

Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. ULA  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Faces  
Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. Cide

**Año 15 – N° 1 Enero / junio 2016**

Depósito Legal: pp 200102me1179/ ISSN 1317-8822

Depósito Legal Electrónico: ppi 201202ME4042

# visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

# 15

Año 15 . Nº 1, 2016 Enero - Junio

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**RECTOR:** Mario Bonucci Rossini  
**VICERRECTOR ACADÉMICO:** Patricia Rosenzweig Levy  
**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:** Manuel Aranguren Rincón  
**SECRETARIO:** José María Andérez  
**DIRECTOR DEL CDCHTA:** Alejandro Gutiérrez  
**JEFE EDITORIAL DEL CDCHTA:** Mariela Ramírez  
**DECANO DE FACES:** Raúl Guillermo Huizzi Gamarra  
**DIRECTORA DEL CIDE:** Marlene Peñaloza de García  
**COORDINADOR DE EXTENSIÓN:** Car-Emyr Suescum Coelho  
**EDITORA:** Marysela Coromoto Morillo Moreno

## CONSEJO EDITORIAL

**Andreu López** - Universidad de Barcelona (España)  
**Carlos Casilla Gutiérrez** - Universidad de La Laguna (España)  
**Carlos E. Méndez** - Universidad del Rosario (Colombia)  
**Carlos Grau Algueró** - Universidad de Barcelona (España)  
**César Enrique Mora Contreras** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Eleonora Peliza** - Universidad Nacional Tres de Febrero, UNTREF (Argentina)  
**Flora María Díaz Pérez** - Universidad de La Laguna (España)  
**Francesca Sacco** - Universidad de Carabobo (Venezuela)  
**Gregorio Coronel Troncoso** - Universidad Nacional de Buenos Aires (Argentina)  
**Haydee Cecilia Rincón de Parra** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**José Antonio Álvarez González** - Universidad de La Laguna (España)  
**José Sánchez Pérez** - Universidad de La Laguna (España)  
**Magally Briceño** - Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (Venezuela)  
**Magda Cejas Martínez** - Universidad de Carabobo (Venezuela)  
**María de Fátima León de Álvarez** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Mariana del Valle Buitrago Rodríguez** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Migdy Chazin** - Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (Venezuela)  
**Miguel Ángel Sastre** - Universidad Complutense de Madrid (España)  
**Olga González Morales** - Universidad de La Laguna (España)  
**Olga Rosa Molina de Paredes** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Ramona Febres** - Universidad de Carabobo (Venezuela)  
**Ricardo José María Pahlen Acuña** - Universidad de Buenos Aires (Argentina)  
**Robert Kirby** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Rosa Maya Sciorfino Contreras** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Sandra Rollim Ensslin** - Universidad de Santa Catarina (Brasil)  
**Silvana Cardozo Vale** - Universidad de los Andes (Venezuela)  
**Vidalgal Fernandes Martins** - Universidade Federal de Uberlândia (Brasil)  
**William Aranguren** - Universidad de Carabobo (Venezuela)

## Comité Editorial

**Marysela Coromoto Morillo Moreno** - Coordinadora - Universidad de Los Andes (Venezuela).  
**Marlene Peñaloza de García** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Daniel Jesús Ramírez Calderón** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Maria Auxiliadora Briceño Barrios** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Ángel Rafael Rodríguez Grado** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Car-Emyr Suescum Cohelo** - Universidad de Los Andes (Venezuela)

## Comité de Arbitraje para esta edición

**Ángel Rafael Rodríguez Grado** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Carlos E. Bustos Flores** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Carlos Grau Algueró** - Universidad de Barcelona (España)  
**Christian D. Rivera R** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Ernesto Ponsot Bolaguer** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Giovanni Castellanos** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Gregorio Ramón Coronel Troncoso** - Universidad Nacional De Entre Ríos (Argentina)  
**Ismaira J. Contreras de U.** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Juan Carlos Delgado** - Universidad de Los Andes (Venezuela)

<http://revistas.saber.ula.ve/visiongerencial>  
[revistavisongerencial@gmail.com](mailto:revistavisongerencial@gmail.com)

**Laura Marcotrillano** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Ligia Nathalie García Lobo** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Maria Auxiliadora Briceño B.** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Maria Zuleyma Rosales** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Marysela Coromoto Morillo Moreno** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Olga Rosa Molina de Paredes** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Robert Andrés Nava Albornoz** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Victor Pérez Araujo** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
**Vidalgal Fernandes Martins** - Universidade Federal de Uberlândia - UFU - (Brasil)

## Traductora y Correctora de Idiomas:

**Prof. Rosa Maya Sciorfino Contreras** - Universidad de Los Andes (Venezuela)  
[mayasciorfino@gmail.com](mailto:mayasciorfino@gmail.com)

## Asistente de edición

**Geólg. Karina Del Carmen Rondón Valero** - Universidad de Los Andes (Venezuela)

## Corrector de Estilo:

**Freddy Parra J.** (0416-6024144)

## Diseño y diagramación:

**Arq. Itzalex Hernández** (0416-5024499)

Fuentes de Financiamiento: Vicerrectorado Administrativo de la Universidad de Los Andes.

Se agradece al CDCHTA y al Vicerrectorado Administrativo de la Universidad de Los Andes por la permanente ayuda y colaboración para la publicación de esta revista, apoyo sin el cual sería imposible desarrollar esta labor.

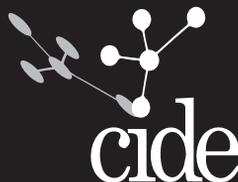
Índices: REVENCYT-RVV004;  
LATINDEX - Catálogo; CLASE - México.

Dirección: Facultad de Cs. Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial, Av. Las Américas, Núcleo La Liria - Edificio G - 2do piso Universidad de Los Andes, Mérida-Venezuela. Telf.: +58 274 240 10 36 fax: +58 274 240 11 36 E-mail: [revistavisongerencial@gmail.com](mailto:revistavisongerencial@gmail.com); [cide@ula.ve](mailto:cide@ula.ve)

Prohibida la reproducción total o parcial de esa obra sin la autorización escrita del autor. El contenido de los artículos publicados en la revista es de absoluta responsabilidad de los autores.



UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES  
MÉRIDA - VENEZUELA



visión  
**gerencial**

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

15

# Índice - Tabla of Contents Pg: 4 - 6

---

## EDITORIAL

Marysela Coromoto Morillo Moreno 6 - 7

---

## ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Contraste de un modelo de calidad de vida en estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México  
CONTRAST OF A MODEL OF QUALITY OF LIFE IN THE STUDENTS OF UNIVERSITY AUTONOMOUS STATE OF MEXICO 8 - 43  
*García Lirios, Cruz; Carreón Guillén, Javier; Hernández Valdés, Jorge; Aguilar Fuentes, José Alfonso; Rosas Ferrusca, Francisco Javier. Universidad Autónoma del Estado de México.*

---

Costos ambientales en el Matadero Industrial de Agua Santa, C.A., estado Trujillo, Venezuela  
ENVIRONMENTAL COSTS IN THE MATADERO INDUSTRIAL DE AGUA SANTA, C.A. 44 - 64  
*Linares, María Yesenia; Morales Aguilar, Edgar Alirio; Alizo Theodorou, Stephania, Alejandrina y Montilla Salcedo, Morelia Trinidad. Universidad de Los Andes (Venezuela)*

---

Avances en modelos de planificación financiera para el fortalecimiento de las cajas rurales de Mérida, Venezuela.  
DEVELOPMENTS IN FINANCIAL PLANNING FOR MODELS STRENGTHEN RURAL BANKS OF MÉRIDA, VENEZUELA 65 - 81  
*Rojas Rivas, Marling Coromoto y Contreras de Ussher, Ismaira J. Universidad de Los Andes (Venezuela).*

---

Herramientas tecnológicas aplicables al Kanban para la optimización de los procesos en la empresa  
TECHNOLOGICAL TOOLS APPLICABLE TO KANBAN, FOR THE OPTIMIZATION OF PROCESSES IN THE COMPANY 82 - 104  
*Visbal Pérez, Elsy Thamara. Universidad Simón Bolívar (Venezuela)*

---

## ENSAYOS Y ARTÍCULOS DE REVISIÓN

Toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello desde la contabilidad gerencial: un análisis fenomenológico hermenéutico  
EMERGENT DECISION MAKING IN THE UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL ANDRÉS BELLO THROUGH THE MANAGERIAL ACCOUNTANCY 105 - 121  
*Acevedo Rueda, Rafael Alexis; Rueda Rincón, José María. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (Venezuela). Rueda Ramírez, Neley Arcely. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Venezuela).*

Impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 Beneficios a los Empleados (NIC 19) y lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras 122 - 137

ACCOUNTING IMPACT ON THE APPLICATION OF THE STANDARD INTERNATIONAL ACCOUNTING N° 19 BENEFITS (IAS 19) EMPLOYEES AND THE PROVISIONS OF THE ORGANIC LAW OF THE LABOUR OF WORKERS.  
*Casal de Altuve, Rosa Aura y Ramírez Chourio, Daniela Marley. Universidad de Los Andes (Venezuela).*

---

Outsourcing. Herramienta útil para las organizaciones empresariales 138 - 154

OUTSOURCING. USEFUL TOOL FOR BUSINESS ORGANIZATIONS  
*Grisanti Belandria Andrés. Universidad de Carabobo (Venezuela)*

---

Hacia un desarrollo tarifario residencial del servicio eléctrico venezolano 155 - 171

TOWARDS THE DEVELOPMENT OF A RESIDENTIAL TARIFF OF THE VENEZUELAN ELECTRICAL SERVICE  
*León Vielma, José Enrique. Universidad de Los Andes (Venezuela)*

---

Generalidades sobre las modalidades de bolsas de valores para PyME, en el mundo 172 - 203

GENERALITIES ON THE MODALITIES OF STOCK EXCHANGES FOR SMES, IN THE WORLD  
*Pérez Araujo, Víctor Rafael. Universidad de Los Andes (Venezuela). Junco Ramírez, Leidi Esperanza. Universidad Nacional Experimental Sur del Lago (Venezuela).*

---

El Cide por dentro:  
Especialización en Gestión de Talento Humano  
*Paredes León, Karelly Coromoto, Universidad de Los Andes (Venezuela). Camacaro, María Virginia, Universidad de Los Andes (Venezuela).*

## Editorial

---

Profa. Marysela Coromoto Morillo Moreno  
*Editora*

El Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, en su trigésimo (XXX) aniversario, se complace en presentar una nueva edición de su Revista VISIÓN GERENCIAL, dedicada a la Administración Financiera, Sistema Información y Control.

Las finanzas y la contabilidad, esta última como sistema de información gerencial, han sido abordadas incesantemente desde diversos ámbitos en la trayectoria académica del CIDE como materias de vital importancia, aún más en el convulsionado ambiente económico actual que enfrentan las organizaciones públicas y privadas, con fuertes presiones monetarias, fiscales y cambiarias desde los mercados nacionales e internacionales. Todo ello conduce a que desde la Administración Financiera, Sistema Información y Control se aborden temas de inagotable interés.

Específicamente, en esta oportunidad se presenta un interesante análisis de los costos ambientales generados en el proceso productivo en el beneficio de animales tomando como caso el de la empresa “Matadero Industrial de Agua Santa C.A. “ del estado Trujillo, el cual advierte el diseño de un sistema de gestión ambiental, así como la realización de auditorías ambientales y otras prácticas de inspecciones periódicas por parte del Estado. Luego, y a partir de un estudio diagnóstico que evidenció la ausencia de la planificación financiera de las cajas rurales venezolanas, se formuló un modelo de planificación financiera adaptado a las características propias de estas organizaciones, como una herramienta computarizada que permite estudiar escenarios de inversión y financiamiento a través

de operaciones matemáticas, indicadores financieros y estados financieros proyectados, anticipando el impacto de las posibles alternativas estratégicas o cambios del entorno.

Posteriormente, y como parte del estudio de los sistemas de información, se presenta una jerarquización de las herramientas tecnológicas virtuales aplicables al Kanban, disponibles en la web, donde destacan como más importantes: KanbanTool, Kanbanpad, Kanbannize, Flow io, Kanban del toolstoragil y SmartQ. Seguidamente se analiza el proceso de toma de decisiones emergentes desde la óptica de la contabilidad gerencial en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello, de Venezuela, bajo un atractivo abordaje fenomenológico hermenéutico.

En el ámbito legal y contable, de cara al suministro de una información clara, veraz y oportuna para la toma de decisiones, se expone el impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 Beneficios a los Empleados (NIC 19) y lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT).

Los siguientes trabajos contienen un análisis de la factibilidad gerencial y económica de la aplicación adecuada del outsourcing, así como una interesante reflexión sobre la necesidad de una adecuada fijación de tarifas para el sistema eléctrico residencial, con dimensiones sociales, institucionales y financieras. Finalmente, se aborda el tema de las bolsas de valores a nivel mundial dirigidas a la PyME.

Se espera que esta primera edición del año 2016 sea una contribución a la agitada dinámica organizacional venezolana y del mundo, como parte del quehacer investigativo universitario desarrollado desde el Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial de la Universidad de Los Andes y de otras instituciones educativas venezolanas.

## Contraste de un modelo de calidad de vida en estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México

García Lirios, Cruz<sup>1</sup>  
Carreón Guillén, Javier<sup>2</sup>  
Hernández Valdés, Jorge<sup>3</sup>  
Aguilar Fuentes, José Alfonso<sup>4</sup>  
Rosas Ferrusca, Francisco Javier

Recibido: 01/10/2014  
Revisado: 15/11/2015  
Aceptado: 20/06/2015

### Resumen

La calidad de vida ha sido un proceso sumamente estudiado desde un enfoque psicológico, aunque el presente trabajo se propuso establecer un modelo explicativo de la satisfacción de vida para discutir la importancia de otras disciplinas en la investigación de los recursos que satisfacen a los individuos. Se explicaron las relaciones entre los factores derivados del marco teórico y la revisión de la literatura, se llevó a cabo un estudio transversal con una muestra no probabilística de 245 estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México. Se estableció la validez y confiabilidad de los instrumentos, se midieron satisfacción de vida, capacidades esperadas, expectativas de oportunidad, relaciones de confianza, percepción de justicia, valoración del entorno, normas de contexto y recursos percibidos. A partir de un modelo estructural [ $Ji^2 = 12,35$  (12 gl)  $p = 0,000$ ;  $GFI = 0,975$ ;  $RMR = 0,000$ ], la percepción de disponibilidad de recursos determinó indirectamente a la satisfacción de vida, a través de las normas de contexto ( $\beta = 0,52$ ). Los resultados que sólo pueden ser útiles para la muestra estudiada, fueron comparados con los hallazgos reportados en el estado del conocimiento.

Palabras clave: satisfacción vital, normas grupales, disponibilidad de recursos, capacidades percibidas.

<sup>1</sup> Profesor de asignatura de la Universidad Autónoma del Estado de México. Estudios de doctorado en Psicología Social y Ambiental, Universidad Nacional Autónoma de México. Correo electrónico: garcialirios@yahoo.com

<sup>2</sup> Profesor titular "C" de la Escuela Nacional de Trabajo Social, Universidad Autónoma del Estado de México. Doctor en Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. Adscrito al Sistema Nacional de Investigadores, nivel 1. Correo electrónico: javierg@unam.mx

<sup>3</sup> Profesor titular "A", Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social. Maestro en Educación. Correo electrónico: jorheval@unam.mx

<sup>4</sup> Profesor de tiempo completo en la Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Huehuetoca. Doctor en Comunicación de la Universidad Autónoma del Estado de México. Correo electrónico: jaaguilarf@uaemex.mx

## Contrast of a model of quality of life in the students of University Autonomous State of Mexico

### Abstract

Quality of life has been a process highly studied from a psychological approach, although this study was proposed to establish an explanatory model of life satisfaction to discuss the importance of other disciplines in the research of resources that satisfy individuals. Relations between the factors derived from the theoretical framework and literature review were explained, a cross-sectional study with a probabilistic sample of 245 students of University Autonomous State of Mexico was conducted. The validity and reliability of the instruments was established, life satisfaction, expected capacities and expectations of timeliness, trust relationships, perceived fairness, environmental assessment, standards of context and perceived resources were measured. From a structural model [ $\chi^2 = 12.35$  (12 gl)  $p = 0.000$ ; GFI = 0.975; RMR = 0.000], the perceived availability of resources determined indirectly life satisfaction through context rules ( $\gamma = 0.52$ ). The results can only be useful in the study sample, and were compared with the findings reported in the state of knowledge.

Keywords; quality of life, life satisfaction, group norms, availability of resources, perceived capabilities.

## 1. Introducción

En el sistema educativo de México destaca el estado de Nuevo León como segunda instancia en cuanto a oportunidades de formación profesional y especializada. Esto significa que al momento de establecer criterios de percepción de calidad de vida, los estudiantes de Nuevo León tienen una mayor perspectiva que los estudiantes del Estado de México o cualquier otra entidad diferente al Distrito Federal (OCDE, 2010).

Cobertura, absorción y aprobación de algún grado de estudios son indicadores de calidad educativa y, por ende, de calidad de vida. El Distrito Federal, Nuevo León y Coahuila destacan como las entidades con mayores valores respecto a los tres índices, empero el acceso a la banda ancha es menor en México con respecto a los demás países (OCDE, 2010).

Mientras que Corea, Noruega y Dinamarca lideran el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), México está

rezagado en materia de penetración de banda ancha, lo cual impacta en su sistema educativo y calidad de vida, aún más en jóvenes que en cualquier otro grupo establecido por rangos de edad (OCDE, 2010).

Mientras que los países con mayor cobertura de banda ancha establecen como principal actividad económica productiva al procesamiento de información mediante un ordenador, México concentra la fuerza laboral de sus jóvenes en los servicios al cliente y ello propicia que su poder adquisitivo sea mínimo con respecto a los demás países de la OCDE. En su mayoría, los jóvenes de México perciben entre uno y dos salarios mínimos (28,8%) seguido de dos y tres salarios (22,3%) y de tres a cinco salarios (15,4%) (OCDE, 2010).

La jornada laboral no sólo es exigua en cuanto a poder adquisitivo, además supone más de las 40 horas que establece la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y alcanza un promedio de 8 horas más que los estándares internacionales (43,2%) y en otros casos más de las ocho horas (30,8%) (OCDE, 2010).

En síntesis, educación, tecnología y empleo son factores esenciales para explicar la calidad de vida de los jóvenes en México, ya que se trata de indicadores objetivos en los que la percepción es reducida a su mínima expresión.

Sin embargo, la calidad de vida también implica un componente subjetivo. Ambas dimensiones, objetiva y subjetiva son complementarias para el análisis de la calidad de vida de los jóvenes en México.

¿Cuáles son las relaciones entre las dimensiones objetivas y subjetivas en torno a la calidad de vida en una muestra de jóvenes universitarios?

La respuesta a tal cuestión puede construirse a partir de la Teoría del Desarrollo Humano (HDT por sus siglas en inglés), la Teoría de la Fiabilidad Social (SFT), la Teoría de los Recursos Comunes (CRT), la Teoría del Capital Humano (HCT) y la Teoría de la Ecología del Desarrollo (DET).

Precisamente, el objetivo del presente estudio es establecer las relaciones entre los factores teóricos y conceptuales a fin de explicar

la calidad de vida en estudiantes de una universidad pública del Estado de México.

## 2. Marco teórico conceptual

Los marcos teóricos y conceptuales que abordan el estudio de la calidad de vida la dividen en dos dimensiones; se trata de un factor objetivo en el que los bienes públicos y personales son sus indicadores, pero éstos son complementados con una dimensión subjetiva en la que las capacidades, habilidades, conocimientos y competencias preceden a las oportunidades objetivas.

**2.1. Teoría del Capital Humano (HCT).** El empleo es asumido como el costo de una renta de capacidades. Un incremento sustancial en las habilidades del trabajador representa un aumento de su renta. Es así como la especialización y cualificación del empleado propicia un costo exponencial del tiempo en que sus habilidades son empleadas (Farragutti, 2012). En referencia a los recursos percibidos, las capacidades enaltecen su valor cuando se observa una escasez, aunque la abundancia también supone un empleo de habilidades para configurar un sistema, la escasez parece ameritar un mayor valor a las capacidades de gestión, administración y optimización. En relación con la satisfacción de vida, las capacidades son representadas como un instrumento de desarrollo en el cual está incluida la satisfacción laboral, familiar y personal, principales indicadores de la satisfacción vital.

De acuerdo con la HCT, la libertad de elección es el factor determinante de los recursos y demandas que un individuo percibe al momento de realizar una descripción de su entorno inmediato y su situación prospectiva más cercana. En este sentido, la HCT sostiene que las percepciones del individuo están en contraposición a la asignación estructural de sus bienes. Es por ello que la justicia es un equilibrio de deseos y convenciones sociales internalizadas por el individuo en referencia a un grupo al que pertenece o quiere pertenecer.

**2.2. Teoría del Desarrollo Humano (HDT).** Desde la economía, el desarrollo es entendido como una fase superior a la que aspiran los

países que adoptaron un sistema capitalista. La implementación de políticas y programas financieros en las esferas industriales permitiría el aumento del ingreso *per cápita* y con ello el incremento del Producto Interno Bruto, indicadores por excelencia de desarrollo económico. Desde la sociología, la noción económica del desarrollo está complementada por la equidad, justicia y libertad (Picazo, Gutiérrez, Infante y Cantú, 2011). En alusión a la disponibilidad de recursos, la HDT sostiene que la gestión, administración y distribución no sólo debe seguir los tres elementos sociológicos de desarrollo, sino además debe incidir en la generación de oportunidades, la intensificación de capacidades y la asignación de responsabilidades. En la relación entre sociedad y Estado, las capacidades de la ciudadanía, como ya lo anticipó la HCT, son esenciales en el desarrollo humano. En referencia a la satisfacción vital, la HDT sostiene que las libertades de elección son indispensables para arribar a un estado de satisfacción, cuando menos individual. Es decir, la persona que está inmersa en un escenario de opciones está más cercana a la satisfacción. Esto es así porque los recursos son considerados como bienes no sólo de consumo, sino de identidad personal.

La HDT plantea que las esferas educativas, tecnológicas y laborales son estructuras que impactan la percepción del individuo al momento de percibir oportunidades, capacidades y responsabilidades.

**2.3. Teoría de la Fiabilidad Social (SFT).** La relación entre las esferas políticas y civiles está soportada por factores de confianza ciudadana en los que una decisión pública es el resultado de una corresponsabilidad y coparticipación entre los actores involucrados (Carreón y García, 2013). Es por ello que la evaluación de políticas públicas y programas sociales no se gesta desde la calidad de los servicios públicos, sino desde las relaciones que se establecen entre las organizaciones ciudadanas para con las instituciones. En referencia a la satisfacción vital, autoridades y ciudadanos, al construir escenarios de confianza social, generan más relaciones simétricas que asimétricas. En tal sentido, la fiabilidad social es el resultado

de la interrelación entre las estructuras políticas y apreciaciones sesgadas de los ciudadanos, para con la acción gubernamental de sus autoridades.

La SFT plantea que el individuo, en su afán de orientar sus decisiones y acciones a un bien colectivo, deposita sus expectativas en las políticas y programas políticos desde los que pondera y evalúa escenarios de desarrollo personal, grupal y social.

La SFT predice escenarios catastrofistas si los niveles de confianza entre ciudadanos y autoridades están reducidos a su mínima expresión, o bien, si los niveles de gobernabilidad excluyen a los actores y centran su atención en uno sólo de ellos. En tal sentido, la participación ciudadana no sólo se gesta desde un escenario de oferta y demanda, sino además concentra su interés en la consecución de objetivos por la vía de estrategias de acción colectiva.

**2.4. Teoría de la Ecología del Desarrollo (DET).** Sociedad y Estado son identificados por esferas de desarrollo en el que la interrelación entre individuos y grupos genera escenarios de significación de relaciones (Melendro, 2011). Se trata de relaciones molares y moleculares distinguibles por su grado de significación. En el primer caso, los recursos son considerados como parte de la comunidad o grupo y su conservación acerca al individuo a la satisfacción ecológica. En el segundo caso, los recursos son utilizados como instrumentos para la consecución de metas. De este modo, la DET plantea que los individuos construyen sus expectativas de los recursos, a partir de la interrelación con otros individuos y grupos, más que por la disponibilidad de los mismos.

**2.5. Teoría de los Recursos Comunes (CRT).** La acción entrópica que consiste en reducir a su mínima expresión la disponibilidad de los recursos supone una gestión injusta, distribución acotada y cobro inequitativo (Reyes, 2010). En este sentido, los recursos compartidos están expuestos a la acción entrópica ya que la pérdida de confianza entre quienes comparten los recursos conlleva la exclusión de alguno.

Se trata de una relación asimétrica que finaliza en tragedia debido a que los recursos cada vez son más escasos y las necesidades cada vez menos compartidas.

La CRT enfoca su atención en la ciudadanía más que en el Estado, sus políticas y programas en materia de servicios públicos. Considera que la educación, tecnología y empleo son sólo el resultado de movilizaciones sociales que han alcanzado niveles de derechos humanos, entre los cuales se encuentra el acceso gratuito a la educación, la tecnología y el empleo, entre otros elementos.

La CRT sostiene que en un escenario de ingobernabilidad o de gobernabilidad injusta, el individuo compara su sistema político con otros regímenes de gobierno y se organiza para la acción colectiva, cuando esta comparación resulta favorable para otras formas de Estado que el individuo no ha experimentado y que le gustaría se implementaran, cuando menos, en su entidad o municipio.

De este modo, educación, tecnología y empleo son factores de desarrollo porque inhiben el desequilibrio entre nuestros deseos y la disponibilidad de recursos, o bien, son factores de justicia porque facilitan la libertad de elección, ya que las oportunidades permiten una formación profesional y con ello un uso responsable de los recursos.

Sin embargo, la calidad de vida es la síntesis de recursos, oportunidades, libertades, capacidades y responsabilidades.

Benites advierte:

es un concepto multidimensional dinámico que abarca una serie de aspectos en la vida de una persona, el concepto enfatiza no sólo el sentimiento de satisfacción y bienestar personal, sino también involucra aspectos objetivos relacionados con la condición de vida y la interacción que establece la persona con su entorno. [...] es una valoración que abarca las dimensiones de bienestar físico, psicológico y social. El bienestar físico está referido al estado de salud percibido, el bienestar psicológico referido al estado mental en general vinculado al estado de bienestar o malestar

emocional con sentido de humor, ansiedad, cólera, depresión, temores; el bienestar social relacionado con el funcionamiento familiar, intimidad; relaciones con otras personas, preocupaciones espirituales y existenciales; bienestar funcional que está relacionado con la capacidad de realizar actividades de auto valimiento, autonomía y responsabilidad. (2010, 12)

Es decir, la calidad de vida es el resultado de la interrelación entre la disponibilidad de recursos y necesidades percibidas en función de grupos, sociedades, culturas o generaciones.

La calidad de vida, al ubicarse por un referente estándar, supone que el Estado y la sociedad han construido instituciones que permiten el acceso a los recursos, siempre que exista confianza entre los dos actores. Ahora bien, la percepción de disponibilidad de recursos frente a las metas establecidas determina la motivación para participar siempre que el grupo disidente perciba que es posible el cambio social.

Es por ello que las teorías HCT, SFT, HDT, DET y CRT son marcos teóricos que conciben a la calidad de vida como un instrumento mediador de las relaciones entre sociedad y Estado. En esta cadena de eslabones conceptuales, la educación, tecnología y empleo son factores potenciadores del desarrollo, la justicia, la fiabilidad y la acción colectiva.

La calidad de vida, en el marco teórico esgrimido, es un eslabón en la cadena de racionalidad que supone la libertad de elección, oportunidades, capacidades y responsabilidades, ya no sólo orientadas al desarrollo, la justicia, la fiabilidad o la movilización social, sino además encaminadas a la construcción de una identidad colectiva, en la que un sector social y generacional, como lo son los jóvenes, puede acceder a los recursos que reivindicuen sus demandas (Gráfico N° 1).

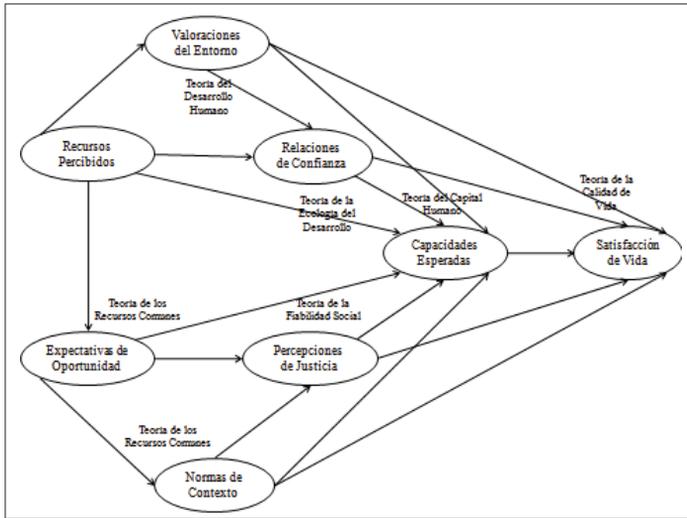


GRÁFICO N° 1. Marcos teóricos y conceptuales de la calidad de vida  
FUENTE. Elaboración propia.

Sin embargo, los estudios relativos al marco teórico y conceptual son escasos y más bien se han orientado a la calidad de vida en su dimensión subjetiva, principalmente desde las percepciones de bienestar.

**2.5. Estado del conocimiento.** Los estudios relativos a la calidad de vida han establecido diferencias significativas entre sexos con respecto a transporte, empleo y recreación (Baldi y García, 2010). Asimismo, cuando ha sido ponderada como un sistema perceptual de los recursos alrededor del individuo y en referencia al grupo primario, se considera un estilo de bienestar personal orientado a la integración social (Barranco, Delgado, Melin y Quintana, 2010).

Empero, la calidad de vida en su dimensión negativa es determinada por la ansiedad y la depresión en situaciones de incertidumbre médica y deterioro de la salud (Machado, Anarte y Ruíz, 2010). Es decir, la calidad de vida es el resultado de la percepción de escasez

de recursos, más que de las expectativas generadas a futuro o a partir de las capacidades personales, las oportunidades parecen reducirse a su mínima expresión y con ello la responsabilidad de auto-gestión para el mejoramiento de las expectativas a través de las relaciones entre los integrantes de un grupo social, familiar o escolar.

Grimaldo (2010) encontró seis dimensiones alusivas a la calidad de vida. Se trata del bienestar económico, la relación interpersonal de pareja, situación familiar, contexto de vecindario, capital social y estado de salud. Ello supone que la calidad de vida es un entramado de expectativas que parten de un núcleo figurativo para incidir en las decisiones de distribución de recursos.

Es por ello que cuando el individuo atraviesa por una coyuntura económica, sanitaria, familiar o interpersonal, a menudo considera que su calidad de vida se ha modificado sustancialmente (Sadeghzadeh, 2012). Inmediatamente se activan expectativas estéticas, afectivas y racionales que activan acciones orientadas a la generación de oportunidades, actualización de capacidades y establecimiento de responsabilidades del individuo para con el grupo al que pertenece o quiere pertenecer (Derya, 2012). Es decir, la calidad de vida es antecedente de la formación de una identidad de grupo y sentido de pertenencia anclada a libertades de elección, expectativas de justicia y movilización colectiva.

La calidad de vida, en su fase perceptual, genera emociones de desconfianza hacia las autoridades, que derivan en acciones ciudadanas disidentes. Antes bien, la percepción de calidad de vida, en referencia a la noción de justicia social, está relacionada por estilos convencionales de desarrollo que el individuo ha aprendido desde su infancia y ahora en su etapa adulta traduce como fiabilidad o confianza, pero al darse cuenta de que la relación con sus autoridades es asimétrica, entonces moviliza los recursos necesarios para la desobediencia civil.

Tariq (2012) observa que la calidad de vida, en su dimensión de satisfacción vital, requiere de un conjunto de indicadores que orienten no sólo la percepción del individuo, sino además la acción

colectiva. Un bajo nivel de satisfacción de vida es suficiente para activar el proceso de disidencia social, pero un alto nivel de satisfacción vital no genera relaciones colaborativas, solidarias o empáticas.

Sin embargo, bajos niveles de satisfacción vital, los cuales indican mínimos estándares de calidad de vida, permiten la formación de redes de apoyo. Es el caso de los nuevos movimientos sociales lésbico-gay o ecologistas, los cuales al formar grupos de auto-ayuda, generan un bienestar subjetivo mayor a quienes sólo perciben abundancia de recursos (Aristegui y Vázquez, 2013). A medida que la calidad de vida se especifica y delimita a factores psicológicos, se incrementan las expectativas de inconformidad, indignación y desobediencia civil, pero también afloran habilidades sociales como la creatividad e innovación de grupos minoritarios frente a la imposición ideológica o pragmática de las mayorías (Abolfotouh et ál., 2013).

En síntesis, la calidad de vida en términos económicos, políticos, sociales, sanitarios, educativos, laborales y tecnológicos es un constructo multidimensional (Quiceno y Vinaccia, 2013) (Gráfico N° 2).

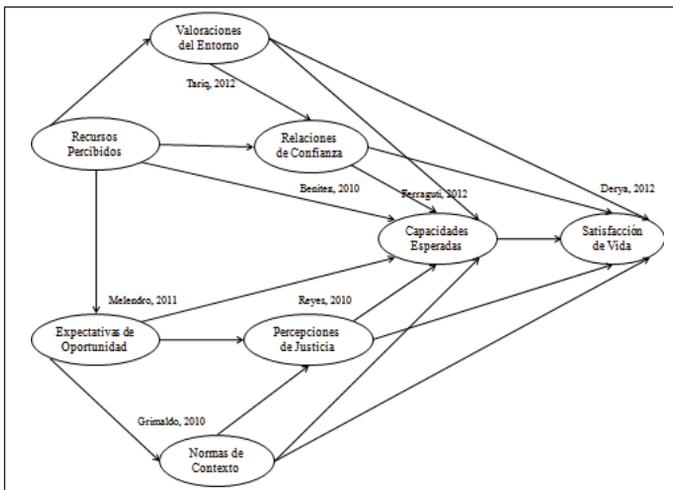


GRÁFICO N° 2. Estudios relativos a la calidad de vida.

FUENTE: Elaboración propia.

**2.6. Especificación del modelo.** Las relaciones entre oportunidades, capacidades, responsabilidades, justicia, fiabilidad y movilización orientadas a la satisfacción vital, pueden ser especificadas a partir de un modelo. Se trata de 8 variables en torno a las cuales las relaciones de dependencia entre factores económicos, políticos, sociales, grupales y personales inciden sobre la satisfacción de vida.

La HCT advierte que las capacidades tendrían un impacto significativo sobre la satisfacción vital, ya que un alto nivel de educación está compensado con un elevado estilo de vida satisfactorio. Más aún, si la relación entre capacidades y satisfacción parte de oportunidades reales o simbólicas, entonces como lo señala la HDT el desarrollo humano está complementado.

Sin embargo, el proceso que supone libertades de elección, capacidades y satisfacción vital necesariamente, de acuerdo con la CRT, depende de la disponibilidad de recursos y su distribución entre las especies. En el caso de los recursos comunes, existe una tragedia de suma cero en la que los actores involucrados en lugar de cooperar y establecer una corresponsabilidad administrativa de los recursos, compiten desenfrenadamente y suprimen la posibilidad de crecimiento de otras especies. Es por ello que la disponibilidad de recursos afecta indirectamente a la satisfacción vital.

No obstante que la disponibilidad de recursos marca la pauta en la organización de los grupos humanos, es el Estado en referencia a la ciudadanía, según lo advierte la SFT, lo que determina la diseminación de los recursos. Cuando la relación entre sociedad civil y sus autoridades es asimétrica, entonces la calidad de vida se desvanece, pero cuando existen relaciones de confianza, entonces aflora la satisfacción vital.

En otro escenario, la relación entre ciudadanía y autoridades genera expectativas de justicia que merman o enaltecen la corresponsabilidad. Esto es así porque, según la DET, la política es

concomitante con la economía. Mayores niveles de gobernabilidad se observan en países prósperos, mientras que la ingobernabilidad subyace en economías débiles. Es por ello que la justicia esperada incide directamente en la satisfacción vital de la ciudadanía para con su sistema político.

El proceso que parte de la confianza, capacidades y satisfacción vital es planteado por la SFT. La relación entre sociedad y Estado, orientada al desarrollo, tiene en la formación del capital humano su vínculo principal. La SFT propone que el desarrollo, a diferencia del crecimiento, supone elevados estándares de satisfacción vital, razón por la cual, las capacidades son un factor esencial en la relación entre fiabilidad política y satisfacción de vida personal.

La relación indirecta entre justicia y satisfacción, al ser mediada por las capacidades, supone escenarios ecológicos de desarrollo. La CRT advierte que la relación entre autoridades y ciudadanos está definida por acciones molares y moleculares que incidirán en la satisfacción individual.

Los actos molares, a diferencia de las acciones moleculares, implican relaciones significativas que son contrastadas por el individuo en situaciones de crisis. Por el contrario, las relaciones poco significativas son entendidas como actos moleculares a partir de los cuales no es posible construir una memoria colectiva, disidencia social o desobediencia civil.

Es así como la justicia, al ser considerada un sistema de acciones molares, determina la satisfacción vital mientras es regulada por las capacidades personales.

Sin embargo, la CRT advierte que son las oportunidades las determinantes de las relaciones entre fiabilidad, justicia, capacidades y satisfacción.

De este modo las libertades de elección, al estar vinculadas con la fiabilidad política y capacidades individuales, influyen en la satisfacción vital. La confianza entre ciudadanos y políticos depende de

opciones de elección en materia de empleo. Si existen oportunidades laborales, entonces la fiabilidad política se incrementa, lo cual, al afectar las habilidades, propicia altos estados de satisfacción. O bien, las oportunidades son diseminadas como factores de justicia incidiendo en la generación de habilidades laborales, mientras que es posible observar el incremento de satisfacción personal de vida.

Ahora bien, las libertades de elección suponen decisiones y oportunidades, demandas y recursos a partir de los cuales las oportunidades se gestan. Es por esta cuestión que la CRT sostiene que la disponibilidad de recursos, pero sobre todo el dilema de su distribución, incide en el desarrollo de comunidades o grupos que comparten escenarios y contextos.

La historia de una comunidad o grupo parece estar socavada por las redes de cooperación y confianza, mientras la disponibilidad de recursos lo permita. Ante una situación de escasez, emergen los dilemas y con ello las tragedias de las entidades comunes. En este sentido, la CRT sostiene que las oportunidades son el resultado de una corresponsabilidad entre las partes implicadas.

De este modo la gestión de recursos afecta indirectamente a la satisfacción a través de las oportunidades, fiabilidad, justicia y capacidades. En primera instancia, la escasez de recursos generaría una reducción de los niveles de confianza ciudadana ante la administración pública, ello afectaría las opciones de elección, aminorando la capacidad de consumo. Una vez que el poder adquisitivo está comprometido, los niveles de satisfacción ciudadana se reducen a su mínima expresión (hipótesis 4b). En este tenor, la escasez también puede incidir en percepciones de injusticia ciudadana, frente a la falta de atingencia gubernamental, las capacidades de elección se reducen hasta incidir en la satisfacción vital.

En contraste, cuando la disponibilidad de recursos es escasa, pero percibida por la ciudadanía como abundante, las oportunidades de elección parecen influir en la confianza ciudadana y con ello en la toma

de decisiones, buscando la satisfacción no sólo personal ni grupal, sino social. Ello también supone un proceso de justicia ante la distribución de recursos vía los servicios públicos. En este escenario, la satisfacción vital precede a las opciones de elección, que al ser percibidas como abundantes transfieren el efecto de la justicia social hacia la satisfacción vital.

Asimismo, la relación entre la valoración del entorno (recursos disponibles) y la satisfacción de vida (necesidades obtenidas) es entendida por la CRT como un proceso directo y significativo. Se trata de una relación asimétrica, ya que la escasez de recursos frente al incremento de expectativas, genera un escenario que compromete la confianza de la ciudadanía para con sus futuros gobernantes y las capacidades de la sociedad civil futura.

La CRT advierte que en el caso de las normas sociales respecto a la administración, y por ende, la distribución de los recursos, su vinculación con la satisfacción, al ser directa y significativa, supone un reduccionismo estructural, o bien, en la interrelación con la justicia social y las capacidades, implica la emergencia de un sistema democrático de coparticipación ciudadana frente a la apertura del Estado.

En resumen, la especificación de relaciones entre los factores que las teorías emplean para explicar la incidencia de la disponibilidad de recursos sobre la satisfacción vital supone:

- La formación de capacidades entendidas como opciones de elección orienta la formación de capital humano como factor de desarrollo, cuando menos económico.
- Oportunidades, capacidades y responsabilidades percibidas no desde la disponibilidad física de los recursos, sino desde las expectativas de consumo que los servicios públicos diseminan en los usuarios.
- Debido a que los recursos son administrados, en primera instancia, por el Estado, generan percepciones de confianza

que enaltecen las opciones de elección, pero la desconfianza inhibe las opciones de elección y con ello la satisfacción vital.

- El desarrollo humano se gesta en esferas que van de percepciones a sistemas sociales, en los que acciones molares y actos moleculares determinan la satisfacción de vida.
- La disponibilidad común de los recursos desencadena relaciones de dependencia entre los factores esgrimidos, con el objetivo de incentivar las oportunidades de elección y con ello alcanzar la satisfacción vital.

### 3. Formulación de hipótesis

A partir de los marcos teóricos y conceptuales, así como de los hallazgos reportados en el estado del conocimiento, es posible establecer siete hipótesis de relaciones de dependencia entre los ocho factores (Gráfico N° 3).

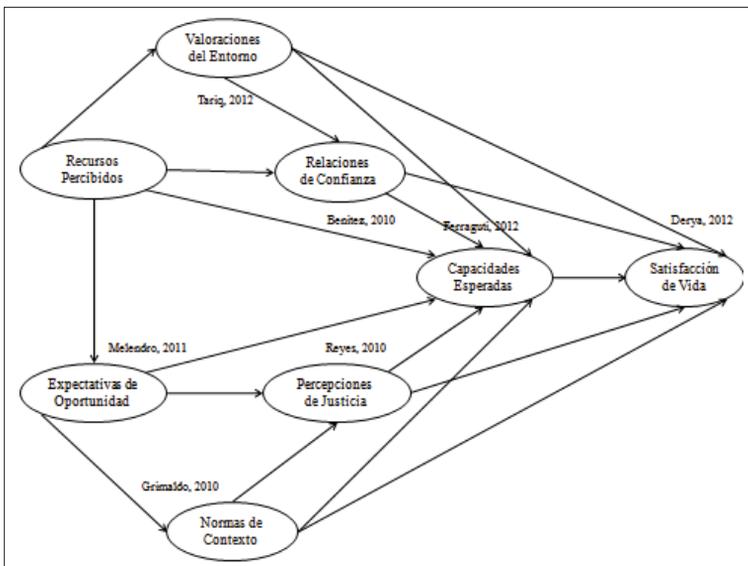


GRÁFICO N° 3. Especificación del modelo de variables observables  
FUENTE. Elaboración propia.

**Hipótesis 1.** En virtud de que los individuos tienen una apreciación menos fatalista de la disponibilidad de recursos y de los servicios públicos que de sus autoridades, normas, vecinos o habilidades, la satisfacción de vida es determinada preponderantemente por la disponibilidad percibida de los recursos mediante la valoración del entorno.

**Hipótesis 2.** Debido a que la disponibilidad percibida de los recursos y los servicios públicos son mejor valorados como oportunidades de desarrollo que la confianza a las autoridades o vecinos, la disponibilidad percibida de los recursos, mediante las valoraciones del entorno, influyen hegemónicamente sobre las capacidades esperadas.

**Hipótesis 3.** La disponibilidad de recursos y los servicios públicos al ser menos desvalorados que los gobernantes incidirán más fehacientemente sobre las relaciones de confianza, ya que estas oportunidades de desarrollo generan empatía entre las personas implicadas.

**Hipótesis 4.** La justicia percibida, al depender de la valoración de gobernantes más que de la evaluación de políticas públicas, será determinada por las oportunidades percibidas que se desprenden de una variada disponibilidad percibida de los recursos.

**Hipótesis 5.** La relación de dependencia entre los recursos percibidos y las valoraciones del entorno evidencian un proceso cognitivo en el que las percepciones son una primera aproximación a la calidad de vida.

**Hipótesis 6.** Las expectativas de oportunidad determinarán las normas de contexto como una consecuencia de que la calidad de vida es determinada por políticas públicas mediante la generación de oportunidades. En este sentido, las normas se materializan en el campo de la calidad de vida.

**Hipótesis 7.** La disponibilidad de recursos al incidir sobre las expectativas de oportunidad devela a la calidad de vida como la cristalización de la relación global entre la naturaleza y la humanidad, relación mediada por políticas públicas.

**Hipótesis nula.** Las relaciones de dependencia especificadas en el modelo se ajustan a los datos observados. Es decir, la percepción de disponibilidad y comunalidad de los recursos, incide directa e indirectamente sobre la satisfacción de vida de los estudiantes. En el segundo

caso de relación indirecta, las expectativas de oportunidad, confianza, justicia y capacidad, al reducir o aumentar la incidencia de los recursos esperados sobre la satisfacción vital, ajustan sus relaciones especificadas a los datos obtenidos.

#### 4. Metodología de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se diseñó una investigación transversal de corte cuantitativo.

Respecto al muestreo, se realizó una selección no probabilística de 245 estudiantes, de la Universidad Autónoma del Estado de México. El criterio de elección fue el contar con una actividad remunerada, servicio de Internet y haber sido inscrito en el período lectivo escolar. Se entrevistaron 120 mujeres y 125 hombres (*Media* ( $M$ ) = 20,13 años de edad con *Desviación estándar* ( $DE$ ) = 2,36 años de edad). El estatus económico al que pertenece la muestra fue medio bajo, con alrededor de 1500 USD mensuales de ingreso familiar ( $M$  = 950 USD con  $DE$  = 24,5 USD)

*Educación.* La muestra declaró pertenecer a la universidad pública en cuestión ( $M$  = 2,13 años de estudio con  $DE$  = 0,47 años). El 67% de los entrevistados contaba con ingresos varios ( $M$  = 100 USD con  $DE$  = 7,5 USD). Los gastos relativos a colegiatura (300 USD semestral), útiles (250 USD semestral), Internet (50 USD mensual), transporte (35 USD semanal) generan una inversión aproximada de 1000 USD semestral ( $M$  = 870 USD con  $DE$  = 15,67 USD).

