceso Organizacional en la Formación de Profesores Universitarios. Caso Universidad Nacional Experimental de Guayana- Venezuela	Rebeca Castellanos Gómez	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Construcción de un Trípodde Hologerencial para las Comunidades Universitarias	Gaudis Mora	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
La Perspectiva Vygotskiana y el Aprendizaje: Una Reflexión Necesaria en la Práctica Educativa	Morella Acosta Rodríguez	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Cuatro Textos Escolares de Gramática en la Historia de la Educación en Venezuela (1820-1930)	Omar José Garmendia Graterón	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
El Aprendizaje Organizacional en las Empresas Editoras de Medios Impresos. Caso: Empresa "Al Día con la Noticia C.A.	Merisbell Yonso, Carlos Figueredo, Aurora Goyo	Año 6 Nº 13 Dic 2013
La Bolsa de Inversión Social: Instrumento de Gestión Orientado a las Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial en las Pyme's	Eduardo Campechano, Gonzálo Vallejo	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Impacto del Capital Intelectual en la Innovación en Empresas: Una Perspectiva de México	Salomón Montejano, Gabriela López	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Las Microfinanzas en Venezuela (2002-2012)	Iván Figueroa	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Radios Comunitarias del Municipio Maracaibo. ¿Autosostenibles?	Mildred Romero, Wileidy Artigas	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Ensayo: Las Organizaciones y el Pensamiento Sistémico Basado en Fenomenología-Hermeneutica	Laura Sarabia	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Impacto de las Incidencias Laborales en la Estructura de Costo de la Baldosas de la Empresa Colorificio Pordecar, C.A.	Moraima Adam - Eunice Bastidas	Año 6 Nº 14 Jun 2014

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Régimen Tributario en Materia de Impuesto sobre la Renta para Empresa de Producción Social en el Sector Metalmeccánico	Erika Acacio - Yelitza Vega - Jorge Caldera	Año 6 N° 14 Jun 2014
La Sostenibilidad Financiera de las Empresas Familiares del Sector Medios de Comunicación Social (Prensa Escrita) del Estado Lara	Roberto A. Pérez Falcón - Lenny J. Escalona Anzola	Año 6 N° 14 Jun 2014
Programa de Auditoría de Recursos Humanos Dirigida a la Evaluación del Sistema de Higiene y Seguridad Laboral en Empresas de Mercadeo de Alimentos (Caso Mercabar)	Eduarda Rivero - Daniel Olivet Sopilka	Año 6 N° 14 Jun 2014
TIC, Corresponsabilidad y Desarrollo Humano en Venezuela. Generalidades sobre su Vinculación y Fundamentación Constitucional y Legal	Aurora Anzola Nieves	Año 6 N° 14 Jun 2014
Facebook como Herramienta de Comunicación en la Educación: Usos y Potencialidades para Fomentar el Aprendizaje Colaborativo. Caso: Estudiantes Ingeniería Agroindustrial	María Mercedes Cambil - Rosa Delgado López	Año 6 N° 14 Jun 2014
Lógicas Comparadas en las Organizaciones Sociales. Una Propuesta Curricular	Ana Leal Suárez	Año 6 N° 14 Jun 2014
Regreso a los Orígenes del Capitalismo. A la luz de Adam Smith, Cecil Pigou y Max Weber	Juana María López García	Año 7 N° 15 Dic 2014
Revisión Crítica de las Teorías de la Integración Económica Regional	Carolina Mendoza Álvarez	Año 7 N° 15 Dic 2014
Desarrollo Humano y Econegocio: Acercamientos a una Empresa Verde. Caso: Corporación Destilerías Unidas, S.A. (DUSA)	Gustavo Edsel Barradas Linares	Año 7 N° 15 Dic 2014
El Papel de las Compras Públicas en el Desarrollo de la Cadena Productiva y Comercial de la Agricultura Familiar	Cindy Encina - Sofía Boza	Año 7 N° 15 Dic 2014