*Empleo.* El 36% de la muestra declaró trabajar antes o después de asistir al colegio ( $M$  = 400 USD con  $DE$  = 23,5 USD mensual). De los entrevistados que laboran, el 78% señala que su salario se incrementaría sustancialmente si concluyera su formación profesional ( $M$  = 1200 USD con  $DE$  = 45,5 USD mensuales esperados). Por el contrario, el 84% de los entrevistados declararon que sus ingresos serían inferiores si sólo contaran con la formación media básica ( $M$  = 250 USD con  $DE$  = 14,6 USD).

*Tecnología.* El 57% de la muestra cuenta con acceso a Internet ( $M = 57$  USD con  $DE = 0,7$  USD mensuales) mientras que el 93% cuenta con servicio de telefonía móvil ( $M = 140$  USD con  $DE = 10,2$  USD mensuales). Facebook (46%), Twitter (27%) y Google+ (14%) son las redes sociales de mayor uso para fines escolares o búsqueda de empleo.

Se construyó un cuestionario de calidad de vida a partir de las dimensiones educativas, tecnológicas y laborales, en función de los factores de disponibilidad de recursos, fiabilidad social, justicia social, oportunidades de elección, habilidades de selección y percepciones de satisfacción (Cuadro N° 1).

CUADRO N° 1. Operacionalización de variables

Factor	Definición	Ítems	Ponderación
Satisfacción vital	Grado de evaluación de los servicios públicos (educación, tecnología y empleo)	SV1, SV2, SV3	0 = nada satisfactorio, 1 = muy poco satisfactorio, 2 = poco satisfactorio, 3 = muy satisfactorio
Capacidades esperadas	Nivel de habilidades de elección educativa, tecnológica y laboral	CE1, CE2, CE3	0 = nada preferible, 1 = muy poco preferible, 2 = poco preferible, 3 = muy preferible
Relaciones de confianza	Grado de credibilidad en las autoridades respecto a educación, tecnología y empleo	RC1, RC2, RC3	0 = nada fiable, 1 = muy poco fiable, 2 = poco fiable, 3 = muy fiable
Percepción de justicia	Nivel de evaluación de la administración pública en materia educativa, tecnológica y laboral	PJ1, PJ2, PJ3	0 = nada deseable, 1 = muy poco deseable, 2 = poco deseable, 3 = muy deseable
Expectativas de oportunidad	Grado de libertad de elección educativa, tecnológica y laboral	EO1, EO2, EO3	0 = nada opcional, 1 = muy poco opcional, 2 = poco opcional, 3 = muy opcional
Valoración del entorno	Nivel de acceso a servicios públicos educativos, tecnológicos y laborales.	VE1, VE2, VE3	0 = nada eficiente, 1 = muy poco eficiente, 2 = poco eficiente, 3 = muy eficiente
Normas de contexto	Grado de distribución de los servicios públicos educativos, tecnológicos y laborales	NC1, NC2, NC3	0 = nada apreciable, 1 = muy poco apreciable, 2 = poco apreciable, 3 = muy apreciable
Recursos percibidos	Nivel de disponibilidad de recursos a través de servicios educativos, tecnológicos y laborales.	RP1, RP2, RP3	0 = nada cooperativo, 1 = muy poco cooperativo, 2 = poco cooperativo, 3 = muy cooperativo

Fuente. Elaboración propia.

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Autónoma del Estado de México, previa tramitación ante las autoridades de la institución. Al momento de resolver el cuestionario, los entrevistados fueron instruidos para escribir las dudas que pudieran tener respecto a la encuesta. Una vez recopilada, la información se capturó en el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS por sus siglas en inglés) versión 21,0 a fin de estimar los parámetros multivariantes en el Análisis de Momentos Estructurales (AMOS por sus siglas en inglés) versión 6,0.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de confiabilidad, asumiendo una consistencia interna o alfa Cronbach. Luego se procedió a estimar la validez del constructo previa esfericidad y adecuación del instrumento a la muestra de estudio. En seguida, se estimaron correlaciones bivariadas y covarianzas multivariantes, para anticipar relaciones causales en modelos estructurales, ajuste y residuos.

Para la normalidad, se utilizó el parámetro de curtosis para establecer la proximidad de las respuestas a la media y desviación estándar. Los valores cercanos a la unidad fueron asumidos como evidencias de distribución normal.

Sobre la confiabilidad, la consistencia interna de los reactivos con respecto a la escala se ponderó con el estadístico alfa de Cronbach. Los valores superiores a 0,60 y menores a 0,90 fueron asumidos como evidencia de relaciones simétricas entre los reactivos y los rasgos psicológicos que se pretendieron medir.

Respecto a la validez, se ponderó la adecuación con el parámetro Kaiser Meyer Olkin en el que los valores superiores a 0,50 fueron considerados como un requerimiento para la validez del constructo. También se estimó la esfericidad con la prueba de Bartlett, el valor chi cuadrado cercano a la unidad y nivel de significancia menor a 0,05 fueron asumidos como un segundo requerimiento para el análisis factorial exploratorio de componentes principales, con

rotación varimax. Las correlaciones entre el ítem y el factor superiores a 0,300 se asumieron como indicadores de un constructo. Respecto a los porcentajes de varianza explicada, resultados superiores a 20% fueron considerados como evidencia de ajuste de las especificaciones del modelo, con respecto a los datos observados.

Para la correlación, se empleó el parámetro  $r$  de Pearson para calcular las relaciones negativas o positivas entre los factores establecidos en la validez del constructo. Aquellos valores cercanos a cero y la unidad (en valor absoluto) fueron asumidos como relaciones espurias y colineales. En cambio, los valores entre los extremos fueron considerados como asociaciones probables de dependencia. Se utilizó la estimación “phi” para establecer la asociación entre un factor y otro en referencia a los demás factores. Al igual que la correlación, los valores fueron identificados como relaciones espurias, colineales y de dependencia.

En cuanto a la estructura, se emplearon parámetros “phi” para estimar covarianzas, estadísticos “gamma” para estimar la regresión de factores exógenos a mediadores, parámetros “beta” para la regresión de factores mediadores a endógenos. Los estadísticos “delta”, “épsilon” y “sigma” se emplearon para calcular los errores de medición de indicadores exógenos, e indicadores de factores endógenos, así como la variabilidad de factores endógenos. El criterio para interpretar los valores cercanos a cero y a la unidad, también se consideró para los parámetros mencionados.

El contraste del modelo se llevó a cabo a partir de la estimación del Índice de Bondad de ajuste (GFI por sus siglas en inglés). Los valores cercanos a la unidad fueron considerados como evidencia de aceptación de hipótesis nula. El contraste del modelo también se realizó a partir del cálculo del Error de Aproximación Cuadrático Medio (RMSEA por sus siglas en inglés). Los valores cercanos a cero fueron considerados como evidencia de ajuste del modelo especificado con respecto a los datos obtenidos.

## 5. Resultados

Se establecieron ocho factores [ $KMO = 6,25$ ;  $Ji^2 = 14,25$  (23 gl)  $p = 0,000$ ] (Tabla N° 1) relativos a la satisfacción de vida (ítems SV1, SV2, SV3 y 45% de la varianza total explicada), capacidades esperadas (CE1, CE2, CE3 y 37% de la varianza total explicada), relaciones de confianza (RC1, RC2, RC3 y 33% de la varianza explicada), percepción de justicia (PJ1, PJ2, PJ3 y 31% de la varianza explicada), expectativas de oportunidad (EO1, EO2, EO3 y 27% de la varianza explicada), valoraciones del entorno (VE1, VE2, VE3 y 25% de la varianza explicada), normas de contexto (NC1, NC2, NC3 y 23% de la varianza explicada), recursos percibidos (RP1, RP2, RP3 y 21% de la varianza explicada).

TABLA N° 1. Validez de constructo

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
	<i>Satisfacción de vida</i>								
SV1	De las cosas que me gusta hacer, estudiar me parece:	0,356							
SV2	De las tecnologías que me interesan, el Internet que utilizo es:	0,451							
SV3	De mis preferencias de empleo, la bolsa de trabajo universitaria es:	0,478							
	<i>Capacidades esperadas</i>								
CE1	De las cosas que puedo hacer, estudiar me parece:		0,591						
CE2	De las habilidades que tengo, usar el Internet para tareas es:		0,894						
CE3	De los trabajos que he tenido, recibir una beca es:		0,621						
	<i>Relaciones de confianza</i>								
RC1	De entre todas mis amistades, estudiar con alguien desconocido es:			0,412					

RC2	De entre todos mis contactos, mandar mi tarea a un correo de la universidad es:			0,512				
RC3	De mis trabajos anteriores, cualquier labor extracurricular me parece:			0,725				
	<i>Percepción de justicia</i>							
PJ1	De los rechazados en el examen de admisión, faltar a una clase me parece:			0,412				
PJ2	De las páginas electrónicas que nos espían, enviar mi tarea por la red universitaria es:			0,587				
PJ3	De los empleos con salario mínimo, la posibilidad de ganar dinero en la universidad es:			0,824				
	<i>Expectativas de oportunidad</i>							
EO1	De las oportunidades de trabajar que he tenido, recibir una beca me parece:				0,472			
EO2	De las tecnologías más útiles, capacitarme en o con alguna de ellas en la universidad es:				0,384			
EO3	De los empleos que me han enseñado, la posibilidad de especializarme en la universidad es:				0,481			
	<i>Valoraciones del entorno</i>							
VE1	De los servicios públicos que he pagado, estudiar en universidad gratuita me parece:					0,412		
VE2	De las redes públicas de Internet que conozco, usar el servidor de la universidad es:					0,382		

VE3	De los servicios de colocación de empleo en los que estoy inscrito, la bolsa universitaria es:						0,482		
	<i>Normas de contexto</i>								
NC1	De las cosas que acostumbro hacer, leer para un examen me parece:						0,413		
NC2	De los contactos con los que acostumbro platicar, leer sus comentarios es:						0,482		
NC3	De las actividades que acostumbro hacer, realizar trabajos finales es:						0,583		
	<i>Recursos percibidos</i>								
RP1	De las cosas que he compartido, prestar libros a compañeros de clase es:								0,351
RP2	De los mensajes que he enviado o recibido en Internet, darme de baja en la red me parece:								0,486
RP3	De las cosas que he hecho por dinero, hacer la tarea de alguien me parece:								0,631

FUENTE. Elaborada con los datos del estudio.

En el caso de los resultados descriptivos (Tabla N° 2) se observa una tendencia a opciones positivas para las respuestas a ítems de los factores de satisfacción de vida, capacidades esperadas, relaciones de confianza, normas de contexto y recursos percibidos, y una prevalencia negativa para los factores de percepción de justicia, expectativas de oportunidad y valoraciones del entorno.

Respecto a la satisfacción de vida, el ítem SV3 ( $M = 2,47$ ;  $DE = 0,49$ ;  $Curtosis (C) = 2,04$ ) obtuvo el valor más cercano a la opción

“muy satisfactorio” mientras que el ítem SV2 ( $M = 2,01$ ;  $DE = 0,27$ ;  $C = 2,08$ ) se aproximó a la opción “poco satisfactorio”. Es decir, la muestra parece orientar su satisfacción vital hacia un escenario educativo, tecnológico y laboral cercano a la satisfacción plena.

En el caso de las capacidades esperadas, el ítem CE3 ( $M = 2,71$ ;  $DE = 0,41$ ;  $C = 2,01$ ) se acercó a la “muy preferible”. En contraste, el ítem CE1 ( $M = 2,47$ ;  $DE = 0,37$ ;  $C = 2,01$ ) se acercó a la opción “poco preferible”. En este sentido, la muestra parece dirigir sus respuestas a una opción cercana a la percepción eficiente de sus capacidades.

Por su parte, en las relaciones de confianza, el ítem RC2 ( $M = 2,94$ ;  $DE = 0,48$ ;  $C = 2,05$ ), a diferencia del ítem RC3 ( $M = 2,04$ ;  $DE = 0,93$ ;  $C = 2,01$ ) se acercó a la opción “muy fiable”. Ello sugiere que la confianza es percibida como un elemento fundamental de las relaciones entre los entrevistados.

En cuanto a la percepción de justicia, el ítem PJ3 ( $M = 1,27$ ;  $DE = 0,31$ ;  $C = 2,05$ ) respecto al ítem PJ2 ( $M = 1,59$ ;  $DE = 0,15$ ;  $C = 2,01$ ) al estar más cercano a la opción “muy poco deseable” supone una apreciación sesgada de justicia. Esto es así porque la injusticia que la muestra percibe de sus autoridades parece ser un elemento central en su satisfacción de vida.

**TABLA N° 2.** Descriptivos del instrumento

	<b>Ejemplo</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>	<b>C</b>	<b><math>\alpha</math></b>
	<i>Satisfacción de vida</i>				0,72
SV1	De las cosas que me gusta hacer, estudiar me parece:	2,35	0,36	2,04	
SV2	De las tecnologías que me interesan, el Internet que utilizo es:	2,01	0,27	2,08	
SV3	De mis preferencias de empleo, la bolsa de trabajo universitaria es:	2,47	0,49	2,04	
	<i>Capacidades esperadas</i>				0,74
CE1	De las cosas que puedo hacer, estudiar me parece:	2,47	0,37	2,01	
CE2	De las habilidades que tengo, usar el Internet para tareas es:	2,56	0,69	2,03	
CE3	De los trabajos que he tenido, recibir una beca es:	2,71	0,41	2,01	
	<i>Relaciones de confianza</i>				0,79

RC1	De entre todas mis amistades, estudiar con alguien desconocido es:	2,51	0,51	2,07	
RC2	De entre todos mis contactos, mandar mi tarea a un correo de la universidad es:	2,94	0,48	2,05	
RC3	De mis trabajos anteriores, cualquier labor extracurricular me parece:	2,04	0,93	2,01	
	<i>Percepción de justicia</i>				0,74
PJ1	De los rechazados en el examen de admisión, faltar a una clase me parece:	1,57	0,29	2,08	
PJ2	De las páginas electrónicas que nos espían, enviar mi tarea por la red universitaria es:	1,59	0,15	2,01	
PJ3	De los empleos con salario mínimo, la posibilidad de ganar dinero en la universidad es:	1,27	0,36	2,04	
	<i>Expectativas de oportunidad</i>				0,78
EO1	De las oportunidades de trabajar que he tenido, recibir una beca me parece:	1,46	0,72	2,03	
EO2	De las tecnologías más útiles, capacitarme en o con alguna de ellas en la universidad es:	1,58	0,59	2,01	
EO3	De los empleos que me han enseñado, la posibilidad de especializarme en la universidad es:	1,14	0,31	2,05	
	<i>Valoraciones del entorno</i>				0,75
VE1	De los servicios públicos que he pagado, estudiar en universidad gratuita me parece:	1,46	0,49	2,01	
VE2	De las redes públicas de Internet que conozco, usar el servidor de la universidad es:	1,38	0,32	2,03	
VE3	De los servicios de colocación de empleo en los que estoy inscrito, la bolsa universitaria es:	1,03	0,26	2,03	
	<i>Normas de contexto</i>				0,71
NC1	De las cosas que acostumbro hacer, leer para un examen me parece:	2,47	0,48	2,03	
NC2	De los contactos con los que acostumbro platicar, leer sus comentarios es:	2,70	0,59	2,01	
NC3	De las actividades que acostumbro hacer, realizar trabajos finales es:	2,36	0,63	2,07	
	<i>Recursos percibidos</i>				0,75
RP1	De las cosas que he compartido, prestar libros a compañeros de clase es:	2,45	0,26	2,04	

RP2	De los mensajes que he enviado o recibido en Internet, darme de baja en la red me parece:	2,14	0,56	2,08	
RP3	De las cosas que he hecho por dinero, hacer la tarea de alguien me parece:	2,75	0,21	2,03	

FUENTE. Elaborada con los datos del estudio.

En el caso de las expectativas de oportunidad, el ítem EO3 ( $M = 1,14$ ;  $DE = 0,31$ ;  $C = 2,05$ ) en referencia al ítem EO2 ( $M = 1,38$ ;  $DE = 0,59$ ;  $C = 2,01$ ) refleja una tendencia a la opción “muy poco opcional” la cual hace suponer que las oportunidades son consideradas como casi nulas por parte de la muestra.

Es el mismo caso de las valoraciones del entorno, ya que el ítem VE3 ( $M = 1,03$ ;  $DE = 0,26$ ;  $C = 2,03$ ) respecto al ítem VE1 ( $M = 1,46$ ;  $DE = 0,49$ ;  $C = 2,01$ ) evidencia una tendencia a la opción “muy poco eficiente”, que es el resultado de considerar a los servicios públicos como un sistema de distribución inequitativo entre los encuestados.

Respecto a las normas del contexto, el ítem NC2 ( $M = 2,70$ ;  $DE = 0,59$ ;  $C = 2,01$ ) en contraste con el ítem NC3 ( $M = 2,35$ ;  $DE = 0,63$ ;  $C = 2,07$ ) se acercó a la opción “muy apreciable”. Esto significa que las convenciones que guían las acciones del individuo, al ser evaluadas positivamente, evidencian la influencia del sistema sobre un indicador de la calidad de vida en la muestra.

Por último, en el factor de los recursos percibidos, el ítem RP3 ( $M = 2,75$ ;  $DE = 0,21$ ;  $C = 2,03$ ) en comparación al ítem RP2 ( $M = 2,14$ ;  $DE = 0,56$ ;  $C = 2,08$ ) refleja una tendencia “muy cooperativa” por parte de los entrevistados. Ello quiere decir que la distribución de los recursos probablemente incide en la percepción de su escasez y por ende en la necesidad de compartirlos.

La confiabilidad de los factores 1 al 8 (alfas respectivas de 0,72, 0,74; 0,79; 0,74; 0,78; 0,75; 0,71y 0,75) evidencia una consistencia regular entre los ítems ya que la confiabilidad general del instrumento fue de 0,69.

La asociación entre los factores (Tabla N° 3) muestra que la satisfacción de vida y las expectativas de oportunidad ( $r = 0,582$ ), capacidades esperadas y recursos percibidos ( $r = 0,719$ ), relaciones de confianza con recursos percibidos ( $r = 0,625$ ), percepción de justicia con expectativas de oportunidad ( $r = 0,613$ ), expectativas de oportunidad con recursos percibidos ( $r = 0,509$ ), valoración del entorno con normas de contexto ( $r = 0,495$ ) y normas de contexto con recursos percibidos ( $r = 0,321$ ) suponen que la especificación de relaciones entre los factores, podría ser estimada por parámetros de relaciones de dependencia.

TABLA N° 3. Correlaciones entre los factores

	SV	CA	RC	PJ	EO	VE	NC	RP
Satisfacción de vida	1,000							
Capacidades esperadas	0,461	1,000						
Relaciones de confianza	0,372	0,592	1,000					
Percepciones de justicia	0,461	0,491	0,381	1,000				
Expectativas de oportunidad	<b>0,582</b>	0,395	0,493	<b>0,613</b>	1,000			
Valoraciones del entorno	0,482	0,591	0,597	0,492	0,315	1,000		
Normas de contexto	0,481	0,391	0,570	0,582	0,526	<b>0,495</b>	1,000	
Recursos percibidos	0,493	<b>0,719</b>	<b>0,625</b>	0,481	<b>0,593</b>	0,314	<b>0,321</b>	1,000

FUENTE. Elaborada con los datos del estudio.

Las correlaciones “phi” (Tabla N° 4), al igual que las correlaciones bivariadas, mostraron relaciones positivas entre satisfacción de vida y valoraciones del entorno ( $\Phi = 0,610$ ), capacidades esperadas con expectativas de oportunidad ( $\Phi = 0,692$ ), relaciones de confianza con recursos percibidos ( $\Phi = 0,729$ ), percepción de justicia con recursos percibidos ( $\Phi = 0,624$ ), expectativas de oportunidad con normas de contexto ( $\Phi = 0,714$ ), valoraciones del entorno con recursos percibidos ( $\Phi = 0,624$ ) y normas de contexto con recursos percibidos ( $\Phi = 0,735$ ).

TABLA N° 4. Correlaciones “phi” entre los factores

	SV	CA	RC	PJ	EO	VE	NC	RP
Satisfacción de vida	1,825							
Capacidades esperadas	0,372	1,935						
Relaciones de confianza	0,482	0,481	1,725					
Percepciones de justicia	0,592	0,593	0,371	1,868				
Expectativas de oportunidad	0,393	<b>0,692</b>	0,484	0,371	1,938			
Valoraciones del entorno	<b>0,610</b>	0,482	0,596	0,415	0,687	1,836		
Normas de contexto	0,413	0,396	0,686	0,581	<b>0,714</b>	0,482	1,738	
Recursos percibidos	0,382	0,481	<b>0,729</b>	<b>0,624</b>	0,491	<b>0,624</b>	<b>0,735</b>	1,829

FUENTE. Elaborada con los datos del estudio.

Las correlaciones “phi” esgrimidas advierten que las relaciones especificadas parecen explicar un sistema de calidad de vida centrada en la satisfacción de vida, capacidades esperadas, relaciones de confianza, normas de contexto y recursos percibidos, más que en percepciones de justicia, expectativas de oportunidad y valoraciones del entorno.

El modelo de relaciones estructurales (Gráfico N° 4), muestra el contraste de las demás seis hipótesis de relaciones de dependencia entre los ocho factores incluidos en el modelo y la hipótesis nula del ajuste del modelo especificado a los hallazgos obtenidos.

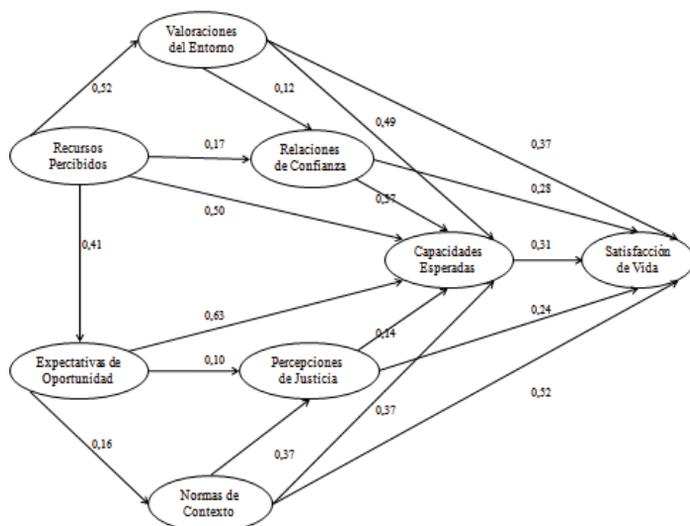


GRÁFICO N° 4. Modelo de relaciones estructurales.

FUENTE. Elaborada con los datos del estudio.

Respecto a la **hipótesis 1**, el factor que incrementa el poder explicativo de la percepción de los recursos sobre la satisfacción de vida, es la norma de contexto ( $\gamma = 0,52$ ), seguida del factor de valoración del entorno ( $\gamma = 0,37$ ), las capacidades esperadas ( $\beta = 0,31$ ), relaciones de confianza ( $\beta = 0,28$ ) y percepción de justicia ( $\beta = 0,24$ ). Es decir, la plena satisfacción de acciones relativas a la academia, tecnología y empleo está influida por la disponibilidad de los recursos percibidos, a través de los comportamientos arraigados de los estudiantes. Este hallazgo enaltece un supuesto de la Teoría de los Recursos Comunes, según el cual los usos y costumbres de los grupos internalizan los recursos como elementos de comunidad e identidad. Esto es así porque la conservación de los recursos obedece a costumbres arraigadas, en las que el sentido de pertenencia es fundamental para la satisfacción personal, grupal o comunal.

En cuanto a la **hipótesis 2**, las capacidades esperadas fueron determinadas por las expectativas de oportunidad ( $\gamma = 0,63$ ). Es decir,

las políticas públicas percibidas como gestión de oportunidades influyen sobre las habilidades de elección, ya que la disponibilidad percibida de los recursos parece incrementarse. En virtud de que la Teoría del Desarrollo Humano enfatiza la intervención del Estado en materia de oportunidades, este hallazgo complementa el supuesto desarrollista.

En la **hipótesis 3**, la disponibilidad percibida de recursos incidió sobre las relaciones de confianza ( $\gamma = 0,17$ ), pero su poder predictivo es cercano a cero. En este sentido, la empatía no es un catalizador de la satisfacción de vida. Es decir, las relaciones de confianza parecen no ser significativas para la calidad de vida indicada por la disponibilidad percibida de los recursos. Tal hallazgo contradice el supuesto de la Teoría de la Fiabilidad Social la cual sostiene que la gestión de recursos materializada en servicios públicos influirá sobre la confianza y la cooperación social.

Respecto a la **hipótesis 4**, la percepción de justicia fue determinada por las normas de contexto ( $\gamma = 0,37$ ). Más que una consecuencia de la gestión de oportunidades, la justicia es resultado de un sistema normativo. En tal sentido, la calidad de vida, indicada por la justicia percibida, supone un universo simbólico de principios que orientan el comportamiento muy independiente de la disponibilidad percibida de los recursos. La Teoría de la Ecología del Desarrollo Humano que plantea un escenario simbólico de convenciones sociales como marco determinante del desarrollo infantil y su formación cívica parece ser acorde a este hallazgo.

Por consiguiente, la **hipótesis 5** muestra que la disponibilidad percibida de los recursos es determinante de la valoración del entorno de servicios públicos, gestionados por políticas públicas ( $\beta = 0,52$ ). Esto es así porque la calidad de vida, indicada por evaluaciones favorables de los servicios municipales, supone una gestión eficiente de los recursos materializada en la disponibilidad de agua y electricidad para el desarrollo humano. Tal hallazgo es acorde a la Teoría de los Recursos Comunes la cual sostiene que, la gestión del

Estado en torno a los bienes públicos, privados y comunes generará una mayor calidad de vida local.

En la **hipótesis 6**, las normas de contexto fueron influidas espuriamente por las expectativas de oportunidad ( $\beta = 0,16$ ). En efecto, el sistema político que supone la gestión de recursos naturales y su materialización en servicios municipales parece diferenciarse de un sistema cultural en el que los símbolos normativos o punitivos se orientan en un sentido diferente. La Teoría del Desarrollo Humano estaría de acuerdo con este hallazgo, ya que las oportunidades son resultado de la gestión del Estado más que de los acuerdos comunitarios o sectoriales.

La **hipótesis 7** fue demostrada con la relación de dependencia entre la disponibilidad percibida de recursos y las oportunidades esperadas ( $\gamma = 0,41$ ). Esta relación muestra que las expectativas de oportunidad son mediadoras de la disponibilidad percibida de recursos en su trayectoria de influencia de las capacidades esperadas, pero su relación espuria con las normas de contexto inhibe su incidencia sobre la satisfacción de vida. La Teoría del Capital Humano sostendría que este hallazgo corresponde a una combinación entre la gestión del Estado y la optimización de las competencias civiles en materia de desarrollo humano.

En síntesis, la calidad de vida depende de un sistema normativo, pero sus indicadores de capacidades, relaciones de confianza, valoraciones del entorno y expectativas de oportunidad son determinados preponderantemente por la disponibilidad percibida de los recursos. Es decir, las políticas públicas son factor de influencia sobre la calidad de vida, aunque ésta se determina por un sistema normativo inherente a la cultura y materializado en las relaciones de confianza y justicia que se generan en el interior del grupo de referencia y pertenencia.

Por último, respecto a la **hipótesis nula**, el contraste de las relaciones de dependencia [ $Ji^2 = 12,35$  (12 gl)  $p = 0,000$ ; GFI = 0,975; RMR = 0,000] evidencia su aceptación de la hipótesis nula.

## 6. Discusión

En referencia al trabajo de Machado, Anarte y Ruíz (2010) en el que demostraron la relación de dependencia entre la ansiedad y la baja calidad de vida percibida, el presente estudio ha encontrado que la disponibilidad percibida de recursos determina indirectamente a la satisfacción de vida, a través de las normas de contexto. En este sentido, las actividades de arraigo entre los jóvenes encuestados parecen ser mediadoras de la percepción de escasez de recursos sobre las expectativas de satisfacción plena en cuanto a la educación, tecnología y empleo.

Sin embargo, en el estudio aludido, la depresión fue el segundo predictor de la baja satisfacción de vida percibida y ello supone que tras ambas patologías, las expectativas de plena satisfacción son reducidas a su mínima expresión, mientras que en la presente investigación la exclusión de las patologías hace suponer que la calidad de vida, en su dimensión de satisfacción, está determinada por la distribución de los recursos entre las relaciones establecidas en los grupos de la muestra.

La calidad de vida, al haber sido considerada desde dos dimensiones preponderantes: subjetiva y física, supuso la interrelación entre disponibilidad de recursos y procesos psicológicos básicos, en los que las relaciones de grupos no incidirían sobre la percepción de satisfacción plena.

No obstante que en el presente trabajo las relaciones de confianza y la percepción de justicia son variables relativas a la dinámica de grupos a los que el individuo pertenece, su poder explicativo es menor a la valoración de los recursos (servicios públicos de educación, tecnología y empleo) y las capacidades personales (libertades de elección, habilidades y conocimientos), aunque las normas de contexto (conductas arraigadas) incrementan la relación entre los recursos disponibles y la satisfacción de vida. Empero, será fundamental incluir las patologías personales en el modelo de relaciones de dependencia para contrastar su influencia sobre la satisfacción de vida.

## 7. Conclusión

Los resultados del presente estudio sólo pueden ser útiles para la muestra estudiada y no son generalizables a una población de un sector civil.

La calidad de vida, en su dimensión de satisfacción plena de los servicios públicos de educación, Internet y empleo, en la muestra de jóvenes encuestados, estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México, es determinada por la disponibilidad percibida de los recursos a través de las normas de contexto, pero los factores relativos a la dinámica de grupo como la percepción de justicia y las relaciones de confianza, incrementan el poder explicativo de los recursos percibidos en menor incidencia que las oportunidades y capacidades, así como la valoración de los recursos (servicios públicos).

La relación indirecta entre los recursos percibidos y la satisfacción de vida, sugiere que existen factores grupales y personales que regulan el impacto de la escasez o abundancia percibida de los recursos, aunque el estado del conocimiento advierte que son las variables psicológicas, las que determinan directamente a las percepciones de satisfacción plena de la vida.

La satisfacción de vida al interrelacionarse con recursos percibidos, valoraciones del entorno, normas de contexto, percepción de justicia, relaciones de confianza, oportunidades y capacidades esperadas, puede ser explicada desde marcos teóricos psicológicos, sociológicos o económicos, pero es menester incluir teorías y constructos de orden económico y político, ya que su exclusión reduce la calidad de vida a la percepción de los encuestados.

## 8. Referencias

- Abolfotouh, M., Salam, M., Alturaif, D., Suliman, W., Al-Essa, N., Al-issa, H. y Al-rowaily, M. (2013). Predictors of quality of life and glycemic control among Saudi adults with diabetes. *International Journal of Medicine and Medical Sciences*, 46, 1360-1370.
- Aristegui. I. y Vázquez, M. (2013). El impacto del estigma y la discriminación en la calidad de vida de personas transgénero viviendo con VIH. *Hologramática*, 19, 5-30.
- Baldi, G. y García, E. (2010). Percepción de la calidad de vida en una muestra de individuos de la ciudad de San Luis, Argentina. *Universidades*, 40, 17-26.
- Barranco, C., Delgado, M., Melin, C. y Quintana, R. (2010). Trabajo social en vivienda: investigación sobre la calidad de vida percibida. *Biblio*, 2, 102-113.
- Benites, L. (2010). Autismo, familia y calidad de vida. *Cultura*, 24, 1-20.
- Carreón, J. y García, C. (2013). Teorías de la seguridad pública y percepción del delito. *Margen*, 71, 1-16.
- Derya, K. (2012). Genders differences on perceptions of employee quality for working life indicators in five star hotels in Turkey. *International Journal of Academic research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 2, 195-203.
- Farragutti, G. (2012). Gubernamentalidad y capital humano. Hacia un esbozo de las condiciones de emergencia de los discursos sobre la sociedad de la información, educación y nuevas tecnologías. *Practicas y Discursos*, 1, 1-16.
- Grimaldo, M. (2010). Adaptación de la Escala de Calidad de Vida de Orson & Barnes para profesionales de la salud. *Cultura*, 24, 1-20.

- Machado, A., Anarte, M. y Ruíz, M. (2010). Predictores de la calidad de vida en pacientes con diabetes mellitus tipo 1. *Ciencia y Salud*, 21, 35-47.
- Melendro, E. (2011). La perspectiva ecosocial en la intervención socioeducativa con jóvenes excluidos. Un estudio comparado en Canadá, Bélgica y España. *Revista Española de Educación Comparada*, 17, 197-218.
- Organization for Economic and Cooperation Development (2010). ITCS: International Trade by Commodity Statistics. París: Autor.
- Picazo, E., Gutiérrez, E., Infante, J. y Cantú, P. (2011). La teoría del desarrollo humano y sustentable: hacia el reforzamiento de la salud como un derecho y libertad universal. *Estudios Sociales*, 19, 254-279.
- Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2013). Resiliencia, percepción de enfermedad, creencia, afrontamiento espiritual religioso y calidad de vida relacionada con la salud en pacientes con diagnóstico de artritis reumatoide. *Psicología desde el Caribe*, 30, 590-619.
- Reyes, L. (2010). El dilema de los recursos naturales comunes. *Gestión y Ambiente*, 13, 71-80.
- Sadeghzadeh, V. (2012). Improved quality of life with cardiac rehabilitation in post myocardial infarction patients. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 3, 394-401.
- Tariq, Q. (2012). Impact of financial stress on life satisfaction. *Asian Journal of Social Science & Humanities*, 1, 139-148.

## Costos ambientales en el Matadero Industrial de Agua Santa, C.A., estado Trujillo, Venezuela

Linares, María Yesenia<sup>1</sup>, Morales Aguilar, Edgar A.<sup>2</sup> Recibido: 20/04/2015

Alizo Theodorou, Stephania Alejandrina<sup>3</sup>

Revisado: 25/05/2015

Montilla Salcedo, Morelia Trinidad<sup>4</sup>

Aceptado: 30/10/2015

### Resumen

El presente estudio tuvo como propósito el análisis de los costos ambientales generados en el proceso productivo del Matadero Industrial de Agua Santa C.A. (MINASCA), para lo cual se empleó una metodología de tipo explicativa, con un diseño de campo no experimental. El instrumento de recolección de datos comprendió dos (2) tipos de guías de entrevista, aplicadas al jefe de producción y al contador de la empresa respectivamente. La información obtenida se interpretó mediante matrices de información agrupadas por cada uno de los indicadores. Los hallazgos encontrados revelan el cumplimiento de las disposiciones legales en la ejecución de su proceso productivo, en sus tres (3) etapas medulares: inspección; aturdimiento e izamiento; cortado y empacado, minimizando costos de responsabilidad y cualquier riesgo de contaminación que pudiera afectar a la población. No obstante, carecen de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que genere indicadores hacia el mejoramiento continuo de los procedimientos que resguarden al ambiente y a la colectividad en general. Aun cuando los entrevistados afirman un bajo nivel de contaminación ambiental en el agua, aire, sónica, y de materiales de residuo y desechos, no existen mecanismos de auditoría ambiental, por parte del Estado, que permitan su verificación. Por lo tanto, se recomienda la aplicación de inspecciones periódicas, por parte del Ministerio de Agricultura y Cría para verificar el cumplimiento de las normativas correspondientes.

Palabras clave: proceso productivo, industria, gestión, contabilidad, contaminación.

<sup>1</sup> Licenciada en Contaduría Pública, egresada de la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario Rafael Rangel (NURR), Trujillo, Venezuela. Investigadora activa. Correo electrónico: linares\_mariayesenia@hotmail.com

<sup>2</sup> Profesor titular a dedicación exclusiva de la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario Rafael Rangel (NURR), Trujillo, Venezuela. Licenciado en Administración. MSc en Gerencia. Doctor en Ciencias Humanas. Correo electrónico: edgarma0305@gmail.com

<sup>3</sup> Profesora agregada a dedicación exclusiva de la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario Rafael Rangel (NURR), Trujillo, Venezuela. Licenciada en Contaduría Pública. Especialista en Costos. Doctora en Ciencias Contables, de la Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela. Miembro del Grupo de Investigación en Ciencias Contables y Administrativas (GICCA-ULA). Correos electrónicos: stephania@ula.ve; stephanializo@hotmail.com

<sup>4</sup> Profesora asociada a dedicación exclusiva de la Universidad de Los Andes (ULA), Núcleo Universitario Rafael Rangel (NURR), Trujillo, Venezuela. Licenciada en Contaduría Pública. Especialista en Gerencia Empresarial. MSc en Administración. Doctora en Gerencia Avanzada. Investigadora activa del CRIHES y colaboradora del GICCA-ULA. Correo electrónico: moreestudios@hotmail.com

Environmental costs in the Matadero Industrial de Agua Santa, C.A., Trujillo State, Venezuela

## Abstract

The present study was aimed to analyse the environmental costs generated in the production process Industrial Slaughterhouse of Agua Santa CA (MINASCA), for which, we employed a methodology explanatory type with a non-experimental field design. The data collection instrument consisted of two (02) types of interview guides, applied to the production manager and the accountant of the company respectively. The information obtained was interpreted by grouped data matrices for each of the indicators. The findings reveal the fulfillment of laws in the execution of the production process, in three (03) phases: inspection, stun and lifting, cutting and packing, liability costs and minimizing the risk of contamination that could affect the population. However, lacking an Environmental Management System (EMS), to assist the generation of indicators for continuous improvement of procedures that safeguard the environment and the community in general. Although respondents say a low level of pollution in water, air, sonic, and waste and scrap materials, there are no environmental audit mechanisms, by the State, to verify their veracity. Therefore, we recommend the application of periodic inspections by the Ministry of Agriculture and Livestock to verify compliance with relevant regulations.

Keywords: production process, industrial, management, accountancy, environmental.

## 1. Introducción

El siglo XX se caracterizó por la revolución del desarrollo industrial al introducir nuevos modelos de economía productiva que fueron aceptados en la sociedad porque presumió el incremento de la calidad de vida en los seres humanos, sin embargo, los desechos producidos por estos modelos económicos causaron grandes pérdidas naturales y graves riesgos a la población que tiene contacto con los residuos o vive cerca de los sitios de tratamiento agroindustrial. De acuerdo a lo apuntado por Acurrio, Rossin, Teixeira y Zepeda (1998), se presume que por esta razón fueron creadas organizaciones mundiales y regionales para procurar el resguardo del medio ambiente y de la población. A nivel latinoamericano Acuña (2001), asesor legal de la División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos, perteneciente a la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL), señaló que el diagnóstico inicial de la acumulación de residuos industriales y urbanos latinoamericanos recae sobre la disfuncionabilidad gubernamental

en sus agendas de política, por la ausencia de diseños institucionales, lagunas legales, insensibilidad comunal, insuficiencia en la fiscalización y falta de control público sobre la generación de desechos, lo cual fue respaldado por Quiroga (2013).

De acuerdo con las cifras expuestas por el Banco Mundial (2012), Venezuela posee una diferencia incremental del índice de producción animal en el año 2011 de diez con treinta y siete por ciento (10,37%) en comparación al 2003, de lo cual se deduce el crecimiento del nivel de producción del sector agroindustrial desde donde se obtienen carnes y derivados, pero al mismo tiempo supone el incremento de desechos que afectan al ambiente.

En Venezuela, el Instituto Nacional de Estadística (INE) (2013), indica que uno de los municipios con mayor producción de cantidad de desechos es el de Miranda, debido a la ganadería intensiva, actividad económica principal de este municipio que afecta a una población de veinticuatro mil quinientos veintiséis (24.526) habitantes y cuyo impacto principal corresponde al sector de Agua Santa, debido a la presencia empresarial del “Matadero Industrial de Agua Santa, C.A. (MINASCA)”, para lo cual se presume la necesidad de una reestructuración de la posición gerencial y contable ante el desafío del manejo eficiente de políticas ambientales que minimice sus costos y el impacto de sus prácticas productivas dentro de la comunidad. Por tal razón, el propósito de esta investigación es analizar los costos ambientales generados en el proceso productivo de MINASCA, mediante la descripción del proceso generado por la actividad económica del matadero, la clasificación de los tipos de costos ambientales que se generan en él; la descripción del impacto ambiental y el reconocimiento y medición de los pasivos ambientales de MINASCA.

## 2. Bases conceptuales

Se interpreta de lo apuntado por el Food And Agriculture Organization of the United Nations (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura -FAO) (1997) y Desrosier (1991), que el

compromiso de las empresas agroindustriales es producir, industrializar y comercializar alimentos agrarios, pecuarios, forestales y biológicos que no pongan en riesgo la salud del ser humano ni del ambiente.

De acuerdo a lo planteado por FAO (1997), los mataderos industriales realizan el sacrificio de animales en sus distintas etapas desde su nacimiento hasta su madurez y muerte, para ser consumidos por el ser humano.

Respecto a los costos ambientales, se interpreta de García y Cuesta (2007) que los costos ambientales comprenden los sacrificios que realizan los sectores productivos para la explotación económica del medio ambiente, y por lo tanto, comprende los costos de explotación (costos del producto) y los costos del impacto ambiental (que surge como consecuencia del accionar de los agentes contaminantes y del deterioro ambiental) (Gráfico 1).

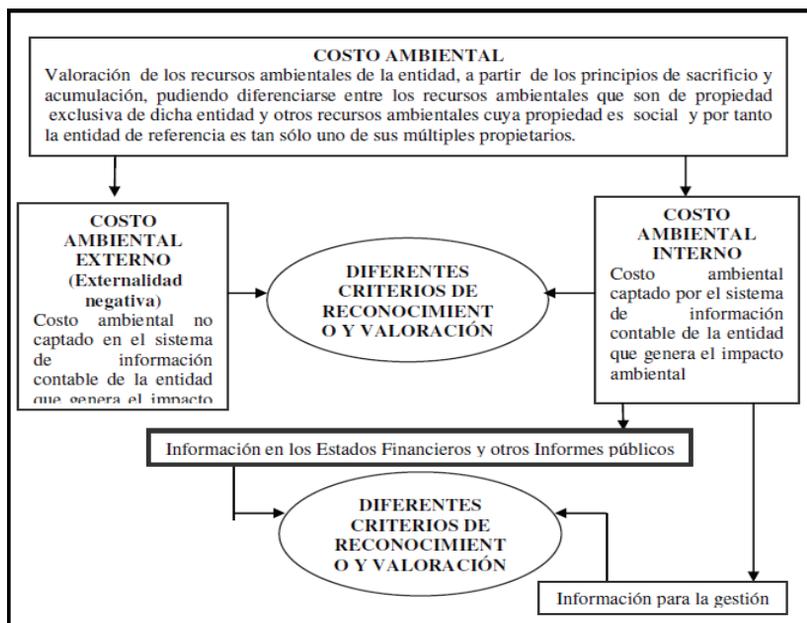


GRÁFICO Nº 1. Costos ambientales. Fuente. García y Cuesta (2007)

De acuerdo a lo planteado por estos autores, se devela la necesidad de crear instrumentos ambientales e implementar acciones que minimicen los costos ambientales, tales como: leyes, reciclado, depuración, inversión en maquinarias, obtención de productos secundarios que son contaminantes pero al ser vendidos se generan otros ingresos, entre otros, lo cual afecta notoriamente la toma de decisiones empresarial para la prevención del impacto ambiental. A su vez estos instrumentos y acciones han facilitado la identificación de varios tipos de costos ambientales. (Cuadro N° 1).

**CUADRO N°1. Clasificación de los costos ambientales**

Tipo de costo	Características
Costos de explotación	Estos se asocian directamente con los productos, tales como los del equipo, los materiales, mano de obra, energía y otros.
Costos de inversión	Aquellas inversiones realizadas por la empresa que permiten a esta adaptarse a los cambios en los que se encuentran inmersos en el mundo empresarial.
Costos de responsabilidad	Se encuentran comprometidos por multas y sanciones por falta de cumplimiento de la legislación, como las demandas legales, los pagos por daños personales y de la propiedad en los posibles accidentes medio ambientales
Costos sociales	Aquellos referido a impuestos, sanciones, multas, seguros y cánones de vertidos residuales, que incrementan el costo por el uso de recursos.
Costos de prevención	Son todos aquellos relacionados con el aseguramiento de la calidad ambiental en la organización, incluyendo los costos de análisis y evaluación (que comprenden todos los elementos que determinan la posición de la organización respecto al entorno vital).

FUENTE. Adaptado de García y Cuesta (2007)

Según Gracey (2001), las empresas agroindustriales ocasionan contaminación ambiental en las siguientes áreas: agua, aire, sonido y por materiales residuales y desechos; por ejemplo, la contaminación

del agua originada por las empresas agroindustriales es elevada, por la presencia de desechos que son arrojados al agua para depurar las reses, y es necesario contrarrestarla mediante plantas depuradoras.

La contaminación del aire depende de la emisión de los olores de los animales y por los cambios que sufre su descomposición orgánica, para contrarrestarla son necesarios sistemas de lavado y filtros biológicos a fin de reducir los olores. La contaminación sónica depende principalmente del modo en que el animal es sacrificado, por lo tanto, es necesario mantener una distancia adecuada de las zonas comunitarias, el montaje de silenciadores, la integración de paredes insonorizantes, y/o el encapsulamiento de maquinarias.

La contaminación de materiales residuales y de desechos, depende principalmente de los subproductos que se derivan en el sistema agroindustrial, que pueden ser reutilizables como subproductos, o que pueden ser desechados para su destrucción.

### 3. Aspectos metodológicos

Para el abordaje del propósito de esta investigación, se procuró el empleo de un diseño explicativo, sustentado en lo señalado por Hurtado (2010), donde el investigador trata de encontrar posibles relaciones entre los eventos, respondiendo a las preguntas *por qué* y *cómo* del evento estudiado. Tomando en cuenta que los datos se recogieron en su ambiente cotidiano, el diseño es de campo y no experimental, de acuerdo a lo establecido por Ávila (2006). Con relación a la unidad de análisis de MINASCA, se consideró al Departamento de Producción y de Contabilidad, tomando como sujetos informantes a los gerentes de ambos departamentos, quienes tienen el conocimiento y la experiencia sobre el área. Se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista en profundidad de acuerdo con Hurtado (2010), siendo aplicadas a cada uno de los gerentes.

Para el procesamiento de la información se usó la técnica del análisis de contenido, que a juicio de Piñuel (2002), es el conjunto de

procedimientos interpretativos de productos comunicativos generados de procesos singulares de comunicación previamente registrados mediante técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), que tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se ha producido la información. En este sentido, se procedió al análisis de contenido de la información recolectada en las guías de entrevistas aplicadas.

#### 4. Análisis de resultados

Respecto al **proceso productivo de MINASCA**, se identificaron, analizaron e interpretaron las etapas medulares (inspección, aturdimiento e izamiento, y cortado y empacado) que permiten la obtención del producto principal: la carne, y los productos secundarios: sangre, vísceras, cabezas, patas y cuero; con la finalidad de analizar el cumplimiento de las normativas ambientales vigentes asociadas en estas etapas (Gráfico N° 2 y Cuadro N° 2).

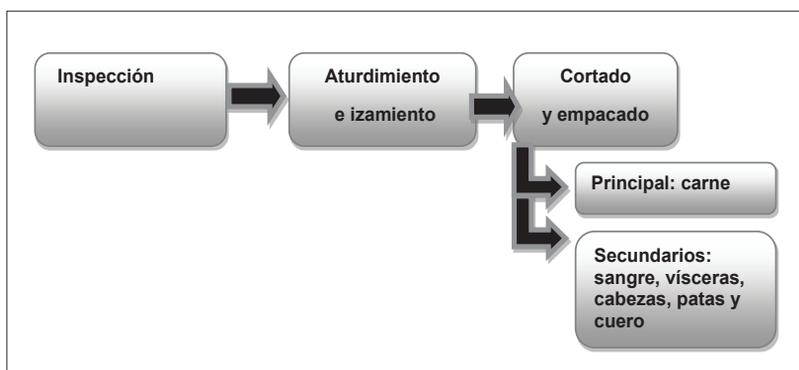


GRÁFICO N° 2: Proceso productivo de MINASCA.

Fuente. Elaboración propia.

CUADRO N° 2.: Proceso productivo de MINASCA

Etapa	Resultados	Interpretación
Inspección	El animal en corrales se inspecciona por el veterinario para analizar la composición química del músculo con relación a lípidos, pigmentos y proteínas; así como también, se evalúa el nivel de crecimiento de la res para la inyección de hormonas.	MINASCA establece controles de calidad que le permiten verificar el estado del animal, para minimizar enfermedades, cumpliendo con el Art. 127 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela -CRBV- (1999), donde el Estado garantiza a la población un ambiente libre de contaminación, porque toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente sano; y en concordancia con López y Casp (2004) al requerir la inspección animal para verificar el buen estado y salubridad de las reses.
Aturdimiento e izamiento	La matanza del animal se realiza por aturdimiento eléctrico, debido a que es menos traumático para la res. Luego se realiza el izamiento para maximizar el sangrado que es vendido al sector farmacéutico y se evita la contaminación acuifera, siendo considerada como un producto secundario	MINASCA procura lograr la inconsciencia del animal hasta su muerte, para evitar su sufrimiento, lo cual coincide con López y Casp (2004); dando cumplimiento al Art. 127 de la CRBV (1999). También se cumple con el Art. 60, numeral 3 de la Ley Orgánica del Ambiente (2006), donde se establece que se deben reducir los factores que ocasionen molestias a la población por la contaminación sónica. La sangre proveniente de la muerte de la res también puede ser vendida como fertilizante, minimizando la contaminación del agua para cumplir con el Art.49 de la Ley Orgánica del Ambiente (1996), donde se procura evitar la contaminación hidrográfica.
Cortado y empaclado	Se extraen las vísceras y luego se cortan las patas, cabeza y cuero, que son considerados productos secundarios, para obtener el producto principal (carne para el consumo humano), para ser vendidos a terceros.	MINASCA realiza la etapa del cortado cumpliendo con el Decreto 2635 “Normas para el control de la recuperación de materiales peligrosos y el manejo de los desechos peligrosos” (1998), el cual promueve la reducción de desechos peligrosos para la salud humana y ambiental; y con el Decreto 883 “Normas para la clasificación y el control de la calidad de los cuerpos y vertidos o efluentes líquidos” (1995), promoviendo una guía sobre la higiene de la evisceración, para evitar la contaminación de la carne. También se realiza de acuerdo a García y Cuesta (2007), Caracas (2004) y Polimeni y Fabozzi (1999) quienes apoyan la creación de productos secundarios para minimizar los costos.

FUENTE. Elaboración propia.

Luego de conocer el proceso productivo, se procede a **analizar los tipos de costos que puedan afectar al ambiente**: de explotación, de inversión, de responsabilidad, sociales y de prevención que son generados en sus tres etapas medulares: inspección, aturdimiento e izamiento y cortado y empacado. A continuación se detallan cada uno de éstos:

En relación con los **costos de explotación**, el proceso de explotación agroindustrial para la matanza de animales en MINASCA realiza sus operaciones con un total de ciento veinticinco (125) trabajadores, de los cuales veintisiete (27) pertenecen al departamento de administración y noventa y ocho (98) al departamento de producción. Estos trabajadores se apoyan con las siguientes herramientas y equipos para realizar sus operaciones de explotación: cuchillos, cortadoras, canales de izamiento y refrigeradores, por lo tanto, se interpreta que estos costos están asociados al objeto de costos del proceso productivo de MINASCA: carne disponible para el consumo humano, y contablemente se cargan a dicho objeto, por lo tanto, no afectan directamente a los costos ambientales, en concordancia con lo expuesto por García y Cuesta (2007).

Con respecto a los **costos de inversión**, MINASCA construyó la planta de tratamiento para depurar el agua contaminada proveniente de la limpieza de equipos, garantizando la salubridad de las cuencas hidrográficas que abastecen la población, por lo tanto, se deduce que la inversión para la protección del ambiente es indispensable para su conservación, en concordancia con lo expuesto por García y Cuesta (2007), y al Art. 37 de la Ley Orgánica del Ambiente (2006), donde se acota que: “Las instituciones públicas y privadas deberán incorporar principios de educación ambiental en los programas de capacitación de su personal”.

De los **costos de responsabilidad**, los subproductos originados del proceso productivo (sangre, patas, cabeza, vísceras y cuero de reses) son vendidos a terceros y no generan desechos al ambiente que puedan acarrear responsabilidades a MINASCA, sin embargo, los entrevis-

tados afirmaron que no se reciben fiscalizaciones ambientales que garanticen el cuidado ambiental, por lo tanto, no se generan sanciones ni multas de las autoridades que resguardan al medio ambiente. De acuerdo a lo planteado, se interpreta que MINASCA cumple cabalmente los Art. 112, 116, 117, 120 y 122 de la Ley Orgánica del Ambiente (2006), para evitar la existencia de daños ambientales, pero se percibe el incumplimiento del Estado en el Art. 93 de la Ley Orgánica del Ambiente (2006), donde se expresa la necesidad de realizar periódicamente auditorías ambientales y con los Art. 43 y 44 de la Ley Penal del ambiente (2012), donde se expone el acrecentamiento del daño ambiental si existen omisiones en las evaluaciones ambientales y planes de manejo que debe realizar el Estado.

En relación a los **costos sociales**, los entrevistados afirmaron que MINASCA cumple cabalmente con los costos sociales generados por el personal en relación al Seguro Social Obligatorio, Régimen Prestacional de Empleo, Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda; y con el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista, de lo cual se interpreta el cumplimiento del Art. 3 de la Ley del Seguro Social Obligatorio (2008) que garantiza a los trabajadores la cobertura social de prestaciones de dinero por invalidez o incapacidad parcial, vejez, sobrevivientes y nupcias, con el Art. 1 de la Ley del Régimen Prestacional de Empleo (2005), que permite la prestación de dinero al trabajador que pierda involuntariamente su empleo, con el Art. 1 de la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (2005) que garantiza el derecho a la vivienda digna, y el Art. 1 de la Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008), quien devela la sostenibilidad de la educación y formación de sus contribuyentes. Se infiere que también debería incluir los costos por enfermedades de los trabajadores y de las personas que viven alrededor quienes pueden enfermarse por la contaminación agroindustrial, de acuerdo a lo apuntado por García y Cuesta (2007), pero hasta el momento MINASCA no ha realizado estudios de impacto ambiental en los trabajadores ni en la población adyacente a la empresa.

Finalmente, con respecto a los **costos de prevención**, MINASCA no posee planes para el control del sistema de gestión ambiental ni tampoco capacita al personal en materia ambiental, por lo tanto, se devela el incumplimiento del Art. 127 de la CRBV (1999), el cual expone su énfasis para proteger, mantener el ambiente y la diversidad biológica del mundo futuro, así como también, se observa el incumplimiento de la norma ISO 14001 (2004), llamada Sistema de Administración Ambiental, el cual despliega un mayor control para la contribución en la mejora y mantenimiento del ambiente, dado que esta norma establece los elementos del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) exigido para que las empresas cumplan a fin de lograr su registro y certificación. De acuerdo a lo anterior, MINASCA, debe aplicar el SGA para la optimización del proceso agroindustrial, lo cual ayudaría notoriamente a la minimización de sus costos.

Luego de ser conocidas las etapas medulares del proceso productivo (inspección, aturdimiento e izamiento y cortado y empacado), y los tipos de costos que afectan al ambiente (explotación, de inversión, de responsabilidad, sociales y de prevención), se procede **al análisis del impacto de contaminación ambiental** que se genera del proceso productivo de MINASCA en las siguientes categorías: agua, aire, sónica y materiales residuales y desechos.

Los entrevistados afirman que la **contaminación del agua** producida por MINASCA es baja, debido a la utilización de plantas de tratamiento para la purificación del agua, mediante el montaje de tamices para aguas residuales que permite la separación de sólidos. Se interpreta que la percepción de los entrevistados es empírica porque se conforman a suponer que la contaminación del agua sólo depende de la capacidad de las instalaciones de tratamiento y de la intensidad de la limpieza de los canales, entre otros, tal como lo apunta Gracey (2001) y los Art. 83, 84 y 88 de la Ley Penal del Ambiente (2012). Se infiere que es necesario la aplicación del SGA proveniente de la ISO 14001 (2004), para el establecimiento de indicadores de gestión medioambientales como por ejemplo: oxígeno disuelto, PH, color

real, entre otros, en concordancia a los indicadores manejados por el Banco Mundial (2012), y de esta manera se obtendría un nivel de medición objetiva para resguardar el cumplimiento del Art. 4 del decreto 883 “Normas para la clasificación y el control de la calidad de los cuerpos de agua y vertidos o efluentes líquidos”; donde se resguarda las características acuíferas idóneas para la colectividad.

La **contaminación del aire** que realiza MINASCA es baja según los entrevistados, debido a la utilización de plantas de biofiltros que garantizan la salida del aire de las instalaciones mediante calefacción y depuración, siendo evacuado por una chimenea a la altura adecuada, evitando la presencia de malos olores en las afueras del proceso agroindustrial. Sin embargo, no se considera objetiva la opinión de MINASCA porque aunque la contaminación del aire depende de la emisión de malos olores provenientes de los procesos industriales de acuerdo a lo expuesto por Gracey (2001), y al Art. 96 de la Ley Penal del Ambiente (2012); no existe la garantía del funcionamiento adecuado de estas plantas de biofiltros, por lo cual se considera necesario medirla numéricamente con indicadores como: presencia de dióxido de carbono, azufre, partículas, entre otros, de acuerdo a la ISO 14001 (2004) a fin de garantizar el cumplimiento del Decreto 638 Normas sobre la calidad del aire y control de la contaminación atmosférica.

La **contaminación sónica** emitida por MINASCA es baja según los entrevistados debido a la utilización de silenciadores que disminuyen el impacto sonoro en los operarios y en la comunidad en general, sin dejar de mencionar que la ubicación de la planta queda retirada de las áreas urbanizadas. Sin embargo, no se considera adecuada la opinión de MINASCA porque aunque la contaminación sónica depende de la emisión de ruidos molestos, de acuerdo a lo expuesto Gracey (2001), al Art. 80 de la Ley Orgánica del Ambiente (2006), y al Art. 110 de la Ley Penal del Ambiente (2012), no existe la garantía del funcionamiento de éstos, por lo cual se considera necesario medirla numéricamente con indicadores de gestión, como:

volumen máximo de potencia sónica, entre otros, de acuerdo a la ISO 14001 (2004).

Los entrevistados afirman que la **contaminación por materiales residuales y desechos** realizada por MINASCA es baja por la refrigeración de los desechos al ser considerados como productos secundarios que son comercializados: sangre, pata, cabeza, cuero y vísceras. Sin embargo, esta afirmación no se considera objetiva porque aunque la contaminación por materiales residuales y de desechos depende de la acumulación de desechos, de acuerdo a lo expuesto Gracey (2001), al Art. 80 de la Ley Orgánica del Ambiente (2006), y al Art. 109 de la Ley Penal del Ambiente (2012); se hace necesario establecer indicadores de gestión, como: volumen de desechos generados, volumen de desechos vendidos, entre otros, de acuerdo a la ISO 14001 (2004).

En relación al **reconocimiento y medición de los pasivos ambientales**, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela acordó la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera a partir del año 2009, pero estas normas reguladas por el IASB no han emitido especificaciones de costos ambientales debido a que se encuentra inmersa principalmente en la NIC 37 (Provisiones, activos contingentes y pasivos contingentes) para las grandes entidades o en la sección 21 de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para las Pequeñas y Medianas Entidades (PYME).

De acuerdo a lo apuntado en el Cuadro N° 3, un pasivo ambiental es una obligación contraída por una entidad que no ha sido contabilizada por la dificultad de medir cuantitativamente el daño ambiental que sólo puede percibirse cualitativamente, y que por lo tanto, es difícil conocer el tiempo exacto que estará vigente ese daño, bien sea porque se extinga por sí mismo o porque se repare (literal a del cuadro N° 3).

Otro de los argumentos por los cuales no ha sido contabilizado un pasivo ambiental es que depende de su medición, y sólo se

pueden medir erogaciones que no tienen la capacidad de generar beneficios económicos.

En el caso de MINASCA, la contaminación del agua es realizada por la limpieza de las maquinarias, equipos y herramientas por la presencia de productos secundarios como la sangre, vísceras, cabezas, patas y cuero; por lo tanto la cuantificación monetaria de esta contaminación resulta inmedible pero su percepción cualitativa ocasiona un impacto ambiental que puede acarrear enfermedades gastrointestinales e intoxicaciones conduciendo a síndromes diarreicos a trabajadores y a las poblaciones adyacentes, principalmente a los menores de edad que no poseen suficientes defensas inmunes, de acuerdo a Alizo (2014), y para minimizarlo MINASCA diseñó y construyó una planta de tratamiento que no le otorga ingresos, sino la satisfacción de cumplir responsablemente con su comunidad.

Asimismo, la contaminación del aire ocasionada por la descomposición de desechos no es medible en términos monetarios, pero sí es medible cualitativamente porque su uso desmedido ocasiona enfermedades respiratorias, diarreicas e intoxicaciones a empleados y a la población adyacente de acuerdo a Alizo (2014), y para disminuir su efecto, MINASCA colocó plantas de biofiltros que calientan el aire contaminado para su depuración al exterior que no arroja beneficios financieros.

Finalmente, la contaminación sónica originada al quitar la vida a las reses no puede expresarse en monedas, pero su percepción cualitativa indica que de no controlarse puede ocasionar enfermedades auditivas, aturdimiento, temores psicológicos, entre otros según Alizo (2014) y Troconis (2014), por tal motivo, MINASCA procuró el aislamiento urbano de la entidad y la utilización de mecanismos silenciadores eléctricos para la obtención de la carne y otros productos secundarios, que no permite la retribución de ingresos financieros. (Cuadro N° 3).

**CUADRO N° 3.** Relación de la NIC 37 y sección 21 de las NIIF PYME con los pasivos ambientales generados en MINASCA

Un pasivo contingente es una obligación que posee una entidad cuando no se ha reconocido contablemente porque:	
a.- “El importe de la obligación no pueda ser medido con la suficiente fiabilidad”, es decir, existe incertidumbre de la cuantía y vencimiento de estos pasivos ambientales porque es difícil medir un daño ambiental cualitativo.	b.- “No es probable que para satisfacerla se vaya a requerir una salida de recursos que incorporen beneficios económicos”, es decir, que las erogaciones financieras para minimizar el impacto ambiental no retribuyen rentabilidad económica a la organización.
<p>En MINASCA, existe un reconocimiento ambiental de pasivos contingentes por obligaciones que se contraen con el entorno pero que son difíciles de medir para su reconocimiento contable. Entre estos pasivos se tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación del agua por la limpieza de equipos.</li> <li>• Contaminación del aire por la descomposición de desechos.</li> <li>• Contaminación sónica originada al quitar la vida de las reses.</li> </ul>	<p>Para contrarrestar el impacto ambiental generado por MINASCA, la gerencia ha aportado recursos monetarios que no garantizan la consecución de beneficios financieros ni la desaparición total de los pasivos ambientales. Estas erogaciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planta de tratamiento para la depuración del agua utilizada.</li> <li>• Plantas de biofiltros que calientan el aire contaminado para su depuración al exterior.</li> <li>• Aislamiento urbano y utilización de mecanismos silenciadores eléctricos para la obtención de las reses.</li> </ul>

FUENTE. Adaptación de la NIC 37 y de la sección 21 de la NIIF PYMES con los resultados de la investigación.

## 5. Conclusiones

A partir de los resultados expuestos, se interpreta que los costos ambientales no son sólo aquellos que puedan traducirse en erogaciones financieras, sino también aquellas acciones cuyas consecuencias degraden el ambiente, trayendo como consecuencias deterioro al ambiente y a la colectividad.

En cuanto al proceso productivo de MINASCA, se observa el cumplimiento de las disposiciones legales en su ejecución, en cuanto a las fases que lo comprenden: inspección; aturdimiento e izamiento, cortado y empacado, evitando costos de responsabilidad que podrían generar efectos irreversibles en el medio ambiente. Asimismo, se evidencia el aprovechamiento de los residuos como: sangre, patas, cabezas, cuero y vísceras como productos secundarios que ayudan a la obtención de otros ingresos financieros, permitiendo resguardar el contexto de los trabajadores y a las personas que habitan en los alrededores de la empresa.

Con relación a los tipos de costos generados en el proceso productivo de MINASCA, se percibió que los costos de explotación no impactan al ambiente, dado que los costos de inversión en maquinarias minimizan el impacto al ambiente principalmente por la planta de tratamiento de aguas residuales; los costos de responsabilidad no han sido afrontados por el cumplimiento de las leyes y por la falta de fiscalización ambiental por parte del Estado, los costos sociales carecen de educación ambiental a sus trabajadores y de planes de inspección a la comunidad para percibir si existen enfermedades ocasionadas por la contaminación agroindustrial, los costos de prevención carecen de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que ayuden a la generación de indicadores que permitan el mejoramiento continuo de los procedimientos que resguarden al ambiente y a la colectividad en general.

Se percibe que aunque los entrevistados afirman el bajo nivel de contaminación ambiental en el agua, aire, sónica, y de materiales de residuo y desechos, no existen mecanismos de auditoría ambiental que permitan cuidar al medio ambiente, por lo tanto, se recomienda la creación de un departamento de Gerencia Ambiental –o en su defecto la ampliación de las funciones gerenciales– para la adopción de la ISO 14001 (2004), con la finalidad de minimizar los costos ambientales.

Aunque MINASCA no posee nociones de las normativas contables con relación a la materia ambiental, ha utilizado empíricamente los mecanismos operacionales que ayudan a su minimización ambiental tales como: plantas de tratamiento, subproductos, plantas

de biofiltros, aislamiento urbano y mecanismos silenciadores para la obtención del producto principal y demás productos secundarios.

De acuerdo a lo antes planteado, esta investigación recomienda hacer un llamado al Ministerio del Poder Popular para el Ambiente, a fin de fiscalizar al sector industrial mediante auditorías ambientales que fomenten la actuación responsable del sector industrial, así como también, la realización de actividades formativas para este sector mediante el desarrollo de cursos, talleres, jornadas, diplomados, entre otros que garanticen la cultura ambiental en todas sus formas del conocimiento.

Esta investigación servirá de apoyo para futuras investigaciones, conformación de líneas de investigación universitarias, creación y/o actualización de los perfiles curriculares en los profesionales en las carreras de Administración, Contaduría Pública y afines, por el abordaje teórico empleado en cada objetivo planteado, soportando la necesidad de indagar sobre los costos ambientales que pueden ser minimizados por las bases actualizadas que sustentan los análisis realizados.

## 6. Referencias

Acuña, G (2001) *Gestión ambientalmente adecuada de residuos urbanos en América Latina: un enfoque de política integral*. Asesor legal de Asuntos Ambientales de la División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos de la CEPAL. Serie: Seminarios y conferencias. Recuperado diciembre, 12, 2012 de: [http://www.eclac.org/publicaciones/xml/5/9835/lcl1548e\\_2.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/5/9835/lcl1548e_2.pdf)

Acurrio, G., Rossin, A., Teixeira, P. y Zepeda, F. (1998). *Diagnóstico de la situación del manejo de residuos sólidos municipales en América Latina y el Caribe*. Publicación conjunta del Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización Panamericana de la Salud. Recuperado enero, 20, 2013 de: <http://www.ciefa.org/acrobat/modulos/LECTURA%20DOS%20%20MODULO%20UNO%20RRSS.pdf>

- Alizo, B (2014). *Médico pediatra*. Universidad del Zulia. Universidad Central de Venezuela. Mimeo.
- Ávila, H (2006) *Introducción a la metodología de la investigación*. Caracas: Editorial Eumed.net.
- Banco Mundial (2012). *Venezuela*. Recuperado noviembre, 16, 2012 de: <http://datos.bancomundial.org/pais/venezuela>
- Caracas, S (2004) *Seguridad en mataderos*. Caracas Venezuela: Ediciones La Primavera.
- Constitución De La República Bolivariana De Venezuela (1999) *Gaceta oficial extraordinaria 5453*, de la República Bolivariana de Venezuela. Recuperado noviembre, 18, 2012 de: [http://www.mppp.gob.ve/wp-content/uploads/2014/01/LeyesOrganicas/GO-36860\\_constitucion.pdf](http://www.mppp.gob.ve/wp-content/uploads/2014/01/LeyesOrganicas/GO-36860_constitucion.pdf)
- Normas para la clasificación y el control de la calidad de los cuerpos y vertidos o efluentes líquidos (1995). *Gaceta oficial 5.021, Decreto 883*, de la República Bolivariana de Venezuela. Recuperado enero, 20, 2013 de: <http://ambienteubv.files.wordpress.com/2011/05/02-normativa-ambiental-venezolana-883.pdf>
- Desrosier, N (1991) *Conservación de alimentos*. México: Editorial Continental,
- Food and agriculture organization of the united nations (1997). *The State of Food and Agriculture*. Recuperado diciembre, 12, 2012 de: [http://www.fao.org/index\\_en.htm](http://www.fao.org/index_en.htm)
- García y Cuesta (2007). *Enfoque de los costos ambientales*. Caracas, Venezuela: Editorial CO - BO.

Gracey, J (2001). *Mataderos industriales: tecnología y funcionamiento*. Zaragoza: Acribia Editorial.

Hurtado, J (2010). *Metodología de la información e investigación*. Caracas: Editorial CO - BO.

Instituto Nacional De Estadística (2013) *Informe geoambiental 2007. Estado Trujillo*. Recuperado diciembre, 14, 2012 de: [http://www.ine.gov.ve/documentos/Ambiental/PrincIndicadores/pdf/Informe\\_Geoambiental\\_Trujillo.pdf](http://www.ine.gov.ve/documentos/Ambiental/PrincIndicadores/pdf/Informe_Geoambiental_Trujillo.pdf)

ISO 14001 (2004). *Sistema de gestión ambiental*. Requisitos para su orientación y uso. Norma Internacional. Traducción científica certificada. Recuperado diciembre, 12, 2012 de: [http://www.fiteqa.ccoo.es/comunes/recursos/29/doc23570\\_NORMA\\_INTERNACIONAL\\_ISO\\_14001\\_de\\_Sistemas\\_de\\_gestion\\_ambiental\\_-\\_Requisitos.pdf](http://www.fiteqa.ccoo.es/comunes/recursos/29/doc23570_NORMA_INTERNACIONAL_ISO_14001_de_Sistemas_de_gestion_ambiental_-_Requisitos.pdf)

Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista. (2008). Decreto presidencial 6068. *Gaceta oficial 38.958*. Venezuela. Recuperado de enero, 20, 2013 de: <http://www.ifpayacucho.com/ley/ley-del-inces.pdf>

Ley del Régimen Prestacional de Empleo. (2005). *Gaceta oficial 38.287* de la República Bolivariana de Venezuela. Recuperado enero, 20, 2013 de: [http://www.ivss.gob.ve/sites/default/files/ley\\_del\\_regimen\\_prestacional\\_de\\_empleo.pdf](http://www.ivss.gob.ve/sites/default/files/ley_del_regimen_prestacional_de_empleo.pdf)

Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat. (2005). *Gaceta oficial 38182* de la República Bolivariana de Venezuela. Recuperado enero, 20, 2013 de: [http://www.bpmaw.com/ley\\_r\\_presta\\_vh.asp](http://www.bpmaw.com/ley_r_presta_vh.asp)

Ley del Seguro Social Obligatorio. (2008). *Decreto presidencial 6266*. Recuperado enero, 20, 2013 de: <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1934/leydelseguerosocial2008.pdf>

- Ley Orgánica del Ambiente. (2006). *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 5833. Recuperado octubre, 10, 2012 de: <http://www.minamb.gob.ve/files/Ley%20Organica%20del%20Ambiente/Ley-Organica-del-Ambiente-2007.pdf>
- Ley Penal del Ambiente. (2012). *Gaceta oficial* 39.913. Venezuela. Recuperado octubre, 9, 2012 de: <http://www.defensoria.gob.ve/dp/index.php/leyes-ambiente/1308>
- López, R. y Casp, A.(2004). *Tecnología de Mataderos*. Madrid: Editorial Mundi-Prensa Libros, S.A.
- Norma Internacional Financiera 37 (2010). *Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes*. Recuperado octubre, 10, 2012 de: <http://www.fccpv.org/contenido.php?punto=6>
- Normas para el control de la recuperación de materiales peligrosos y el manejo de los desechos peligrosos (1998). *Gaceta oficial extraordinaria* 5245. Decreto 2635, de la República Bolivariana de Venezuela. Recuperado octubre, 12, 2012 de: <http://www.webdelprofesor.ula.ve/ingenieria/jmayorga/decreto%202635%20materiales%20peligrosos%20venezuela.pdf>
- Normas sobre calidad del aire y control de la contaminación atmosférica (1995). *Decreto 638*, de la República Bolivariana de Venezuela.. Recuperado enero, 20, 2013 de: <http://www.slideshare.net/slawkosysak/decreto-638-normas-sobre-calidad-del-aire-y-control-de-la-contaminacin-atmosfrica>
- Polimeni y Fabozzi (1999). *Contabilidad de costos*. Colombia: Ediciones La Empresa Nueva.
- Piñuel, J. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de sociolingüística* 3 (1). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado mayo, 16, 2013 de: <http://web.jet.es/pinuel.raigada/A.Contenido.pdf>

Quiroga, R. (2013). *Indicadores ambientales y de desarrollo sostenible: Avances y perspectivas para América Latina y el Caribe*. Serie Manuales. Naciones Unidas. CEPAL. División de Estadística y proyecciones económicas. Santiago de Chile. Recuperado enero 20, 2013 de: <http://www.eclac.org/deype/publicaciones/xml/4/34394/LCL2771e.pdf>

Troconis, J. (2014). Psicólogo. Universidad Rafael Urdaneta. Mimeo.

## Avances en modelos de planificación financiera para el fortalecimiento de las cajas rurales de Mérida, Venezuela

Rojas Rivas, Marling Coromoto<sup>1</sup>  
Contreras de Ussher, Ismaira J.<sup>2</sup>

Recibido: 12/05/2015  
Revisado: 10/07/2015  
Aceptado: 30/07/2015

### Resumen

En Venezuela, las Cajas Rurales son las organizaciones locales del sistema microfinanciero, su objetivo es captar recursos, otorgar préstamos e incentivar el ahorro en el sector rural, con un capital de trabajo aportado por sus propios miembros, desplegando una cultura financiera que incrementa las capacidades económicas, el desarrollo social y comunitario. A pesar del impacto positivo de estas organizaciones, se determinó que no aplican planificación financiera en su gestión, lo que les podría colocar en desventaja frente al entorno. La presente investigación tiene como objetivo proponer un modelo de planificación financiera adaptado a las características propias de las cajas rurales. La metodología utilizada fue la de proyecto factible, bajo un enfoque de tipo mixto, se recolectaron datos de medición numérica, análisis estadístico y análisis descriptivo. Se aplicó un cuestionario usando escala de Likert y una guía de observación detallada en el seno directivo de estas organizaciones. El resultado más relevante consistió en la formulación del Modelo de Planificación Financiera para Cajas Rurales, herramienta computarizada que permite estudiar escenarios de inversión y financiamiento, a través de operaciones matemáticas, indicadores financieros y estados financieros proyectados, anticipando el impacto de las posibles alternativas estratégicas o cambios del entorno. Se concluye que esta herramienta podría contribuir al fortalecimiento de la gestión, la sostenibilidad económica y la autogestión de las cajas rurales.

Palabras clave: financiamiento, microfinanzas, capitalización rural, agricultura.

<sup>1</sup> Licenciada en Contaduría Pública. Magister Scientiae en Administración, mención Finanzas. Especialista en Gerencia Social, Planificación y Gestión Estratégica de Proyectos. Universidad de Los Andes. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Egresada del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE). Línea de Investigación: Finanzas Organizacionales: Microfinanzas. Correo electrónico: marling@ula.ve

<sup>2</sup> Licenciada en Contaduría Pública. Magister Scientiae en Administración, mención Finanzas. Candidata a doctora en Ciencias Humanas. Profesora titular de la Universidad de Los Andes. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE). Línea de Investigación: Finanzas Organizacionales. Correo electrónico: ismaira@ula.ve

## Developments in financial planning for models strengthen rural banks of Mérida, Venezuela

### Abstract

In Venezuela, the rural banks are local organizations of the microfinance system, their goal is to raise funds, lending and encourage savings in the rural sector, working capital provided by its members, delivering a financial culture that increases economic capabilities, social and community development. Despite the positive impact of these organizations, it was determined that financial planning does not apply in its management, which could place them at a disadvantage against the environment. This research aims to propose a financial planning model adapted to the specific characteristics of rural banks. The methodology used was feasible project, with a focus on mixed type. Numerical measurement data, statistical analysis and descriptive analysis were collected. A questionnaire was administered using Likert scale and a directory of detailed observation in management within these organizations. The most important result was the formulation of the Financial Planning Model for Rural Banks, computerized tool to study scenarios of investment and financing, through mathematical operations, financial indicators and projected financial statements, anticipating the impact of possible strategic alternatives or changing environment. We conclude that this tool could help strengthen the economic, social sustainability and self-management of rural banks.

Key words: financial, rural capitalization, microfinance, agriculture.

## 1. Introducción

Las organizaciones financieras rurales, han sido impulsadas como políticas gubernamentales en varios países del mundo, entre los que destacan Bangladesh e Indonesia, demostrando que la formulación de metodologías microfinancieras contribuyen a mejorar las condiciones de vida de familias cuyo ingreso per cápita es inferior a un dólar diario, con lo que se espera mitigar la pobreza y transformar las estructuras socioeconómicas, bajo el enfoque de las microfinanzas.

En países latinoamericanos, también se señalan experiencias exitosas como el caso de Bolivia, Costa Rica, Nicaragua, Venezuela, entre otros. En nuestro país, el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT), a través de la Fundación de Capacita-

ción e Innovación para Apoyar la Revolución Agraria (CIARA) logró adaptar con éxito tales conceptos, mediante la creación de más de 500 cajas rurales a nivel nacional y más de 60 en el estado Mérida.

CIARA (2013), en su Manual para la Conformación de Organizaciones Microfinancieras, define a las Cajas Rurales como organizaciones de desarrollo socioeconómico de carácter microfinanciero, propiedad de los usuarios y usuarias de la comunidad rural, captan recursos mediante la compra de Certificados de Contribución Patrimonial (C.C.P), con los cuales se inicia un fondo de ahorro y préstamo solidario que incorpora a los habitantes de la comunidad, integrados además a un proceso de organización y capacitación.

Transcurridos alrededor de quince años de su fundación, las cajas rurales del estado Mérida, han alcanzado un nivel de madurez significativo, ya que presentan un extenso volumen de operaciones, acceso a nuevas fuentes de financiamiento externo, alianzas y redes de segundo nivel como son las cajas intercomunales; lo que les otorga un grado de influencia superior. Sin embargo, llama la atención la opinión de CIARA (2011), que después de la última aplicación del instrumento de evaluación denominado: Niveles de Desarrollo Organizativo de las Cajas Rurales, concluye que éstas “podrían ser susceptibles ante la ausencia de un plan financiero, colocándolas en desventaja debido al desconocimiento de proyecciones sobre rentabilidad en las alternativas de inversión, oportunidades de expansión y limitación en la diversificación de sus productos, obstruyendo el crecimiento organizacional” (p. 34).

Esta situación podría convertirse en una fuerte restricción para las cajas rurales del estado Mérida en su capacidad de respuesta ante una concentración de socios cada vez más elevada, que buscan optimizar la toma de decisiones para conseguir el mayor rendimiento sobre su inversión y esperan conocer proyecciones cercanas a la realidad económica del entorno.

En consecuencia, considerando la planificación como un elemento clave en la gestión de organizaciones microfinancieras, se

desarrolló una investigación de tipo proyecto factible, con el objetivo general de proponer un modelo de planificación financiera de mediano y largo plazo, que responda a las características propias de las cajas rurales, con miras a su fortalecimiento. Basado en el alcance de cuatro objetivos específicos, como son: a) Describir las características de las cajas rurales. b) Diagnosticar su situación en materia de planificación financiera. c) Analizar la factibilidad de aplicación de un modelo en dichas cajas. d) Diseñar un modelo de planificación financiera de mediano y largo plazo adaptado a las cajas rurales.

## 2. Cajas rurales y planificación financiera

Según CIARA (2013), las cajas rurales tienen como principales objetivos, contribuir con la consolidación de una cultura local de participación, promover el desarrollo endógeno, la organización comunitaria e impulsar el ahorro. A través del sentido de propiedad individual o colectiva y la solidaridad social, buscan mejorar el conocimiento local sobre las alternativas de financiamiento, gestionar recursos, cumplimiento de pagos y propiciar el crecimiento para la sustentabilidad.

En consecuencia, las cajas rurales refieren ventajas competitivas como el hecho de ser organizaciones pioneras en el desarrollo de las microfinanzas rurales en Venezuela, brindando un servicio financiero integral según las necesidades del sector donde operan, proporcionan un ambiente sólido para el ahorro, el crédito y la capitalización, cuentan con una fuerza de trabajo de las propias comunidades comprometidas e impulsan el crecimiento económico.

Las ventajas previamente mencionadas pueden ser fortalecidas a través de la planificación financiera, la cual, de acuerdo con Salvareddy, García, Rodríguez y García (2007), es un proceso que implica tomar decisiones consensuadas con el fin de lograr un objetivo, el cual debe establecerse de forma anticipada a los hechos operativos propios del quehacer de las organizaciones. La planificación financiera implica la realización del presupuesto, como expresión cuantitativa

de los planes futuros. Se trata de proyectar un resultado esperado, identificando requerimientos, anticipando el impacto de las posibles alternativas estratégicas o de cambios en el entorno. Por otra parte, facilita el proceso de evaluación a posteriori, con fines de asegurar la sostenibilidad económica, social y la autogestión comunitaria.

Ortiz (2004), destaca las bondades de un plan financiero eficaz, no sólo para la organización, sino para los inversionistas, los acreedores, los clientes y demás interesados. Entre dichas ventajas, menciona la posibilidad de comprobar previamente la posibilidad financiera de los distintos programas; la utilidad del plan como herramienta de control para descubrir o corregir desviaciones; como ayuda para obtener los fondos necesarios; como instrumento de confianza para negociar; evaluar la mejor forma de invertir excedentes y en períodos de recesión se facilita el análisis de posibilidades para superar las crisis.

Dentro de esta perspectiva, Ardila y Rengifo (2014) expresan que la educación financiera rural es un instrumento que evita la dispersión de esfuerzos, establece nexos entre el pensamiento y la acción; toma en consideración los aspectos clave para la formulación de estrategias, organización, administración de recursos, mecanismos de evaluación, gerencia y planificación. En este mismo orden, Irimia y Durbán (2009) enfatizan en la necesidad de analizar modelos administrativos existentes e incorporar el hábito de planificar de manera adecuada, estudiar estrategias de inversión o financiamiento para reforzar los procesos internos, así como aplicar indicadores financieros que midan el alcance de los objetivos y las metas propuestas.

En consecuencia, la planificación financiera se concibe como el proceso en el que se estudian distintos escenarios en los que se desarrollan alternativas de inversión, financiamiento y administración de activos. Es un instrumento cuantificable de valoración, expresado en términos monetarios. Jiménez, Rojas y Ospina (2013) reafirman la importancia de la planificación financiera al indicar que la misma es utilizada para alcanzar el éxito financiero, teniendo como premisa fundamental la fijación de objetivos concretos,

alcanzables, medibles y de identificación clara de cómo lograrlos, la delimitación de necesidades futuras para seguir creciendo. . De acuerdo con los autores, la estructuración de un plan financiero es importante cuando se desea alcanzar los sueños u objetivos.

Tomando en consideración que las cajas rurales desarrollan un extenso volumen de operaciones, reciben fondos y los asignan de manera continua por la vía de préstamos, esta realidad plantea la pertinencia de adecuar la toma de decisiones a un esquema de estrategias financieras, entre ellas la planificación financiera, con base en la cual es posible fijar objetivos claros de corto y largo plazo, así como evaluar su cumplimiento mediante la fijación de metas precisas, aprovechando todas las bondades mencionadas de esta herramienta de gestión.

### 3. Métodos

Se recurrió a la recolección de datos entre los miembros de las Juntas Directivas de las cajas rurales del municipio Rangel del estado Mérida, que sirvieron de insumo para la construcción de un modelo de planificación financiera, con base en medición numérica y análisis estadístico con el fin de establecer patrones de respuesta ante los distintos escenarios, aplicando el método deductivo. Se escogió este enfoque por su aplicabilidad en grupos de trabajo, a través de este se pueden sistematizar y describir las experiencias de los participantes. Como tipo de investigación, se escogió la modalidad de Proyecto Factible ya que permitió ejecutar el estudio en cinco (5) fases:

**Fase I. Diagnóstico:** Dirigida al análisis descriptivo de la situación previa, permitió la definición y contextualización del problema. Partiendo de la estrategia de evaluación de la Fundación CIARA denominada: *Niveles de Desarrollo*, más la aplicación de dos instrumentos de recolección aplicados a una muestra censal y dirigida de treinta y ocho (38) miembros de las Juntas Directivas. El diagnóstico fue el resultado del análisis de información en relación con la necesidad de planificación financiera en las cajas rurales, así como la respuesta

de las juntas directivas de las cajas rurales objeto de estudio, frente a tal problemática.

**Fase II. Diseño de la propuesta:** Consistió en reunir un conjunto de normas, técnicas y procedimientos financiero-contables conducentes a la previsión, determinación de recursos, formulación de estados financieros proyectados, expectativas de crecimiento organizacional y cuantificación de objetivos.

**Fase III. Factibilidad:** Se analizaron las condiciones de la propuesta y su entorno. En el *orden legal*, se examinó la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), el Código Civil de Venezuela, la Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero, la normativa interna de las cajas rurales. En el *orden técnico*, se estudiaron las posibilidades físicas, materiales, capacidad técnica y motivación. En el *orden institucional*, se analizó la estructura organizativa, recursos tecnológicos, humanos y financieros.

Las fases **IV Ejecución** y **V Evaluación**, quedaron sujetas a la decisión de las organizaciones, sin embargo, se presentó un cronograma para su aplicación.

Se tomó como Población Objetivo el conjunto de miembros de las Juntas Directivas de las cajas rurales del municipio Rangel del estado Mérida, elegido como municipio piloto del estudio; la cual estuvo conformada por un total de treinta y ocho (38) individuos, quienes tienen bajo su responsabilidad la toma de decisiones e injerencia sobre la formulación de planes. Ésta se considera una muestra censal y dirigida, lo que permitió obtener datos que contienen riqueza, profundidad y calidad de la información. Se realizó un análisis documental de fuentes bibliográficas, adicionalmente se utilizaron dos instrumentos para la recolección de los datos: un cuestionario aplicado a los miembros de las Juntas Directivas de las cajas rurales, más una guía de observación, aplicada en el seno de las mismas a fin de recopilar información directa de los libros obligatorios y registros auxiliares de contabilidad.

#### 4. Desarrollo y resultados

Una vez analizadas las características distintivas de las cajas rurales, identificada su situación actual en materia de planificación financiera y verificada la factibilidad, se procedió a la formulación de la propuesta consolidada en un modelo que permitió cuantificar estructuradamente los efectos financieros a mediano y largo plazo, evaluar las alternativas de inversión así como su posible reacción frente a los distintos escenarios. A fin de plasmar los componentes obtenidos en un mismo instrumento se utilizaron las bondades de los sistemas computarizados por medio de los programas Excel® y Calc®, bajo ambiente Windows y Software Libre, respectivamente. A continuación se presenta el producto más relevante de la presente investigación denominado: MODELO DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA PARA CAJAS RURALES.

El Modelo de planificación financiera para cajas rurales, es un instrumento cuantificable de valoración, que utiliza un programa especializado para estudiar los distintos escenarios de inversión y financiamiento existentes en las cajas rurales a través de resultados matemáticos, indicadores financieros o estados financieros proyectados. El objetivo del Modelo consiste en proyectar en términos monetarios el resultado futuro, anticipando el impacto de las posibles alternativas estratégicas o de los cambios del entorno que se pueden presentar.

Según lo reseña Bacchini (2009), existen varios programas especializados que se adaptan a los requerimientos de gestión financiera, como Calc de Software Libre y Excel® de Microsoft. Para la presente propuesta de investigación se escogió el uso de Excel®, por su accesibilidad, versatilidad, flexibilidad y múltiples aplicaciones en diversos campos, entre ellos, las finanzas. A continuación se presentan las características, ventajas, escenarios y funcionamiento del Modelo de planificación financiera para cajas rurales.

#### 4.1. Características del modelo

- Es de tipo analítico-algebraico, dado que considera variables matemáticas, relaciones, formas, contenidos, tiempo, saldos financieros, entre otros.
- Se clasifica como un modelo práctico de optimización.
- Su alcance comprende la generación de sub-modelos para cada sección.
- Presenta proyecciones de los planes de inversión, estados financieros proforma, análisis de razones financieras que contribuyen a resolver problemas de selección de inversiones.
- Se basa en distribuciones probabilísticas y análisis de sensibilidad.
- Es flexible y de fácil manejo.
- Permite la evaluación de resultados parciales y retroalimentación.

#### 4.2. Ventajas del modelo

Incluye las cuatro etapas del proceso de planificación financiera: (a) Elaboración del plan: diagnóstico, verificación de saldos e incorporación en función de objetivos y metas cuantificables. (b) Instrumentación: Identificación de condiciones intrínsecas que propendan al éxito del plan. (c) Ejecución: Análisis de efectos sobre los proyectos. (d) Evaluación de resultados: Mide resultados obtenidos y se cotejan con lo planeado.

#### 4.3. Escenarios del modelo

El modelo permite tomar en consideración condiciones endógenas y exógenas vinculadas con el alcance de los objetivos, en tal sentido, se consideraron tres escenarios.

- **Escenario optimista o favorable:** Donde los costos son los más bajos posibles y se genera la mejor rentabilidad.
- **Neutral:** Con entornos heterogéneos, dimensión inverosímil, pluralidad, circunstancias irregulares, algunas favorables y otras no, pero al final se equiparán los costos asociados para ubicarse en un contexto equitativo.
- **Pesimista o negativo:** Con entornos hostiles, condiciones en las que realizar planes a largo plazo es difícil. Circunstancias desfavorables para diseñar estrategias, para lograr los objetivos previstos, para creación de valor y en general, difícil el optimizar la interrelación existente entre los recursos necesarios y las fuentes disponibles.

#### 4.4. Funcionamiento del modelo

El Modelo de planificación financiera para cajas rurales, puede ser utilizado por cualquier miembro de la organización que desee conocer las proyecciones de una inversión determinada. Su funcionamiento alcanza distintos componentes de la planificación financiera: Etapas (situación inicial, instrumentación, ejecución, resultados, estados financieros proyectados, indicadores financieros y gráficos). Escenarios (optimista, neutral o pesimista). Elementos (planificación financiera estratégica o de gestión y períodos (mediano y largo plazo, entre otros).

El Modelo de Planificación Financiera para Cajas Rurales, es un programa interactivo compuesto por ocho hojas de cálculo del programa Excel®, las cuales se describen a continuación.

La hoja 1 corresponde a la presentación, es la hoja de arranque del programa, diseñada para que el usuario acceda de manera amigable, contiene tres enlaces iniciales: presentación, información general e inicio, tal como se puede apreciar en el Gráfico N° 1.

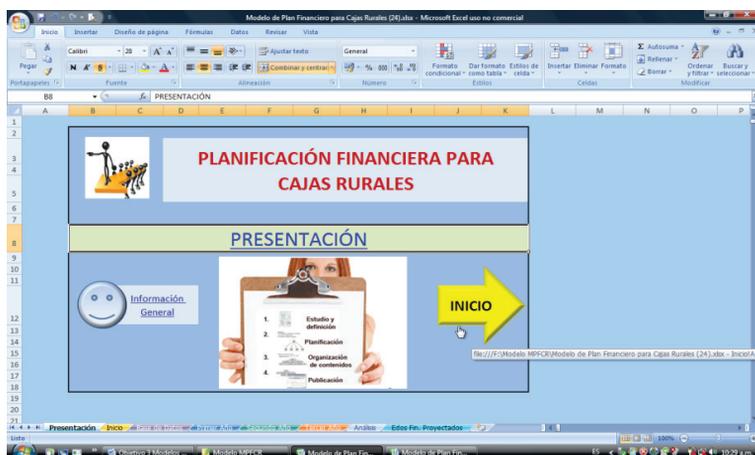


GRÁFICO N° 1. Hoja de cálculo para presentación del modelo.

FUENTE. Elaboración propia con imagen del Modelo en Excel®.

El primer enlace es la Presentación, contiene un hipervínculo con una breve descripción sobre la importancia de la planificación y los beneficios de su uso en las cajas rurales. El segundo enlace es el de información general, para reseñar a quien está dirigido el programa, los elementos básicos necesarios para su funcionamiento, así como las hojas de cálculo que lo componen.