Auditoría Continua como Herramienta de Control Fiscal: Bases Conceptuales para su Aplicación en Fundacite- Lara	Jesús Enrique Cruz	Año 7 N° 15 Dic 2014
Elementos Axiológicos de los Sistemas de Información Orientados al Profesional de la Administración como Tomador de Decisiones	Laura Sarabia	Año 7 N° 15 Dic 2014
Evaluación del Desempeño: Análisis del Servicio Autónomo de Administración Tributaria del Estado Lara (SAATEL)	Juan Francisco Gómez - Jeimar M Romero M.	Año 7 N° 15 Dic 2014
Las Redes de Ciudades en Argentina	Daniel Cravacuore	Año 7 N° 16 Jun 2015
Escenarios en Educación para el Municipio Morán del Estado Lara: Una Visión a Futuro	Omar José Pérez R. - Carmen Valdivé - Segovia Yamileth	Año 7 N° 16 Jun 2015
Finanzas Inclusivas y su Incidencia en el Microemprendimiento en la Ciudad de Loja- Ecuador	Eulalia Salas Tenesaca - Diego Cueva Cueva - Aurora Samaniego N.	Año 7 N° 16 Jun 2015
Mercado y Regulación: Aspectos Institucionales del Servicio de Agua Domiciliario	Lenny Escalona A. - Manuel Espitia - Lucía García C.	Año 7 N° 16 Jun 2015
La Estrategia en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en Quintana Roo, México: Un Análisis Multifactorial	Edgar Sansores G. - Juana Navarrete M.	Año 7 N° 16 Jun 2015
Situación General de las Empresas Indígenas de Turismo de Naturaleza en México	Gustavo López Pardo - Bertha Palomino Villavicencio	Año 7 N° 16 Jun 2015
PRONABES y la Disminución del Abandono Escolar en México	Daniel García Urquidez	Año 8 N° 17 Dic 2015
Promoción de la Vinculación Estudiantil en Investigación a través de Redes Estudiantiles: Elaboración de Perfiles Amplios para el Caso de la UNED-C.R	Ana Ruth Chinchilla Castillo	Año 8 N° 17 Dic 2015
Factores de Éxito que Mejoran el Desempeño Exportador de las Pymes Industriales Mexicanas	Luis Ibarra M. - Mónica Blanco J.	Año 8 N° 17 Dic 2015
Discrecionalidad del Gasto en los Gobiernos Locales de Sinaloa: ¿Fortaleza o Debilidad?	Raúl Portillo M. - Julio César Rodríguez V. - Rubén González F. - María Guadalupe Vélez V.	Año 8 N° 17 Dic 2015
Desarrollo de Capacidades e Innovación Participativa: Experiencia con Pequeños Productores Pecuarios del Estado de Sonora, México	Adán Ramírez García - Pastor Sánchez García - Artemio Cruz León - Pedro Nieto García	Año 8 N° 17 Dic 2015

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Aplicaciones Económicas en la Generación de Indicadores de Gestión. Caso: Empresa Textilera	Laura Sarabia - Alberto Castillo Nass	Año 8 Nº 17 Dic 2015
Universidad en América Latina, Transdisciplina y Redes de Investigación Colaborativas	Judith Hernández de V. - Ivana Reyes H. - César Argumedos De la Ossa	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Holgura de Recursos Financieros y su Incidencia en las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa	Diego Cueva Cueva - Viviana Espinoza L. - Elizabeth Salas T.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Las Nuevas Formas de Organización y la Empresa Socialmente Responsable, Piezas Fundamentales para el Desarrollo de la Innovación	Luis A. Vega O. - Sergio Alvarado A. - Laura Benitez C.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
El Voluntariado Corporativo como Práctica de Responsabilidad Social Empresaria hacia los Empleados y la Comunidad	Oscar Licandro	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Modelo de Efectos Olvidados y Exposición al Riesgo Cambiario en PYMES Manufactureras	Gumaro Álvarez V.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Presión Tributaria y Gestión Empresarial en Venezuela	Marisela Cuevas S.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Competitividad en las Organizaciones: Las MIPYMES del Sector Manufacturero en Sincelejo, Sucre – Colombia	Claudia Pérez P.