Una vez que el usuario conoce la esencia del programa, está preparado para continuar y utilizar el tercer enlace, una flecha demarcada con la palabra “INICIO”, este hipervínculo le conduce hacia la siguiente hoja (Gráfico N° 2), la cual contiene la información paso a paso para la construcción de la base de datos, la planificación del primer ejercicio económico, previsiones para el segundo y tercero, así como los análisis arrojados como producto del modelo.

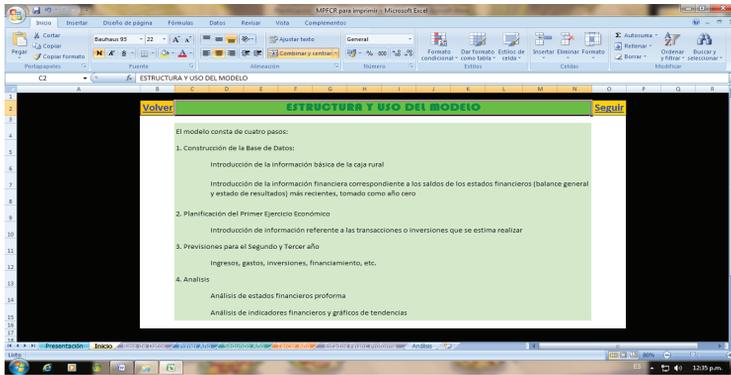


GRÁFICO N° 2. Hoja de cálculo Inicio.

FUENTE. Elaboración propia con imagen del Modelo en Excel®.

Posteriormente, pasa a la tercera hoja de cálculo denominada: Base de datos (Gráfico N° 3), donde se introduce la información básica de la caja rural que se desea evaluar, esta información comprende el nombre, ubicación, nombre del presidente y tesorero; información contable referida a los estados financieros básicos (EFB), del último año o año cero, de igual forma, se registran todas las premisas previstas para el plan, relacionadas con las políticas fijadas por la organización para operar en los años sucesivos a ser proyectados y que contribuirán con el logro de los objetivos fijados previamente.

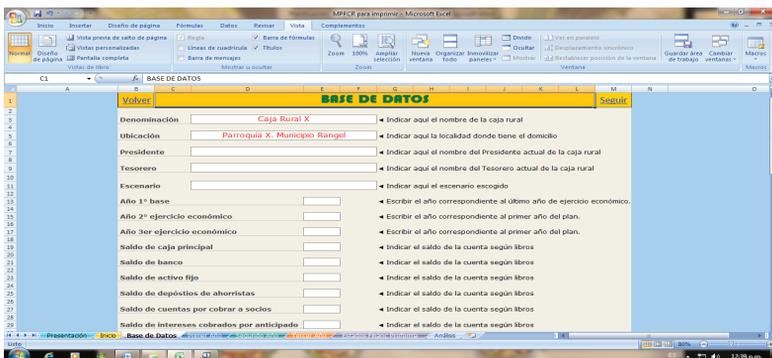


GRÁFICO N° 3. Hoja de cálculo Base de Datos.

FUENTE. Elaboración propia con imagen del Modelo en Excel®.

La cuarta, quinta y sexta hoja de cálculo corresponden al primer, segundo y tercer año respectivamente, pues se incorporan los datos referentes a las transacciones e inversiones que se espera realizar y las estimaciones de ingresos, egresos, gastos, costos, financiamiento, entre otros.

En la séptima hoja se encuentran los Estados Financieros Proyectados o Proforma (Gráfico N° 4), donde se refleja el efecto de la información suministrada desde el año base, o año cero, la cual abarca los estados financieros correspondientes al primero, segundo y tercer año en función de los rubros del balance general proforma, estado de ganancias y pérdidas proforma y estado de flujo de efectivo proforma. Además se generan gráficos para facilitar la interpretación de la información.

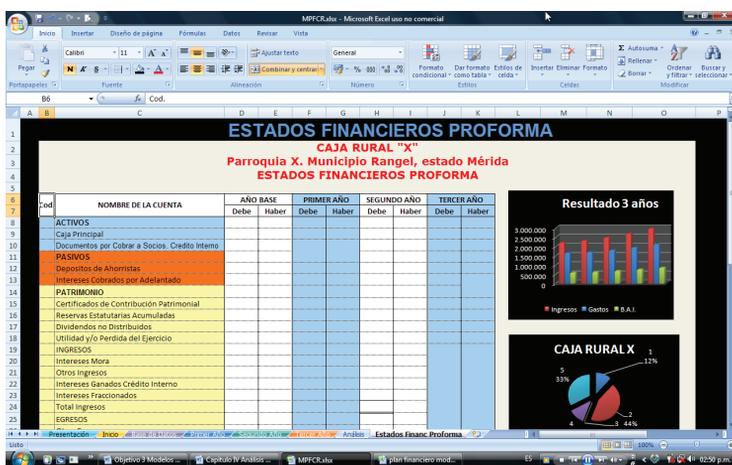


GRÁFICO N° 4. Hoja de cálculo Análisis, sección resultados.

FUENTE. Elaboración propia con imagen del Modelo en Excel®.

La octava hoja contiene el análisis de la información procesada, utilizando indicadores para instituciones financieras, clasificados por categorías adaptadas a las características de las organizaciones microfinancieras.

Según lo resalta Contreras (2008), las categorías correspondientes al análisis de razones financieras se identifican como: liquidez, calidad de la cartera, solvencia o endeudamiento, apalancamiento y adecuación patrimonial; actividad, productividad y eficiencia; rentabilidad; y por último, viabilidad financiera. De este compendio de indicadores se incluyeron aquellos que se vinculan directamente con las actividades de las cajas rurales. Según se puede observar en el gráfico 5, se presentan los rubros que conforman cada indicador.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following content:

PROPORCIONES DE CALIDAD DE CARTERA			
<b>ANÁLISIS FINANCIERO</b>			
<b>LIQUIDEZ</b>	RAZON CORRIENTE	$RC = \frac{\text{ACTIVO CIRCULANTE}}{\text{PASIVO CIRCULANTE}}$	
	PROPORCION DE FONDOS INACTIVOS	$PF = \frac{\text{EFECTIVO} + \text{CASI EFECTIVO} \times 100}{\text{TOTAL DE CARTERA PENDIENTE}}$	
	PROPORCION DE LIQUIDEZ	$PL = \frac{\text{EFECTIVO} + \text{INGRESOS DE EFECTIVO ESPERANDO EN EL PERIODO}}{\text{EGRESOS DE EFECTIVO ESPERANDO EN EL PERIODO}} \times 100$	
	INDICE DE PAGO PUNTUAL	$IPP = \frac{\text{COBRO DE MONTO ADEUDADOS} - \text{PAGOS ANTICIPADO}}{\text{TOTAL MONTO ADECUADO ACTUALMENTE}} \times 100$	
	INDICE DE PAGO INCLUYENDO PAGOS VENCIDOS	$IPP = \frac{\text{COBRO DE MONTO ADEUDADOS} + \text{MONTO VENCIDOS} - \text{PAGOS ANTICIPADOS}}{\text{TOTAL MONTO ADECUADO ACTUALMENTE}} \times 100$	
	TASA DE RECUPERACION	$TR = \frac{\text{REEMBOLSOS HECHOS}}{\text{REEMBOLSOS ADEUDADOS}} \times 100$	
<b>DE</b>	INDICE DE ATRASOS	$IA = \frac{\text{MONTO ATRASOS}}{\text{REEMBOLSOS ADEUDADOS}} \times 100$	<b>PR</b>

GRÁFICO N° 5. Hoja de cálculo análisis, sección conformación de indicadores.

FUENTE: Elaboración propia con imagen del Modelo en Excel®.

En otra sección de la misma hoja, se pueden apreciar los resultados y en la última parte se hace referencia a la correspondiente interpretación de resultados arrojados por el modelo.

Para operar el Modelo de Planificación Financiera para Cajas Rurales propuesto, es recomendable que el usuario cuente con nociones básicas del manejo de hoja de cálculo. A manera de material de apoyo, se incluyen en el mismo programa, las instrucciones

necesarias que indican paso a paso, su uso de manera sencilla. La tarea del usuario se trata prácticamente, de introducir la información solicitada, ya que la vinculación de celdas y la encriptación de fórmulas se encuentran predeterminadas en el programa.

## 5. Conclusiones

Las cajas rurales cuentan con los elementos necesarios para formular y aplicar la planificación financiera, tomando en cuenta los pronósticos de ingresos, costos e inversiones. En este proceso pueden derivarse algunos indicadores como rentabilidad, solvencia, eficiencia de las inversiones, entre otros; los cuales sirven como un mecanismo de evaluación del desempeño.

Así mismo, el uso de recursos tecnológicos, equipos y programas especializados, hoy en día es uno de los elementos clave para la expansión de los servicios financieros y el crecimiento organizacional, es por ello que el uso de un modelo de planificación financiera computarizado, adaptado a las características propias de las cajas rurales, contribuiría con el fortalecimiento de la gestión.

La aplicación de herramientas de planificación financiera que guíen las bases fundamentales de las organizaciones microfinancieras del sector rural, como son el flujo del efectivo y el destino de los dividendos generados, son aspectos proclives a usarse para optimizar el desempeño.

El desarrollo de este tema permitió el análisis de aspectos financieros, administrativos, contables y sociales de las cajas rurales. Desde la recolección de información de manera sistemática, razonamiento de los procesos, aplicación de conceptos y técnicas especializadas de las ciencias financieras. Se buscó sensibilizar a los miembros de las cajas rurales sobre la utilidad de la planificación, el análisis de alternativas de inversión, financiamiento y administración de activos, con miras a la maximización de su valor económico.

La presencia de un plan financiero puede otorgar a las Cajas Rurales una ventaja considerable, debido a la anticipación de proyecciones sobre rentabilidad, oportunidades de expansión y diversificación de sus productos. Incrementando su capacidad de respuesta ante una concentración de socios cada vez más elevada, que buscan optimizar la toma de decisiones para conseguir el mayor rendimiento sobre su inversión, expandir su radio de acción, incrementar el nivel de sofisticación y mejoramiento continuo de los sistemas administrativos.

Se concluye ratificando la importancia de la planificación financiera, la misma implica anticiparse al futuro, en consecuencia, al realizar el plan financiero, es posible marcar pautas de previsión de supuestos previos, además se pueden establecer metas y conocer con anticipación cómo será la estructura financiera de la organización, así como hacer un análisis de la misma, en caso de cumplirse con el plan.

En este sentido, Duarte y Fernández (2011) advierten cómo los pronósticos, expresados en un plan, son mágicos, en primer lugar porque si las predicciones se cumplen, se siente que se ha hecho magia, en segundo lugar, se piensa que, a pesar de intentarlo, nunca se acierta totalmente a los acontecimientos futuros, no obstante, siempre vale la pena intentarlo, tratando de hacer los pronósticos lo más precisos posible, si no se cumplen por lo menos, año tras año se evaluarán las desviaciones y se mejora la visión de futuro financiero de la organización

## 6. Bibliografía

- Ardila, Y. y Rengifo, L. (2014). Aproximaciones a la educación financiera rural en América Latina, emprendimiento social. *XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. México. Recuperado el 2 de mayo de 2015. de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/es/docs/antteriores/xix/docs/9.04.pdf>
- Bacchini, R. (2009) *Evaluación de Inversiones con opciones reales utilizando Excel*. Buenos Aires: Omicron System.

- CIARA (2013). *Manual para la conformación de organizaciones microfinancieras: Cajas Rurales*. Trabajo no publicado. Caracas: Fundación CIARA.
- CIARA (2011). *Informe de Gestión Anual de la Coordinación Estatal de Mérida 2014*. Trabajo no publicado. Mérida: Fundación CIARA.
- Contreras, I. (2008). *Manual de indicadores para instituciones microfinancieras IMF*. Mérida, Venezuela. Universidad de Los Andes. Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico.
- Duarte, J. y Fernández L. (2011). *Finanzas operativas: un coloquio*. (2da Edición). Limusa. México.
- Gaceta Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela. *Código Civil de Venezuela*. Nº 2.990, julio 26, 1982.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Nº 5.453, marzo 24, 2000.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. *Ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero*. Nº 37.164, marzo 22, 2001.
- Irimia, A. y Durbán, S. (2009) *Planificación financiera en la práctica empresarial*. Madrid: Pirámide.
- Jiménez, J., Rojas, F. y Ospina, H. (2013) *La planeación financiera: un modelo de gestión en las MIPYMES*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Volumen 13. Colombia. pp. 137-150.
- Ortiz, H. (2004). *Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera*. 12a Edición. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Salvarredy, J., García, V., Rodríguez, M. y García, J. (2007). *gestión económica y financiera de proyectos utilizando Excel*. Buenos Aires: Editorial Comicon.

# Herramientas tecnológicas aplicables al Kanban para la optimización de los procesos en la empresa

Visbal Pérez, Ely Thamara<sup>1</sup>

Recibido: 27/10/2014

Revisado: 20/11/2015

Aceptado: 13/03/2015

## Resumen

Una forma de optimizar los procesos de comunicación en la producción o el servicio es utilizando el Kanban. Esta herramienta de comunicación normalmente se aplica de manera presencial, con tableros y tarjetas, restringiendo su utilidad a grandes distancias en las unidades de trabajo. Sin embargo, últimamente han surgido una serie de herramientas tecnológicas que optimizan al Kanban tradicional. El objetivo de la investigación fue jerarquizar las herramientas tecnológicas virtuales aplicables al Kanban, disponibles en la web. La exploración recopila un grupo de herramientas virtuales para estudiarlas y determinar la operatividad práctica del Kanban, con el fin de optimizar su utilidad en el mundo empresarial. La investigación que respalda al artículo es no experimental, con diseño documental y nivel descriptivo, donde se pudo recopilar la información necesaria que permitió evaluar 14 características elementales de producción y servicio, así como la medición del tiempo para el uso e implementación del Kanban virtual de manera ágil. Como resultado se pudo determinar el porcentaje de características de diversas herramientas tecnológicas adaptables al Kanban, el tiempo de revisión para su uso y una propuesta de jerarquización de las herramientas conseguidas. Donde las seis herramientas más importantes de la jerarquización fueron: KanbanTool, Kanbanpad, Kanbannize, Flow io, Kanban del toolstoragil y SmartQ.

Palabras clave: Tecnología virtual, comunicación, jerarquías.

## Technological tools applicable to Kanban, for the optimization of processes in the company

### Abstract

One way to optimize communication processes in production or service is with the Kanban. This communication tool usually applied in person, with black boards and cards, limiting their usefulness for distance work units. But lately there have been a number of technological tools that seek to optimize the traditional Kanban. The aim of the research is to rank the virtual technological tools applicable to Kanban, available on the web. The exploration collects a group of virtual tools to study and determine the practical operation of Kanban, in order to optimize their utility in the business world. The research is not experimental, it follows a documentary design with descriptive level, where they could gather the necessary information that allowed us to evaluate 14 elementary characteristics of production and service, as well as measuring the time for the use and implementation of virtual Kanban tool. As a result it was determined the percentage of characteristics of various technological tools adaptable to Kanban, the review time for use and a proposed hierarchy of tools collected. Where the five most important ranking tools were KanbanTool, Kanbanpad, Kanbannize io, Kanban of toolstoragil and SmartQ. Keywords: technology, virtual, communication, hierarchy.

<sup>1</sup> Docente en áreas de productividad, calidad y responsabilidad social, de la Universidad Simón Bolívar, Venezuela. Ingeniero Industrial, Magister en Ingeniería Industrial, Doctorando en Innovaciones educativas y Especialista en gestión de empresas responsables. Facilitador coach. Correo electrónico: evisbal@usb.ve

## 1. Introducción

Las empresas que aspiran a optimizar sus procesos, bien sea de producción o servicio, por lo general enfocan su búsqueda en herramientas tecnológicas vanguardistas. Algunos métodos, como los ofrecidos por la Manufactura Esbelta<sup>2</sup>, permiten crear nuevas formas de trabajo, donde el Kanban es una de las herramientas de la Manufactura Esbelta que permite identificar, corregir y optimizar el proceso de producción basado en un sistema de instrucciones de comunicación de manera sencilla (Ortiz, 2011; Visbal 2012), lo cual busca eliminar toda actividad que no agregue valor al producto.

Hoy día el Kanban es aplicado en el control, coordinación y seguimiento de las actividades de los proyectos de sistemas de información, así como de otras actividades administrativas (Anderson, 2010). En las últimas décadas se han desarrollado diversos tipos de Kanban dependiendo del uso, pero es en los últimos años que se ha observado una serie de aplicaciones tecnológicas virtuales, en el diseño de proyectos y en el sistema de información, el cual ha dividido el kKanban en físico y virtual.

El Kanban físico ha permitido optimizar procesos en centros de trabajo o unidades operativas donde se encuentran ubicados todos los trabajadores para ese sistema productivo o de servicio, y por otra parte el Kanban virtual ha venido ocupando estos mismos espacios, agregando orden documental, estandarización y estadísticas (Pola, 2012; Riquelme 2011).

Si se desea utilizar un Kanban virtual, una de las opciones es buscar en la web aquellas herramientas tecnológicas que la contienen o que son puramente Kanban virtual, el problema es ¿cuáles son

.....

<sup>2</sup> Llamada también manufactura ágil, es considerada como una metodología que busca el diseño de la producción robusta, rápida, adaptable y previsible. Enfocada en diseñar un sistema de producción robusto que sea responsivo, flexible, predecible y consistente que genera calidad sustentable para los clientes (Feld, 2001).

los Kanban virtuales?, ¿qué características buscar?, y ¿cuáles son los más ágiles?

En este contexto se planea como objetivo exponer de forma jerárquica, una gama de herramientas tecnológicas tipo Kanban virtual, con las características y utilidades contempladas que se han desarrollado en los últimos años, con el fin de proponer a los usuarios una primera lista de Kanban virtuales que faciliten sus primeros pasos para la aplicabilidad en la optimización de los procesos empresariales. Para ello se aplicó una metodología con carácter documental y nivel descriptivo, basado en el trabajo de Godinho Hijo y Lage Júnior (2008).

El artículo consta de seis partes, donde la primera plantea el problema desde los referentes teóricos del Kanban físico y virtual, así como sus características. En la segunda parte se exponen los objetivos de manera general. En la tercera parte se establece la metodología para la jerarquización de los Kanban virtuales. En la cuarta parte se exponen los Kanban virtuales explorados y la jerarquización y, por último, en la quinta parte se exponen las consideraciones finales.

## 2. Planteamiento del problema

El término Kanban está constituido por dos palabras en japonés, donde “Kan” significa visual y el “ban” significa tarjeta o tablero. Este término define una herramienta sencilla de comunicación, basada en la identificación visual de procesos y producción por lotes, que busca controlar la fabricación de los productos en cantidad y tiempo necesario (Anderson, 2010; Ortiz 2011; Visbal 2012).

Al Kanban también se le conoce como sistema de arrastre en la producción, ya que es una tecnología cuya dinámica del sistema lo hace fluir. Esto ocurre porque se inicia desde el final (donde se encuentra el cliente), lo que lo hace muy distinto a los procesos tradicionales, ya que está basado en la filosofía del JIT (Just In Time en

inglés), traducida al español como Justo a Tiempo<sup>3</sup>, con sus orígenes en la Toyota por Taiichi Ohno. (Liker, 2005: 36-45).

Gracias al Kanban el equipo de trabajo puede conocer rápidamente la cantidad de tareas asignadas por trabajador, la velocidad de trabajo, los trabajos en espera o los que estén parados por alguna circunstancia en el proceso (cuellos de botella<sup>4</sup>), fechas tope de entrega, generando un movimiento ágil de materiales, procesos y servicios, dependiendo del caso.

Normalmente el Kanban utilizado en producción es un sistema manual que permite observar los puestos desocupados al haber terminado la última operación, enviando una señal a la anterior operación para comunicarle que debe fabricar más artículos; cuando una operación se paraliza envía otra señal a su predecesor, de tal manera que el proceso siga disminuyendo por toda la línea de flujo, arrastrando el trabajo a través de la empresa. De esta forma si no se realiza la actividad del último puesto de trabajo, no se envían señales a las operaciones precedentes y consecuentemente no se realiza esa actividad (Pérez y Mussons, 2011). De allí se deriva que sólo se produzca lo necesario, evitando la acumulación de inventarios y por lo tanto la disminución de los desperdicios.

El Kanban físico se compone de dos partes: 1) un tablero principal (pizarra, casillero o estante) en el cual se vacían todas las actividades, órdenes de producción o movimiento de materiales por realizar, con la cantidad de filas o columnas necesarias para entender el proyecto o actividades de la unidad y 2) las tarjetas de control, perforadas o chips, las cuales se asignan a cada trabajo en cuestión, y aunque debe ser asignada a una persona para que la ejecute, puede ser transferida a otra persona, ya que al aplicar el Kanban no se juzga al

<sup>3</sup> Es una filosofía que busca facilitar el proceso de fabricación por medio del manejo eficiente de materiales (adecuados en tiempo, cantidad y calidad), y busca lograr una producción sin residuos, para la satisfacción del cliente (Pheng y Shan, 2011).

<sup>4</sup> Son las operaciones menos efectivas a nivel de productividad que limita la salida de productos en un sistema dado (Krajewski y Ritzman, 2000).

operario, sino a la operación, al sistema de producción o al servicio ofrecido. (Visbal, 2013). Este tipo de Kanban también puede estar constituido por una pantalla electrónica, pizarrón o simplemente en una pared como se muestra en los Gráficos N° 1 y 2, las cuales tienen la característica de ser útiles para equipos de trabajo que laboran en el mismo sitio.

Por ejemplo, en el Gráfico N°1 se puede apreciar un ejemplo de Kanban físico que sólo tiene tres columnas (entrada, proceso y salida). Este permite la cantidad de tarjetas de órdenes o tarjetas de trabajo que el contexto ofrece. En cada columna las tarjetas contienen la siguiente información:

Entrada: Actividad: nombre de la actividad. Responsable: Nombre de la persona que hará la actividad. Fecha de compromiso: día en que se compromete a terminar la actividad (no aparece la fecha aún, porque nadie la ha iniciado).

En proceso: Actividad: nombre de la actividad. Responsable: Nombre de la persona que hace la actividad. Fecha de compromiso: día en que se compromete a terminar la actividad.

Salida: Actividad: nombre de la actividad. Responsable: Nombre de la persona que ejecutó la actividad. Fecha de compromiso: día en que se comprometió a terminar la actividad. Fecha de culminación: fecha en que terminó la actividad.

También puede colocarse otro tipo de información, como la relacionada a las acciones que imposibilitan su ejecución.



GRÁFICO N° 1. Kanban físico con tres columnas para todo el proceso.

FUENTE. Elaboración propia.

Otro ejemplo visual, es el Kanban del Gráfico N° 2, el cual se divide también en tres columnas, pero a diferencia del Gráfico N° 1, la columna en proceso está sub-dividida en dos unidades de producción y una comisión. Este Kanban permite asignar tareas en la columna de entrada, al ser entregada o tomada por algún operario, quien le coloca su nombre, y la mueve a la columna de proceso, ya sea de la unidad A, la unidad B o de la Comisión. Luego de ejecutar la tarea, el operario coloca la tarjeta en la columna de salida, evidenciando su culminación.

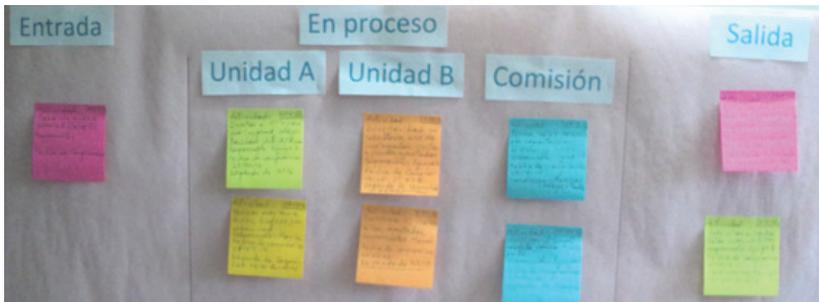


GRÁFICO N° 2: Kanban físico con sub-división en la columna denominada “En proceso”. FUENTE. Elaboración propia.

El Kanban ha evolucionado desde su creación entre los años 1940 y 1960, ya que primero se ha aplicado como Kanban físico, llamado también Kanban de supermercado, el cual usa diferentes versiones en su proceso (casilleros, tableros, pizarras o incluso paredes). Luego con la era de la informática se inició el desarrollo del Kanban electrónico con herramientas tecnológicas como el e-Kanban (Goldratt, 2009, Mukhopadhyay y Shanker, 2005, Kotani, 2007, citado por Tejada 2011), hasta la actualidad donde se aplican herramientas tecnológicas virtuales, disponibles y aplicables vía web.

La evolución del Kanban físico al virtual no ha sido una tarea fácil, así lo muestra Riquelme (2011) en su trabajo para el desarrollo

de un Kanban virtual a partir del físico, ya que se debe lograr una herramienta robusta, flexible y predecible para mantener las ventajas visuales y de sencillez del Kanban físico, y al mismo tiempo tener las bondades de las herramientas tecnológicas virtuales, como la generación y control de data histórica, estadística, entre otras).

Según Pola (2012) y Riquelme (2012) el Kanban virtual (o e-kanban) es una herramienta de productividad tecnológica de fácil manejo, accesible en la web o red interna. Busca suplir las múltiples características relacionadas con el Kanban físico, además de brindar las bondades de las herramientas tecnológicas virtuales, como la movilidad del usuario, trabajo colaborativo a distancia, entre otras.

Un ejemplo de Kanban virtual es el que expone en el Gráfico N° 3, donde se pueden agregar columnas, tareas y porcentajes de proyectos en ejecución de manera muy sencilla.



Gráfico N° 3. Ejemplo de Kanban virtual. FUENTE. Elaboración propia, utilizando el Virtual Kanban (2009).

El Kanban virtual tiene múltiples ventajas, entre las cuales se encuentra el mostrar las tarjetas de orden de trabajo como un recordatorio, permite guardar un historial de las tareas realizadas, genera indicadores estadísticos y tiempo de duración de cada uno de los proyectos al sumar automáticamente los tiempos de las tarjetas

asignadas a ese proyecto (Pola, 2012), lo cual sobrepasa las posibilidades de administración de la información de un Kanban físico.

Tanto el Kanban físico como el virtual se pueden aplicar en dos tipos de áreas, las de producción relacionada con los productos tangibles y las de servicios relacionados con los productos intangibles. Estos hallazgos se concatenan en un cuadro, basado en los hallazgos de Kniberg y Skarin (2010), Pérez y Mussons, (2011), Lage y Godinho (2009) y Jiménez (2011).

**CUADRO N° 1.** Características generales para la productividad Kanban

En	Características	En
Servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite separar las tareas grandes en pequeñas y priorizarlas.</li> <li>2. Permite la entrada de tareas no esperadas.</li> <li>3. Permite medir y optimiza el tiempo del ciclo<sup>1</sup> de un proceso.</li> <li>4. Permite limitar el tamaño de las colas.</li> <li>5. Permite trabajadores multifuncionales, especializados y multidisciplinarios.</li> <li>6. Permite visualizar rápidamente los cuellos de botella.</li> <li>7. Permite visualizar el trabajo de todos con tiempos ajustados y precisión.</li> <li>8. Permite asignar equitativamente las tareas (individual y grupal).</li> <li>9. Se aplica para procesos repetitivos y constantes por lo que debe ser muy sencillo el acceso e instalación.</li> <li>10. Permite ejercer el jalar, lo que aumenta la velocidad del sistema y un flujo constante de trabajo.</li> </ol>	Producción
	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Involucra flujos arreglados y constantes de materiales y productos.</li> <li>12. Limita el nivel máximo de stock y la reducción de inventario al mínimo.</li> <li>13. Controla la producción de forma descentralizada.</li> <li>14. Usa tarjetas de órdenes de producción de materiales simultáneamente.</li> </ol>	

FUENTE. Elaboración propia, basado en Kniberg y Skarin (2010), Pérez y Mussons, (2011), Lage y Godinho (2008) y Jiménez (2011).

La concatenación de los hallazgos mostrados en el Cuadro N° 1 divide las características de uso del Kanban dependiendo del tipo de empresa, las cuales se comparten entre producción (de la 1 a la 14) y servicio (de la 1 a la 10). Estos autores exponen que las operaciones de producción son realizadas normalmente por los Kanban físicos, y las de servicios relacionados al diseño de software por los Kanban virtuales.

El trabajo realizado por Pola (2012), plantea como desarrollar un software complementario a partir de una Kanban físico, expone que si se desea crear una herramienta Kanban virtual, a partir de un Kanban físico, ésta debe ser muy sencilla, de fácil lectura y expresiva, como lo logra ser el Kanban físico en su agilidad de uso y comprensión.

Cuando se buscan los Kanban virtuales en la web, para saber cuáles tienen las características más ágiles, es difícil conseguir información que permita discriminar el uso de determinados Kanban virtuales sobre otros, por el contrario, las propagandas y especificaciones técnicas saturan la posibilidad de discernir la agilidad del Kanban virtual en uso. Trabajos como los de Sudheer (2011) y Garzás (2013) y el trabajo de Garzás, Enríquez e Irrazábal (2012) permiten conseguir listas de las herramientas ágiles o de productividad de las tecnologías de información, relacionadas con el Kanban virtual.

En este contexto surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los Kanban virtuales ofrecidos en la web?, ¿cuáles son las características de los Kanban virtuales que permiten contrastar su aplicabilidad y uso con base en el Kanban físico?, y ¿cuáles son los Kanban virtuales que satisfacen en mayor grado las características de su aplicabilidad y uso?

Para responder a las interrogantes planteadas se decidió aplicar una investigación con diseño documental y nivel descriptivo explorando los programas ofrecidos en la web en orden aleatorio y verificando la existencia de las características comentadas en el referente teórico.

### 3. Objetivos de la investigación

El objetivo general de la investigación fue jerarquizar las herramientas tecnológicas virtuales aplicables al Kanban y disponibles en la web. Para lograr este objetivo fue necesario enmarcar la búsqueda de los Kanban virtuales ofrecidos por la web, explorar las características de los Kanban virtuales considerados en el presente estudio y por último contrastar los Kanban virtuales considerados en el contexto de su aplicabilidad.

### 4. Metodología

La presente artículo corresponde con una investigación no experimental, con carácter documental y nivel descriptivo, considerando que la revisión de base se realizó en portales web, artículos científicos y bibliografías del área de producción y tecnologías virtuales.

Para realizar la búsqueda de los programas Kanban virtuales se concatenaron las listas de los estudios previos de Sudheer (2011), Garzás (2013) y de Garzás, Enríquez e Irrazábal (2012), donde en total se consiguieron 32 herramientas, entre Kanban virtuales y Scrum con Kanban, de las cuales se exploraron 16 Kanban virtuales, ya que el resto no eran de libre acceso o no contemplaban demos para la exploración en ejecución.

Para detectar las características en los Kanban explorados se decidió utilizar una adaptación de la estructura metodológica aplicada en el trabajo de Godinho Hijo y Lage Júnior (2008), Donde la clasificación del número de características del Kanban físico en los Kanban virtuales toma los siguientes valores: (100%) si todas las 14 características se observan en el Kanban virtual; (93%) si son 13; (85%) si son 12; y (79%) si son 11, y así sucesivamente, ya que el cálculo del porcentaje se refiere al número de características multiplicado por el factor de  $100/14$ , siendo 14 el total de las características exploradas.

Los programas de los portales explorados fueron seleccionados ya que cumplían con al menos 50% de las características planteadas en

el Cuadro 1. Esta lista representa un grupo en aumento y no pretende mostrar los únicos programas existentes en la web relacionados con el Kanban. De hecho existe una variedad de Kanban en otros idiomas además del inglés y el español, como el japonés, chino, entre otros que no fueron objeto de estudio en la presente investigación.

Las características buscadas fueron las estructuradas en el Cuadro Nº 1, del apartado de las características de productividad Kanban y basado en los hallazgos de Kniberg y Skarin (2010), Pérez y Mussons, (2011), Lage y Godinho (2008) y Jiménez (2011). Estas características permitieron, además de delimitar la búsqueda de los programas que aplican Kanban, buscar portales de fácil instalación para los operarios y administradores del tablero (Kan) y de sencilla operatividad para todos los usuarios de las tarjetas (Ban).

Para la búsqueda de los portales Web, se procedió a teclear la palabra Kanban acompañada de diferentes frases (con y sin paréntesis), para finalmente obtener con la frase “best kanban tools” la lista de Sudheer (2011) y con la frase “lista Kanban software” la lista de Garzás (2013), la cual se vinculaba con la lista de Garzas, Enríquez e Irrazábal (2012).

La revisión de cada programa se hizo con el buscador Google, ya que permitió traducir automáticamente al español todas las herramientas que vienen originalmente en los idiomas traducibles por este buscador.

En este proceso de exploración se decidió cronometrar el tiempo de revisión de cada programa de productividad Kanban, para asegurar igualdad de condiciones para la jerarquización, considerándose como máximo una hora para la verificación de las características, esto con el objeto de aplicar el concepto ágil, incluso en su uso. Además es importante acotar que en el tiempo de verificación de las características no se consideró el tiempo de instalación del programa, ni la inscripción en el portal web en los casos que fueron necesarios.

El orden de revisión de la lista se basó en los números aleatorios generados en el portal web generador de números aleatorios de la empresa del Grupo Intermodino (2015), y así asegurar romper con

el orden preestablecido por los autores comentados. Para obtener la secuencia de números aleatorios se consideraron treinta y dos números y el mismo valor de rango.

En este proceso de exploración de las características se revisaron los tutoriales y se desarrolló un proyecto de tres columnas (entrada, en proceso y salida) con una sola actividad por columna que contenía (nombre de la tarea, nombre del operario y fecha de compromiso). Finalmente en la exploración de las características se contabilizó el porcentaje de las mismas en cada Kanban virtual analizado, ofreciendo un breve resumen de las características resaltantes a destacar.

Para jerarquizar los Kanban virtuales explorados se compararon los tiempos en revisión y el porcentaje de características encontradas, donde para ello se tuvo que descargar (instalar) con un sistema operativo Windows XP, revisar y ejecutar cada uno de los Kanban virtuales explorados.

Los factores considerados en la jerarquización fueron el porcentaje de las características exploradas (Cuadro N° 1) y el tiempo de revisión basado en el carácter expresivo del Kanban virtual para entender su uso, lo cual se traduce en la sencillez, facilidad y agilidad con que se pudo operar cada programa desde su portal web, sumado al tiempo de ejecución de la tarea prediseñada.

Para finalizar se generan las consideraciones pertinentes para nuevos desarrollos e investigaciones relacionados al Kanban virtual.

## **5. Resultados: Kanban virtuales explorados**

A continuación se exponen los resultados de los Kanban ofrecidos en la web, las características encontradas y una jerarquización para quienes deseen implementar esta herramienta en sus primeros pasos.

### **5.1 Kanban ofrecidos en la web**

Para realizar la búsqueda de los Kanban virtuales en la web se utilizaron las listas, del referente teórico, ofrecidos por Sudheer (2011)

y Garzás (2013) y el trabajo de Garzás, Enríquez e Irrazábal (2012), ya que permitieron asegurar la mayor cantidad de características esenciales relacionadas con las existentes en el Kanban físico y virtual.

## 5.2. Características de los Kanban virtuales explorados

Los programas de productividad explorados desde la web se muestran en el Cuadro N° 2 en orden alfabético con sus respectivos porcentajes de las características vistas en el punto anterior y tiempos de revisión. A continuación se exponen los portales web explorados y los resultados de acuerdo a los objetivos planteados.

CUADRO N° 2. Portales web con programas de productividad Kanban

Portal web	Características resaltantes encontradas / Porcentaje de características aplicadas (expresión) / tiempo en revisión
www.agilezen.com	Es un Kanban mejorado ya que adiciona actividades que se han completado y que son historias de actividades. Crea una página web con la herramienta a nombre del usuario. Utiliza como base la cadena de valor tipo Scrum <sup>2</sup> , pero es editable. No permite una tarjeta por tarea sino varias tareas por tarjeta. / 95% / 169 min.
www.eylean.com	Es una herramienta de Scrum (ibídem) que contiene un Kanban de acceso libre. Requiere instalación del software en la PC. Presenta diferentes niveles de usuarios. Permite el análisis por diferentes niveles de interacción. Visualiza los flujos de trabajo de diferentes proyectos en paralelo. Contempla un entorno virtual de aprendizaje a escala virtual (Doviles). Excede los requerimientos del Kanban básico. / 100% / 149 min.
www.kanban-tool.com	Amigable en la edición de la configuración y uso del Kanban por su parecido a las plataformas tradicionales como Windows. Se inicia con un demo que pertenece ya a la cuenta propia para facilitar el uso del programa. Crea una página web con la herramienta a nombre del usuario como Agilezen. Compatible a las necesidades del Kanban en físico. / 100% / 65 min.
www.kanbanpad.com	Contempla el Kanban por dos filas; en espera y proceso. Muestra los proyectos juntos en su inicio, permitiendo guardarlos. Es compatible con las tecnologías móviles. Es editable de muchas formas ya que la plataforma es flexible a cambios dependiendo del usuario. Es de licencia libre. / 100% / 76 min.

www.kanbanize.com	Plataforma online que permite enlazar varios usuarios como grupos de personas o equipos de trabajo. Permite limitar tamaño de columnas y número de tareas. Presenta sub-tareas en las ventanas de diálogo de creación de tareas. Copia las tareas previas lo cual facilita su creación. Crea lista de tareas en cola adicional a la primera columna de entrada. / 100% / 86 min.
www.flow.io.com	Permite visualizar a los usuarios por fotos. Hace estimaciones con base en datos previos. Permite visualizar la velocidad de trabajo del equipo. Genera límites de progreso que buscan agilizar la velocidad de trabajo. Contempla un calendario que guarda el flujo de trabajo, gráficos de progreso por trabajador y por proyecto. / 100% / 87 min.
www.hansoft.com	El Kanban de este sistema permite la visualización de los flujos de trabajo de diferentes proyectos en paralelo, en un solo Kanban. Permite establecer los tiempos de cada tarea y los tiempos del ciclo. Permite priorizar por riesgos y nivel de esfuerzos. Excede los requerimientos del Kanban básico. / 100% / 137 min.
www.kanbanery.com	Presenta aplicación para iphone y ipad. Permite personalizar las plantillas a pesar de la existencia de otros usuarios y proyectos. Se pueden ver con detalle las tareas y su estado. La actualización de cambios se hace en tiempo real, lo que permite ver los cambios en el momento que ocurren. Trabaja con los sistemas existentes. No excede las herramientas básicas del Kanban. / 100% / 151 min.
www.leankit.com	Es un sistema basado en Scrum con diversas opciones de tableros, incluyendo el Kanban. Edita la estructura y bases del tablero Kanban, así como su cantidad de contenidos. Permite organizar los procesos en ventanas virtuales, genera reportes de auditorías, el trabajo y los proyectos se pueden organizar para diferentes niveles de audiencia, es de alojamiento en la nube. Permite crear un flujo sencillo de trabajo y aumentarlo por equipos de trabajo. Contempla cinco tipos de gráficas para el seguimiento de proyectos así como gráficas de control de procesos. Excede los requerimientos del Kanban básico. / 100% / 125 min.
www.toolsforagile.com	Permite unir columnas para tareas comunes o paralelas y editable en forma y contenido. Presenta gráficos de flujo acumulado de trabajo y control estadístico de procesos. Tiene visualización de ancho flexible para aumentar o disminuir el tamaño de presentación. Permite ver la carga laboral del trabajador, evitando la sobrecarga de trabajo a pesar de estar en varios proyectos. / 100% / 108 min.
www.targetprocess.com	Este Kanban está inserto en un programa denominado Targetprocess. Permite ver los atrasos, el flujo de trabajo y limitar el progreso basado en un flujo de trabajo. Tiene flexibilidad para los equipos de trabajo, prioriza los casos y permite conseguir el cuello de botella. Excede los requerimientos del Kanban básico. / 100% / 122 min.

<p>www.linoit.com</p>	<p>Es de plataforma online que permite enlazar varios usuarios como grupos de personas o equipos de trabajo. Descargable en PC, Iphone, Ipad, Androides. No existe un Kanban propuesto, es simplemente una plataforma que contempla una imagen de fondo editable con notas, fotos, videos, calendario, íconos gestuales propios del sistema, pero sirve para llevar un Kanban básico. / 85% / 87 min.</p>
<p>www.getsmartq.com</p>	<p>Permite editar roles del equipo del proyecto, personalizar los proyectos por flujo de trabajo y de datos. El flujo preestablecido puede variar, pero es interesante porque contiene al inicio la opción de enviado, luego la de asignado y al final la opción de aprobado. Tiene acceso externo para usuarios no registrados. Permite crear varios proyectos en su versión de prueba. / 100% / 118 min.</p>
<p>www.swiftKanban.com</p>	<p>Diseñado para Scrum, define las relaciones con una historia de jerarquía de usuarios. Permite ver diferentes niveles de detalle en el seguimiento del proyecto y su flujo de información. Incorpora un Chat interno. La casa presenta un sistema adicional llamado Srumban que es la suma de Kanban más Scrum. Es necesario el tutorial para asegurar el inicio en la herramienta. / 85% / 79 min.</p>
<p>www.trichord.change-vision.com</p>	<p>Es un sistema que requiere la instalación de un software y amerita 98,9 MB, por lo que requiere actualización. Contempla unas cajas de tiempo definidas por las tareas y tiempos de ejecución de las mismas que permiten su revisión en una primera y segunda fase. Permite clasificar y agrupar las tareas por sus características. Se inicia con las tres columnas bases de por hacer, haciendo y hecho. / 93% / 101 min.</p>
<p>www.virtualKanban.net</p>	<p>Es una plataforma virtual libre en la que se puede diseñar online un tablero de control Kanban con edición de textos, columnas y luego guardarlo por medio de diversos formatos. Formula el progreso en porcentajes. Funciona desde la red como un portal explicativo del Kanban básico. Permite crear las tarjetas virtuales y poder organizar las tareas propias o del grupo de trabajo. Aún está en desarrollo. / 50% / 86 min.</p>

FUENTE. Elaboración propia

Las características expuestas representan los hallazgos relacionados con la funcionalidad operativa y práctica en el momento de la revisión del portal web explorado. No pretende presentar las características ofrecidas por los diseñadores de los programas de productividad Kanban. Por el contrario, buscan exponer las primeras impresiones que pudiera tener un operario de un Kanban virtual para entender su expresión en la aplicabilidad y uso, tal como lo plantea Pola (2012).

La mayoría de los programas Kanban estudiados contemplan pruebas gratuitas de aproximadamente 30 días, cuyo costo, luego del periodo de prueba, oscilan desde los 5 a 90 \$ al mes, variando el precio en función del número de usuarios por herramienta, ofertar a micro-empresas o nivel corporativo. Sin embargo, algunos son de código abierto, libre a personas y empresas, pero con sus respectivas limitaciones de los sistemas abiertos.

Algunos programas de productividad Kanban están inmersos en herramientas parecidas al Kanban llamadas Scrum, éstos tienen una mayor variedad de herramientas pero menor grado de libertad en su operatividad, ya que tienen objetivos diferentes ante los equipos de trabajo, como llevar proyectos de desarrollo de software. Estos programas de productividad tipo Scrum-Kanban exceden los requerimientos básicos de un Kanban clásico, por lo que su adquisición podría superar los costos que implica la compra de un programa, de acceso web, que solo contemple un Kanban para su ejecución.

Con base en los hallazgos encontrados, sobre las características y el menor tiempo de ejecución y uso, se propone la siguiente jerarquización en orden prioritario.

### 5.3. Jerarquización de los Kanban virtuales explorados

A continuación se presenta la jerarquización de los Kanban virtuales con los porcentajes de las características encontradas y el tiempo de exploración (Cuadro N° 3).

CUADRO Nº 3. Jerarquización de los Kanban virtuales

Nombre de la herramienta	Portal web	Porcentaje de características encontradas (%)	Tiempo en exploración (minutos)
1. KanbanTool	www.Kanbantool.com	100	65
2. Kanbanpad	www.Kanbanpad.com	100	76
3. Kanbannize	www.Kanbanize.com	100	86
4. Flow io	www.flow.io.com	100	87
5. Kanban del toolsforagile	www.toolsforagile.com	100	108
6. SmartQ	www.getsmartq.com	100	118
7. Kanban de TargetProcess	www.targetprocess.com	100	122
8. Kanban de Leankit	www.leankit.com	100	125
9. Kanban de hansoft	www.hansoft.com	100	137
10. Eylean	www.eylean.com	100	149
11. Kanban de Kanbanery	www.Kanbanery.com	100	151
12. AgileZen	www.agilezen.com	93	169
13. Trichord	www.trichord.change-vision.com	93	101
14. Lino It	www.linoit.com	85	87
15. SwiftKanban	www.swiftKanban.com	85	79
16. Virtual Kanban	www.virtualKanban.net	50	86

FUENTE. Elaboración propia.

La lista expuesta no pretende inclinar a los usuarios al uso de determinadas herramientas, esta jerarquización busca en primer lugar reconocer en el mercado las ofertas que más se adaptan a la aplicación de un Kanban de manera directa, y en segundo lugar, exponer una variedad de aplicaciones que son interesantes de revisar para que los usuarios saquen sus propias conclusiones según sus necesidades. Basado en lo expuesto, se considera que los primeros

once portales numerados (de la 1 a la 11) presentan las mayores virtudes para ser aplicadas como un Kanban (obsérvese que todas ellas presentaron una ponderación del 100% en las características que debe tener un Kanban).

Del 12 al 15 son aplicaciones tipo Scrum, que a pesar de contener el Kanban como parte de sus aplicaciones y estar muy bien estructurados, no ofrecen el Kanban por separado, encareciendo la adquisición del mismo por exceso de aplicaciones. Las opciones de la 12 a la 16, prometen ser muy sencillos para operar, pero no cumplen con todas las características buscadas (Cuadro 1), donde los portales Agilizen y Trichord no contemplan los puntos 1 y 9 respectivamente de las características buscadas y por eso se les asignó un 93% de características encontradas; de igual manera Lino It no contempla los puntos 11 y 7, y SwiftKanban no contempla los puntos 9 y 6 y por eso se les asignó un 85%, y finalmente el Virtual Kanban no contempla los puntos 1, 2, 3, 7, 10 y 14, y por eso se le asignó un 50% de características encontradas.

## 6. Consideraciones finales

Si se desea implementar con éxito una herramienta como el Kanban virtual, para optimizar los procesos en una empresa es necesario que un equipo de trabajo evalúe sus necesidades y las características del Kanban virtual a implementar. Es en esta etapa que sería útil la lista de los Kanban virtuales propuesta, ya que según lo comentado por Riquelme (2011), a pesar de que el Kanban virtual es de fácil manejo, lograr su implementación puede generar resistencia al cambio, lo cual se agravaría si el Kanban virtual seleccionado no fuera lo más sencillo y expresivo posible, como lo expone Pola (2012).

Al buscar los Kanban virtuales con base en las listas de Sudheer (2011) y Garzás (2013) y el trabajo de Garzás, Enríquez e Irrazábal (2012), se pudieron conseguir nuevos portales de recién diseño, lo que supone un crecimiento importante de nuevos productos por estudiar.

Los hallazgos de las características, en los Kanban virtuales explorados, se basaron en su inicio en las características expuestas en el Cuadro 1, basadas en las propuestas de Kniberg & Skarin (2010), Pérez, & Mussons, (2011), Lage y Godinho (2008) y Jiménez (2011) donde se pudo observar que 11 de los 16 Kanban virtuales presentaron el 100% de las características buscadas. Esto permite inferir que el 79% de los Kanban virtuales explorados presentan facilidad para el acceso, instalación, uso y se centran en optimizar los procesos de comunicación para lograr mayor productividad.

Una de las características determinadas en el Kanban, que prevaleció en todas las herramientas exploradas, fue la relacionada a los procesos de comunicación. Esto permite inferir que si son aplicadas con el uso de programas en la web, utilizando dispositivos electrónicos emergentes, se podría optimizar la productividad en las empresas de producción y servicio. Además los Kanban virtuales explorados permitieron desarrollar el proyecto preestablecido en la metodología, en tiempos diferentes (ver cuarta columna del Cuadro N° 3), donde los menores tiempos fueron interpretados como (además de contener el 100% de las características buscadas) los Kanban virtuales con mayor expresividad posible.

Otros hallazgos fueron el hecho de que alguno de los portales web explorados son de licencia libre y la mayoría son costosos para quienes sólo necesitan Kanban, y además se puede contar con plataformas tipo e-learning dentro de los mismos programas, permitiendo una implementación menos costosa.

La jerarquización de los 14 Kanban virtuales explorados generó una lista, donde las seis herramientas más importantes de la jerarquización (KanbanTool, Kanbanpad, Kanbannize, Flow io, Kanban del toolstoragil y SmartQ), se pudieron revisar en menos de dos horas cada una.

Finalmente se concluye que existe una gran variedad de portales web que sigue en aumento y tienen como reto la expresividad enmarcada en facilidad de implementación y uso, justamente para operarios poco expertos.

## 7. Referencias

- Anderson, D. J. (2010). *Getting Started with Kanban for Software Development*. United States of America: Blue Hole Press. 13-54.
- Feld, William M. (2001). *Lean manufacturing. Tools, Techniques, and how to use them*. USA: CRC Press.
- Garzás, J. (2013). *Las 26 herramientas Kanban más destacadas en la actualidad*. Recuperado el 29, agosto, 2013 de: <http://www.javiergarzas.com/2013/08/herramientas-Kanban-2.html>
- Garzás Parra, J., Enríquez de Salamanca de la Fuente, J. A. e Irrazábal, E. A. (2012). *Gestión ágil del proyectos de software*. Ediciones Kybele Consulting. C./ Francisco de Sales 2, P3, 1ºB, Villanueva del Pardillo, Madrid. ISBN: 978-84-615-9003-2. Versión: 1.1
- Godinho Hijo, Moacir y Lage Júnior, Muris. (2008). Adaptaciones al sistema Kanban: revisión, clasificación, análisis y evaluación. *Revista Gestión y Producción*. 15(1). São Carlos Recuperado el 2, noviembre, 2011, de: [http://translate.google.co ve/translate?hl=es&sl=pt&u=http://www.scielo.br/scielo.php%3Fpid%3Ds0104-530x2008000100015%26script%3Dsci\\_arttext&prev=search](http://translate.google.co ve/translate?hl=es&sl=pt&u=http://www.scielo.br/scielo.php%3Fpid%3Ds0104-530x2008000100015%26script%3Dsci_arttext&prev=search).
- Goldratt, E. M. (2009). Standing on the shoulders of giants: production concepts versus production applications. The Hitachi Tool Engineering example. *Gest. Prod.*, 16(3), 333-343. Recuperado el 15, febrero, 2012, de: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2009000300002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2009000300002&lng=en&nrm=iso)
- Grupo Intermodino (2015). Recuperado el 23, agosto, 2013 de: <http://randomnumbergenerator.intemodino.com/es/generador-de-numeros-aleatorios.html>

- Huiza Yampasi, E. (2012). *Scrum distribuido. Una metodología de desarrollo en la nube*. RITS [online]. n. 7, 77-79. Recuperado 30, enero, 2015 de: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1997-40442012000200032&lng=es&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40442012000200032&lng=es&nrm=iso)
- Jiménez, D. (2011). *Test para poder escoger la metodología ágil más adecuada*. Recuperado el 16, mayo, 2012, de: <http://www.genbetadev.com/metodologias-de-programacion/test-de-metodologias-agiles-que-metodologia-es-mejor-scrum-kanban-o-scrumban>
- Jordan, D. W. 1993. *La reducción de la duración de los proyectos a través de la reducción del tiempo de ciclo*. Asociación Americana de Ingenieros de costos Transacciones (AACE), pp. F.3.1-F.3.4.
- Kniberg, H. y Skarin, M. (2010). *Kanban y Scrum – Obteniendo lo mejor de ambos*. ISBN: 978-0-557-13832-6. Traducción al castellano: Equipo de contenidos de Agile Spain. Projectalis, gestión de proyectos, s.l. Estados Unidos de América. Recuperado de: [http://www.projectalis.com/documentos/KanbanVsScrum\\_Castellano\\_FINAL-printed.pdf](http://www.projectalis.com/documentos/KanbanVsScrum_Castellano_FINAL-printed.pdf)
- Kotani S. (2007). Optimal method for changing the number of kanbans in the e-Kanban system and its applications. *International Journal of Production Research*, 24(45), 45-49.
- Krajewski, Lee J. y Ritzman, Larry P. (2000). *Administración de Operaciones. Estrategia y Análisis*. (5ª. Ed.). México.
- Lage Junior, Muris y Godinho Filho, M. (2008). Evolução e avaliação da utilização do sistema Kanban em empresas paulistas. *Revista de Administração - RAUSP*, octubre-diciembre, 380-395.

- Liker, J. K. (2005). *O modelo Toyota: 14 princípios de gestão do maior fabricante do mundo. Como a Toyota Tornou-se a Melhor Indústria do Mundo*. Porto Alegre, Brasil: Bookman. 36-45.
- Mukhopadhyay, S. y Shanker S. (2005). *Kanban implementation at a tyre manufacturing plant: a case study* /auth.: Production Planning & Control.
- Ortiz, Juan (2011). *Aplicación del modelo de manufactura esbelta (lean manufacturing) para la optimización del flujo de producción*. Recuperado el el 03, abril, 2012, de: <http://ebookbrowse.com/manufactura-esbelta-flujo-produccion-empresas-floricultoras-pdf-d183928506>
- Pérez, R. y Mussons, J. (2011). *Desarrollo de un simulador conductual para la formación en gestión empresarial basada en LEAN*. Proyecto final de carrera. Universidad Politécnica de Catalunya. Escola Técnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicación de Barcelona. Barcelona, España. Recuperado el 01, abril, 2012, de: [www.upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/.../PFC\\_Raul\\_Perez\\_Velazquez.pdf](http://www.upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/.../PFC_Raul_Perez_Velazquez.pdf)
- Pheng L. S. y Shang G. (2011). *La aplicación de la filosofía Just-in-Time en la Industria de la Construcción de China*. *Diario de la construcción en los Países en Desarrollo*, Penerbit. Universidad Sains Malaysia. 16 (1), 91-111.
- Pola, S. (2012). *Software complementario para tablero Kanban físico*. Memoria para optar al título de Ingeniero Civil en Computación. Universidad de Chile. Recuperado 01, agosto, 2012, de: [http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/110976/cf-pola\\_sc.pdf?sequence=1](http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/110976/cf-pola_sc.pdf?sequence=1)
- Riquelme, R. (2011). *Una herramienta expresiva para implementación de tableros Kanban virtuales*. s.l. Universidad de Chile.

- Sudheer, R. (2011). *Top 15 Kanban Tools In An Agile World*. *Tools Journal, Social Hub for Software Tolos & Services*. 23 de Enero 2011. Recuperado el 19, marzo, 2012, de: <http://www.toolsjournal.com/tools-world/item/142-Kanban-tools>
- Visbal, E. (2012). El Kanban, una propuesta para la mejora de los servicios universitarios. *CONHISREMI*, Vol. 8. 1 - 20. Recuperado el 13, junio, 2012, de: <http://conhisremi.iuttol.edu.ve/articles.php?code=PUBL000020>
- Visbal, E. (2013). *Uso del Kanban para la gestión administrativa de las comisiones de salud y seguridad laboral. Caso: Universidad Simón Bolívar*. Congreso internacional de Riesgos Laborales. ORP. Paper del congreso.
- Virtual Kanban (2009). Recuperado el 12, febrero, 2012, de: <http://www.virtualkanban.net>

# Toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello desde la contabilidad gerencial: un análisis fenomenológico hermenéutico

Acevedo Rueda, Rafael Alexis<sup>1</sup>  
Rueda Rincón, José María<sup>2</sup>  
Rueda Ramírez, Neley Arcely<sup>3</sup>

Recibido: 09/12/2014  
Revisado: 13/03/2015  
Aceptado: 22/04/2015

## Resumen

El uso de la información que se obtiene de la contabilidad gerencial aporta una serie de beneficios al proceso de toma de decisiones emergentes. La Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello está atravesando un período importante en el cual tendría que hacer el mayor y mejor uso de esta información para consolidar la calidad educativa y aprovechar al máximo sus recursos. Este artículo es la segunda parte referida a los resultados de un proyecto de investigación que permitió analizar el proceso de toma de decisiones emergentes desde la contabilidad gerencial en esta universidad. El uso de la entrevista estructurada permitió el abordaje fenomenológico hermenéutico desde una visión ontológica, axiológica y epistemológica. Finalmente y con base en el constructo teórico se presentan como conclusión final unas reflexiones basadas en la espiritualidad de práctica.

Palabras clave: contabilidad, gerencia, educación.

<sup>1</sup> Profesor agregado de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (UCLA-DCyT), Venezuela. Doctor en Gerencia, MSc. en Economía, Lcdo. en Contaduría Pública, TSU en Recursos Físicos y Financieros Miembro fundador del grupo de investigación "Economía" del DCyT. Bqto. Edo. Lara, Venezuela. Correo electrónico: afaelacevedorueda@yahoo.es

<sup>2</sup> Doctor en Gerencia, Lcdo. en Contaduría Pública, Lcdo. en Administración. Contador Grado 3 UPTAEB. Bqto. Edo. Lara, Venezuela. Miembro honorario del grupo "Economía" DCyT- UCLA. Correo electrónico: josemariarueda@yahoo.es

<sup>3</sup> Profesora titular jubilada Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL-IPB), Bqto. Edo Lara, Venezuela. PhD y MA en Educational Evaluation Measurement and Research, Lcda. en Educación. Investigadora invitada del grupo "Economía" DCyT-UCLA. Correo electrónico: neleyrueda@hotmail.com

Emergent Decision Making in the Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello through the Managerial Accountancy

Abstract

The use of the information obtained through management accounting provides a number of benefits to the emergent decision making process. The Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello is going through an important period and would have to make the highest and best use of this information to strengthen the quality of education and maximize its resources. This paper presents the results of a research project that analyzed the emergent decision making process from the managerial accounting at the university. The research used the structured interview that allowed the hermeneutic phenomenological approach from an ontological, axiological and epistemological view. Finally, based on the theoretical construct is presented as a final conclusion some reflections based on practical spirituality.

Key words: accountancy, management, education.

**1. Introducción**

Los procesos de transformación que se gestan desde la creación de la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello (UPTAEB), representan un reto para sus actores sociales y fundamentalmente, para la gerencia como escenario direccionador de las políticas universitarias y la concepción humanista-pedagógica con sentido de base para la formación profesional, lo cual permite retomar el horizonte del cambio social, en la construcción de su servicio educativo ajustado al marco regulativo del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. En este recorrido, el sentido de comunicación y transparencia en la administración de los recursos agudiza el interés en la contabilidad para la toma de decisiones emergentes, en la garantía de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), a los efectos del lenguaje conocido por todos, respecto a las diversas implicaciones que transmite este conocimiento operativo sobre los ingresos y egresos, y el sistema contable en general.

Por tales razones, surgió la necesidad de analizar desde un enfoque fenomenológico hermenéutico el proceso de toma de decisiones emergentes, a nivel general, basadas en la contabilidad gerencial en la

universidad estudiada. Este proyecto de investigación permitió abordar la realidad de esta institución para determinar el aprovechamiento de la información contable para el proceso de toma de decisiones.

Cabe resaltar que el presente artículo cierra una investigación que conllevó una serie de entrevistas estructuradas a tres actores sociales de la UPTAEB, así como análisis documental, los cuales permitieron horadar sobre la contabilidad gerencial en dicha universidad y analizar la toma de decisiones emergentes bajo su enfoque. De tal manera que es el constructo teórico y las reflexiones a las que se llegó lo que se presentará a continuación. El mismo se estructura en 5 apartados; el primero, esta breve introducción; el segundo, que presenta los propósitos direccionadores surgidos durante las entrevistas estructuradas realizadas a los actores sociales; el tercero trata sobre los aportes del constructo teórico generado por esta investigación; el cuarto presenta las categorías selectivas; el quinto el epísteme de la investigación y, por último, unas reflexiones basadas en la espiritualidad de práctica a manera de conclusión. Finalmente, es importante acotar que aunque es recomendable leer a Acevedo *et ál.* (2014) previamente para tener la presentación teórico-metodológica de la investigación no es estrictamente necesario para la comprensión de los resultados y el constructo teórico acá presentado.

## 2. Propósitos direccionadores

De acuerdo a la problemática planteada por los actores sociales, en el proceso intersubjetivo surgieron los propósitos que a continuación se proponen<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Para ahondar sobre las categorías y subcategorías de esta investigación véase Acevedo *et ál.* (2014).



## 2.2. Clarificar la información contable para el proceso de la toma de decisiones gerenciales desde el punto de vista transdisciplinario

Sustentado en premisas como el tercero incluido de Nicolescu (2008); la transdisciplinariedad de Gadotti (2002), que permite el enriquecimiento complementario de saberes que hace emerger a partir de la confrontación de las disciplinas, datos nuevos articulados entre sí, que ofrecen una nueva visión de la naturaleza y de la realidad; y los pensamientos de Mejía (2002), al indicar que el discurso como una fuerza social en un determinado devenir de la sociedad, no puede quedarse en una visión puramente estructural. Este propósito direccionador da a entender visiones complejas de la realidad desde distintos ángulos del comportamiento del objeto de estudio en un tejido de diferentes hilos que consagra la múltiple percepción en la exaltación de la toma de decisiones emergentes en el ámbito de la contabilidad gerencial. Así, los elementos integrados a esta interpretación: diversos niveles de realidad y percepción, multirreferencialidad como unidad de interpretación, ser social ajustado a la toma de decisiones emergentes, relación objeto-sujeto, dominio de la gerencia para asumir las representaciones mentales, simbólicas y numéricas, concertadas en el propósito direccionador de la construcción teórica de lo cognoscible, se pueden visualizar en el siguiente Gráfico N° 2.

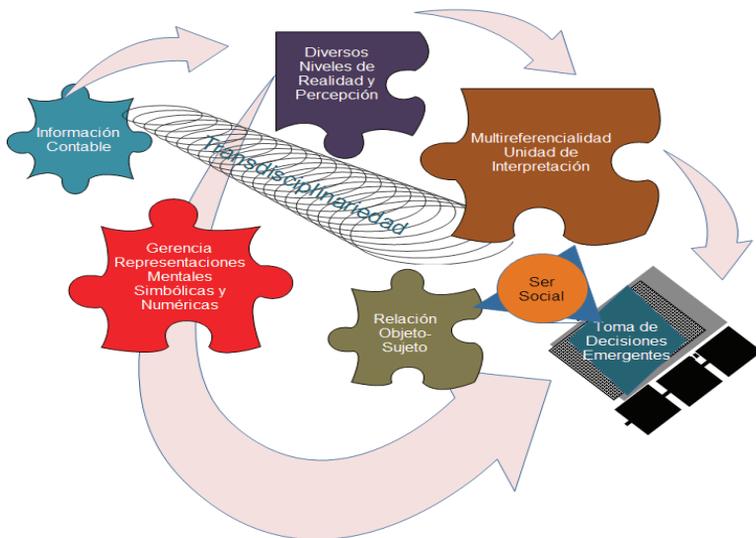


GRÁFICO N° 2. Transdisciplinariedad en la toma de decisiones emergentes.

FUENTE. Elaboración propia

2.3. Destacar la condición de los cambios en la universidad con el sentido de una organización en marcha hacia la construcción social de una nueva cultura de formación

El propósito direccionador del Estado en el eje de la construcción social a partir de la formación universitaria, queda estructurado bajo el principio contable identificado como una organización en marcha, delineado y resaltado en la condición de las mesas técnicas de trabajo socioeducativo, la inyección de recursos financieros, sensibilización del talento humano y ejecución de actividades bajo el acompañamiento de la gerencia exitosa.

Tal como lo describe en la República Bolivariana de Venezuela la Resolución 2963 del Ministerio de Educación Superior (2008), hoy Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, en cuanto a la organización y funcionamiento de la Administración

Pública Nacional, en la cual se hace referencia a la formación en el ejercicio de la ciudadanía democrática, solidaridad, construcción colectiva de saberes y la acción profesional transformadora con responsabilidad ética, se argumenta una parte del substrato legal sobre la vinculación con las comunidades y el ejercicio profesional a lo largo de todo el tránsito formativo universitario. Por su parte, la plataforma legal de la Misión Alma Mater contemplada en el Decreto 6650 (2009), garantiza entre otros, la vinculación de los procesos de formación, investigación y desarrollo tecnológico con los proyectos estratégicos de la nación, implicados dentro de la Red Nacional Universitaria. Como se observa, el compromiso de los organismos del Estado en el cumplimiento de los objetivos y en el ámbito de su competencia, para cada Programa Nacional de Formación (PNF), viene a fundamentar la generación del conocimiento en la construcción y cambio social, bajo las líneas estratégicas de un modelo académico de inclusión.

Es bueno resaltar que la condición de un acompañamiento de la gerencia exitosa para el desarrollo de los objetivos institucionales que se interceptan hacia el modelo académico de inclusión fortalece la condición de la organización en marcha para la construcción social de la nueva UPTAEB. Finalmente, las perspectivas asociadas a las vertientes que conforma este propósito direccionador se pueden visualizar en el siguiente Gráfico 3, dado a continuación.

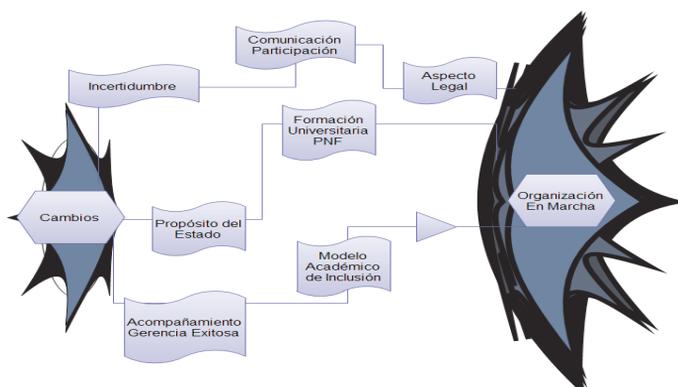


GRÁFICO 3. Organización en marcha. FUENTE. Elaboración propia

### 3. Aportes del constructo teórico de esta investigación

La toma de decisiones emergentes en el marco de la contabilidad gerencial y dentro de las esferas de construcción social de la Universidad, muestra una situación compleja. La alta gerencia a nivel ministerial y las autoridades universitarias pueden utilizar la situación que presentan los informes contables para analizar los flujos positivos y negativos en el proyecto de los equipos, herramientas y la efectividad subyacente de la formación. Todo esto basado en los estados financieros que se realizan y se pueden proyectar.

Dada la situación de la UPTAEB, la propia práctica de una organización en marcha hacia la construcción de una nueva realidad normativa bajo el dominio de la construcción colectiva de saberes cobra interés en los basamentos que aporta esta investigación dentro de la significación clarificada de la contabilidad gerencial. Ello en la medida de realimentación con tendencia a las innovaciones tecnológicas de la universidad, que no pueden quedar estancadas en una sola norma, sino que han de superar la visión transdisciplinaria de los saberes y contribución del talento humano.

Al interpretar la información que presenta la contabilidad a la gerencia para la toma de decisiones, se destaca la importancia de un sentido cualitativo que permita ubicar la prioridad de los ajustes, modificaciones y gastos por inflación, dentro de los principios de transparencia que tienen que estar adheridos al visar la promulgación de las cuentas de la entidad. El enfoque de los ingresos y egresos como parte de la contabilidad básica constituye un referente de significación en el manejo de esos recursos para la formación académica sobre la cual se estima la proyección con base en las ganancias susceptibles de conocimiento y sabiduría.

Finalmente, los planes del Estado encuentran en este estudio una reflexión y aporte de conocimientos transdisciplinarios, para interpretar y analizar la ecuación patrimonial en los estados de resultados, activos y pasivos, ganancias y pérdidas, entre otros, en la aplicabilidad y efectos de la elongación en el tiempo.

## 4. Categorías selectivas del estudio fenomenológico

Al interpretar aquellos elementos conceptuales que emergieron en la condición de residuo fenomenológico en esta investigación se manifiestan, mayormente integrados en las voces de los actores sociales<sup>5</sup>, esos senderos de construcción social bajo el sentido y significación sobre la toma de decisiones emergentes basadas en la contabilidad gerencial, definidos como categorías selectivas.

### 4.1 Perspectiva integrativa de la información contable

Esta categoría selectiva generada como producto del proceso inductivo que caracteriza la situación de construcción del conocimiento en esta investigación, parte del hecho de que las necesidades actuales asociadas a los cambios potenciales y operativos de las nuevas realidades universitarias a la luz de las políticas del sector y en términos de transformación curricular, apuntan hacia una reposición del ser humano dentro de las diversas vertientes figurativas, mentales y operativas, que adicionan valor a la interpretación de los estados de resultados y de la situación financiera del ente. Se trata de una herramienta útil para responder a las demandas de esa información, lo cual permite manifestar el sentido y significado de la contabilidad gerencial, en relación con la toma de decisiones basada en los informes de la contabilidad. En este aspecto el actor social 1 lo manifiesta al decir que:

La universidad siempre se ha caracterizado en el marco de la transparencia y la contabilidad gerencial que permite esa clarificación de la información tanto al público interno como externo. En la parte económica financiera de la institución esta información tiene claridad en la complementariedad que revelan los otros estados de resultados o de situación financiera, en el marco de atención a los objetivos institucionales que se pretenden alcanzar. (Clarificación de la Información, CLAIN, AS1-EAP, L: 163-171)<sup>6</sup>

<sup>5</sup> La transcripción de las entrevistas estructuradas realizadas a los actores sociales está a disposición del público previa solicitud a los autores.

<sup>6</sup> Para una explicación más detallada de las categorías y subcategorías presentes en esta investigación véase Acevedo *et ál.* (2014).

Por consiguiente, tanto el modelo mental de la gerencia, como el propio fenómeno de la contabilidad para la toma de decisiones, representa una confluencia del sentido de los objetos propios de la actividad, como también el sentido del sujeto de la entidad, lo cual representa el cambio en las diversas fluctuaciones inmersas en la capacidad de sus actores sociales para lograr la eficiencia, eficacia y productividad de los comportamientos probables que hacen referencia a las alternativas seleccionadas en el proceso de decisiones, esto al tratar de producir los mejores resultados.

#### 4.2. Activos intangibles en la decisión

Los activos intangibles son todos aquellos derechos que posee la empresa y que le representan un beneficio por su uso, no son corpóreos como una maquinaria pero conllevan beneficios durante un tiempo determinado, por ejemplo la patente de invención, derechos de autor, marca de fábrica, le dan la exclusividad a su poseedor en un aspecto determinado lo cual le generará un beneficio específico.

Por tanto, la toma de decisiones emergentes desde la perspectiva de la contabilidad gerencial, implica la inclinación de los activos intangibles como influencia en la estructura financiera de la organización y en la vista de riesgos al tomar linealmente las expresiones impositivas de las unidades jerárquicas superiores. Siendo así, el contexto real en el cual se toman las decisiones sobre la marcha de los proyectos socio-productivos que atienden a la formación en la UPTAEB permite situar esta categoría selectiva, no sólo en la intencionalidad del talento humano, sino en la adecuación simétrica respecto a la información que la contabilidad devela en los activos intangibles de los estados de resultados y de la situación financiera.

Como se trata de una universidad pública, las condiciones de la decisiones emergentes aumentan en consideración a las expectativas del Estado, el marco de las transacciones, el grado de incertidumbre de los activos y la garantía de una solvencia administrativa expuesta en el objetivo fundamental de desentrañar el conjunto de relaciones

existentes en el horizonte de los activos intangibles, reconocidos o no en la contabilidad. Igualmente, se involucran un conjunto de valores al momento de tomar decisiones emergentes. Particularmente sobre este conjunto de los valores, señaló el actor social 2, lo siguiente:

Estos valores a los cuales hace referencia: honestidad, integridad, cumplimiento de las promesas, fidelidad, sentido de justicia están impregnados en las actividades de la universidad en sus distintas funciones docencia, investigación, extensión y servicio comunitario, en el horizonte de construcción social en las diversas comunidades las cuales son vistas en el interés de sus saberes, que influye en la toma de decisiones gerenciales, allí la información derivada de la contabilidad tiene su sustento operativo. (Principios de Contabilidad Gerencial, Valores, VALOR, AS2-EAP, L, pp. 431-444).

Para sustentar estos hitos propios de la contabilidad para la toma de decisiones emergentes, la gerencia ha de tomar provecho de la Norma Internacional de Contabilidad N° 38 (2005) (NIC-38), respecto a los activos intangibles que contempla como criterio alternativo el poder revalorizar los bienes aplicando el criterio del valor razonable, contabilizando además los incrementos y decrementos del patrimonio neto, como reservas no distribuibles, remuneraciones de los empleados, las cuales se comportan en el período disponible de modo percedero puesto que la propia norma no limita su período para darlo de baja en la contabilidad como un activo intangible.

Por último, esta norma (NIC-38), describe que, las entidades emplean recursos, o incurren en pasivos, en la adquisición, desarrollo, mantenimiento o mejora de recursos intangibles, tales como el conocimiento científico o tecnológico, capacitación y actualización del talento humano al servicio de la universidad y en el propio diseño e implementación de nuevos procesos o nuevos sistemas, las licencias o concesiones, la propiedad intelectual, los conocimientos comerciales o marcas incluyendo denominaciones comerciales y derechos editoriales. Por tanto, se pudiera considerar que siendo una entidad que posee un equipo de personas capacitadas, de manera que pueda identificar posibilidades de mejorar su nivel de competencia

mediante la actualización formativa especializada, esta se traduciría en beneficios económicos en el futuro<sup>7</sup>.

### 4.3. Transdisciplinariedad de la contabilidad

Los fundamentos inherentes a la disciplina de la contabilidad y su preparación para la toma de decisiones gerenciales cobran fuerza en el discurso de los saberes y conocimientos, a través de la confluencia de la complejidad, como un modo de pensar en la propia dinámica de las transformaciones sociales implícitas en las nuevas realidades de los espacios universitarios. En el orden de descubrir y accionar efectivamente la matriz disciplinar que impresiona sobre los modelos mentales y significaciones en términos de la transdisciplinariedad de la contabilidad, esta conformación interpretativa reinventa el sentido de la organización en la confluencia de operar sobre los distintos planos de la realidad.

Esta intencionalidad se detecta en la voz del actor social 1, cuando indica que:

Lo anterior aplica a las posibles soluciones que emergen desde el punto vista de la transdisciplinariedad, lo cual pudiera entenderse como una manera integral, holística, de todo el conglomerado social unido a la academia y la gerencia universitaria para dar respuestas a las problemáticas interpretadas en los ecos de la contabilidad, en un trabajo reconocimiento de saberes en cada uno de los departamentos integrados, en concordancia con el análisis profesional del Contador Público como acceso a todas las especializaciones como aportes en diversas formas de observar la realidad institucional. (Transdisciplinariedad, TRANS, AS1-EAP, L, pp. 480-491)

De acuerdo a Scheinsohn (2011), esta situación es un ejemplo claro de las profecías de autorrealización en las cuales la secuencia

.....  
<sup>7</sup> Por tanto se pudiera deducir que un programa de becas nacionales e internacionales no excluyentes para que los docentes se formen y capaciten es algo adecuado, necesario que a pesar del riesgo que conlleva toda inversión es útil y necesaria para el desarrollo y crecimiento de cualquier universidad.

causa-efecto se quiebra. En consecuencia, el concepto de causalidad irregular que emana del pensamiento sistémico, planteado en las alternativas de la toma de decisiones emergentes, sostiene que ningún suceso o conducta es la causa o es causado por otro suceso o conducta aislada, sino que, cada uno de ellos, está interrelacionado circularmente con muchos otros elementos o formas de pensar sobre el mismo asunto.

Por consiguiente, la transdisciplinariedad de la contabilidad para la toma de decisiones emergentes, representa esa posibilidad de entretelar la red de saberes concordantes y divergentes hacia la intención que nos mueve a todos los actores sociales en el marco de la transformación universitaria, que es apuntalar hacia la interpretación sistémica profunda de la realidad social bajo la plataforma de aportes de ideas que hagan posible la comunicación y organización de un sentimiento integral formativo social de sensibilidades hacia el ser humano integralmente.

## 5. Epísteme de la investigación

La construcción teórica sobre la toma de decisiones emergentes desde la contabilidad gerencial, se sostiene sobre los tres planos del conocimiento: ontológico, epistemológico y axiológico adherido al conjunto de categorías selectivas inducidas en esta investigación en cuanto: perspectiva integrativa de la información contable, transdisciplinariedad de la contabilidad y activos intangibles en la decisión. Las diversas visiones (Gráfico N° 4), se presentan además con las categorías selectivas, las cuales fueron generadas como proceso inductivo de la presente investigación, en la confluencia de representatividad sobre la aproximación teórica.

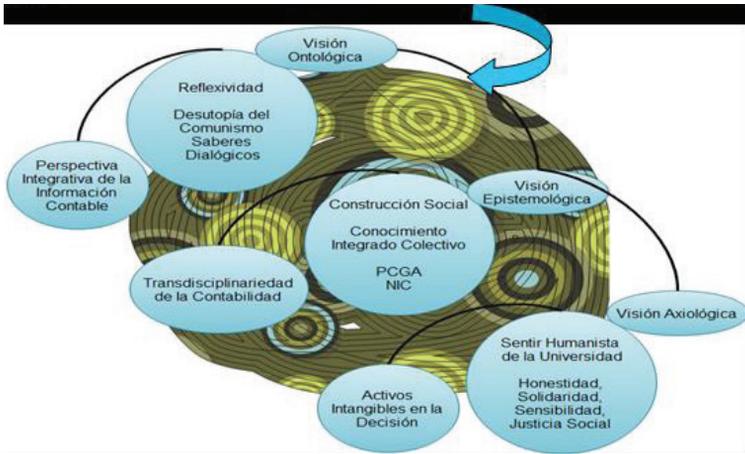


GRÁFICO 4. Epísteme sobre la toma de decisiones emergentes desde la contabilidad gerencial. FUENTE. Elaboración propia

### 5.1 Ontológica

La UPTAEB se observa no como algo subsumido en lo que dice el Estado, se trata también de un comportamiento inherente que se asume en la integración de los elementos contables con el poder de decisión real. Por su propia naturaleza la universidad y su accionar hacia el entorno formativo, es eminentemente humana, sostiene la complejidad de su reestructuración continua ante la posible solidez de la temporalidad colectiva de diversas fases y dinámicas en las múltiples trayectorias reconducidas y realimentada de ideologías distintas reflexionadas en la confluencia de saberes dialógicos para la recomposición de la diversidad.

### 5.2. Epistemológica

El planteamiento de la construcción social se soporta por medio de los Programas Nacionales de Formación (PNF), PCGA y las NIC. La información que ha de ser encontrada por el Contador Público en su cotidianidad bajo las diversas formas de comunicación,

permitirá destacar la manifestación de una contabilidad más humana, de mayor acercamiento a la realidad, aludiendo a la condición de trascendental de Habermas (1988). Por tanto, se considera la condición epistemológica como una realidad dinámica, multifuncional, bajo la mirada de diversas ópticas, cargada de significados colectivos en la contabilidad gerencial. Finalmente, solamente un llamado desde la construcción del conocimiento colectivo sobre la toma de decisiones emergentes basadas en la contabilidad gerencial en la UPTAEB no es suficiente si antes no se revisa la realidad del impulso revolucionario en el campo de las necesidades universitarias y sus vertientes adyacentes territoriales.

### 5.3. Axiológica

Dentro del sentir humanista de la universidad, la condición ética del lenguaje para dar a entender la lógica de las estructuras de confluencias semióticas que confluyen hacia la efectividad del servicio, es un elemento de significación conectado y organizado sobre la plataforma de un conjunto de valores como honestidad, sensibilidad, entre otros. Por lo tanto, la base axiológica de los procesos financieros, de registros en los movimientos de costos-beneficios, expresados en los estados de resultados y de la situación financiera, han de estar acordes a nuevas alternativas de ejecución presupuestaria, que den la posibilidad abierta de una gerencia integral en la planificación, ejecución, control de recursos y registros que de manera global caracterizan la atomicidad de los valores del ser humano.

## 6. A manera de conclusión: reflexiones sobre la voluntad espiritual de práctica

Las decisiones emergentes en la realimentación del discernimiento de un colectivo social, inyectan savia nutritiva en el sendero a seguir que ilumina la experiencia. Cuando esta situación atañe a los signos de la espiritualidad, ha llegado el momento de cumplir con una voluntad que se impone en el tiempo de práctica, y en el mismo estado de resul-

tados que derivan en torno a la elección sometida a la deliberación, lo cual constituye la fuerza que impulsa hacia una nueva orientación.

Por ello, esa decisión emergente tomada, que llegó a ser algo plenamente identificado y sometido a una comunidad intelectual involucrada, como parte y arte de su participación, no es una tarea exclusiva y ajena, fragmentada en el descubrimiento de la gerencia que se engancha en el devenir de las cosas mismas, sino que es incluyente de la corresponsabilidad.

Así que un escenario de buena voluntad, de servicio formativo, de emprendedurismo, no es suficiente para que permanezcan las actitudes y comportamientos discernidos y fragmentados sobre la base de la construcción del conocimiento colectivo. La confluencia de temores para asumir la diversidad y heterogeneidad de la información, no como algo que se absorbe inmediatamente a través de la piel, a simple vista, sino como un espejo donde se refleja el hombre en un futuro cercano, son las imaginaciones inquietantes del espíritu, que hace pensar y repensar sobre los hechos.

En definitiva, reflexionar desde la voluntad espiritual de práctica con apoyo en la contabilidad en torno a una visión que complemente la información cualitativa al pie de página y cuantitativa sobre el objeto de su esencia expresada en cifras, es un motivo de discernimiento del colectivo social para la toma de decisiones emergentes.

En este orden de ideas, se tiene que la toma de decisiones en su carácter emergente de una nueva realidad que intenta incorporar la actualización de la contabilidad gerencial en procura de mostrar resultados sociales y de pertinencia productiva en el ámbito de la universidad territorial, concreta los fundamentos que dan prioridad a mantener un sistema de relaciones con el Estado, en el sentido de justificar la inversión que realiza a través de su ente ministerial.

Finalmente, en el sentido analítico desde un plano socio-científico adentrado en torno a una concepción espiritual, basado en las situaciones que se interpretaron de las voces de los actores sociales así como

de la experiencia de vida de uno de los investigadores, permitió develar la realidad latente dentro de la institución, como escenario educativo asociado a los cambios en el sector universitario. La gran conclusión de esta investigación, cabe dentro de la tajante pero sencilla frase: la toma de decisiones emergentes desde la contabilidad gerencial en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello es una utopía.

## 7. Referencias

- Acevedo, R, Rueda, J. y Rueda, N. (2014). Contabilidad gerencial y toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello de Barquisimeto, estado Lara: un análisis fenomenológico. *Visión Gerencial*, 13( 1),
- Decreto 6650 (2009). *Misión Alma Mater*. República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Marzo 24, 2009.
- Gadotti, M. (2002). *Pedagogía de la tierra*. México: Siglo XXI.
- Habermas, J. (1988). *La lógica de las ciencias sociales*. España, Madrid: Tecnos.
- Mejía, J. (2002). *Problemas metodológicos de las ciencias sociales en el Perú*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior. (2008). *Resolución N° 2963*. (2008). República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Mayo 13, 2008.
- Nicolescu, B. (2008). *Transdisciplinarity. Theory and practice. Advances in systems theory, complexity and the human sciences*. New York: Hampton Press
- Norma Internacional de Contabilidad N° 38. (2005). *Activos intangibles*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Scheinsohn, D. (2011). *El poder y la acción a través de comunicación estratégica. Hacia una ontología de la estrategia. Cómo mover los hilos para que las cosas sucedan*. Argentina, Buenos Aires: Granica.

# Impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 Beneficios a los Empleados (NIC 19) y lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras<sup>1</sup>

Casal de Altuve, Rosa Aura<sup>2</sup>  
Ramírez Chourio, Daniela Marley<sup>3</sup>

Recibido: 30/01/2015  
Revisado: 25/02/2015  
Aceptado: 30/04/2015

## Resumen

La comprensibilidad, relevancia, fiabilidad y comparabilidad son los atributos que hacen útil, para los usuarios, la información suministrada en los estados financieros según lo plantea el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros (2010), en este sentido, todos los esfuerzos en el tratamiento y la presentación de la información económico-financiera de una entidad, deben encaminarse hacia el suministro de una información clara, veraz y oportuna para la toma de decisiones fundamentadas en ella. De allí la importancia de tratar cada transacción o suceso derivado de las operaciones del negocio con tal cautela que las cifras reflejadas en los reportes contables se expresen por sí mismas y permitan visualizar la situación real de cada una de las partidas que conforman los estados financieros. Lo planteado anteriormente lleva a la realización del presente proyecto de investigación, en el cual, el punto focal es el análisis del impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 Beneficios a los Empleados (NIC 19) y lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT). Ese impacto se va a reflejar en los estados financieros presentados por las diferentes entidades a partir de la fecha de información posterior a mayo de 2012, fecha en que entró en vigencia la nueva LOTTT. Se demostró que el “deber ser” de la aplicación de los dos métodos establecidos en la LOTTT, no está de acuerdo con la realidad económica del país y, que el impacto contable debido a la aplicación de las dos metodologías establecidas en la LOTTT y lo propuesto en la NIC 19 en cuanto el beneficio a los empleados es elevado.

Palabras clave: Práctica contable, normas internacionales, metodologías de cálculo, prestaciones sociales.

<sup>1</sup> Resultado de un Proyecto de Investigación financiado por el CDCHTA de la Universidad de Los Andes, Venezuela, designado bajo el código número: E-331-13-09-B.

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias de la Educación. Profesora titular de la Facultad de Cs. Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Correo electrónico: rosauracasal@gmail.com

<sup>3</sup> Licenciada en Contaduría Pública. Especialista en Ciencias Contables. Correo electrónico: danielamramirezch@gmail.com

Accounting impact on the application of the Standard international accounting N° 19 benefits (IAS 19) Employees and the Provisions of the Organic Law of the Labour of Workers.

## Abstract

Understandability, relevance, reliability and comparability, are the attributes that make it useful for users, the information provided in the financial statements, as presented in the Conceptual framework for the preparation and presentation of financial statements (2010), in this regard, all efforts in treatment and the presentation of financial information of an entity, must move towards the provision of a clear, accurate, and timely information for decision-making based on it. Hence the importance of treating each transaction or event derived from the operations of the business, with such caution that the figures reflected in the accounting reports to express themselves, and allow you to view the actual situation of each of the items that make up the financial statements. The issues raised above, leads to the creation of the present research project; in which the focal point, is the analysis of the accounting impact on the application of the international accounting standard no. 19 benefits (IAS 19) employees and established in the organic labour law workers and the workers (LOTTT). This impact is reflected in the financial statements presented by the different entities after May 2012, date in which came into effect the new LOTTT. It showed that the "ought to be" application of the two methods set out in the LOTTT, disagrees with the economic reality of the country, and that the accounting impact due to the application of the two methodologies set out in the LOTTT and proposed in IAS 19 as soon as the benefit employees is high.

Keywords: accounting practice, international standards, calculation methodologies, social benefits.

## 1. Introducción

Una de las mayores innovaciones de la nueva Ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras (2012) en relación con la terminación de la relación laboral, es el establecimiento del carácter retroactivo de las prestaciones sociales, en ejecución del mandato contenido en la disposición transitoria cuarta, numeral 3 que ordena, mediante la reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, un nuevo régimen para el derecho a prestaciones sociales consagrado en el artículo 92 de esta Constitución, el cual integrará el pago de este derecho de forma proporcional al tiempo de servicio y calculado de conformidad con el último salario devengado. Y adicionalmente dispone el pago doble en caso de terminación de la relación laboral por causas ajenas a la voluntad del trabajador.

En el mismo orden de ideas los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela indican que el reconocimiento,

medición y revelaciones de los beneficios a los empleados deben estar regulados por la Norma Internacional de Contabilidad NIC-19 y/o Sección 28 de las PYMES: Retribución o beneficios a los trabajadores.

En este mismo sentido, la Federación del Colegio de Contadores Públicos de la República Bolivariana de Venezuela (FCCPV), emite en junio de 2012 una aclaratoria sobre el tratamiento de las prestaciones sociales. Posteriormente la deroga y emite el Boletín de Aplicación VEN-NIF N° 9, el cual fue sometido a consulta pública antes de su aprobación.

De allí que la finalidad de esta investigación se centra en analizar los beneficios contemplados en la LOTT, NIC 19 y la aclaratoria de la FCCPV en el BA VEN-NIF N° 9, relacionados con la terminación de la relación laboral.

## 2. Planteamiento del problema a investigar y objetivos

A lo largo de su evolución, el hombre ha ido creando infinidad de normas y principios en pro de armonizar la convivencia con su entorno; bien sea en relación con sus semejantes, la naturaleza o cualquier otro factor que influya en su existencia; pero esas normas y principios por lo general van cambiando en la medida en que el empirismo da señales de deficiencias o inequidad en su aplicación. Es así, como el ser humano, por ensayo y error, busca mejorar lo ya propuesto, hasta alcanzar un punto tal, en el que siente que logró niveles de satisfacciones colectivas, que en muchos casos dan origen a las disciplinas que rigen el mundo.

La economía, la política, la sociología y la medicina, son un claro ejemplo de ese redescubrir de las disciplinas sobre la base de las experiencias, que las acercan cada vez más a la solución de problemas vinculados a la realidad existencial del ser humano.

La contabilidad no escapa de ese modelo de evolución, más aún, cuando de acuerdo con Monagas (2005), “nace como producto

de todos los actos que mueven a los hombres, los de intercambiar, comunicar y relacionarse, para cubrir las necesidades que les hagan más llevadera la vida en sociedad” (p. 5); por lo cual, es conveniente reflexionar respecto a la importancia de que esta disciplina esté basada en normas claras y acordes a las realidades empresariales, que promuevan la equidad entre las partes que interactúan entre sí; haciéndose imprescindible direccionarla hacia un nivel de desarrollo más profundo y conducente a la preparación y revelación de una información que muestre la verdadera situación económico-financiera de una entidad, sin que ello implique el tener que incurrir en costos adicionales de alto impacto sobre el nivel de rendimiento económico esperado.

En tal sentido, algunos Organismos Internacionales de Contabilidad; como el Accounting Principles Board – APB (Consejo de Principios de Contabilidad), el Financial Accounting Standard Board – FASB (Consejo de Normas de Contabilidad Financiera), el Internacional Accounting Standard Committee – IASC (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad), – IASB (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad), entre otros, se han dedicado de manera sistemática, a desarrollar normas y principios que regulen la información mostrada por las entidades como resultado de sus operaciones financieras; ya que es ahí donde se sustenta la toma de decisiones de los usuarios vinculados a la entidad (Deloitte Touche Tohmatsu, 2007). De esta forma el APB dio origen, en su Declaración N° 4 (1970), a una serie de objetivos y principios fundamentales de medición calificados por algunos autores como el núcleo de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), y los cuales de acuerdo con la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) en su Declaración de Principios de Contabilidad Número 0 (DPC 0, derogada), “son un cuerpo de doctrinas asociadas con la contabilidad, que sirven de explicación de las actividades corrientes o actuales y como guía en la selección de convencionalismos o procedimientos aplicados por los profesionales de la contaduría pública en el ejercicio de las actividades que les son propias” conocidos hoy en día como

hipótesis fundamentales y características cualitativas de los estados financieros, tal cual lo plantea el Marco Conceptual para la Información Financiera (2010), el cual es considerado el fundamento o marco regulador de la normativa contable adoptada actualmente por muchos países del mundo.

Las normas internacionales de contabilidad surgen como producto de años de estudios y esfuerzos por parte de los organismos antes mencionados, iniciando con ello un largo trayecto hacia la contabilidad expresada en un lenguaje universal, y enfocada a propiciar actividades comerciales en un mundo globalizado, en el que, a pesar de las diferencias de idiomas, cuando se hable de bienes, deudas e inversión, todos los involucrados en una transacción sepan de que se trata y realicen sus planteamientos en torno a un mismo ámbito de ideas.

Cada una de estas normas se emite con el propósito de regular partidas, transacciones y situaciones puntuales que se pueden generar dentro de una organización; sin embargo, es importante señalar que las mismas proponen flexibilidad en su aplicación, debido a que enfatizan en la revelación de la información y datos financieros más resaltantes; es decir, toda metodología contable empleada podría ser válida, siempre y cuando se revelen sólidos fundamentos que la sustenten.

En el caso específico de los “Beneficios a empleados”, considerado como un recurso insustituible para cualquier tipo de entidad, se cuenta con la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 (NIC 19), en cuyo párrafo 1 define su objetivo, y establece “la forma en que los empleadores deben tratar contablemente y revelar información acerca de las retribuciones a los empleados”.