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) bajo el Enfoque Sistemático en la Construcción del Desarrollo: Desafíos y Oportunidades para la Sociedad Civil	Aurora Anzola N. - Lenny Escalona A. - Ignavic Anzola N.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Utilidad De Las Tic Para El Desarrollo De La Competencia Lectora Y Fomento A La Lectura En La Universidad	Silvia Concepción Acosta Velázquez -Elba Mariana Pedraza Amador	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Redes Sociales Como Tecnologías De Educación	Rosa María Ortega Sánchez - Katya González Jiménez	Año 9 Nº 19 Dic 2016
El Aprendizaje Desde Un Enfoque Holístico E Integrador	Eugenio Enrique Mendoza Vera -Nancy Josefina Godoy Pernía	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Sistematización De Un Modelo De Capacitación Del Personal Administrativo De Apoyo De La Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (Ucla)	Juana María Lopez Garcia - Laura Ysabel Sarabia de Ortega	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Involucramiento Laboral Y Productividad En Un Agronegocio En Sinaloa, Mexico	José Jaime Zepeda Rodríguez - Zenaida Zulema Delgado Peraza - José Soto Karas, Peraza - Jesús Paul Soto Manzanares	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Impacto Del Choque Generacional En La Gestión De La Empresa Familiar	Edwin Santamaría-Freire - Fernando Silva - Diana Morales-Barroso	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Diagnóstico Institucional De Políticas Y Programas De Desarrollo: El Caso Del Proyecto Estratégico De Seguridad Alimentaria En La Sierra Norte Del Estado De Puebla, México.	José Luis Sergio Sosa González - Patricio Gómez Abad - Fabio Rodríguez - Nazareth Sánchez Romero	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Capital De Riesgo: Obstáculos Y Oportunidades Para El Desarrollo Tecnológico En Venezuela	Pargas Carmona Flor - Esposito de Diaz, Concetta	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Modelo Conceptual de Turismo Sostenible para El Corregimiento de San Basilio de Palenque Departamento de Bolívar Colombia	Marcela Sofía Ramos Ríos - Yuranis Vargas Atencio - Alejandro Barrios Martínez - Omar Aníbal Cifuentes Cifuentes	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Tic's: Financiamiento, Contabilidad y Facturación Electrónica en México	Eleazar Angulo López - Martina Flores Vizcarra - Deyanira Bernal Domínguez	Año 9 Nº 19 Dic 2016
El comercio entre los países de la alianza del pacífico. Un análisis desde el modelo gravitacional y el intercambio bilateral	Cristian Samir Ulloa Ramos	Año 9 Nº 20 Jun 2017
Validación del instrumento para medir el impacto de las habilidades gerenciales del capital humano como estrategia de buen funcionamiento del proceso administrativo de las pymes dedicadas al comercio por mayor ubicadas en ciudad obregón sonora, México	Daniel Paredes Zempual -Joel Mendoza Gómez - Abel Partida Puente	Año 9 Nº 20 Jun 2017
Políticas de salud y compras consolidadas de medicamentos	Enrique Martínez Moreno -José Carlos Ferreyra López - Carlos A. Cano García	Año 9 Nº 20 Jun 2017
Importancia de la imagen de un destino turístico para su sostenibilidad: caso Cartagena de indias	Carmen Estella Alvarado Utria -Omar Aníbal Cifuentes Cifuentes - Sandra Lucía Osorio Garrido	Año 9 Nº 20 Jun 2017
Plan Especial de Manejo Y Protección: herramienta de sostenibilidad del turismo en Cartagena de indias y su integración con América Latina y el Caribe	Nelly Vásquez Mesa - Luz Marina Gómez Ariza - José Alfredo Palomino Vásquez	Año 9 Nº 20 Jun 2017