Cabe resaltar, que a pesar de que cada entidad, tiene la potestad de elegir dentro de los preceptos fijados, las políticas contables para el manejo de sus operaciones de acuerdo a sus prioridades y circunstancias particulares, es imprescindible una constante revisión

de las normas con la finalidad de verificar que se estén empleando correctamente y medir el impacto de su aplicación, en pro de una adecuada presentación de la información contable.

Por su parte, la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras (2012), es el instrumento legal que regula las relaciones laborales en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, la nueva ley presenta dos metodologías para el cálculo del régimen de prestaciones sociales: Acumulativa y retroactiva, ambas metodologías son de aplicación simultánea y se tomará la que favorezca al trabajador, por lo que esto va a generar un impacto en la contabilidad de la empresa sobre todo en la aplicación de la NIC 19 en cuanto a la retroactividad.

Por tal motivo, se pretende analizar el impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 y lo establecido en la LOTT, luego de la entrada en vigencia de ella, para lo cual, se hace necesario la formulación de las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los aspectos teóricos referidos a beneficios a empleados que cada entidad debe manejar en su práctica contable? ¿Qué criterios están contenidos en la NIC 19, para el reconocimiento de los beneficios a empleados? ¿Cuáles son los métodos establecidos en la LOTT para el reconocimiento de los beneficios a empleados? ¿Cuál es el tratamiento que se le debe dar a las prestaciones sociales según la nueva LOTT? ¿Cuál es el impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 y lo establecido en la LOTT?

## 2.1 Objetivos de la investigación

### Objetivo general

Analizar el impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 y lo establecido en la LOTT.

## Objetivos específicos

- Describir aspectos teóricos referidos a beneficios a empleados que cada entidad debe manejar en su práctica contable.
- Explicar los criterios establecidos en la NIC 19 para el reconocimiento de los beneficios a empleados.
- Determinar los métodos establecidos en la LOTTT para el reconocimiento de los beneficios a empleados.
- Estudiar el tratamiento que se le debe dar a las prestaciones sociales según la nueva LOTTT.
- Establecer el impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 y lo establecido en la LOTTT.

### 3. Metodología

El desarrollo de una investigación implica necesariamente la escogencia y aplicación de ciertas pautas metodológicas que demarquen el camino a seguir para alcanzar los objetivos planteados, optimizando los recursos disponibles para ello. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo de tipo documental; con un nivel de profundidad de acuerdo al objetivo general de tipo analítica, ya que, se realizó un análisis basado, tanto en aspectos normativos, para lo cual, se efectuó el análisis de la aplicación de los métodos establecidos tanto en la NIC 19 como en la LOTTT, en lo referente a los beneficios a empleados.

En la presente investigación, mediante la aplicación de instrumentos de recolección y análisis de datos, se obtuvo toda la información directamente de una muestra intencional de informantes claves, esos instrumentos fueron diseñados con instrucciones claras para el reconocimiento y medición de los beneficios a empleados propuestos tanto en la NIC 19 así como, en la LOTTT; posteriormente se procesaron e interpretaron los resultados, analizándolos sobre

la base de los planteamientos teóricos que al respecto contienen la NIC19 y la LOTTT.

Por ser una investigación cualitativa y documental se tiene un objeto de estudio como es la NIC 19 y la LOTTT, pero para lograr el objetivo general, es importante la opinión de ciertos informantes claves que estarían conformados por los contadores públicos independientes que asesoren entidades que para la elaboración de los estados financieros lo hagan bajo ambiente NIC y profesores del área contable de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación documental y la entrevista, empleando como instrumentos el Registro de Observación Documental (ROD), y la guía de entrevista estructurada, la cual se le aplicó a los informantes clave seleccionados de manera intencional, esos instrumentos, fueron previamente validados por expertos.

#### 4. Resultados

A continuación se presenta lo obtenido a través de los registros de observación documental y las entrevistas realizadas a los informantes clave.

**CUADRO N°1.** Aspectos teóricos referidos a beneficios a empleados que cada entidad debe manejar en su práctica contable.

La relación laboral en Venezuela	El derecho laboral venezolano, según la Colección Jurídica Básica Lec (2006), nace a partir de la promulgación de la primera Ley del Trabajo del 23 de julio de 1928, y se consolida con la promulgación de la Ley del Trabajo del 16 de julio de 1936, que estableció un conjunto sustantivo de normas para regular los derechos y obligaciones derivados del hecho social del trabajo. De esta manera, el hecho social del trabajo, en la medida en que constituye además un proceso fundamental, pasa a ser considerado por la ley venezolana como el proceso social del trabajo. Finalmente en el año 2012, se promulga la LOTTT que entre otros cambios, incluye el cálculo retroactivo de las prestaciones sociales con base en el último sueldo (tomando como fecha de partida el 19 de junio de 1997), el pago de liquidaciones dobles en casos de despidos injustificados, la reducción de la jornada laboral a 40 horas diurnas semanales y la eliminación de la figura de la tercerización laboral. Asimismo, la inamovilidad laboral para los padres del recién nacido pasó a ser de dos años.
----------------------------------	---

<p>La prestación de antigüedad como beneficio laboral</p>	<p>Los beneficios laborales son percepciones que se entregan al trabajador para promover un mayor bienestar a él y a su familia. No se retribuye directamente la prestación del servicio. Pueden provenir de la ley, convenios colectivos, contrato de trabajo o decisión unilateral del empleador. Es por ello, que la LOTTT (2012), establece derechos o beneficios como recompensa, entre los cuales se pueden señalar: el descanso semanal, las vacaciones y la prestación de antigüedad. Por su parte el artículo 110 de la LOTTT (2012) establece algunos incentivos que el patrono le puede otorgar a sus trabajadores, y que tienen que ver con los aumentos de productividad en una entidad de trabajo y la mejora de la producción,</p>
<p>La prestación de antigüedad en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras</p>	<p>Sobre la base en lo establecido en el artículo 141 de la LOTTT, todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los ampare en caso de cesantía; y el artículo 142 establece que, durante la relación de trabajo el patrono deberá calcular una garantía de prestaciones sociales. Una porción de esta garantía se calculará trimestralmente, es decir, depositando o acreditando cada trimestre quince (15) días del último salario devengado. La otra parte de esta garantía, se calculará anualmente, depositando después del primer año de servicio dos (2) días por año del último salario devengado, acumulativo hasta treinta (30) días.</p> <p>Cuando se termine la relación de trabajo para los trabajadores que se encontraban activos para el momento de la entrada en vigencia de la nueva LOTTT (fecha tope 19 de junio de 1997) o que ingresaron luego de la entrada en vigencia de la nueva LOTTT (2012), se les procederá a hacer el cálculo retroactivo que consiste en el resultado de multiplicar treinta días por cada año de servicio o fracción superior a los seis meses por el último salario (Art. 142 c) LOTTT), se le pagará al trabajador (a) la cantidad que resulte a favor entre las dos metodologías de cálculo. Dicho pago, se deberá cancelar durante los cinco (5) días siguientes a la terminación de la relación laboral y en caso contrario generará intereses de mora calculados a la tasa activa determinada por el Banco Central de Venezuela.</p>
<p>Beneficios a empleados</p>	<p>Los beneficios a los empleados comprenden todos los tipos de contraprestaciones que la entidad proporciona a los trabajadores, incluidos administradores y gerentes, a cambio de sus servicios. La Norma Internacional de Contabilidad 19 en párrafo 7 define los beneficios a los empleados como “todos los tipos de retribuciones que la entidad proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios”. En su párrafo 5 aclara que los beneficios a los empleados comprenden tanto los proporcionados a los trabajadores propiamente dichos, como a las personas que dependen de ellos, y pueden ser satisfechos mediante pagos (o suministrando bienes y servicios previamente comprometidos) hechos directamente a los empleados o a sus cónyuges, hijos u otras personas dependientes de aquéllos, o bien hechos a terceros, tales como compañías de seguros. En la norma se establecen los siguientes beneficios a empleados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beneficios a empleados a corto plazo.</li> <li>2. Beneficios post-empleo.</li> <li>3. Otros beneficios a largo plazo a los empleados</li> <li>4. Beneficios por terminación</li> </ol>

FUENTE. Elaboración propia basada en la LOTTT y NIC 19

## CUADRO N° 2. Criterios establecidos en la NIC 19, para el reconocimiento de los beneficios a empleados

Tipo de beneficio	• Reconocimiento
A corto plazo	<p>A medida que los empleados prestan servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasivo</li> <li>• Gasto</li> </ul> <p>Costo esperado: En función de los importes adicionales que espera satisfacer a los empleados, consecuencia de los derechos acumulados a la fecha del balance</p>
Post empleo: Aportaciones definidas Beneficios definidos	<p><b>Como gasto:</b> Gasto del periodo, la aportación de la empresa al plan, a menos que otra NIC exija o permita la inclusión de las mencionadas prestaciones en el costo de un activo.</p> <p>Cuando no se imputa a un activo</p> <p><b>Como costo:</b> Por ejemplo: la MOD en el costo de producción y venta</p> <p><b>En activos:</b> Puede surgir un activo, como consecuencia de que el gasto pagado sea mayor que el devengado</p> <p>Se imputa el valor de los beneficios a un activo: Por ejemplo a la propiedad, planta y equipo o a los inventarios.</p> <p><b>Como pasivo neto:</b> Después de deducir lo pagado al trabajador</p> <p>Pasivo: por los gastos devengados y no pagados</p> <p><b>Como contribución a un fondo</b> de beneficios de empleados</p>
Otros beneficios a los empleados a largo plazo	<p>Los beneficios a los empleados a largo plazo son retribuciones a los empleados, cuyo pago se hará al término de los doce (12) meses siguientes al cierre del ejercicio.</p> <p>Entre estos beneficios según el párrafo 126 de la norma figuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vacaciones especiales tras largos periodos de vida activa.</li> <li>2. Premios de antigüedad u otras prestaciones por un largo período de servicio.</li> <li>3. Prestaciones por invalidez permanente.</li> <li>4. Participación en ganancia e incentivos pagaderos a partir de los doce (12) meses del ejercicio en el que los empleados han prestado los servicios correspondientes.</li> <li>5. Prestaciones diferidas que se reciban a partir de los doce (12) meses del cierre del ejercicio en el que se han ganado.</li> </ol> <p>Cuando se preste el servicio que da derecho a la prestación: Como un pasivo y como un gasto</p>
Beneficios por terminación: *Despido improcedente *Jubilación anticipada *Bajas incentivadas	<p>Únicamente cuando exista un plan formal para llevar a cabo la finalización del contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como pasivo y gasto</li> </ul>

FUENTE.Elaboración propia basada en NIC 19

CUADRO Nº 3. Métodos establecidos en la LOTTT para el reconocimiento del beneficio de las prestaciones sociales a los empleados

Método acumulativo: Artículo 142 literal a) de la LOTTT	El patrono o patrona depositará a cada trabajador o trabajadora <b>por concepto de garantía de las prestaciones sociales</b> el equivalente a quince días cada trimestre, calculado con base al último salario devengado. El derecho a este depósito se adquiere desde el momento de iniciar el trimestre
Artículo 142 literal b) de la LOTTT	Adicionalmente, después del primer año de servicio, el patrono (a) depositará a cada trabajador (a) dos días de salario, por cada año, éstos, son acumulativos hasta treinta días.
Artículo 142 literal d) de la LOTTT	El trabajador recibirá por prestaciones sociales el monto que resulte mayor entre lo calculado en el Artículo 142 literal a) y b) y el cálculo efectuado de acuerdo al Artículo 142 literal c)
Método retroactivo: Artículo 142 literal c) de la LOTTT	Cuando la relación de trabajo termine por cualquier causa se calcularán las prestaciones sociales sobre la base de treinta días por cada año de servicio o fracción superior a los seis meses calculada al último salario

FUENTE. Elaboración propia basada en la LOTTT

**CUADRO N° 4.** Tratamiento que se les debe dar a las prestaciones sociales

LOTTT	Entrevista a expertos
<p>El Artículo 151 de la LOTTT establece que: “El salario, las prestaciones e indemnizaciones o cualquier otro crédito adeudado al trabajador o a la trabajadora con ocasión de la relación de trabajo, gozarán de privilegio y preferencia absoluta sobre cualquier otra deuda del patrono o patrona, incluyendo los créditos hipotecarios y prendarios, obligando al Juez o Jueza del trabajo a preservar esta garantía.”</p> <p>Artículo 142 literal f) de la LOTTT, establece el lapso de cinco (5) días continuos para el pago y en caso de no hacerlo genera intereses.</p> <p>Artículo 143 de la LOTTT: “Los depósitos trimestrales y anuales a los que hace referencia el artículo anterior se efectuarán en un fideicomiso individual o en un Fondo Nacional de Prestaciones Sociales a nombre del trabajador o trabajadora, atendiendo la voluntad del trabajador o trabajadora.”</p> <p>El Artículo 144 de la LOTTT, establece el derecho del trabajador de hacer un anticipo (una vez al año) de hasta el setenta y cinco por ciento de lo depositado como garantía de sus prestaciones sociales.</p>	<p>Los expertos indicaron que constituyen beneficios por terminación, tal como lo establece la LOTTT.</p> <p>Indican que el pasivo por prestaciones sociales debe clasificarse entre el corriente y el no corriente atendiendo al ciclo de operaciones de la entidad y, en la investigación que nos ocupa, por el período anual establecido en la Ley para la fijación del período contable. (Artículo 329 Código de Comercio).</p> <p>Se basan en que el beneficio por prestaciones sociales es un derecho que adquiere el trabajador durante el tiempo en que presta servicios a la entidad, cuyo pago, por lo dispuesto en la LOTTT, debe hacerse al terminar la relación laboral.</p> <p>También expresan que no es exactamente como lo establece la NIC 19. Evidentemente surge por la futura terminación de la relación laboral. Se permiten adelantos a corto plazo en un porcentaje no mayor a 75% y, si está en la contabilidad genera pago de intereses a corto plazo.</p>

FUENTE. Elaboración propia basada en la LOTTT y entrevista a expertos

**CUADRO Nº 5. Impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad Nº 19 y lo establecido en la LOTTT y BA VEN-NIF 9**

Los cambios introducidos por la LOTTT en relación con la terminación de la relación laboral se refieren a las prestaciones sociales y al pago doble en caso de terminación de la relación laboral por causas ajenas a la voluntad del trabajador (a), o en caso de despido no justificado, cambios estos, que modifican su clasificación de acuerdo con la NIC 19.

El pago de las prestaciones sociales, es un hecho cierto, se efectúa al finalizar la relación de trabajo en forma proporcional al tiempo de servicio, monto calculado en función del último salario devengado por el trabajador.

El BA VEN-NIF 9 párrafo 16 establece que: “Para la preparación de estados financieros de acuerdo con VEN-NIF las entidades deberán aplicar, al pasivo acumulado por prestaciones sociales en cada fecha sobre la cual se informa, el tratamiento contable dispuesto para los beneficios post-empleo: plan de beneficios definidos previsto en la NIC 19 para las entidades que usen los VEN-NIF-GE o en la Sección 28 de la NIIF para las PYMES cuando se empleen los VEN-NIF-PYME, en todo aquello que le sea acorde”

En nuestra opinión, las entidades deben elaborar sus estados financieros utilizando la base contable de acumulación (devengo o causación), así no se haya ocasionado el cobro o pago en efectivo, independientemente de que ese pago o cobro, se produzca en períodos posteriores. Por lo que a las prestaciones sociales no se les puede dar el tratamiento de beneficio post-empleo tal y como lo establece la NIC 19 y el BA VEN-NIF 9, porque el diferencial por el mayor valor del cálculo de prestaciones sociales sobre las garantías depositadas, no cumple la condición para ser clasificado como un beneficio definido. Para concluir, cabe destacar que los beneficios post empleo son beneficios adicionales a los que le corresponden al trabajador por la prestación de sus servicios, tales como: plan de pensiones (diferentes a la del Seguro Social), póliza de seguro ya sea de vida o salud, que recibirán luego que se termine la relación laboral, y que son acuerdos que generalmente, se establecen en las contrataciones colectivas.

El tratamiento que se le debe dar a las prestaciones sociales y al diferencial establecido en el artículo 142 literal d) de la LOTTT, es de beneficios por terminación, puesto que se le entrega al trabajador cuando se termina la relación laboral. Tomando como base el artículo 74 de la LOTTT, en donde se establecen las causas por las cuales se puede dar por terminada la relación laboral son: despido, retiro, voluntad común de las partes o causa ajena a la voluntad de ambas. Por último hay que reconocer que las NIC, fueron elaboradas de carácter general para todos los países y no de manera particular para Venezuela, por lo que en la mayoría de países, no existe un pago por concepto de prestaciones sociales, pero si hay beneficios post empleo como los descritos en párrafos anteriores, por lo que darle el tratamiento equivocado a ese concepto trae consecuencias negativas para las entidades, puesto que eso originaría un gasto bastante elevado al tener que contratar un actuario, para que determine los montos que se generarían por ese concepto.

FUENTE. Elaboración propia basada en la LOTTT y NIC 19.

## 5. Conclusiones

- Los beneficios laborales son derechos de carácter universal e irrenunciables que están estatuidos en diferentes instrumentos legales y específicamente, en la LOTTT en donde se establece que el patrono le debe otorgar a sus trabajadores beneficios laborales entre los se encuentran la prestación de antigüedad y la indemnización por despido injustificado.
- Las empresas que apliquen los VEN-NIF GE y NIIF para las PYMES deben reconocer, medir y revelar los beneficios a los empleados de acuerdo a la NIC 19 y NIIF 20. En los que se encuentran: beneficios a empleados a corto plazo, beneficios post-empleo, otros beneficios a largo plazo a los empleados y beneficios por terminación
- Los cambios introducidos por la LOTTT en relación con la terminación de la relación laboral entre otros son: se regula el nuevo régimen de prestaciones sociales que establece su pago en forma proporcional al tiempo de servicio y calculadas con base en el último salario devengado por el trabajador o trabajadora al finalizar la relación laboral. En el artículo 92 de la LOTTT dispone el pago de una indemnización equivalente al monto que le corresponde al trabajador por prestaciones sociales en el caso de que la relación laboral termine por causas ajenas a la voluntad del trabajador.
- Las disposiciones contenidas en la LOTTT establecen depósitos trimestrales y anuales como garantía de las prestaciones sociales, las cuales deben ser reconocidas, medidas y reveladas en los estados financieros de las entidades.
- Establece el artículo 142, que el trabajador tiene derecho a que se le paguen al menos treinta (30) días de salario por cada año trabajado o fracción superior a seis (6) meses, calculados según el último salario. El monto a pagar por prestaciones sociales es el que resulte mayor entre lo que el patrono le debe ir depositando al trabajador en una cuenta como garantía de las futuras prestaciones y el cálculo hecho anteriormente.

- El pago de las prestaciones sociales, hecho cierto, se efectúa al finalizar la relación de trabajo en forma proporcional al tiempo de servicio, monto calculado en función al último salario devengado por el trabajador. A pesar de que para el BAVEN-NIF 9, son consideradas como hecho incierto, pero las prestaciones sociales no son hechos inciertos para la entidad puesto que el Artículo 142 literal a) de la LOTTT establece el depósito trimestral por parte del patrono (a) **por concepto de garantía de las prestaciones sociales** y es el equivalente a quince días cada trimestre, calculado con base en el último salario devengado. Este derecho se adquiere desde el momento de iniciar el trimestre, por lo tanto se conoce el monto a pagar por la entidad por concepto de garantía de prestaciones en cualquier momento del año, además la entidad en cada fecha en que informa la empresa debe calcular lo establecido en los literales c) y d) del citado artículo.
- A pesar de que la LOTTT establece el cálculo retroactivo al final de la relación laboral, las entidades, deben elaborar sus estados financieros utilizando la base contable de acumulación (devengo o causación), conocido ampliamente en la normativa anterior, como de causación, implica que los hechos económicos, se reconocen en el período en que ocurran, así no se haya ocasionado el cobro o pago en efectivo, independientemente de que ese pago o cobro, se produzca en períodos posteriores, este principio va de la mano con la característica de la información contable de la esencia sobre la forma legal.
- El diferencial por el mayor valor del cálculo de prestaciones sociales sobre las garantías depositadas no cumple la condición para ser clasificado como un beneficio definido. El tratamiento que se le debe dar a las prestaciones sociales y al diferencial establecido en el artículo 142 literal d) de la LOTTT, es de beneficios por terminación, puesto que se le entregan al trabajador cuando se termina la relación laboral.

## 6. Referencias

- Código de Comercio. *Gaceta extraordinaria* N° 475 del 21 de diciembre de 1955.
- Deloitte Touche Tohmatsu. (2007). *Guía rápida NIIF 2007. Traducción al español para Latinoamérica de la versión original en inglés de IFRSs in your pocket 2007. An IAS Plus guide*. Recuperado de: <http://www.deloitte.com> y [www.iasplus.com](http://www.iasplus.com)
- FASB-IASB. (2002). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Unión Europea.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FC-CPV). *Declaración de Principios de Contabilidad*. Venezuela.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. (1997). *Declaración de Principios de Contabilidad DPC- 0. Normas Básicas y Principios de Contabilidad*. Venezuela.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de la República Bolivariana de Venezuela. (2013). *Boletín de Aplicación VEN-NIF N° 9 (BA VEN-NIF 9). Tratamiento contable del régimen de prestaciones sociales y la indemnización por terminación de la relación de trabajo*. Versión 0: Directorio Nacional Ampliado Ordinario julio de 2013. Comité Permanente de Principios de Contabilidad. Venezuela.
- Garay, J. (2012). *Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras*. Caracas: Corporación AGR, S.C.
- Marco Conceptual para la Información Financiera (2010). Recuperado de: <http://www.ifrs.org/IFRSs/IFRS-technical-summaries/Documents/Marco%20Conceptual.pdf>
- Monagas, D. (2005). El conocimiento contable. *Revista Actualidad Contable FACES* Año 8 N° 11,
- Norma Internacional de Contabilidad 19. Beneficios a los empleados (2011). Recuperado de: <http://www.ifrs.org/IFRSs/IFRS-technical-summaries/Documents/Spanish2012/IAS19.pdf>

## Outsourcing. Herramienta útil para las organizaciones empresariales

Grisanti Blandria<sup>1</sup>, Andrés

Recibido: 14/01/2015

Revisado: 26/02/2015

Aceptado: 27/07/2015

### Resumen

El outsourcing consiste, en esencia, en delegar la ejecución de una o varias actividades de soporte o apoyo dentro de las compañías en otras empresas externas. Un aspecto clave del estudio del outsourcing es el tratar de vincular la relación existente entre la aplicación de esta herramienta gerencial dentro del entorno empresarial, la cual también es conocida como tercerización, y la mejora de los índices de rentabilidad y productividad en las entidades que adoptan este mecanismo. Este trabajo presenta los conceptos teóricos básicos y los aspectos claves vinculados con la aplicación del outsourcing en las organizaciones empresariales. Así mismo se aborda la revisión de investigaciones de campo relacionadas con la tercerización, con el objeto de contrastar el basamento teórico desarrollado versus casos de la realidad práctica. La finalidad fundamental de la investigación se enfocó hacia el análisis de la factibilidad gerencial y económica de la aplicación adecuada del outsourcing, pudiéndose sostener sobre la base del trabajo realizado, que la tercerización genera resultados organizacionales y financieros beneficiosos, ya que las empresas por esta vía dedican sus mayores esfuerzos a su función medular, y delegan, cuando les es posible, las operaciones de apoyo en manos expertas de terceros.

Palabras clave: actividades de apoyo, función medular, tercerización, delegar.

<sup>1</sup> Profesor de la Universidad de Carabobo (UC), Venezuela. Licenciado en Contaduría Pública de la UC. Certified Internal Auditor - CIA (The Institute of Internal Auditors). Magíster en Administración de Empresas, mención Finanzas de la UC. Correo electrónico: andresgb08@gmail.com, agrisanti@uc.edu.ve

## Outsourcing. Useful tool for business organizations

### Abstract

Outsourcing consists essentially in delegating the execution of one or more activities of support or support within companies in other external companies. A key aspect of the study of outsourcing is to try to link the existing relationship between the implementation of this management tool within the business environment, which is also known as outsourcing, and the improvement of profitability and productivity indices in bodies that adopt this mechanism. This paper presents the theoretical basics and the key aspects related to the implementation of the outsourcing in business organizations. Review of outsourcing-related field research, likewise addresses in order to compare the theoretical basement developed versus cases of practical reality. The fundamental purpose of the research is focused on the analysis of the managerial and economic feasibility of the proper application of the outsourcing, so it is possible to establish, on the basis of the work done, that outsourcing creates beneficial organizational and financial results, since enterprises in this way devote their best efforts to its core function, and delegate, when possible, the operations in the hands of third parties.

Key words: support activities, core function, outsourcing, delegating.

## 1. Introducción

Para adentrarse en el conocimiento del tema, en primera instancia, se desarrollan los principales conceptos necesarios para un adecuado entendimiento del tópico, lo cual se complementa luego con la revisión de trabajos de campo sobre la tercerización, con la finalidad de contrastar la teoría esbozada con la práctica. En adición a lo anterior, se realiza un análisis de los aspectos principales respecto a la factibilidad de la aplicación gerencial y económica del *outsourcing*, tocándose allí aspectos tales como la comparación del *outsourcing* versus el *insourcing*, así como la aplicación de índices de gestión para medir el adecuado funcionamiento de las actividades que se ceden. Como cierre, se abordan las disyuntivas legales que se presentan cuando una empresa decide delegar en terceros actividades realizadas en la organización, mostrando tanto los argumentos a favor y en contra producto de la aplicación del *outsourcing*.

La premisa principal sobre la cual se basa el *outsourcing* o tercerización, términos los cuales se utilizan indistintamente en este escrito,

es que las organizaciones empresariales deberían destinar el grueso de sus recursos al desarrollo de la actividad principal o razón de ser de las mismas, dejándose, preferiblemente, en manos de terceros las operaciones de apoyo, que si bien son necesarias para que la función medular se lleve a cabo, no aportan valor agregado directamente al producto que se elabora o servicio que se presta.

## 2. Proceso del Outsourcing

### 2.1. Conceptualización

*Outsourcing* es un vocablo de origen anglosajón compuesto por los términos “OUT”, cuyo significado es “fuera”, y por “SOURCE”, que se refiere a “fuente”, por lo que *outsourcing* debe entenderse como “de fuente externa” (Carreño y Lavín, 2003), ello en contraste con el desarrollo de las actividades funcionales o de apoyo por parte de las empresas internamente (*insourcing*). El *outsourcing* es una herramienta gerencial que consiste en ceder algo a terceros, en lugar de ejecutarlo en la propia entidad. Podría decirse también, que es la adquisición sistemática, total o parcial, y mediante proveedores externos, de ciertos bienes o servicios necesarios para el funcionamiento operativo, siempre que hayan sido previamente producidos por la propia organización o esta se halle en condiciones de hacerlo, y se trate de bienes y servicios vinculados con su actividad. En esencia, el *outsourcing* permite asumir la decisión de hacer en las empresas lo que en verdad se sabe hacer, y poner en manos expertas lo que ellos saben hacer, siendo la tercerización una estrategia en la que se trasladan centros de costos a otras empresas donde estos son centros de beneficios.

Por su parte la subcontratación (Ganga y Toro, 2008) se refiere a aquel trabajo en que una compañía decide encargar a un tercero la ejecución de una obra, la prestación de un servicio o la provisión de un bien específico. El *outsourcing* se distingue de la subcontratación, ya que ésta se da por plazos cortos y para operaciones no inmiscuidas en los procesos productivos, como podrían ser la vigilancia de las

instalaciones o la limpieza de las oficinas, mientras que la relación que surge vía tercerización debe ser más estratégica y duradera que la de un simple convenio de contratación de actividades. El *outsourcing* se apoya en el principio de la inexistencia de organizaciones realmente productivas en todas sus tareas, por lo cual deben buscar la especialización a través de terceros que puedan ser capaces de ejecutar ciertas funciones mejor que ellas.

## 2.2. Actividades tercerizables

Uno de los primeros pasos en la evaluación del *outsourcing*, y quizás el más importante, consiste en seleccionar los procesos que pudiesen ser delegados, los cuales en primera instancia podrían ser todos aquellos que se desarrollan en una organización. No obstante, se deben exceptuar los considerados como parte de la misión vital del negocio, así se excluirían la gestión comercial básica de los productos o la parte esencial del proceso productivo. Entre algunas actividades que por regla general son susceptibles de tercerizar se tienen: recepción, transporte y almacenamiento de materiales; distribución de productos a clientes (expedición, entrega y cobranza); actividades de tipo administrativo, tales como selección y capacitación del personal, manejo de asuntos legales, contabilidad, etc.; procesos industriales parciales o completos; seguridad industrial; tecnología informática (quizás la más usual); servicios generales: comedor, vigilancia y seguridad, reproducción de documentos, etc. Estas actividades, por supuesto, no son las únicas que se pueden delegar, pero se mencionan las mismas por ser las que habitualmente se identifican como propensas a ser tercerizables. La delegación o no de actividades a terceros dependerá de la naturaleza organizacional de la empresa, así como también de la existencia de potenciales suplidores de las actividades que se deseen tercerizar.

## 2.3 Experiencias de outsourcing

Existen múltiples ejemplos de corporaciones de alto prestigio que han tenido al *outsourcing* como un vehículo para mejorar sus procesos

y elevar la eficiencia en general de sus organizaciones. Sobre este particular (Rothery y Robertson, 1996) estudian detalladamente en trabajo escrito sobre el *outsourcing* en acción, experiencias conocidas relevantes en este sentido que abarcan importantes compañías manufactureras y de servicios, incluyendo al sector financiero. Entre varias de las tantas empresas que aplican o que proveen los servicios de *outsourcing* se pueden citar entre otras a IBM, Xerox, British Petroleum Company Plc., Ford Motors, Nissan, Barclays Bank, London Life Insurance Group.

Los casos citados son solo muestra de un hecho que cada más vez se propaga en el mundo empresarial: el *outsourcing*. Cabría preguntarse entonces ¿cuál será la razón de esta realidad en la dinámica de los negocios hoy en día? Quizás no exista una única causa, pero una de ellas, y quizás la más importante, es que las organizaciones buscan cada vez ser más rentables. En las empresas privadas el fin de lucro es evidentemente una motivación principal, ya que otros fines de las compañías, como lo serían la satisfacción de los clientes, la protección de los trabajadores, las contribuciones sociales, etc., serían muy dificultosos poder llevarlos a cabo si la organización no es un ente viable económicamente. Este reordenamiento en la forma de constituirse operativamente ha sido empujado por las fuerzas de la competencia empresarial, donde las entidades ineficientes tenderán indefectiblemente a desaparecer, o en su defecto, a ser absorbidas.

### 3. Investigaciones sobre el Outsourcing

Con la intención de contrastar los aspectos teóricos esbozados sobre el *outsourcing* con evidencia en la práctica, seguidamente se muestran dos estudios de campo realizados en tiempos y espacios distintos, cuyas investigaciones se centraron en el análisis de la tercerización aplicada a funciones logísticas por parte de organizaciones empresariales. Ambos trabajos fueron realizados en países latinoamericanos, uno en Venezuela y otro en México.

### 3.1. Aplicación del outsourcing en las empresas industriales

El primero de los trabajos indicados corresponde a una investigación (Grisanti, 2000), que tuvo como propósito revisar, delimitar y evaluar los conceptos y metodología del instrumento del *outsourcing* en el contexto de las empresas manufactureras en Venezuela, específicamente en el parque industrial del estado Carabobo. Como se señaló párrafos atrás, existe una diversa variedad de actividades susceptibles de aplicar el *outsourcing* dentro de una organización, siendo seleccionada como actividad a estudiarse específicamente en la investigación en cuestión el área de la logística de manejo de materiales dentro de las empresas industriales y, específicamente, en lo relativo a la utilización de montacargas, incluyendo su operario. El trabajo de campo se aplicó a una muestra representativa de las empresas que estaban inscritas para la fecha de la investigación en la Cámara de Industriales del Estado Carabobo. El objetivo del estudio se dirigió a determinar las características generales de aplicabilidad del *outsourcing* en las empresas manufactureras, con la finalidad de proponer recomendaciones que contribuyesen a la propagación de la utilización de la tercerización por parte del empresariado, como vía de mejora de los resultados económicos de las organizaciones que adopten esa práctica. Por supuesto que el estudio implicaba intentar responder distintas interrogantes de asuntos tales como: ¿es el *outsourcing* un mecanismo para reducir costos o una estrategia de negocios?; ¿qué riesgos atañe la adopción del *outsourcing* para ciertas actividades en una empresa?; ¿qué ventajas y desventajas tiene el *outsourcing*?; ¿es el *outsourcing* una alternativa para hacer más eficientes los negocios?

Como hallazgo importante del estudio se puede afirmar, basándose en la premisa del beneficio recíproco, esto es, el hábito de pensar en ganar-ganar (Covey, 1996), que la aplicación del *outsourcing* obliga a la búsqueda de una relación de mutua conveniencia, donde los márgenes de rentabilidad de las actividades delegadas deben ser conocidos tanto por el oferente del servicio como por el beneficiario del mismo.

Asimismo, la investigación arrojó como conclusión, que además de los motivos financieros, el *outsourcing* tiene un importante componente estratégico, en busca de centrarse en los asuntos neurales en forma más dedicada. Como punto final, hay que anotar, sin embargo, que para la fecha del estudio el *outsourcing* no había sido aceptado en forma generalizada por parte del empresariado venezolano como una herramienta que mejoraría tangiblemente los resultados económicos de las compañías que adoptan esa práctica, y ello más por desconocimiento de las ventajas de este mecanismo que por la aversión hacia el mismo.

### 3.2 Tercerización de funciones logísticas

La segunda de las investigaciones de campo revisada (Arroyo, Gaytán y Sierra, 2007) versó sobre la aplicabilidad de la tercerización de funciones logísticas en el ámbito empresarial mexicano. Entre los aspectos resaltantes que se analizan están si la tercerización es una opción para hacer decrecer costos en las organizaciones que adopten esta práctica, así como si la misma sirve para incrementar la eficiencia de las operaciones logísticas. Entre las desventajas que se resaltan, se señala la pérdida del control directo de la actividad tercerizada. El trabajo tiene un aparte inicial donde se exponen los elementos esenciales que se deben conocer relacionados con los procesos de tercerización, enfocándose la segunda parte del estudio en el análisis de casos de una muestra de empresas de importante envergadura en México, lo cual les sirve para contrastar los fundamentos teóricos presentados versus los resultados obtenidos en la práctica. Producto del trabajo de campo, y vistas las diferencias entre la práctica de la externalización de actividades de las empresas en México con relación a los países identificados como desarrollados, los autores presentan una propuesta de acciones y métodos para facilitar el proceso de tercerización.

Dentro de los hallazgos importantes de los investigadores destacan, entre otros, que si bien la decisión de tercerizar obedece a diversos motivos, la relación costo-beneficio es un criterio de peso importante, así como también que buena parte del éxito radicará

en la confianza que surja entre las partes como consecuencia de la compatibilidad cultural y organizacional.

### 3.3. Elementos de confluencia

Si bien los trabajos antes referidos corresponden a lapsos y ubicaciones geográficas distintas, se analizaron actividades tercerizables similares, ya que se ubicaron en el campo de la logística, en los cuales se llegó en esencia a conclusiones en términos generales similares, siendo el quid del asunto que las organizaciones deben dedicar sus esfuerzos a su actividad medular, y delegar, cuando sea posible, las operaciones de apoyo. Esta conclusión, a la cual se llega respecto a las actividades logísticas producto de los trabajos de campo reseñados, podría ser extensible en nuestro criterio, a otras actividades de apoyo que se realizan en las empresas que no constituyan su actividad medular.

Para apoyar lo anterior, (García, 2006) sostiene que la colaboración mutua y las estrategias de *outsourcing* llevadas a cabo entre los eslabones de una de cadena de suministros, están emergiendo cada vez más en diferentes tipos de industrias, identificando a la tercerización como un enfoque de gestión que centra sus principios sobre la optimización de los procesos para el logro de mejoras significativas en la productividad. Asimismo para terminar de reforzar las ideas de confluencia, hay quienes sostienen que la reestructuración organizativa lleva generalmente a las empresas medianas o grandes a deshacerse de algunos procesos de apoyo que no resulten esenciales al desenvolvimiento exitoso de las operaciones, los cuales se transfieren a empresas de menor tamaño que actúan como proveedores de bienes y servicios, esto es, el *outsourcing* o tercerización (Arellano, Gamboa y Nava, 2003).

## 4. Factibilidad gerencial y económica del Outsourcing

### 4.1. Outsourcing versus insourcing

La decisión entre fabricar o hacer las actividades dentro de la organización, en contraposición a la de comprar o delegar labores en

manos de terceros, son disyuntivas fundamentales que deben evaluarse a la hora de optar por procesos de *outsourcing* sobre la base de qué puede subcontratarse y qué no. Las tendencias de globalización de la economía mundial y la necesidad de ofrecer la mejor eficiencia en la producción, lograr la optimización de recursos y calidad en el producto final, son algunas de las consideraciones que obligan a las compañías de hoy a apelar, si quieren sobrevivir frente a la competencia, al mecanismo de la delegación de actividades en manos de terceros.

Una de las características principales del *outsourcing* es que pueden resolver problemas gerenciales y financieros, ya sea reduciendo activos, liberándose de personal excedentario, convirtiendo inversiones incontrolables en gastos acotados, o tendiendo los costos fijos a variables (donde se podrán bajar, predecir o estabilizar). Indefectiblemente, la dispersión de esfuerzos terminará apartando la focalización que merece el negocio principal, y la mayor resistencia al cambio para evolucionar a estructuras más flexibles y eficientes en los ejecutivos que conforman la bien llamada grasa gerencial, la cual en vez de aportar valor agregado a las organizaciones, más bien extrae recursos a las actividades que le dan fuerza a las entidades (músculo).

#### 4.2. Liberación de capital

Al tercerizar, se libera capital para otras actividades o proyectos rentables y más ajustados a los fines estratégicos de la empresa, no inmovilizando fondos ni distrayendo capital en actividades no medulares. Los defensores del *outsourcing* sostienen que existen muchos procesos no estratégicos captadores de recursos humanos y tecnológicos, los cuales necesitan dedicación importante y tiempo a la compañía, desviándola de las auténticas actividades de su negocio. El centro del asunto entonces sería concentrar los recursos (y las energías), solo en aquello en lo que “hacerlo internamente” es insustituible.

Para algunas organizaciones es muy difícil mantener y sustentar equipos humanos y tecnológicos muy calificados, y que por

las características del negocio, precisan que estén continuamente formados y actualizados en las nuevas tendencias, tanto legales, contables, organizativas y administrativas, como en las innovaciones en las tecnologías de información. Cabría citar, para apoyar las ideas expuestas, la experiencia de una de las empresas más exitosas del planeta como es Microsoft, en cabeza de su fundador (Gates, 1999, p. 165), quien señala respecto a la delegación de funciones en terceros lo siguiente: “Para Microsoft, el acudir a fuentes externas ha significado la posibilidad de moderar el crecimiento de la plantilla y reducir nuestros gastos generales, sin que ello haya frenado el crecimiento de la capacidad operativa”. En síntesis, el *outsourcing* puede permitir ajustarse con éxito a los múltiples y constantes cambios organizacionales, los cuales son lo único seguro en el mundo de los negocios de hoy en día.

#### 4.3. Aplanamiento de la organización

¿Qué relación tiene el *outsourcing* con el achicamiento de la organización? Antes de establecer dicha comparación, habría que definir al aplanamiento organizacional, también conocido como *downsizing*, y a tal efecto (Tripier, 1998) indica que se debe entender al *downsizing* como el achicar del tamaño de una operación para hacerla más competitiva, más efectiva en cuanto a sus resultados, y el cual puede ser de toda la empresa o de áreas de negocio o soporte específicas. Por otra parte (Quintana, Guillén, González y Cuevas, 2012, p. 48) señalan: “Actualmente las organizaciones han enfrentado grandes impactos económicos que han propiciado el cumplimiento de lo que argumentaron los teóricos administrativos respecto a estructuras organizacionales con menos niveles jerárquicos debido a la reducción de plantilla laboral”.

Si bien ciertamente el *downsizing* significa reducción de estructuras, lo acertado no sería aplicarlo indiscriminadamente a toda la organización en conjunto, ya que ello podría restarle capacidad de maniobra y flexibilidad ante los cambios a la empresa. Sobre el

adelgazamiento organizacional (Rosales, 1996) puntualiza que la decisión de buscar la externalización de una actividad o conjunto de éstas bajo la presión de cambio acelerado y utilizando un sistema de costos que no revela la verdadera naturaleza del negocio, es lo que se identifica con el nombre de *outsourcing* defensivo, opción esta que busca más un achatamiento desesperado de la entidad que su posicionamiento estratégico.

La adopción indiscriminada de la tercerización podría ser peligrosa, llegando inclusive a poder provocar el desmembramiento de la capacidad competitiva de la empresa. Ciertamente debe revisarse la estrategia de encargarse de hacerlo todo internamente y dar a hacer exteriormente todo aquello, que sin ser estratégico, si alguien de afuera puede hacerlo de mejor calidad y por menor precio, dicha decisión no debe tomarse como una salida para resolver problemas económicos críticos de una empresa, sino que la misma debe ser una resolución tomada como parte de un plan global del negocio. El modelo de negocio debe poder reflejar cuál es el potencial de *outsourcing* que tiene una compañía, siendo la actividad medular de la compañía lo único que realmente es insustituible en el proceso de producir y liberar un producto o servicio, pudiéndose delegar todas las otras actividades que sean factibles de contratación afuera en el caso de que los costos o las oportunidades así lo recomienden, por lo que quizás el término a utilizar no debería ser *downsizing*, sino más bien el de dimensionamiento.

#### 4.4. Índices de medición de gestión

Para que el *outsourcing* sea aceptado de manera generalizada, es necesario su control a través de la utilización de herramientas prácticas que dejen claro las bondades económicas del mismo. Para tal fin existe la posibilidad de la aplicación de índices de gestión para su correcta medición, en donde se entrelacen resultados financieros con operativos, base ésta en que se sustenta el modelo del Cuadro de Mando Integral (Kaplan y Norton, 1997), cuya finalidad es buscar

un equilibrio entre los objetivos a corto plazo y largo plazo, entre medidas financieras y no financieras, entre indicadores previsionales e históricos, y entre perspectivas de actuación externas e internas. Si se ha sugerido el *outsourcing* como un mecanismo para incrementar los índices de productividad de las empresas ¿cómo se puede medir ello? Kaplan y Norton (ob. cit.), expresan que las medidas financieras no son adecuadas para guiar y evaluar las trayectorias de la organización a través de los entornos competitivos, ya que estos indicadores no reflejan gran parte del valor que ha sido creado o destruido por las acciones de los ejecutivos durante el período contable más reciente. Los indicadores financieros dicen algo, pero no todo, acerca de la historia de las acciones pasadas, debido a que no logran proporcionar una guía apropiada para las acciones que hay que realizar en el presente y ulteriormente, para producir un valor financiero futuro.

Sobre este particular cabría plantearse entonces: ¿qué metodología existe o podría existir para la evaluación o control del *outsourcing* en una empresa? En este sentido podría sugerirse entonces el modelo ya referido de Kaplan y Norton, el cual, más que un sistema de medición o control, es un método de gestión que canaliza las energías, habilidades y conocimientos específicos de todos los colaboradores de la organización hacia la consecución de objetivos estratégicos a largo plazo. El *Cuadro de Mando Integral* puede ser un instrumento útil para las empresas, al complementar los indicadores de control tradicionales financieros y no financieros para medir los logros estratégicos desde la perspectiva de los clientes, procesos de negocios, accionistas y la innovación y aprendizaje.

Uno de los mayores temores que preocupan a la gerencia a la hora de delegar uno o varios procesos internos de la compañía en manos de terceros, es cómo controlar la eficiencia de los mismos. Es precisamente mediante el establecimiento de índices de gestión en donde se vinculen los aspectos operativos con los financieros, como se pueden establecer controles y monitoreo continuo a las actividades

entregadas en *outsourcing*. El modelo financiero desarrollado para empresas en la era industrial mide los acontecimientos del pasado, no las inversiones en las capacidades que proporcionan valor para el futuro, y si bien el Cuadro de Mando Integral sigue reteniendo los indicadores financieros de la actuación pasada, introduce los inductores de la actuación financiera futura.

El sector empresarial en Venezuela para crecer y sobrevivir en un mundo tan convulsionado como el presente y lograr aumentar su probabilidad de éxito, debe hacer un esfuerzo consciente en la búsqueda de oportunidades y en las mejoras de su capacidad competitiva. Para lograr esto, cualquier empresa grande o pequeña, debe procurar que la gerencia de la misma se prepare para formular y establecer las estrategias correctas. El problema es precisamente cómo hacer para aumentar la probabilidad de que sus estrategias sean correctas, y el *outsourcing* podría ser un mecanismo a utilizar masivamente en países con graves dificultades económicas, y sobre todo de baja productividad como el nuestro, para catalizar y dinamizar los procesos empresariales fuertemente deprimidos.

## 5. Consideraciones legales y conceptuales

La tercerización históricamente ha sido atacada por los defensores de los derechos laborales, siendo tal la satanización de la figura, que se llega a condenar legalmente. La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (Gaceta Oficial: 2012, N° 6.076), en su título I, prohíbe expresamente la tercerización, estableciendo la primacía de la realidad en la relación laboral, lo cual pareciese muy loable sino fuese por su equivocación conceptual, tal como se demostrará seguidamente. De acuerdo al artículo 47 de la ley citada, se entenderá por tercerización la simulación o fraude cometido por patronos o patronas en general, con el propósito de desvirtuar, desconocer u obstaculizar la aplicación de la legislación laboral. Esta definición parte de una premisa falsa, ya que presupone que las actividades que se deleguen en terceros por parte de una empresa

para que éstos la ejecuten constituyen un fraude a la ley, y ello no es cierto, ya que existen experiencias en el mundo de los negocios, además de bibliografía sobre el tema, en las que el *outsourcing* se reconoce como un vía útil para optimizar la realización de actividades de apoyo que no son el centro neural del negocio de la compañía, y que además contribuye a que los resultados financieros mejoren.

El artículo 48 de ley señala qué tareas está prohibido tercerizar, como sería el caso de la contratación de una entidad de trabajo para ejecutar obras, servicios o actividades de carácter permanente en las instalaciones de la entidad contratante, relacionadas de manera directa con el proceso productivo de la contratante y sin cuya ejecución se afectarían o interrumpirían las operaciones de la misma; la contratación de trabajadores a través de intermediarios para evadir las obligaciones laborales del contratante; la creación de entidades de trabajo para eludir las obligaciones con los trabajadores, así como los contratos fraudulentos destinados a simular relación de trabajo mediante la utilización de formas jurídicas propias del derecho civil o mercantil u otra forma de simulación laboral.