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Producción Académica De Profesores En El Contexto Del Sistema Nacional De Evaluación De La Educación Superior Brasileña	Alexey Carvalho	Año 9 N° 20 Jun 2017
Red académica para la fortificación de la investigación de la economía creativa en la Amazonía	Maria do Perpétuo Socorro Rodrigues Chaves -Nerina Lúcia Alves de Carvalho	Año 9 N° 20 Jun 2017
Valoración de las carreras de FCE UNPSJB en la cordillera patagónica argentina. Diferenciales semánticos	Nora Beatriz Trifaró - María Elena Sendín - María Celeste Ramírez	Año 9 N° 20 Jun 2017
Acciones solidarias con los damnificados del terremoto ecuador–2016	Bernardo José Cordero Cordero	Año 10 N° 21 Dic 2017
Convergencia económica de dos doctrinas capitalismo e islamismo	Juana María López -Laura Ysabel Sarabia	Año 10 N° 21 Dic 2017
Medida de la utilidad de los recursos digitales para el aprendizaje de idiomas	Estela Núñez Barriopedro - Rafael Ravina Ripoll	Año 10 N° 21 Dic 2017
Una mirada pedagógica del valor agregado como indicador de pertinencia social universitaria	Ivonne Pérez Correa - Osvaldo Blanquicett Lozano - Modesta Barrios Salas	Año 10 N° 21 Dic 2017
Formación profesional desde la configuración axiológica de la responsabilidad social en la gerencia universitaria	Juan Carlos Pernía	Año 10 N° 21 Dic 2017
La mentalidad reflexiva: un enfoque de la gerencia avanzada en el marco de la sociedad de la información	Marinell Montes Fuenmayor	Año 10 N° 21 Dic 2017
Il congreso internacional de evaluación del desempeño, valora 2017	Martin Gerardo Martínez Valdés	Año 10 N° 21 Dic 2017
Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo agrario socialista (fondas) estado Lara	Migdalia Caridad Peraza Rangel María Giovanna Betti	Año 10 N° 22 Jun 2018
El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros	Carlos Eduardo Yovera José Luis Rodríguez	Año 10 N° 22 Jun 2018
Competencias laborales del gerente de talento humano de acuerdo a las exigencias actuales de las organizaciones	Marinell Montes Fuenmayor	Año 10 N° 22 Jun 2018
Análisis de la carta de crédito desde la perspectiva del código de comercio venezolano y la del comercio internacional	Silvia Lizardo Guevara	Año 10 N° 22 Jun 2018
La planificación en la fertilización del cultivo de la piña. Un análisis de vulnerabilidad	Darvin Salones - Ana Bracho - Carlos Eduardo Yovera	Año 11 N° 23 Dic 2018
Más allá de lo técnico en la post-implantación de un sistema de información transaccional administrativo	Ydiana Torres Marín - Laura Ysabel Sarabia	Año 11 N° 23 Dic 2018
Estrategias en la minimización de los riesgos psicosociales presentes en el personal docente de la escuela integral bolivariana: "Rafael Rangel" II del municipio Nirgua estado Yaracuy	Lidis Aguilar Pinto	Año 11 N° 23 Dic 2018
Herramientas gerenciales en la gestión del talento humano universitario	Isabel Cristina Mendoza - Juan Carlos Pernía	Año 11 N° 23 Dic 2018
Epistemología hacia la formación gerencial del siglo XXI	Francys Viaña Pulido	Año 11 N° 23 Dic 2018
¿Qué pasó con el test de Turing?	Alberto Castillo Vicci	Año 11 N° 23 Dic 2018
Sistema de gestión de energía en instalaciones industriales	Eduardo José Almeida Aranguren - Eduardo David Colmenárez Almao	Año 11 N° 24 Jun 2019
Gestión de procesos en áreas integradora y medulares de la gerencia de proyectos: caso de estudio en profesores universitarios.	María Daniela Gómez	Año 11 N° 24 Jun 2019
Resiliencia del docente universitario como estrategia organizacional en el contexto de la transdisciplinariedad	Carmen Alicia Navarro G.	Año 11 N° 24 Jun 2019
La responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).	María Lorena Camarán - Lorena Barón M. - Mónica Patricia Rueda S.	Año 11 N° 24 Jun 2019
La ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas. Una aproximación teórico-axiológica.	Sandra Rondón Rey - Laura Ysabel Sarabia	Año 11 N° 24 Jun 2019

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Polígono de innovación en el oeste de Barquisimeto, Estado Lara.	Gerardo Puleo Fernández - Adriana Hernández Asuaje - Oriana Puleo Bracho	Año 11 Nº 24 Jun 2019
Integración comunitaria de las Escuelas técnicas agrícolas para la promoción de proyectos socio productiva como contribución al desarrollo económico del estado Venezolano.	Mery Josefina Romero Aguiar	Año 12 Nº 25 Dic 2019
Finanzas municipales: análisis del gasto público del municipio sinaloense (2010-2015) y su impacto en los indicadores de pobreza.	Raúl Portillo Molina - Julio César Rodríguez Valdez - Daniel García Urquidez	Año 12 Nº 25 Dic 2019
Educación universitaria y la ética profesional en el trabajo. Percepción de estudiantes y profesores de carreras administrativas de la universidad simón bolívar sede del litoral.	Marlin Lilian Coromoto Salvatierra Iriarte	Año 12 Nº 25 Dic 2019
Sociedad anónima versus sociedad de responsabilidad limitada. Una visión comparativa.	Silvia Lizardo Guevara	Año 12 Nº 25 Dic 2019
Generaciones decisivas de ucevistas en la conformación de la cosmovisión moderna en Barquisimeto 1814-1858.	Oscar Javier Barragán	Año 12 Nº 26 Jun 2020
La interpretación judicial en la convocatoria constitucional de 2017 y los límites de esta asamblea constituyente	Pier Paolo Pasceri S	Año 12 Nº 26 Jun 2020
La administración pública y el modelo postmoderno del estado	Daniel P. Russo Silva	Año 12 Nº 26 Jun 2020
El gasto en pensiones en Venezuela. Una proyección al 2020	Glennimar Carreño Suárez Carolina Mendoza Álvarez	Año 12 Nº 26 Jun 2020
La norma iso 9004:2018 y la aplicación del cuadro de mando integral para el éxito sostenido.	Gloria Morela Torrealba Urdaneta	Año 13 Nº 27 Dic 2020
Análisis de la evolución de las exportaciones del sector atunero a la unión europea y su impacto en la balanza comercial del Ecuador, periodo 2014 – 2018	Cynthia Mercedes Moreira Calderón Mónica Leoro Llerena	Año 13 Nº 27 Dic 2020
El déficit fiscal en Ecuador y su repercusión en el gasto de servicio de salud. Periodo 2015-2018	Liliana Paola Vacacela Medina Rosa Susana Salinas Heredia	Año 13 Nº 27 Dic 2020
Análisis socioeconómico: pequeños agricultores de arroz de la localidad Juan Bautista Aguirre, provincia del Guayas, Ecuador	Jimmy Roberto Vera Calderón Oscar Parada Gutiérrez	Año 13 Nº 27 Dic 2020
Pequeños emprendedores del sector Cisne 2 de la ciudad de Guayaquil análisis de su comportamiento socio-económico	Kerly María Moreno Dicao Mónica Leoro Llerena	Año 13 Nº 27 Dic 2020
Situación actual de las empresas productoras de plástico en función de las medidas de preservación y conservación ambiental en la ciudad de guayaquil	Carolina Reina Landi Mónica Jackeline Leoro Llerena	Año 13 Nº 27 Dic 2020
Análisis socioeconómico de los pequeños productores de cacao del recinto el Guabito, cantón Mocache, provincia de los ríos, Ecuador	Raquel Lisbeth Veloz Cordero Oscar Parada Gutiérrez	Año 13 Nº 27 Dic 2020
Blueprint como herramienta de mejora de proceso en una empresa de servicios del estado Lara	Greismar Daniela Rodríguez Sánchez Roxana Martínez Sánchez	Año 13 Nº 27 Dic 2020
Análisis actual de las pequeñas empresas de transporte de carga pesada de contenedores de la ciudad de Guayaquil.	Adriana Carolina Jugacho Hidalgo Rubén Darío Paz Morales	Año 14 Nº 28 Jun 2021
Método multivalente en la construcción de indicadores para el desarrollo sostenible	Jaime Tinto Arandes Ana Luisa Guijarro Cordero María Emilia Molina de T.	Año 14 Nº 28 Jun 2021