La esencia para que la relación de una prestadora de servicios de *outsourcing* sea considerada como de carácter mercantil y no laboral, radica en que no exista una dependencia económica total o cuasi total con la empresa a quien atiende. Si la entidad que ofrece el *outsourcing* tiene como cliente a una sola empresa, se podría catalogar a la misma como un apéndice de ésta, y sería en casos de este tipo cuando se busca evadir el cumplimiento de derechos laborales. La Ley del Trabajo, luego de prohibir la tercerización, en su artículo 49 preceptúa que se considerarán contratistas a quienes mediante contrato se encarguen de ejecutar obras o servicios con sus propios elementos o recursos, y con trabajadores bajo su dependencia, no calificando a la contratista como tercerizadora.

Cuando se establecen verdaderas relaciones de tercerización entre empresas, y no aquellas bajo acuerdos fraudulentos o dudosos, dichos vínculos no son de carácter laboral sino mercantil. Al respecto (Maldo-

nado, 2013) señala que el *outsourcing* es considerado hoy en día como un nuevo tipo de contratación, cuyas ganancias no tienen por qué diferenciarse de la comercialización de bienes y servicios, ya que ello está asociado al libre comercio de los factores de producción. Sobre lo anterior señala sin embargo Maldonado (ob. cit.), que si bien el libre comercio está amparado por el prestigio teórico del teorema de la ventaja comparativa, los problemas teóricos y epistemológicos de este fenómeno se presentan cuando los defensores del *outsourcing* asocian libre comercio de factores de producción con ventajas comparativas, y por su lado sus detractores le niegan esta validez.

## 6. Conclusiones

El *outsourcing* no debe ser visto como un mecanismo para desembarazarse de las áreas problemáticas de la organización con el objeto de delegar la ejecución de las mismas en terceros, sino como un medio activador del mejor aprovechamiento de los recursos económicos con los cuales se cuenta, usualmente escasos, con la finalidad de obtener una mayor rentabilidad. La presión de los accionistas en incrementar el valor de sus empresas y reducir la inversión de capital en aquellas actividades que no produzcan utilidades, el empuje de los consumidores en demandar mejores servicios a bajos costos, una refocalización de la competencia y el surgimiento cada vez mayor, aunque de manera paulatina, de proveedores de *outsourcing*, ha dado espacio a las preguntas ¿es necesario?, ¿cuándo? y ¿cómo? deben delegarse los servicios de apoyo fuera de la organización. Ante las interrogantes anteriores, podría contestarse que el *outsourcing* tal vez ha sido considerado por buena cantidad de ejecutivos solo como un medio para reducir en forma significativa los costos; sin embargo, podría afirmarse que en la actualidad se ha podido demostrar que la tercerización es una herramienta útil para el crecimiento sólido de las empresas.

El *outsourcing* busca resolver no sólo problemas financieros, sino también funcionales, en donde la empresa contratante alcanzará una funcionalidad mayor a la que tenía internamente, con costos

inferiores en la mayoría de los casos, en virtud de la economía de escala que obtienen las empresas con su contratista. Es importante resaltar la relevancia que se le da a la realidad del *outsourcing* en los países desarrollados, ello por la significación de los efectos que tiene sobre sus economías, por lo que es pertinente referirse a un organismo institucional al más alto nivel, radicado en Estados Unidos, que se encarga del estudio y propagación de la tercerización en el medio empresarial, como lo es *The Outsourcing Institute*.

## 7. Referencias

- Arellano, M.; Gamboa, T. y Nava, Y. (2003). Actores y fines de las estrategias empresariales. Una reflexión desde las pequeñas y medianas empresas. *Visión Gerencial*, 2(1), 28 - 39.
- Arroyo, M.; Gaytán, J. y Sierra, S. (2007). El proceso de la toma para la tercerización de funciones logísticas: prácticas mexicanas versus mejores prácticas establecidas. *Revista Contaduría y Administración*, N° 221, enero - abril, 39 - 66.
- Carreño, A. y Lavín, F. (2003). *Proposición de un modelo de outsourcing para la función de recursos humanos*. Tesis de maestría, Universidad de Santiago de Chile, Santiago, Chile.
- Covey, S. (1996). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*, (Jorge Piatigorsky, Trad.). Barcelona - España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Ganga, F. y Toro, I (2008). Externalización de funciones: algunas reflexiones teóricas. *Estudios Gerenciales*, 24(107), 107 - 135.
- García, F. (2006). La gestión de cadenas de suministros: Un enfoque de integración global de procesos. *Visión Gerencial*, 5(1), 53-62.
- Gates, B. (1999). *Los negocios en la era digital* (2da. ed.), (J. A. Bravo, Trad.), Barcelona - España: Plaza & Janés Editores, S.A.

- Grisanti, A. (2000). *La aplicación del outsourcing en las empresas industriales en Venezuela como mecanismo impulsor de los índices de rentabilidad*. Tesis de maestría. Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela.
- Kaplan R. y Norton D. (1997). *Cuadro de Mando Integral (The Balance Scorecard)*, (Adelaida Santapau, Trad.). Barcelona - España: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 6.076, (Extraordinario), mayo 7, 2012.
- Maldonado, F. (2013). Los retos del empleo: Las ventajas comparativas en el debate teórico sobre el *outsourcing*. *Actualidad Contable FACES*, año 16, Nº 27, julio - diciembre, 50 - 68.
- Quintana, A.; Guillén, M.; González, J. y Cuevas, T. (2012). Estrategias del downsizing en las maquiladoras de Ciudad Juárez, Chihuahua, México. *European Scientific Journal*, noviembre, vol. 8, No.27, 44 - 58.
- Rosales, R. (1996). *Outsourcing: ¿Concepto, estrategia o alianza de valor agregado? Ponencia presentada en el Seminario IESA "Outsourcing: Estrategia de negocios"*, Caracas, 29 y 30 de octubre.
- Rothery, B. y Robertson I. (1996). *OUTSOURCING*, (F. P. Pérez Vázquez, Trad.). México D.F.: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- The *Outsourcing Institute* (n.f.). Recuperada abril 23, 2014 de [www.outsourcing.com](http://www.outsourcing.com)
- Tripier, B. (1998, agosto 13). Recesión, downsizing y transformación. *Economía Hoy*, p-18.

# Hacia un desarrollo tarifario residencial del servicio eléctrico venezolano

León Vielma, José Enrique 1

Recibido: 12/01/2015

Revisado: 30/01/2015

Aceptado: 26/02/2015

## Resumen

En todos los países del mundo se deben brindar los servicios óptimos y facilidades que aseguren la calidad de vida de sus ciudadanos; en esta búsqueda, en Venezuela se han hecho intentos de implantar modelos y sistemas económicos en materia de regulaciones del servicio eléctrico que aseguren el acceso, la transparencia y la eficiencia. A causa de la cultura del derroche reflejado en el gran consumo eléctrico residencial, y el acelerado deterioro de los activos con escasa reposición, se ha conformado un modelo de negocio y de planificación concentrado en la generación y no en el consumo racional y uso eficiente de la energía, de lo cual se desprende un amplio abanico de temas sobre la adecuada fijación de tarifas como oportunidades de investigación, con dimensiones tanto sociales como institucionales y financieras, que buscan crear beneficios en términos de calidad de vida por medio de un mejor servicio eléctrico.

Palabras clave: energía, tarifas, consumo, servicios públicos.

## Towards the development of a residential tariff of the Venezuelan electrical service

### Abstract

In all countries of the world, optimal services and facilities that ensure the quality of life of citizens must be provided; in doing this, in Venezuela there have been attempts to introduce models and economic systems involving electrical service regulations to ensure the access, transparency and efficiency. As a result of a wasteful culture reflected on a large residential energy consumption, and the accelerated impairment of assets with little replenishment, a business and planning model focused on the generation rather than on a rational and efficient use of energy consumption has been created, whereupon a wide range of issues concerning proper tariff setting emerges as research opportunities, with social dimensions as well as institutional and financial, that seek to create benefits in terms of quality of life through a better electrical service delivery.

Key words: electrical, tariffs, consumption, public service.

.....  
1 Licenciado en Contaduría Pública y Magister en Administración. Profesor de la Facultad de Cs. Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Correo electrónico: joseenriqueleon@gmail.com

## 1. Introducción

La vinculación del desarrollo de las actividades productivas siempre ha estado apalancada por el uso de la fuerza de la energía; este fue el caso de la navegación, la cual dependía en la antigüedad de la energía eólica, ya desde mediados del siglo XIX se había introducido en algunas rutas de cabotaje internacionales la navegación a vapor y se habían construido los primeros ferrocarriles alimentados por leña. Igualmente, la energía eléctrica impulsó en gran parte a la revolución industrial, la cual en vista de su ya existencia en el mundo y la forma ingeniosa de uso facilitada por la disponibilidad de recursos naturales ha estado presente en el desarrollo de las naciones.

Para comprender al sector eléctrico en Venezuela es necesario visualizar el desarrollo económico del país a principios del siglo pasado, específicamente desde 1920, cuando la economía se encontraba aún inmersa en una agroindustria en la que predominaba la producción de cacao y café, además de otros productos agroindustriales. En este momento, la producción petrolera –ya conocida por los indígenas– venía de una explotación marginal desde el año 1878 con la formación de la compañía petrolera del Táchira, cuya refinería producía apenas un volumen de quince barriles diarios.

Para esta misma época, específicamente para el año 1888, en Venezuela se estableció la primera planta de generación de electricidad en Maracaibo para el alumbrado público –y después para el servicio doméstico– por una empresa que luego, en 1940, adoptaría el nombre de Energía Eléctrica de Venezuela C.A. (ENELVEN), nacida en Maracaibo, estado Zulia de Venezuela como Electric Light Co. Esta fue una de las primeras ciudades latinoamericanas dotada de dichos servicios. Para servir a Caracas, la capital de país, se inauguró la planta hidroeléctrica de El Encantado, proyectada y construida por el ingeniero Ricardo Zuloaga en 1897. Por esta razón, no es una sorpresa entonces que el desarrollo del país se apuntalara hacia la costa norte, a la ciudad de Maracaibo,

estado Zulia, lo cual representó el inicio, a mediados del siglo pasado, de una explotación intensiva de petróleo y su refinación a fin de exportar el crudo y sus productos, principalmente a Estados Unidos y Europa, ampliándose la capacidad de otros puertos como Guanta en el estado Anzoátegui y Puerto Cabello en el estado Carabobo como puertos de embarque principales (Corporación Andina de Fomento, 2004).

Igualmente, la necesidad de las trasnacionales para asegurar la extracción de materia prima como el hierro, principalmente en el estado Bolívar, originó la propensión a crear grandes ciudades costeras, así como a crear una central hidroeléctrica capaz de generar energía barata para explotar la minería. Fue así como para inicios del año 1963 en el estado Bolívar, específicamente en el río Caroní y a 100 kilómetros de la desembocadura del río Orinoco, se inició la mayor fuente de generación de energía conocida hoy día como El Guri: Central Hidroeléctrica Simón Bolívar (anteriormente “Raúl Leoni”), para finalizar su primera y segunda etapa en los años 1978 y 1986, respectivamente. Para finales del año 2014, dicho complejo hidroeléctrico provee cerca del 50% de la energía producida y distribuida en todo el país, con una capacidad aproximada de 11.500 megavatios (MW) de electricidad diarios, dicha capacidad la ubica como el complejo con una segunda mayor potencia instalada en Latinoamérica, y la tercera en el mundo (Universidad del Zulia, 2010 y Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, 2014).

Por este motivo, es importante señalar que después del sector petrolero, el sector eléctrico es el más importante dentro de la economía venezolana; de hecho, Venezuela es uno de los países con mayor grado de electrificación en América Latina, por cuanto más del 94% de su población dispone de servicio eléctrico (Ortega y Yaguarati, 2008). Este es el resultado del esfuerzo del Estado venezolano durante las décadas de 1970 y 1980, que luego de un leve período de reestructuración en las décadas del 90, logró una instalación total de 21.106 MW en sus diferentes plantas de

generación, suficiente para cubrir los requerimientos de la demanda, al punto de que, desde el año 1999 o entre los años 2000 y 2014 se han instalado 7.504 Mw, según Chacón (2014).

Según Coing (2007), la primera era de planificación del sector eléctrico venezolano está aunada a la creación de la Corporación Venezolana de Fomento (CVF) en 1946, organismo que desde su creación asignó alta prioridad a la electrificación nacional; en esta época se originaron las condiciones técnicas para atender la demanda eléctrica gracias al continuo crecimiento del sector eléctrico, el cual transitaba a un modelo intensivo de producción y exportación de materias primas, al igual que la exportación de petróleo y minerales, de los cuales dependen los grandes requerimientos de energía barata. En consecuencia, al eje de políticas territoriales y económicas establecidas, en esta época, se generó la concentración de la población en ciudades costeras y occidentales, así como el consumo eléctrico como servicio en dichas zonas. Fue así como el desarrollo del sector eléctrico se basó en el hecho de satisfacer la demanda existente y la venidera.

En 1958, el Gobierno Nacional creó la empresa “Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico” (CADAFE), encargada de generar y distribuir electricidad en la mayoría de las ciudades venezolanas y zonas rurales. Para ese año, la capacidad instalada en Venezuela era de 580 MW, y sólo treinta (30) años más tarde, en el año 1988, dicha capacidad aumentó a 17.828 MW (CADAFE, 2006). En ese proceso acelerado de expansión de la industria eléctrica, el proyecto más importante acometido por la empresa pública Electrificación del Caroní, C.A. (EDELCA) fue la represa y central hidroeléctrica Simón Bolívar, construida en el lugar llamado “El Guri”, del estado Bolívar. Posteriormente se han construido otros desarrollos hidroeléctricos aguas abajo de las caudalosas aguas del río Caroní (Macagua II y III, Caruachi), incluyendo la represa y central de Tocoma.

Actualmente, según la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC, s.f.), el sistema eléctrico nacional venezolano posee cerca de 24.000 megavatios (MW) de capacidad instalada, reorganizado gracias a la creación de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (CORPOELEC), empresa operadora estatal encargada de la realización de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de potencia y energía eléctrica, la cual fue creada mediante decreto presidencial N° 5.330, en el año 2007 para la reorganización del sector eléctrico nacional hacia la mejora del servicio eléctrico nacional. A partir de este año, CORPOELEC trabaja en sinergia con todas las empresas del sector ubicadas tanto en el oriente como en el occidente del país (CORPOELEC, s.f.). (Electricidad del Caroní (EDELCA), La EDC, ENELVEN, ENELCO, Energía Eléctrica de Barquisimeto (ENELBAR), Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE), GENEVAPCA, Electricidad de Bolívar (ELEBOL), Electricidad de Valencia (ELEVAL), Luz Eléctrica de Nueva Esparta (SENECA), ENAGEN, CALEY, CALIFE Y TURBOVEN). Posteriormente, para el año 2009, ante la creciente demanda y las exigencias del sistema eléctrico nacional se crea el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, según Gaceta Oficial número 39.294, decreto 6.991, del 28 de octubre del 2009, CORPOELEC se ubicó bajo la tutela de dicho ministerio; en el año 2010 mediante Gaceta Oficial 39.463, se aprueban las modificaciones a este decreto para dar paso a la fusión de las empresas filiales de CORPOELEC en una persona jurídica única, estableciéndose el año 2011. Allí se establece el 30 de diciembre de 2011 como la fecha tope para la integración definitiva.

## **2. Sistema tarifario del servicio eléctrico venezolano**

Venezuela, como cualquier país, busca brindar servicios óptimos y facilidad de alcance oportuno que satisfagan las expectativas de sus ciudadanos y aseguren su calidad de vida; en busca de tal objetivo ha hecho intentos de implantar modelos y sistemas económicos

con serios ajustes en materia de regulaciones que aseguren acceso, transparencia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos. Tal es el caso del sector eléctrico venezolano, el cual ha venido sufriendo una serie de transformaciones y de procesos de reingenierías, tanto estructurales como legales y de gestión, que van desde lo más abierto, en términos de economía de mercado, hasta unos mayores controles y regulaciones operativas, incluyendo las operaciones de gestión (De la Rosa, 2007).

A causa de la cultura de derroche heredada desde los primeros tiempos de la era petrolera, cuando se utilizaron avisos publicitarios para incentivar el consumo de energía eléctrica, aunado a la acumulación de problemas operativos en el sector producto de la desinversión ocurrida para facilitar el proceso de privatización, se aceleró del deterioro de los activos con poco nivel de reposición. De esta forma, se fue conformando un modelo de negocio fundamentado en el nivel de demanda y no en la capacidad de oferta de energía eléctrica, desencadenando así niveles de planificación concentrados en la generación y no en el consumo racional y uso eficiente de la energía (Arocha, 2002).

Esta situación, sumada al alto consumo por sectores como el residencial, y a la poca o inexistente política para optimizar la utilización de energía en los sectores de mayor consumo (residencial y comercial), y debido a un profundo rezago tarifario de más de 13 años producto del congelamiento para aplicar ajustes en el pliego tarifario fijado en el año 2001, originó que se definieran por primera vez los parámetros de cálculo para las tarifas eléctricas y se condenara la capacidad de sustentación financiera o la posibilidad de mantener, operar y gestionar eficientemente el negocio eléctrico en Venezuela (Coing, 2007).

Es de resaltar que en Venezuela, el Estado, desde los inicios de la historia del sistema eléctrico venezolano, además de ser propietario de la mayor parte de las empresas que configuran dicho sistema, es quien fija las tarifas aplicables en cada uno de los estratos de clien-

tela (tarifas residenciales, comerciales, entre otras). Esto hace que el mercado eléctrico en Venezuela sea un monopolio desde sus inicios. No obstante, en el año 1999 cuando se promulgó la Ley del Servicio Eléctrico del país (Decreto N° 319 publicado en Gaceta Oficial No 36.791 de fecha 21-09-99), se trató de atenuar o poner fin a esta situación otorgando mayor participación a la empresa privada<sup>2</sup>; sin embargo, la mencionada ley sufrió del denominado lapso de *vacatio legis* (suspensión temporal). Cabe destacar que anterior a esta época la regulación del sector en materia tarifaria se realizaba mediante gacetas oficiales, como actas administrativas, al no existir pliegos tarifarios establecidos por leyes.

Igualmente, para el año 1999, en materia tarifaria es de hacer notar que el sector se encontraba a las puertas de un amplio proceso de privatización, el cual contemplaba la reestructuración del sector eléctrico en dos fases: la primera contempló la fragmentación de empresas divididas por estados regionales, y la segunda planteó el congelamiento tarifario y ajustes en la fuerza laboral para abrir así las negociaciones con un esquema diferenciado por el cual el Estado conservaría literalmente en una primera etapa el parque de generación y transmisión, así como los pasivos laborales acumulados.

Este proceso de privatización respondía a una ola de privatizaciones latinoamericanas iniciadas en los años 80 del siglo pasado, y que se basaba en la intención de establecer una organización financiera

.....  
<sup>2</sup> Adicionalmente, en el año 2001 se publica en Gaceta Oficial N° 5.568, extraordinaria, de fecha 31 de diciembre, la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, mediante la cual se establecen las condiciones de óptimo funcionamiento de los recursos utilizados en la prestación de servicio en beneficio del consumidor y la promoción de empresas en un esquema no concentrado o separado de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización. Esta situación cambió, dado que el 31 de julio de 2007, según Gaceta Oficial N° 38.736, se promulgó la reorganización del sector eléctrico y la creación de la Corporación Eléctrica Nacional, lo cual devolvió la verticalidad del sector concentrando todas las actividades en un solo ente o empresa de carácter público. Ya para finales 2011, el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica anuncia que CORPOELEC es la única Empresa Eléctrica "...responsable de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la energía eléctrica en Venezuela..."., luego de un exitoso proceso de unificación (Corpoelec, s.f.).

internacional propiciada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM). Dichos organismos proponían el saneamiento financiero del sector público de un grupo de países que –según éstos– no mostraban capacidad para autogestionar eficientemente sectores prioritarios como el sistema eléctrico, lo cual les imposibilitaba encaminar sus economías hacia planes a largo plazo; por este motivo y como una salida a un supuesto futuro de esperanzas, esos organismos proponían recetas con profundas medidas económicas, las cuales –curiosamente– contenían siempre el proceso de venta de activos del Estado a inversionistas privados (Hall, 2004).

Para nadie es un secreto que dentro de los avatares económicos sufridos en la realidad venezolana, lamentablemente, uno de los sectores más afectados es el sistema eléctrico venezolano. Específicamente existen circunstancias que afectan financieramente a dicho sistema, tales como sus altos costos de operación y reposición de activos, aunadas a las serias ineficiencias ubicadas concretamente en los procesos claves como la medición del consumo y la recaudación de ingresos, así como en las pérdidas de energía –catalogadas como técnicas por defectos del sistema y no como técnicas por ineficiencia operativa–. Todo ello impide planear financieramente el sector con bases tarifarias eficientes, sin antes corregir o sincerar los costos a ser expresados o representados en un cociente tarifario adecuado en vista de su enclave (Coing, 2007 y De la Rosa, 2007).

Otro problema que presenta el sistema eléctrico, se basa en la regulación del precio del servicio eléctrico por parte del Gobierno Nacional mediante la formulación de tarifas fijas para cada ente, luego de la fusión iniciada en el sector en el año 2007, por la mencionada creación de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) mediante el mencionado decreto presidencial N° 5.330 en julio de mismo año 2007. Se adopta a partir de ese entonces un esquema tarifario igualitario o trasladado de las antiguas operadoras públicas y privadas, las cuales presentaban promedios distintos aplicados a

las mismas estratificaciones o sectores residenciales, comerciales, industriales, oficiales y otros; todo ello generó y mantuvo ciertas asimetrías en la adopción de tarifas, que desde el punto de vista de las antiguas operadoras originaba una especie de ventaja competitiva debido a que su jurisdicción abordaba promedios significativos de usuarios urbanos de alto consumo y, por ende, le permitió una mejor rotación de la inversión y rentabilidad efectiva, de una manera aislada y no armónica desde el punto de vista geográfico.

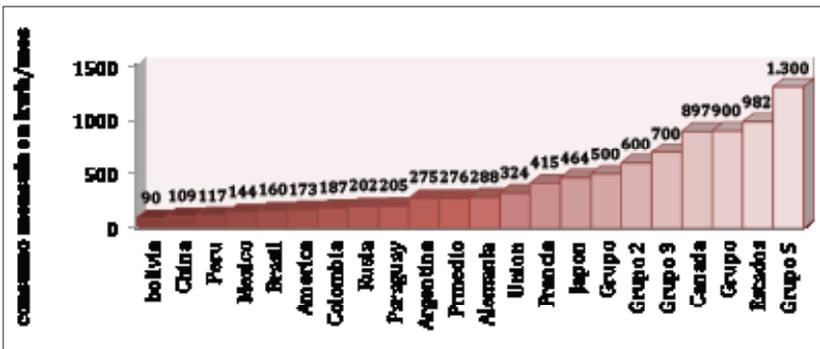
Es de hacer notar que estas circunstancias planteadas han contribuido a la descapitalización de las empresas eléctricas por las pérdidas constantes ocasionadas, que a su vez impide la reposición de activos deteriorados, que han, a su vez, incrementado los costos de operación y de prestación del servicio. En este sentido, para el año 2011, el Estado venezolano formalizó un marco legal regulatorio, por el que se exige la prestación del servicio en términos de calidad y eficiencia, que contribuya con el reconocimiento de costos eficientes y necesarios para su prestación en ambientes de competencia y transparencia. Sin embargo, para lograr este cometido, las empresas deben adaptar o asumir nuevos sistemas de medición del consumo eléctrico y de cobranza del servicio hasta implementar planes de tarifa e incentivos y un marco regulatorio para el uso racional y eficiente de la energía, el cual fue introducido como elemento innovador para la realidad venezolana el 19 de diciembre de 2011 según Gaceta Oficial N° 39.823 (Ley de Uso Racional y Eficiente de la Energía, 2011).

En este sentido, específicamente sobre el uso racional y eficiente, la estructura venezolana de mercado de energía está marcada por el alto consumo en el estrato residencial, el cual ocupa un porcentaje superior al 38,69% del total del mercado. Específicamente, para el año 2006, el sector con mayor consumo fue el residencial, seguido por el sector comercial con un 28,6%, siendo el industrial tan solo el 16,47% y el resto un 16,24%, lo cual evidencia un alto consumo del sector residencial para el caso venezolano. Tales proporciones de

consumo se mantienen a lo largo del tiempo, por ejemplo para el año 2010, según CORPOELEC (2011), el consumo promedio de energía mensual de 6.453 GWh/mes, se distribuye en un 35% para el sector residencial, 21% para el comercial, el 7% para el sector industrial, el 22% para el gobierno y empresas básicas. Igualmente para el año 2013, el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (2013) sostiene que “El consumo eléctrico residencial es mayor que el industrial”.

Al comparar este consumo con el resto del mundo, se refleja que dicho consumo en kilovatios/hora/mes es el más alto del mundo según un estudio del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (2011), y evidencia además un uso desmedido signado por una cultura de derroche. Tanto es así que si se quiere analizar dicha situación se muestra en el gráfico 1, el consumo venezolano comparado en kilovatios/hora/mes con otros países; en este caso Venezuela supera en 318 kwh/mes a países como Estados Unidos, solo esta diferencia de 318 Kwh/mes representa el consumo residencial sumado de varios países como México y Brasil, y más grave aún, el consumo residencial venezolano supera 4,6 veces el consumo promedio mundial, tal y como se aprecia en el gráfico siguiente.

GRÁFICO N° 1. Consumo residencial promedio mensual de energía en kw/h. Datos para el año 2011 (World Energy Council) y franjas medidas por el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica.



FUENTE. Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (2011).

### 3. ¿Cuál es el modelo tarifario residencial del servicio eléctrico más adecuado para el contexto venezolano?

Según esta situación, descrita en el apartado anterior, al considerar un ajuste tarifario, este debe permitir no solo la sustentación económica y financiera del sistema eléctrico nacional operado y mantenido por la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC), sino también contribuir y configurar en gran medida los niveles de consumo o de demanda, y dado que el mayor consumo eléctrico en Venezuela es realizado por el estrato residencial, cabe preguntarse: ¿cuál es el modelo tarifario residencial del servicio eléctrico más adecuado para el contexto venezolano, que contribuya con los esfuerzos realizados por el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica para el uso racional y eficiente de la energía, anunciada básicamente en el año 2011?

Para responder esta interrogante, es pertinente desarrollar un modelo de plan tarifario para el servicio eléctrico en Venezuela según una escala basada en el poder adquisitivo de los suscriptores residenciales.

Previo al desarrollo del anterior modelo se debe en primer lugar indagar y analizar los modelos económicos y planes tarifarios de Latinoamérica y mundiales, así como los criterios y variables críticas en el sistema eléctrico venezolano, incluyendo el análisis del marco regulatorio para el sector eléctrico venezolano.

En segundo lugar se debe caracterizar la distribución del gasto de la población y su propensión al consumo de servicios públicos calculados a partir de producto interno bruto y plantear esquemas de subsidios para eliminar la asimetría en la aplicación de un plan tarifario desde la perspectiva de capacidad de compra de los suscriptores residenciales.

Finalmente se debe proponer un esquema sancionatorio que incluya incentivar el uso racional y eficiente de la energía eléctrica,

así como determinar el valor real del servicio eléctrico venezolano según el costo asociado al bienestar de la población residencial.

De lo anterior y previo a la correspondiente revisión teórica (modelos de desarrollo y crecimiento, teoría de regulación y desregulación, mercados de energía, monopolios naturales, agregados macroeconómicos y otras variables de investigación) se desprende un abanico de temas como oportunidades de investigación en torno a un planteamiento científico de dimensiones tanto sociales como institucionales que buscan crear beneficios en términos de calidad de vida por medio de un mejor servicio eléctrico, abarcando a toda la cadena de producción del país por la relación existente entre el suministro de energía eléctrica y el desarrollo económico; así pues, se podrá proponer la base de una sustentación de políticas públicas a ser consideradas por el ente regulador a fin de que tome medidas que beneficien a la colectividad en general, es decir, a todo el país.

Igualmente el anterior planteamiento como posible línea de investigación podría conducir a la generación de bases de datos e instrumentos para generar nuevo conocimiento, las cuales podrán ser desarrolladas por entes públicos o privados.

#### **4. A manera de conclusión**

El desarrollo de la infraestructura eléctrica requiere un importante nivel de inversiones, incluyendo cuantiosas sumas en gastos de operación y mantenimiento, lo cual impone el uso de un esquema tarifario financiero y socialmente viable siempre y cuando se alcance el nivel de tarifas adecuadas según la capacidad de pago de los suscriptores. Por esta razón los factores sociales, económicos y hasta culturales propios de la población servida deberán ser ampliamente considerados en busca de un equilibrio bajo un principio de equidad y justicia.

Las políticas públicas deben sustentarse de igual forma en elementos que favorezcan más al ciudadano en general, no solo a partir de

esquemas de subsidio en precios o tarifas sino de calidad del servicio; por ello cualquier servicio eléctrico funcionará o será factible con tarifas que cubran la totalidad de la estructura de costos y gastos, independientemente de que el servicio sea brindado por organismo público o privado, considerando además los planes de expansión, calidad del servicio y aseguramiento en el tiempo del suministro eléctrico. Igualmente, cualquier propuesta deberá brindar una alternativa de ajuste tarifario que permita, tanto desde la perspectiva del suscriptor como del Sistema Eléctrico Nacional, el logro de una sustentación económica y financiera del sistema eléctrico mantenido por la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC).

Igualmente el sistema eléctrico deberá buscar, paralelamente al sistema tarifario, adecuar el uso y el estilo de vida de los consumidores a la disponibilidad de energía eléctrica a partir de su uso racional y eficiente. Además deberá sentar las bases para un cambio en el modelo de negocio, el cual se enfocaría en la oferta de energía y no en la demanda, tal como actualmente está siendo concebido.

## 5. Bibliografía

- Altomonte, H. (2008). *América Latina y el Caribe frente a la coyuntura energética internacional; oportunidades para una nueva agenda de políticas*. CEPAL Comisión Económica Para América Latina. Santiago de Chile.
- Álvarez López, J. y Blanco Ibarra, F. (1990). *El marco de la contabilidad de gestión. Principios de gestión*. Documento Nro. 1 AECA, Madrid.
- Arocha Méndez, A. (2002). *Negocios eléctricos en Venezuela 2002* www.analitica.com (21-03-2002).
- Baidez González, A. (2001). *El modelo de costes ABC/ABM*. Partida Doble. Madrid: CISSPRAXIS.

- Beder, S. (2005). *Energía y Poder. La Lucha por el control de la electricidad en el mundo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bouquin, H. (1993). *Compatibilité de Gestion*. Paris: Editions Dalloz.
- Brimson, J. A. y Burtha. M. J. (1993). *Activity Accounting. Handbook of Cost management*. Boston, USA.: Warren Gorham and Lamont.
- Bueno Campos, E. (1996). *Organización de empresas. Estructura, procesos y modelos*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- CADAFE (2006). *Estadística*. Recuperado 14, noviembre, 2014, de: <http://www.cadafe.gov.ve>
- Cámara Venezolana de la Industria Eléctrica -Caveinel- (2006). *Datos Estadísticos*. Disponible en Recuperado 18, noviembre, 2014, de: <http://www.caveinel.gov.ve>
- Cavero Rubio, J. A. y Pino Trigueros. (2001). *La situación actual del modelo ABC. Partida Doble*. Madrid: CISSPRAXIS.
- CEPAL, OLADE y GTZ (2003). *Guía para la formulación de políticas públicas energéticas, proyecto para la energía y desarrollo sustentable en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile.
- Chacón, Y. (2014). Sistema eléctrico dispondrá a fin de año de 21.000 Mw. Recuperado 14, noviembre, 2014, de: <http://elimpulso.com/articulo/jesse-chacon-sistema-electrico-dispondra-a-fin-de-ano-de-21-000-mw>
- Coing, Henri. *Historia de la regulación eléctrica en Venezuela*. Edición del Vicerrectorado Académico de la Universidad de los Andes, 2007.
- Cooper R. y Kaplan, R. S. (1991). Profit Priorities from Activity - Based Costing. *Harvard Business Review*.
- Corpoelec (2011). Marco Regulatorio Uso Racional y Eficiente de la Energía Eléctrica. Recuperado de: <http://www.cavececo.org/wp-content/uploads/2011/08/presentacion-final-grandes-usuarios-1.ppt>

- Corpoelec (s.f.). ¿Quiénes somos?. Recuperado 19, noviembre, 2014, de: <http://www.corpoelec.gob.ve/qui%C3%A9nes-somos>
- Corpoelec (s.f.a ). Estructura Nacional. <http://www.corpoelec.gob.ve/estructura-nacional>
- Corporación Andina de Fomento CAF (2004). Venezuela: Análisis del Sector Eléctrico, CAF - Informes Sectoriales de Infraestructura. Año 2 No.07, Agosto 2004. Caracas: CAF
- De la Rosa Ascanio, Marco A. (2007). *Análisis de la política regulatoria del sector eléctrico venezolano entre los años 1995-2005*. Trabajo de grado. Maestría en Ciencias Políticas, Universidad Simón Bolívar, Febrero 2007.
- Donohue, J. y otros (2002). A New Scorecard for Intellectual Property. *Journal of Accountancy*, Northbrook, Illinois, U.S.A.
- Electriahorro (2005). *Gestión del Ahorro*. Recuperado 20, noviembre, 2014, de: [http://electriahorro.com/HTML/Pages/Secondary/EA\\_VzlaHistoriaFS.html?EA\\_VzlaHistoria.html~mainFrame](http://electriahorro.com/HTML/Pages/Secondary/EA_VzlaHistoriaFS.html?EA_VzlaHistoria.html~mainFrame)
- ELECTRIAHORRO Y ELECTRICIDAD DE CARACAS. (2002). *Negocios eléctricos en Venezuela*, web, [electriahorro.com](http://electriahorro.com) y electricidad de Caracas.
- Gary Cokins. (1999). Learning To Love ABC. *Journal of Accountancy*, Illinois, U.S.A.: Northbrook.
- Guder, F. A. (1970). *Capitalismo y subdesarrollo en América Latina*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- Hall, D. (2004). La electricidad en América Latina, 2004. PSIRU, Reino Unido: University of Greenwich - Julio de 2004.
- Jiménez Montañez, María Ángela. (1999). *El cálculo de los costes de no calidad*. Partida Doble, Madrid: CISSPRAXIS.
- La electricidad en América Latina (2004). David hall PSIRU, University of Greenwich.

- Ley de Uso Racional y Eficiente de la Energía. *Gaceta Oficial* N° 39.823 del 19 de diciembre de 2011.
- Ley del Servicio Eléctrico (1999). Decreto con Rango y Fuerza de Ley del Servicio Eléctrico. Decreto 319. *Gaceta oficial* 36.791. 21/09/1999.
- Ley Orgánica de Reorganización del Sector Eléctrico. (2007). Decreto N° 5.330 del 2 de mayo de 2007. Caracas, martes 31 de julio de 2007, *Gaceta Oficial* N° 8.736.
- Ley Orgánica del Servicio Eléctrico (2001). *Gaceta Oficial Extraordinaria* 5.568. Fecha de emisión: 31 de diciembre de 2001.
- Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (2013). “*Salvar el planeta es la meta superior*” Recuperado 14, noviembre, 2014, de: <http://www.fundelec.gob.ve/?q=node/653>
- Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (2014). *Central Hidroeléctrica Simón Bolívar*. Recuperado 19, noviembre, 2014, de: <http://www.mppee.gob.ve/tag/central-hidroelectrica-simon-bolivar/>
- Ortega, V. y Yaguarati, M. (2008). *Efectos del alto consumo de energía eléctrica en Venezuela y cómo contribuye al calentamiento atmosférico*. Trabajo de grado de Ingeniería Civil, de la Escuela de Ingeniería y Ciencias Aplicadas. Universidad de Oriente. Núcleo de Anzoátegui.
- Porter, M. E. (1985). *Ventaja competitiva*. México: Compañía Editorial Continental.
- Proyecto CEPAL/Comisión Europea (2000) *Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina*. Marzo de 2000. Santiago de Chile: CEPAL.
- Rosanas M., J. (1994). *Costes relevantes para la toma de decisiones y análisis estratégico. La contabilidad de gestión actual: Nuevos desarrollos*. Madrid: Ortega.

- Scott D., Hohanson. (1998). The ABCs of the Electric Utility Industry. *Management Accounting*, U.S.A.
- ShanK, J. and Govindarajan, V. (1993). *Strategic Cost Management - The New Tool for competitive Advantage*. New York, USA.: The Free Press,
- Tejada Ponce, Á. (1999). *La contabilidad y la gestión medioambiental*. Partida Doble, Madrid: CISSPRAXIS.
- Turney, P. B. B. (1992). Activity Based Management. *Management Accounting*.
- Universidad del Zulia. (2010). Central Hidroeléctrica Simón Bolívar (Guri). Recuperado 14, noviembre, 2014, de: [http://www.fing.luz.edu.ve/ieee/index.php?option=com\\_content&task=view&id=101&Itemid=157](http://www.fing.luz.edu.ve/ieee/index.php?option=com_content&task=view&id=101&Itemid=157)

## Generalidades sobre las modalidades de bolsas de valores para PyME, en el mundo

Pérez Araujo, Víctor Rafael 1  
Junco Ramírez, Leidi Esperanza 2

Recibido: 12/05/2015  
Revisado: 20/06/2015  
Aceptado: 25/10/2015

### Resumen

Las bolsas de valores para PyME (segundo mercado) se han implementados en muchos países con características y requisitos diferentes. El propósito de éste ensayo es describir algunas modalidades y hacer consideraciones generales para implementar un segundo mercado. Se hallaron mercados bursátiles muy desarrollados como el Over The Counter, específicamente el NASDAQ; se consideró como el primer Segundo Mercado el American Stock Exchange, ahora llamado NYSE MKT; además se tiene como éxito el Alternative Investment Market inglés; el Mercado Alternativo Bursátil de España tiene características diferentes; los Mercados Alternativos de Deuda son los más contemporáneos e introducen la emisión de deuda en Europa; y se presentan tres mercados en América Latina; cada uno totalmente diferente, muy originales y audaces. Dadas las experiencias y argumentos teóricos, se sugiere diseñar un Segundo Mercado enfocado en renta fija (deuda), empresas medianas y empresas en crecimiento; también el empresario podría elegir la modalidad de su preferencia para crear un Segundo Mercado en países donde no existan.

Palabras clave: mercado de capitales, segundo mercado, mercado alternativo, finanzas.

### Generalities on the modalities of Stock Exchanges for SMEs, in the world Abstract

The Stock Exchange for SMEs (Second Market) have been implemented in many countries with different characteristics and requirements. The aim of this essay is to describe some modalities and to make general considerations to implement a Second Market. Highly developed stock markets such as Over The Counter was found, specifically the NASDAQ; It was considered the first Segundo Mercado the American Stock Exchange, now called NYSE MKT; also have as successful English Alternative Investment Market; the Alternative Stock Market of Spain has different characteristics; the Alternative Debt Markets are the most contemporary and introduce debt issuance in Europe; and three markets in Latin America are presented; each totally different, very original and daring. Given the experiences and theoretical arguments, it is suggested to design a Second Market focused on fixed income (debt), medium enterprises and growing businesses; also the entrepreneurs could also selecting the modality their preferred to create a Second Market in countries where none exist.

Key words: capital markets, second market, alternative market, finances.

<sup>1</sup> Economista y magíster en Economía, Universidad de Los Andes, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial, Línea de investigación Finanzas Organizacionales, Correo electrónico: victorperezaraujo@gmail.com

<sup>2</sup> Economista y magíster en Administración, profesora de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago, Correo electrónico: juncol@unesur.edu.ve

## 1. Introducción

Las bolsas de valores son una fuente de financiamiento tradicional que tiene un mayor significado a medida que los países presentan indicadores económicos de desarrollo. Sin embargo, se han generalizado en todas las economías dado que su carácter es intrínseco a las leyes generales de la economía, en concreto a la Ley de la Oferta y la Demanda.

El Estado ejerce un doble rol, como Estado promotor y como Estado regulador de la actividad empresarial privada. El conocimiento sobre modalidades de bolsas de valores para PyME puede impulsar el desarrollo empresarial a través de alternativas a la tradicional fuente de financiación bancaria y a la fuente de financiamiento del Estado, y el Estado puede promover y a la vez regular el establecimiento de este medio de financiamiento.

Modo es un procedimiento, y procedimiento está vinculado a una manera de ejecutar algo, seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. El financiamiento bursátil para PyME requiere un tratamiento singularizado, porque es diferente a las grandes empresas, dadas las características comunes de ser empresas de reducida capitalización, y los inversores tienen poco interés por este mercado debido a la poca transparencia (información financiera) y a la poca liquidez en el mercado secundario. La transparencia es un principio fundamental de las finanzas, porque es necesario para el análisis financiero que no puede eludir ninguna empresa que pretenda colocar acciones o bonos en un mercado organizado, y la liquidez es necesaria para generar un mercado continuo sobre un activo invisible para muchos inversionistas, la empresa emisora, cotización continua que representa el valor de mercado en un momento dado, no necesariamente vinculado al valor contable del activo empresarial.

Así, las bolsas de valores para PyME, tradicionalmente denominado Segundo Mercado, están característicamente diseñadas para permitir el financiamiento a empresas con pocas capacidades para estar pre-

sententes en el primer mercado (bolsa para grandes empresas), porque con menos condiciones, menos costos, reglas flexibles y tratamiento menos discriminado, se ha logrado la participación de empresas de baja capitalización y su correspondencia, una relación de reciprocidad, con inversionistas particulares e institucionales generalmente a mediano y largo plazo en búsqueda de plusvalía (ganancia de capital), distinto a las ganancias por dividendo, menos significativo para los resultados anuales de una pequeña o mediana empresa.

El propósito del presente ensayo es dar a conocer una recopilación de soluciones de financiamiento bursátil para PyME en varios países, mediante acciones, bonos o instrumentos similares, que se desarrollaron con mucha naturalidad, primero en Estados Unidos, y luego se concibieron con modalidades con pasos predefinidos diferentes, audaces y originales en Europa, Asia y países latinoamericanos.

Se hallaron modelos de mercados bursátiles para PyME generalizados, parecidos, estándar en países desarrollados; y ensayos, que llevan pocos años de iniciados, de mucha originalidad (no estándar) y audaces en algunos países latinoamericanos, así como en España. Se debe hacer mención al fracaso de algunos casos europeos, debido a que colapsaron por factores sistémicos de la coyuntura económica general o factores no sistémicos por razones específicas de la empresa, como las malas condiciones financieras, la baja capitalización y la poca liquidez bursátil generalmente presente en las PyME; y, por último, el factor de la escasa cultura financiera bursátil de estas empresas, lo que no permite el alcance del éxito americano en los tiempos contemporáneos.

El origen del Segundo Mercado se remonta a 1840 con la creación del *Outdoor Curb Market* para aquellas empresas que no podían cotizar en la Bolsa de Valores de Nueva York. Según Aranda, Martínez y Corona (1989) esta Bolsa se convierte en 1953 en el *American Stock Exchange* (AMEX) y en él cotizan acciones de empresas principalmente medianas, en crecimiento y posee reglas flexibles. Es así como el origen de las Bolsas de Valores para PyME se encuentra en la poca

capacidad de éstas para cotizar continuamente y revelar información financiera a los niveles que exigen los Primeros Mercados (bolsa tradicional). El Segundo Mercado desde sus orígenes ya propone requisitos para cautivar a las PyME y a la vez ser sustentables como institución financiera, así diferenciándose del Primer Mercado.

Esta investigación es un aporte para el conocimiento global de diferentes modalidades que existen de Bolsas de Valores para PyME, sin pretender ser totalmente exhaustivo en el tema; y con ello brindar diferentes soluciones de organizaciones financieras bursátiles que generen un mercado amplio a disposición tanto de las PyME, como de las grandes empresas para los inversionistas de cualquier naturaleza, para contribuir a la democratización del capital de las empresas de todos los sectores (comercio, industria y servicio), sean estas compañías pequeñas o medianas.

Este ensayo se estructura de la siguiente manera, luego de la introducción, se explican las características o modos predeterminados de funcionamiento de los Segundos Mercados en los países desarrollados; luego se hace mención al fracaso del Segundo Mercado en Europa, con ejemplos; en tercer lugar se describen las iniciativas desarrolladas en algunos países latinoamericanos; en seguida se plantean consideraciones generales y las referencias bibliográficas.

## 2. Mercados Over The Counter

Los mercados *Over The Counter* (OTC) o mercados extrabursátiles no poseen una ubicación física; estos mercados son menos transparentes y tienen menos reglas que las Bolsas y la negociación es bilateral, sólo dos participantes observan, ocurre de cliente a operador o entre operadores, entre corredores o entre comerciantes, por medio de redes computarizadas, el resto no conoce la transacción, mientras que en la Bolsa la negociación es multilateral lo que significa que el acceso es universal y así toda persona puede conocer la transacción (Randal, 2008).

Los mercados OTC en los Estados Unidos son el NASDAQ, el OTCBB (bulletin board) y el Pink Sheet, pero recientemente, el 1 de Junio de 2006, el NASDAQ pasó al estatus de Bolsa de Valores por decisión de la *Securities and Exchange Commission* (SEC), aunque no hay un lugar físico (Inversionario, 2011a). Se debe hacer mención aún del NASDAQ como mercado OTC, pues durante tres décadas y media fue el más importante mercado OTC del mundo.

El NASDAQ fue fundado en 1971; ha sido un éxito debido a su rápido crecimiento y fue tomado como modelo en Europa y Asia. En septiembre de 1996 se crea en Europa el EASDAQ. NASDAQ compró 58% de las acciones del EASDAQ, el 30 de marzo del 2001 (labolsa.com, 2001). En los 90 surgen en Europa los Nuevos Mercados (otra manera de decir Segundo Mercado) y se trató de seguir el modelo NASDAQ con la creación del Euro.NM, pero este mercado colapsó con la Burbuja del Internet, a comienzos del 2000. También en Asia, en los 80 y en los 90, se imitó el modelo NASDAQ en varios países, como Singapore (SESDAQ), Japón (JASDAQ), Taiwan (TAISDAQ), Sur Corea (KOSDAQ); en 1999, Malasia (MESDAQ) y Hong Kong (Lee, Rui & Wang, 2004). Ningún mercado OTC en Europa o Asia ha podido igualar el éxito del NASDAQ.