Estudio económico para la creación de un centro de comercialización de tilapia en la parroquia Taura del cantón naranjal	Gissela Maribel Calderón Lucas Oscar Parada Gutiérrez	Año 14 Nº 28 Jun 2021
Hacia la responsabilidad social corporativa del líder visionario en destilerías unidas, s.a.	Gustavo E. Barradas L.	Año 14 Nº 28 Jun 2021
Impacto de un estudio económico para la creación de un centro de comercialización de moras orgánicas	Yuly Haydee Álvarez Arroba Oscar Parada Gutiérrez	Año 14 Nº 28 Jun 2021

# Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Análisis del riesgo presente en el otorgamiento de créditos agrícolas en el banco de Venezuela	Vanessa Alejandra Pérez Arenas	Año 14 N° 28 Jun 2021
El control de gestión administrativa bajo la perspectiva de la sustentabilidad institucional. Caso de estudio: consejos legislativos en Venezuela	Daniel P. Russo Silva	Año 14 N° 28 Jun 2021
La coordinación vertical en la cadena de producción porcina en el estado Lara para el año 201	Angela María Cahua Aganza	Año 14 N° 29 Dic 2021
Contabilidad y criptomonedas: proceso analítico en empresas venezolanas	Michael Josué Aular Galindo	Año 14 N° 29 Dic 2021
Las agencias: instrumentos clave para la gestión del desarrollo y la innovación	Gerardo Nelson Orlando Puleo Fernández Luis Eduardo Sigala Paparella	Año 14 N° 30 Jun 2022
La felicidad y satisfacción personal en el trabajo. Análisis estadístico de oficiales de la marina mercante venezolana (2021)	Nelson Martínez Vásquez	Año 14 N° 30 Jun 2022
Ana María Llopis y los resultados económicos de la empresa Día durante su presidencia	Pedro Vázquez Miraz	Año 14 N° 30 Jun 2022
Responsabilidad social empresarial en las empresas agrícolas vista desde la teoría institucional.	Vanessa Alejandra Pérez Arenas	Año 14 N° 30 Jun 2022
Discriminación laboral por embarazo: un análisis de percepciones	Michael Josué Aular Galindo	Año 15 N° 31 Dic 2022
La informática como eje transversal en el grado de Administración	Laura Ysabel Sarabia Juana López García	Año 15 N° 31 Dic 2022
La educación virtual, la gerencia y la relación con la teoría de la dependencia de los recursos (tdr).	Sol Elisabeth Hernández Mejías Alina Josefina Sosa Requena	Año 15 N° 31 Dic 2022
Entre conflictos, violencia (s), identidad(es) y relaciones de poder. La vida interior de las instituciones educativas	Jesús A. Morales	Año 15 N° 31 Dic 2022
Cuando el futuro nos alcance. En el sexagésimo aniversario de la creación de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"	Alberto Castillo Vicci	Año 15 N° 31 Dic 2022
Educación en ciudadanía: un acercamiento a su conceptualización. Acciones y estrategias en torno al alcance de la convivencia social y al reconocimiento de la diversidad sociocultural	Jesús A Morales	Año 15 N° 32 Jun 2023
Análisis estratégico de la madurez de procesos y la adopción de la norma ISO 9004: una propuesta teórica para el sector vidrio templado	Francesca Crisafi	Año 15 N° 32 Jun 2023
El estudio de la planificación pública: caso unidad temática de la planificación en el DCCE-UCLA	Aurora Anzola Nieves	Año 15 N° 32 Jun 2023
Si Becker amara a las vacas.	Nazareth Gozalo Andreu	Año 15 N° 32 Jun 2023
Mercadeo digital en el comercio electrónico de la rama mayorista ferretero de Venezuela	Mario José Álvarez Suárez Carlos Alberto Rodríguez Oropeza	Año 16 N° 33 Dic 2023
Gobierno electrónico: percepciones de Un proceso según sus propios actores Sociales del estado Lara.	Merlis José Pacheco	Año 16 N° 33 Dic 2023
Capacidad de absorción en entornos Adversos. Un estudio de casos en Venezuela.	Mónica Patricia Rueda Sánchez Luis Eduardo Sigala Paparella Gerardo Zapata Rotundo	Año 16 N° 33 Dic 2023



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