Actualmente, en los Estados Unidos, existen sólo dos Bolsas para PyME, que son legalmente mercados OTC: el Pink Sheet y el OTCBB. Las empresas que comercian sus acciones en estos mercados son pequeñas, que no alcanzan los requisitos mínimos de una Bolsa de Valores, ni para estar en el NASDAQ.

El Pink Sheet (hoja rosada) fue fundado en 1913, es una empresa privada, la compañía durante décadas simplemente informó citas, facilitando el intercambio, las empresas no tienen que cumplir ningún requisito, generalmente son muy pequeñas, ilíquidas o en quiebra. Según la SEC, las empresas que cotizan en Pink Sheet son entre las inversiones más riesgosas y aconseja a los inversionistas investigar las empresas que cotizan en este mercado (Inversionario, 2012).

El OTCBB o mercado *bulletin board*, es un sistema electrónico de cotizaciones que demuestra la oferta y la demanda, así como el precio más reciente y el volumen para acciones de *microcap* (muy baja capitalización de mercado) o *penny stocks* (acciones con precio menor a \$1). A diferencia del Pink Sheet, en el OTCBB las compañías cotizadas deben de estar informando completamente, con los requisitos que exige la SEC, pero no alcanzan la capitalización para estar en el NASDAQ. También se observan casos en que las empresas pasan de la Bolsa al OTCBB cuando caen por debajo de capitalización mínima o del precio mínimo u otros requisitos bursátiles. La mayoría de las compañías en el OTCBB también cotizan en el Pink Sheet y generalmente no son buenas inversiones. (Inversionario, 2011a)<sup>3</sup>.

Los mercados bursátiles más desarrollados son *Over The Counter* (mercados extrabursátiles) y puede ser un segundo y un tercer mercado (Bolsa de Valores para empresas muy pequeñas). El OTC suministra información actualizada, es una red bursátil que puede ser de cobertura nacional, los centros urbanos más grandes se relacionan por medio de los intermediarios financieros (González, Lárez y Medina, 2002). Pero con los avances electrónicos las Bolsas ya no tienen que ser lugares físicos, muchas salas de operaciones tradicionales están cerrando y se han hecho difusas la diferencia entre los mercados extrabursátiles y las Bolsas (Randal, 2008, p. 35). Aún así, los mercados OTC seguirán siendo mercados no regulados oficialmente y donde los contratos no están estandarizados (Mochon e Isidro, 1995, pp. 220-221).

### 3. Segundo Mercado “original”

Si bien se ha considerado el *Over The Counter* como un Segundo Mercado, en realidad este nombre proviene del *American Stock Exchange* (AMEX), al ser el Segundo Mercado en relación con el *New York Stock Exchange* (NYSE) (Aranda, Martínez y Corona, 1989, p. 67). El origen del AMEX está en 1840 con la creación del *Outdoor Curb Market*, un

<sup>3</sup> Los requisitos para cotizar en los mercados Pink Sheets y OTCBB están en Venture Law Corporation.

mercado bursátil al aire libre para aquellas empresas que no podían cotizar en el NYSE por la excesiva rigidez para la admisión (Aranda et ál., p. 68).

Según otra versión, el AMEX tiene su inicio en el siglo XIX y fue conocido como el *Curb Exchange* (mercado de la acera) hasta 1921. Su fecha de fundación se considera generalmente como 1921, porque este es el año cuando se trasladó a nuevo barrio de Trinity. Pero fue hasta 1953 cuando se llamó oficialmente *American Stock Exchange* (Terrel, 2013).

Según una versión más reciente, el AMEX tiene sus orígenes alrededor de 1849 en las calles del distrito financiero de Nueva York, cerca de *Broad Street* y *Exchange Place*. Los corredores se reunían al aire libre para negociar tanto las acciones como los bonos. Más tarde, en 1908, estos mismos corredores formarían una organización conocida como *New York Curb Agency*. El AMEX se conoció con este nombre desde 1929 hasta 1953, cuando cambió su nombre por *American Stock Exchange* (Money-Zine.com, 2015).

En el AMEX cotizan empresas de diferentes sectores y de todos los tamaños. No obstante, esta Bolsa de Valores es conocida por tener requisitos menos estrictos para cotizar, en relación al NYSE y al NASDAQ, lo que hace que muchas empresas pequeñas entren a este mercado (ADVFN, 2007).

El 1 de octubre de 2008, el AMEX fue adquirido por NYSE-Euronext y su nuevo nombre se convirtió en NYSE-Amex (Terrel, 2013). En mayo de 2012, cambió de nombre como NYSE MKT, LLC. Sigue siendo un mercado atractivo para empresas de pequeña capitalización, actualmente existen principalmente empresas medianas, pero que tengan tiempo funcionando; y sus requerimientos ofrecen flexibilidad. Desde 2004, empieza el ANTE (Amex New Trading Environment), una nueva plataforma electrónica que combina las cualidades de mercado electrónico y mercado de subasta.

El NYSE MKT busca empresas candidatas bajo 7 criterios cualitativos, como: la naturaleza del negocio, mercado para sus productos,

reputación de sus gerentes, record histórico y patrón de crecimiento, integridad financiera, demostrado poder de ganancias, perspectivas de futuro y que el director de la empresa acate los requisitos de gobierno corporativo. Además precisa 5 criterios cuantitativos, como recursos propios, ingreso antes de impuestos en el último año fiscal o dos de los tres más recientes años fiscales, capitalización de mercado mínima, distribución de las acciones al público, precio de la acción y valor de mercado del capital flotante; estos requisitos son flexibles (Venture Law Corporation, 2010).

En noviembre de 1998, el *National Association of Security Dealers* (NASD) anunció que el AMEX podría fusionarse con el NASDAQ, pero permanecieron separados (Terrel, 2013). Tse y Devos (2004) explican que las empresas se han movido desde el AMEX hacia el NASDAQ y viceversa. Las empresas que se trasladan del AMEX al NASDAQ logran un valor promedio de mercado más alto, mientras que las empresas que se trasladan del NASDAQ al AMEX adquieren un valor promedio de mercado más bajo. Las empresas que se trasladan del AMEX al NASDAQ incrementan el reconocimiento de los inversores y el volumen a expensas de un incremento de los costos de negociación.

Se puede considerar, ante las explicaciones realizadas, que el AMEX, llámese NYSE-Amex o NYSE MKT es el Segundo Mercado “original”, y posee varios requerimientos diferentes al mercado OTC. NYSE MKT es un mercado electrónico y de subasta, cuya característica principal es la flexibilidad de sus requisitos cuantitativos (Venture Law Corporation, 2010); y, en segundo lugar, es que concentra compañías de tamaño medio (Mochón e Isidro, 1995; Carvajal y Monroy, 2011).

#### 4. Mercado Alternativo -Alternative Investment Market-

El término Mercado Alternativo es un sinónimo de Segundo Mercado. El Mercado Alternativo *Alternative Investment Market* se crea en 1995 en Inglaterra; es también conocido por sus siglas AIM<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Aunque significa: mercado alternativo de inversión, nunca se ha utilizado esta traducción al español, ni a ningún otro idioma.

El AIM se considera una modalidad por una variedad de propiedades que lo distingue completamente de una Bolsa de Valores o un Mercado Extrabursátil (Over The Counter), porque se regula privadamente (autorregulación); tiene una estructura regulatoria única y el AIM introduce por primera vez la figura del Asesor llamado *Nominated Advisors* (Nomads), el cual atrae a las PyME al AIM, las asesora para sus inicios en el mercado y durante la permanencia en él, en cuanto a los requisitos de información se refiere; y a la vez las supervisa en cuanto a vigilar si cumplen con las normas del AIM (Gerakos, Lang y Maffett, 2012).

Otra propiedad que se puede considerar única, es que el AIM es supervisado por el mercado principal, la Bolsa de Londres, que es el mercado que lo creó y además presenta una transmisión de empresas permanentemente entre ambos mercados, predominando la transición del mercado oficial al AIM para aquellas empresas de baja capitalización que deseen participar de las ventajas fiscales que ofrece el AIM (elEconomist.es, 2014).

El AIM tiene otras características propias, es un mercado internacional<sup>5</sup> (para empresas de cualquier país), no exige historial financiero para las empresas que desean cotizar, ni antecedentes en cotización. Para incorporarse al AIM no hay que afrontar requerimientos de capital, ni un mínimo de acciones (elEconomist.es, 2014). Una vez incorporado deben presentar sus estados financieros semestrales y anuales auditados (Gerakos et ál., 2012)

Los inversores del AIM son principalmente fondos institucionales o individuos con mucha capacidad de recursos y experiencia, debido al alto riesgo de este mercado (elEconomist.es, 2014). La mayoría de las Ofertas Públicas Iniciales del AIM, así como de todas las Bolsas de Valores para PyME en Europa son colocaciones privadas y pocas veces se desarrollan mercados líquidos (Vismara, Peleari y Ritter, 2012).

<sup>5</sup> Están presentes en el AIM empresas de Italia, Alemania, Dinamarca, Suecia. Y también de regiones más lejanas, como India, China, Australia y los Estados Unidos.

Otra característica única del AIM, es que posee la figura del especialista de mercado (market specialist), que son profesionales, en distintas profesiones, que asesoran a la empresa para facilitar su éxito. Existen varias exenciones fiscales tanto para las empresas como para los inversores; para las empresas hay reducción de la cuota impositiva en el año en el que realizan la emisión. (Pérez y Palacín, 2009, p. 53)

El AIM, presenta requisitos para cotizar semejantes al Segundo Mercado original (AMEX), pues, es para empresas en crecimiento y con gobierno corporativo. Tiene otras características en común porque es para cualquier sector económico y también participan como intermediarios los corredores, denominados *brokers*, miembros de la Bolsa de Londres, que a su vez pueden ser Nomads. La Bolsa de Londres se asemeja al NASDAQ en cuanto a que es completamente electrónica (Randal, 2008, p. 34).

Las empresas que se incorporan al AIM tienen el acceso al mayor volumen de capitales del mundo dedicado exclusivamente a las PyME y este mercado tiene un demostrado historial de éxito (London Stock Exchange AIM, 2007); estas dos propiedades no se presentan en otros mercados, porque Londres presenta un entorno económico favorable y una tradición bursátil, lo que favoreció al AIM y lo convirtió en un modelo a seguir. Se puede entender así que no solamente las características de la Bolsa de Valores para PyME es una causa determinante para su éxito, la cultura financiera es muy importante.

Como consecuencia del rápido crecimiento del mercado en el AIM se crearon varios índices que han hecho a las empresas más visibles ante los inversores, contribuyendo a una mayor liquidez. Ahora se tienen los índices FTSE AIM All Share, FTSE AIM UK 50 y FTSE AIM 100. (London Stock Exchange AIM, 2007)

El éxito del AIM, el cual es un Mercado Alternativo ejemplar, dedicado a emitir acciones, ha llevado a otras Bolsas de Valores europeas a establecer modelos parecidos (Vismara et ál., 2012), más no exactamente iguales. Uno de los más contemporáneos y más conocidos

es el *Mercado Alternativo Bursátil* (MAB), nombre de una Bolsa de Valores para PyME que se creó en España<sup>6</sup> en Junio de 2008; es otra modalidad por tener algunas características distintas, pero sin poder aún competir con el AIM.

## 5. Modelo español de Mercado Alternativo Bursátil

El MAB es una Bolsa de Valores para PyME, para emitir exclusivamente acciones<sup>7</sup>, se considera una modalidad diferente principalmente por su característica distintiva, subastas (*fixing*) en función de la liquidez de la empresa en el mercado; introduciendo los miembros órdenes por lo mejor o a precio de mercado. La manera típica de negociación es 2 subastas al día, a las 12 y a las 16 horas; la primera subasta puede variar hasta un 10% respecto al cierre del día anterior, y el segundo hasta otro 10% respecto al primero del día. Puede haber un mayor número de subastas si la empresa tiene tamaño y capital flotante suficiente, hasta estar presente en un mercado continuo (open market), como se hace en la Bolsa Oficial y en otros mercados alternativos. El *fixing* se complementa y coexiste con otra modalidad denominada *comunicación de operaciones a valor liquidativo*, en el que los participantes introducen órdenes de compra o venta que quedan en espera de un precio al cual se cruzarán todas las operaciones. (Pérez y Junco, 2012, p. 17). El MAB es considerado un Sistema Multilateral de Negociación lo cual significa que no es un mercado secundario oficial.

El MAB es un mercado principalmente doméstico pero tiene la posibilidad de que en el futuro coticen empresas europeas y latinoamericanas, por lo que no es tan internacional como el AIM. Además el MAB es promovido por Bolsas y Mercados Españoles (BME), una sociedad que integra todos los mercados de valores y sistemas de liquidación en España; mientras que el AIM es promovido por la Bolsa de Londres. La empresa en el MAB debe disponer y hacer un contrato

<sup>6</sup> Véase abundante literatura del MAB en [www.bolsasymercados.es/mab](http://www.bolsasymercados.es/mab)

<sup>7</sup> En la siguiente modalidad se explicará el Mercado Alternativo de Renta Fija español.

con un proveedor de liquidez, que es una entidad financiera, para lograr la liquidez; mientras que en el AIM es un *broker* (un corredor).

El MAB tiene otros requisitos propios para la empresa: ser sociedad anónima; aplicar normas internacionales de contabilidad; estar en actividad (vendiendo y operando); tener un plan de negocio; tener un valor de mercado de entre 4 y 8 millones de euros; que el valor de la emisión primaria sea mínimo de 2 millones de euros (Jiménez-Méndez, 2013, p. 13); los accionistas deben permanecer al menos 1 año; deben comunicar las participaciones significativas, los pactos parasociales y estarán sujetos a restricciones para obtener el cambio del control de la sociedad (Junco, 2011, p. 38).

En cuanto a los requisitos de información, las empresas deberán presentar estados financieros cada semestre y anualmente, y comunicar todo lo que pueda afectar la cotización de los valores. La información será difundida por la Comisión Nacional de Mercado de Valores, MAB y la página web de la empresa (Junco, 2011, p. 38).

El proceso de colocación de acciones puede hacerse a través de Oferta Pública de Venta (emisión de acciones con nuevos accionistas), Oferta Pública de Suscripción (nuevas acciones para los mismos accionistas) o *listing* (reparto gratuito a pequeños inversores), un modo de proceder muy audaz para mejorar forzosamente la liquidez de una emisión (Sánchez, 2008).

El MAB tiene semejanzas con el AIM en cuanto a que es autorregulado, es para empresas en crecimiento, y tiene la figura del Asesor Registrado, que es igual al *Nomad* inglés. También, al igual que el AIM, las empresas deben tener gobierno corporativo (Jiménez-Méndez, 2013).

## 6. Mercados Alternativos de Deuda

Los Mercados Alternativos de Deuda europeos son más contemporáneos y vienen a complementar los mercados alternativos de acciones, como el AIM y el MAB. Estos mercados comienzan en 2005 con el mercado noruego *Nordic ABM*. En la actualidad, los

principales son *Nordic ABM*, fundado en junio de 2005; mercado *BondM* de Alemania, fundado en julio de 2011; *Alternext* (Paris, Amsterdam, Bruselas, Lisboa) creado en el 2005 para emisión de acciones y en enero de 2012 para emisión de deuda; y muy recientemente el *Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF)* de España fundado en octubre de 2013 (Lamothe y Monjas, 2013).

Estos mercados son considerados una modalidad porque conjugan varias características comunes, en cuanto a que no son regulados, no son oficiales, sus requisitos de admisión son menores que en los mercados oficiales; tienen la exigencia de un asesor; exigen un tamaño mínimo de emisión en euros para acceder al mercado y estándares contables para las empresas emisoras (Lamothe y Monjas, 2013).

La mayoría de estos mercados exigen una calificación crediticia del emisor (*rating*), otorgado por una Agencia Calificadora de Riesgo (a excepción del *Nordic ABM*); y están destinados tanto a inversionistas profesionales como a inversores minoristas no profesionales (excepto *MARF* que es sólo para profesionales). *BondM* y el *Alternext* se diferencian en cuanto a que tienen Proveedores de Liquidez o también llamados Creadores de Mercados, que negocian en el mercado secundario (negociación de títulos ya admitidos en la Bolsa).

El mercado alemán *BondM*, con emisiones que superan los 3.000 millones de euros desde su creación, es la referencia más clara de éxito (Hernando y Ramos, 2013, p. 64). Es de resaltar que *BondM* es un segmento especial para PyME en la Bolsa de Stuttgart; y tiene como requisito obligatorio que la empresa pequeña o mediana disponga de un asesor denominado *bond coaches*, que es un experto que apoya y supervisa al emisor durante el proceso del negocio de colocación y durante la trayectoria en el mercado. Uno de los requisitos de admisión en el mercado es la presentación de los estados financieros y un folleto donde se detallan las características de la empresa y del bono como instrumento; además es de resaltar que “la empresa debe cotizar acciones previamente en un mercado regulado alemán o de otro país” (Lamothe y Monjas, 2013, p. 140);

y la emisión de bonos debe tener una calificación de riesgo (*rating*) (Lamothe y Monjas), estas son características diferentes a los mercados alternativos de acciones.

En el mercado *BondM* se negocian bonos con un valor nominal de 1.000 euros, pues estas son las ordenes estandarizadas. El tamaño mínimo de una emisión es de 250.000 euros. El sistema de comercio es electrónico y las órdenes se pueden colocar en instituciones de crédito, bancos online, brokers y otros proveedores de servicios financieros. El mercado secundario electrónico de *BondM* cuenta con Creadores de Mercado (*Quality Liquidity Providers*); los QLP están obligados a cotizar bajo un margen de precio máximo y proporcionan liquidez adicional con el fin de mejorar la velocidad de ejecución y para evitar ejecuciones parciales (Hernando y Ramos, 2013), este mercado está dirigido a inversionistas profesionales y minoristas (Lamothe y Monjas, 2013).

## 7. Fracasos del Segundo Mercado y algunos ejemplos en Europa

El Segundo Mercado puede fracasar por varios elementos característicos de las PyME: principalmente la poca transparencia y la poca liquidez; pero también por el alto riesgo financiero, la poca capitalización de mercado, la competencia con las grandes empresas y la escasa estructura administrativa y contable de las PyME (Martínez, 2001). Además, se podría incluir el riesgo sistémico o la vulnerabilidad a los factores económicos (riesgos macroeconómicos). También han ocurrido en la historia fracasos de Segundos Mercados por *burbujas especulativas*<sup>8</sup>. En general, el Segundo Mercado ha sido atractivo para compañías en períodos calientes mientras que rápidamente colapsan en los períodos fríos (Vismara et ál., 2012, p. 383)

El *Euro.NM*, establecido en los 90, colapsó al estallar la *burbuja del Internet* (Revest y Sapio, 2012). El *EURO.NM* estaba constituido por varios Segundos Mercados: España (Nuevo Mercado), Inglaterra

<sup>8</sup> Burbuja Especulativa, es cuando los precios sobrepasan las normales.

(Techmark londinense), Alemania (Neuer Market), Francia (Nouveau Marché), Italia (Nouvo Mercato), así como el belga-luxemburgués y el holandés. La mayoría de los Nuevos Mercados fueron modelados con base en el NASDAQ (Posner, 2005).

*Newer Markt* (1997-2002) de la Bolsa de Frankfurt, Alemania, fue el más importante de los Nuevos Mercados en Europa en los 90; pero contenía algunos defectos regulatorios; insuficientes medios para hacer cumplir las reglas; muchas Ofertas Públicas Iniciales (IPO), lo cual generó una enorme burbuja de precios en las acciones que rompió a comienzos del 2000 y destruyó su reputación (Borghof y Hunger, 2004).

*NewConnect*, 2007, mercado alternativo Polaco, fue creado especialmente para compañías de tipo innovadoras en producción, servicio o comercio; atrajo a muchas compañías por sus bajos costos y procedimientos menos restrictivos. Las compañías que cotizaron en el *NewConnect* eran nuevas, de innovación tecnológica, especialmente en el sector intensivo en tecnología (IT sector) (Kaszuba, 2010). El mercado polaco se destacó fuertemente por el número de compañías cotizadas, sin embargo, este monto no se correspondió con un incremento proporcional de la capitalización de los emisores y el interés de los inversores medido por el volumen de comercio. A partir del 2012 fracasó, porque el problema clave de este mercado eran las pobres condiciones financieras de los emisores; otras desventajas básicas del mercado NC es que cotizaban compañías de baja capitalización; liquidez limitada de las acciones; bajo valor de la oferta pública; compañías *penny stock* (acciones de menos de 1 dólar) muy especulativas; como resultado, hubo poco interés de los inversores, disminución del volumen de negociación y caída de la valoración de las compañías cotizadas (Asyngier y Curie, 2013).

## 8. Segundos Mercados en América Latina

Los países latinoamericanos tienen Mercado de Capitales para PyME. Carvajal y Monroy (2011), realizaron un estudio de una mues-

tra de países latinoamericanos con Segundos Mercados, haciendo mención a Bolivia, Perú, Chile, Brasil, México y Argentina. También se encuentran Segundos Mercados en Colombia (Alba y Remolina, 2010), y en Ecuador (Andrade, 2006). Cada país latinoamericano tiene una manera distinta de resolver el financiamiento para PyME en sus respectivos Mercados de Capitales. Se presenta a continuación, una explicación detallada de modalidades de Bolsas para PyME en Argentina, México y Bolivia.

### 8.1. Departamento para PyME en la Bolsa

En 2002 se crea el Departamento para PyME en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA). Hasta la fecha ha habido más de 8.800 PyME financiadas (Lerner, 2015).

Es una modalidad original porque, primero, es un Departamento para PyME en la Bolsa; segundo, el Departamento busca a las PyME y les da información de los instrumentos disponibles y las características del mercado bursátil para PyME; tercero, la atención es gratuita; y cuarto, ofrece instrumentos adaptados a las necesidades de la empresa.

La empresa debe ser PyME según los parámetros de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa (Sepyme). No obstante, la categoría de PyME se podría ampliar hasta los límites que dispone la Comisión Nacional de Valores (CNV), pero si la empresa excede los parámetros de la Sepyme sus emisiones no gozarán de los beneficios que otorga la Subsecretaría, ni podrán ser avaladas por una Sociedad de Garantía Recíproca (SGR).

Las PyME tienen acceso a un agente de bolsa, quien es un articulador entre la parte inversora y la empresa PyME; su función es parecida al asesor en los mercados alternativos europeos, porque consiste en asesorar a la empresa durante todo el proceso de salida al mercado y la venta del instrumento financiero.

Un instrumento muy útil para la aproximación de las PyME a la Bolsa ha sido el *Cheque de Pago Diferido*. La experiencia muestra que

la mayor parte de las PyME comienza negociando esta herramienta para luego pasar a utilizar otros instrumentos de financiación bursátil, como las obligaciones negociables, fideicomisos financieros y acciones.

El sistema de descuento de Cheques de Pago Diferido en el Mercado de Capitales permite a quien tiene cheques a cobrar en un futuro (por un plazo máximo de 360 días), adelantar su cobro vendiéndolos en la Bolsa; y a quien posee fondos líquidos, comprar estos cheques a cambio de tasas de interés futuras. Pueden ser patrocinados si es para empresas grandes o PyME autorizadas por la BCBA para emitir Cheques de Pago Diferido, modo utilizado sólo para el pago a proveedores; o también puede ser avalado, sólo para PyME o persona física que negocie cheques propios o de terceros (clientes) a través de una Sociedad de Garantía Recíproca (SGR), pero las PyME deben incorporarse como socio partícipe a una SGR autorizada a cotizar cheques en la BCBA (BCBA departamento PyME, 2015).

Las Obligaciones Negociables son bonos privados que representan valores de deuda de la empresa que las emite, y pueden ser colocadas entre el público inversor calificado, mediante su cotización y negociación en la Bolsa. El emisor debe presentar información contable básica, una vez autorizada la cotización.

El Fideicomiso Financiero se trata de una herramienta financiera mediante la cual las PyME, en forma individual o conjunta, pueden obtener fondos, separando determinados activos (reales o financieros) de su patrimonio y cediéndolos a un administrador en propiedad fiduciaria. El administrador interviene para que los activos cedidos sean transformados en activos financieros líquidos y se puedan negociar en el mercado bursátil.

Las Acciones-PyME, cuentan con un régimen simplificado de oferta pública y cotización. Sólo pueden ser adquiridas por inversores calificados; y pueden emitir acciones aquellas PyME que califiquen como tal, según los parámetros de la CNV, y que a su vez cumplan con los requisitos del régimen acciones PyME de la BCBA.

## 8.2. Mercado de Deuda para Empresas

El programa *Mercado de Deuda para Empresas* (MDE) son convocatorias ocasionales de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) dirigidas para PyME, creado en el año 2001. Es una modalidad porque tiene como finalidad capacitar, mediante financiamientos a las empresas, para que se conviertan en candidatas para entrar al Mercado de Capitales mediante la emisión de deuda (Ernst y Young, s. f.), con el propósito que en el largo plazo puedan ser emisores de acciones (Ernst & Young, 2012, p. 7)

El programa está dirigido para preparar principalmente a empresas medianas (Ernst y Young, 2012), seleccionadas según ciertos criterios, para financiar la institucionalización e instalación de gobierno corporativo, a través de servicios profesionales, como auditorías, documentos en procesos, servicios jurídicos y finanzas corporativas. Además, se financian los sistemas de información (software y equipos informáticos), así como los costos de emisión, como la cuota a la BMV y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). El programa también financia la calificación crediticia (*rating*) realizada por una calificadora de riesgo reconocida por la CNBV (Ernst y Young, p. 10).

El programa MDE es muy reglamentista, por cuanto tiene como requisitos: que las empresas deben estar en etapa de expansión (crecimiento) o en consolidación; deben tener deseos de institucionalizarse; intenciones de tener gobierno corporativo; que sean empresas constituidas en México; que no pertenezcan a una empresa que cotice en Bolsa; que tenga facturación entre 100 y 250 millones de pesos en el último año; contar con un historial de operaciones de al menos 3 años (demostrado con estados financieros dictaminados de al menos los últimos 3 años); tener 50 millones de pesos de capital contable; sin deudas fiscales ni crediticias y que no sean intermediarios financieros (Ernst y Young, 2012, p. 12). Las empresas deben cumplir con la estratificación de PyME definida por

la Secretaría de Economía; y, que tengan EBITDA<sup>9</sup> positivo al menos en el último año (Endeavor, 2011).

Un Comité de Selección elegirá a las empresas que recibirán apoyo, y las empresas ganadoras de la convocatoria recibirán un monto a financiar hasta el 90% del costo del programa o hasta 10 millones de pesos (PMR Soluciones Integrales, 2014).

El programa se enfoca en la preparación y en la colocación, no en la permanencia de la empresa en la Bolsa (Ernst y Young, 2012, p. 9). Para la primera etapa la empresa debe contar con un equipo de asesores: asesores financieros, asesores de negocios, auditores independientes, asesores legales y asesores en impuestos. Para la colocación de la emisión, la empresa debe contar con agentes colocadores (Ernst y Young, 2012, pp. 28-29). Así, se puede ver una cierta semejanza del programa MDE con los mercados alternativos europeos de acciones y de deuda, que tienen asesor y proveedor de liquidez, que hacen también la función de agentes colocadores.

### 8.3. Mesa de Negociación

La *Mesa de Negociación* tiene su primera operación en febrero de 2005, es un mecanismo centralizado de negociación administrado por la Bolsa Boliviana de Valores (BBV), normado por el Reglamento Interno de la BBV, donde se realizan operaciones de compra y venta de *pagarés* directamente entre los inversionistas y las empresas emisoras en un espacio físico proporcionado por la Bolsa para el intercambio físico de dichos valores, denominado INTERVAL (usualmente en Mesa de Negociación, los pagarés son físicos), salvo que exista un acuerdo entre las partes para negociar fuera de Bolsa (SUDAVAL, 2006, pp. 1-2). Las operaciones en la Mesa de Negociación están destinadas generalmente a PyME, principalmente para capital de trabajo, y son a corto plazo.

<sup>9</sup> EBITDA significa en inglés Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization (beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones).

Los pagarés son valores típicamente de deuda y es una promesa incondicional por parte del suscriptor (la empresa emisora) de pagar una suma determinada de dinero a su tenedor (el inversionista) en un determinado plazo (SUDAVAL, 2006). En el contrato se establecen todas las condiciones de un instrumento de deuda: monto (generalmente pequeño pero importante para la empresa); plazo (máximo 270 días); tasa de interés (fija o variable, alrededor del 7%); garantías (usualmente quirografarias, no obstante, existe también la posibilidad de otorgar garantías hipotecarias, prendarias o ser avalados por terceros) (Jara, 2009, p. 56); la fecha de emisión también está en el contrato y otras condiciones fijadas de acuerdo a las necesidades específicas del emisor, principalmente de acuerdo a su flujo de caja. El capital, así como los intereses, se pagan al vencimiento del plazo, por lo que pueden ser también emitidos a descuento. (Bolsa Boliviana de Valores, 2015).

Los pagarés, en la Mesa de Negociación se destacan con una particularidad no observada en otras modalidades, porque se contratan en un Margen de Endeudamiento: un tope máximo para permitir múltiples pagarés, similar a una línea de crédito bancaria. El Margen de Endeudamiento de la PyME podrá ser de hasta cuatro (4) veces su EBITDA (Bolsa Boliviana de Valores, 2015).

Algunos de los requisitos más importantes son: la empresa debe cumplir con la definición de Pequeña y/o Mediana Empresa de acuerdo a la “Metodología de Estratificación PyME para el Mercado de Valores”, que entre otros parámetros establece que: la empresa debe tener menos de 100 trabajadores; pueden participar empresas con un nivel de ventas no superior a 1,5 millones de dólares; presentar estados financieros anuales auditados periódicamente; comunicar todo hecho o información relevante que pudiera afectar la posición jurídica, económica o la posición financiera de la empresa o la de sus valores inscritos; obligación financiera de mantener como mínimo (en pagarés) uno coma dos (1,2) veces el EBITDA dividido entre sus gastos financieros; contratar servicios con una Agencia de Bolsa o Estructurador PyME el asesoramiento, estructuración, elaboración

del prospecto y otros relacionados con la emisión; y elaborar un folleto de emisión (Jara, 2009, pp. 61, 62; SUDAVAL, 2006, p. 2; Bolsa Boliviana de Valores, 2015).

El monto máximo de la emisión no puede superar el 50% del capital pagado más reservas de la empresa emisora; se debe solicitar autorización para cada una de las emisiones. Las emisiones no necesariamente deben contar con una calificación de riesgo y los títulos pueden ser adquiridos por inversionistas privados y por los Fondos de Inversión (Jara, 2009, p. 61, 59; SUDAVAL, 2006, p. 2).

Para proteger a los inversionistas, la PyME desde el momento en que solicita ingresar a la BBV, se presenta ante el Fondo de Aval Bursátil, el cual avala hasta un 50% del capital no pagado de los valores de deuda emitidos (Banco de Desarrollo Productivo S.A.M., s. f.).

A continuación se observa, en el cuadro resumen N° 1, las características principales de las modalidades halladas de Bolsas de Valores para PyME, tanto en los países desarrollados como en algunos países latinoamericanos.

**CUADRO N° 1.** Características principales de las modalidades de Bolsas de Valores para PyME

Países desarrollados	Países latinoamericanos
EE.UU, Europa y Asia MERCADOS OVER THE COUNTER NASDAQ (EE.UU) Mercados electrónicos. Primer y Segundo Mercado. Negociación entre participantes	Argentina DEPARTAMENTO PYME EN LA BOLSA Busca a las PyME. Asesoría y atención técnica, personalizada y gratuita. Instrumentos adaptados. Aval de Sociedades de Garantías Recíprocas. Transición al Primer Mercado
EE.UU. Segundo Mercado "Original" AMEX American Stock Exchange Acciones. Reglas flexibles. Principalmente empresas medianas. Empresas en crecimiento.	

<p>Inglaterra AIM Alternative Investment Market Acciones. Asesor. Mercados internacionales. Incentivos fiscales</p>	<p>México MERCADO DE DEUDA PARA EMPRESAS  Programa, capacita con financiamiento para que se convierta en candidato. Deuda con vencimiento flexible. Empresas medianas.</p>
<p>España MAB Mercado Alternativo Bursátil Acciones. Asesor e Incentivo fiscal. Empresas en crecimiento. Dos subastas al día. Accionistas al menos un año.</p>	<p>Bolivia MESA DE NEGOCIACIÓN Pagaré. Margen de endeudamiento. Emisiones múltiples. Negociación entre participantes. Garantías quirografarias. Fondo de Aval Bursátil.</p>
<p>Europa MERCADOS ALTERNATIVOS DE DEUDA Deuda. Asesor. Mínimo de emisión. Inversionistas profesionales y minoristas. Calificación crediticia del emisor.</p>	

FUENTE. Elaboración propia con base en las referencias bibliográficas consultadas.

## 9. Consideraciones finales

La Teoría de la Jerarquía Financiera (Pecking Order Theory), plantea que las PyME seguirán teniendo como principales fuentes de financiamiento los fondos autogenerados, seguidos de deuda y, en tercer lugar la emisión de recursos propios (acciones). Por lo tanto, según esta teoría, los Segundos Mercados más apropiados son aquellos que emiten deuda o instrumentos de renta fija (un término más general), así como lo ofrecen los Mercados Alternativos de Deuda europeos, el programa Mercado de Deuda para Empresas mexicano y la Mesa de Negociación Boliviana con el pagaré.

Si se plantease la posibilidad de Gremios de PyME<sup>10</sup> para cotizar en el Primer Mercado, el instrumento más adecuado sería también la

<sup>10</sup> Gremio de PyME: son empresas, pequeñas y/o medianas, de igual actividad económica y en igual territorio, que se unen a modo de gremio, para tener representación corporativa,

Renta Fija, porque en una agrupación de empresas no es sencilla la realización de empalmar cada uno de los estados de resultados para declarar un dividendo común para todas las empresas, por lo que emitir deuda es el mecanismo natural, en esta modalidad, sugerida por Gómez, Santos y Vinazco (2004), en Colombia, pero que aún no se ha implementado.

Según la Teoría del Equilibrio Estático de la Estructura de Capital, un equilibrio entre deuda y capital es lo más adecuado, pero es de menor importancia para las PyME que la Teoría de la Jerarquía Financiera según Ferrer y Tresierra (2009). Se halló un Mercado Alternativo europeo que tiene ambas opciones (emite deuda y emite acciones) y con características muy similares al *Alternative Investment Market* inglés, se trata del *Alternext* en Francia (Lamothe y Monjas, 2013; Pérez y Palacín, 2009); y en Argentina el *Departamento PyME en la Bolsa*, estaría ofreciendo también posibilidades de renta fija (con el Cheque de Pago Diferido y las Obligaciones Negociables) y de renta variable (con las Acciones-PyME).

La operación financiera emitir deuda o emitir acciones es el factor determinante para el diseño de un Segundo Mercado.

También la posibilidad de acceder a la Bolsa de Valores esta vinculado tradicionalmente con el tamaño de la empresa, y las empresas de mayor tamaño tienen generalmente una estructura administrativa y contable adecuada para garantizar información financiera (transparencia), por lo tanto el Segundo Mercado es adecuado para empresas medianas y éste es un requisito o una característica que se observa desde el Segundo Mercado más primogénito (a nuestra consideración), el AMEX (actualmente llamado NYSE MKT).

Se pueden considerar cuatro etapas en la vida de la empresa: semilla, *start-up*, crecimiento y consolidación (declive puede ser considerado también una etapa), las dos primeras etapas son consi-

---

como una empresa grande, y realizar decisiones conjuntas.

deradas tradicionalmente de alto riesgo, y generalmente tienen como fuente de financiamiento los recursos personales del emprendedor (también amigos y familiares) y el capital de riesgo; mientras que en el crecimiento y la consolidación tradicionalmente las PyME acuden al financiamiento bancario y pueden optar, con cultura financiera, al financiamiento en el mercado de capitales.

Es aconsejable el diseño de un Segundo Mercado para empresas en crecimiento, para generar mayor interés en los inversionistas a través de la ganancia de capital (plusvalía) cuando la empresa logra el tamaño y la capitalización para cotizar en el Primer Mercado. Característico de Segundos Mercados con el requisito de que es para empresas en crecimiento están el AMEX (EEUU) y el Mercado Alternativo Bursátil (España), Bolsas de Valores emisoras de acciones para financiar PyME. Pero pueden existir excepciones a esta consideración general, muy recientemente se ha creado una Bolsa de Valores para Startups y Emprendedores denominada *Startup Stock Exchange* (SSX), el 17 de junio de 2012 hace su primera Oferta Pública Inicial, actualmente hay más de 40 países (Startup Stock Exchange, 2014).

Aunque lo planteado anteriormente es si existe la posibilidad del diseño del Segundo Mercado por una institución privada o por el Estado, también podría existir la posibilidad de que el empresario elija la modalidad de su preferencia. Si la modalidad es elegida por el empresario se puede observar (en esta investigación) que los mercados *Over The Counter*, aunque son los más desarrollados del mundo, han sido más difíciles de implementar fuera de los EEUU, pues el NASDAQ, y su rápido crecimiento y éxito, no logró los mismos resultados a posteriori en Europa, a través del EASDAQ y el Euro.NM, ni en los OTC de Asia. Los mercados *Over The Counter* han sido exitosos en países anglosajones.

Por otra parte, se sugieren los Mercados Alternativos de Deuda, lo más contemporáneo, porque además de la figura del asesor, que garantiza la adecuada información de la PyME a la Bolsa; tiene como requisito un monto mínimo de emisión, que garantiza el tamaño

de la empresa; tienen la exigencia de la calificación crediticia del emisor (*rating*) por una Agencia Calificadora de Riesgo; y todos están destinados a inversionistas profesionales, que son las instituciones de inversión capaces de asumir mayores riesgos, aunque también pueden participar los inversionistas minoritarios, no profesionales, a excepción del MARF (España) que es sólo para profesionales.

Otra consideración general para diseñar un Segundo Mercado es buscar alternativas para disminuir la divulgación de información financiera (revelación). Una de las principales razones para no salir a cotizar al Mercado de Capitales es el suministro de información (Hernández, 2007, p. 74; Junco y Pérez, 2013; Mori, 2000). Varias modalidades han atenuado la *aversión a la transparencia* muy observada en las PyME presentando la Sociedad de Garantía Recíproca (Argentina), el Fondo de Aval Bursátil (Bolivia), las Sociedades Calificadoras de Riesgo (Mercados Alternativos de Deuda europeos); y los Asesores (en los mercados alternativos europeos), que garantizan con su reputación la presentación en el mercado de empresas poco conocidas. Los inversionistas disminuyen la exigencia de información, se genera confianza en la empresa y estas disminuyen la cantidad de revelación pública de información porque participan los “intermediarios” mencionados, que asumen el riesgo y no la empresa.

Se recomienda educación financiera para las PyME de manera que comprendan la necesidad de suministrar información, porque revelación es un principio fundamental de las finanzas; preparar, para las empresas candidatas, gobiernos corporativos, con empresas desarrolladas en lo administrativo y lo contable. Por parte del Segundo Mercado, disminuir los costos de revelar información y flexibilidad; estos requerimientos fueron características del AMEX para cotizar empresas que no cumplían con las exigencias del NYSE. Otras modalidades han implementado algunos de estos requisitos.

Es necesario incentivos fiscales, tanto para las PyME como para los inversionistas, como se aplica en el *Alternext*, en el MAB y sobre todo en el AIM. La fiscalidad es una medida efectiva para potenciar cualquier

otra modalidad de Segundo Mercado. El Estado tradicionalmente ejerce un doble rol, como promotor y regulador de la actividad empresarial; y uno de los medios es promover el Segundo Mercado, cuando es una fuente de financiamiento no tradicional, y el medio más efectivo es a través del alivio del impuesto. Para las empresas potencialmente emisoras, sería un estímulo contar con la posibilidad de reducir o exonerar la cuota impositiva para el primer año de la emisión, como existe en el AIM. Se considera también, como otra posibilidad complementaria, reducir o exonerar impuestos en el año que se realice una Oferta Pública de Suscripción (OPS) para aquellas que, estando ya en el Segundo Mercado, deseen ampliar su capital a través de emisiones en el mismo Segundo Mercado, de manera de incentivar la misma fuente de financiamiento. Para que estos incentivos tengan efecto, deben ser legalmente permanentes y divulgados. Por otra parte, para poder llevar a cabo estas medidas tributarias, las empresas deben ser fiscalizadas, y someterse a los costos de revelar información contable.

Moral, citado en Cano, García y Guardado (2008, p. 22), considera propuestas muy efectivas dirigidas a los inversionistas para potenciar las virtudes del MAB, pero que son aplicables a cualquier otra modalidad de Segundo Mercado, pues plantea: reducir o exonerar a los inversionistas en los impuestos a los dividendos y a las ganancias de capital; en aquellos que invierten en forma estable (no especulativa); aquellos que reinviertan en estos mercados, y en aquellos casos de traspasos de valores de una generación a otra, entre otras consideraciones.

## 10. Bibliografía

- ADVFN.com (2007). AMEX. Recuperado marzo, 21, 2015, de <http://www.advfn.com/amex/americanstockexchange.asp>
- Alba, A. y Remolina, N. (2010). Segundo mercado: balance y propuestas para su profundización desde la perspectiva de las pequeñas y medianas empresas. *Análisis*, N° 1 (diciembre 2010), 321-355.

- Andrade Guerrón, S. (2006). *El mercado de valores como alternativa de financiamiento para la pequeña y mediana empresa (pyme) en Ecuador*. Tesis de grado. Escuela Politécnica Nacional, Quito.
- Aranda F., Martínez R. y Corona J. (1989). *El Segundo Mercado: una fuente de financiación para la pyme*. España: Romanya - Valls, S.A.
- Asyngier, R. y Curie-Sklodowska, M. (2013). NewConnect in comparison with multilateral trading facilities in Europe. Irregularities in the functioning of the polish mtf market. *Proceedings of 2013 International Conference on Technology Innovation and Industrial Management*. 29-31 May 2013, Phuket, Thailand. Recuperado octubre, 11, 2014, de [http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-07-9/papers/S1\\_38-54.pdf](http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-07-9/papers/S1_38-54.pdf)
- Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (s. f.) *Fondo de Aval Bursátil para PyME-FA*. Recuperado febrero, 15, 2015, de [http://www.bdp.cpm.bo/es/fondo\\_aval.php](http://www.bdp.cpm.bo/es/fondo_aval.php).
- BCBA departamento PyME (2015). *Cheque de pago diferido*. Recuperado abril, 21, 2015, de [http://www.bcba.sba.com.ar/PyME/instrumentos\\_PyME.php](http://www.bcba.sba.com.ar/PyME/instrumentos_PyME.php)
- Bolsa Boliviana de Valores (2015). *Mesa de Negociación PyME*. Recuperado abril, 30, 2015, de <https://www.bbv.com.bo/mesa>
- Burghof, H. y Hunger, A. (2004). THE NEUER MARKT: AN (OVERLY) RISKY ASSET OF GERMANY'S FINANCIAL SYSTEM, in Giancarlo Giudici, Peter Roosenboom (ed.) *The Rise and Fall of Europe's New Stock Markets. Advances in Financial Economics*, Volume 10, Emerald Group Publishing Limited, pp.295 - 327.
- Cano Martínez, D., García Mora, A. y Guardado Rodríguez, M. (2008). MAB: impulso al tejido económico y productivo español. *Bolsa*, 4º Trimestre de 2008, 18 - 28.

- Carvajal, I. y Monroy Mora, W. (2011). *Preparación de las PyME para el ingreso al mercado de capitales*. Recuperado octubre, 4, 2011, de <http://www.amvcolombia.org.co/attachments/data/20111228193101.pdf>
- elEconomist.es (2014). *Así son los mercados alternativos de La 'City' y EEUU*. Recuperado marzo, 31, 2015, de <http://www.economista.mobi/mercados-cotizaciones/noticias/5989359/08/14/Asi-son-los-mercados-alternativos-de-La-City-y-EEUU-.html>
- Endeavor (2011). *Convocatoria Mercado de deuda para empresas*. Recuperado abril, 26, 2015, de <http://www2.esmas.com/emprendedor/noticias/293088/convocatoria-mercado-deuda-empresas/>
- Ernst y Young (2012). *Programa de mercado de deuda para empresas medianas. ¿Cómo prepararse para la emisión de deuda o capital como financiamiento de crecimiento?* Recuperado abril, 29, 2015, de [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Programa\\_Mercado\\_de\\_Deuda\\_para\\_Empresas\\_Medianas\\_2012/\\$FILE/Ernst%20%20Young%20-%20Programa%20de%20mercado%20de%20deuda%20para%20empresas%20medianas.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Programa_Mercado_de_Deuda_para_Empresas_Medianas_2012/$FILE/Ernst%20%20Young%20-%20Programa%20de%20mercado%20de%20deuda%20para%20empresas%20medianas.pdf)
- Ernst & Young (s. f.). *Mercado de deuda para empresas*. Recuperado abril, 23, 2015, de [http://www.hollandlaw.nl/MX/es/Services/Strategic-GrowthMarkets/Mercado\\_deuda\\_empresas](http://www.hollandlaw.nl/MX/es/Services/Strategic-GrowthMarkets/Mercado_deuda_empresas)
- Ferrer, M. y Tresierra T. (2009). Las PyME y las teorías modernas sobre estructura de capital. *Ensayo, compendium*, 22 (julio 2009), 65-83.
- Gerakos, J.; Lang, M. y Maffett, M. (2012). *Listing Choices and Self-Regulation: The Experience of the AIM*. Recuperado marzo, 20, 2015, de <http://accounting.uwaterloo.ca/SAF/Documents/GLM%205-12-1.pdf>

- Gómez, C.; Santos, C. y Vinazco, L. (2004). *El mercado de capitales como fuente de financiamiento para las PyME del sector de confecciones de la ciudad Santiago de Cali*. Trabajo del décimo semestre de Contaduría Pública no publicado. Universidad de San Buenaventura, Colombia.
- González, M. A., Lárez, A. R. y Medina, H. J. (2002). *El mercado de capitales como alternativa de financiamiento para la pequeña y mediana empresa (PyME) en Venezuela*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Núcleo Palo Verde, Caracas.
- Hernández Blázquez, B. (2007). Naturaleza y figuras del Mercado Alternativo Bursátil (MAB). *Acta*, 46, 67-74.
- Hernando Sarriá-Pedraza, J. y Ramos-Juste, J. (2013). *MARF: Oportunidad para PyME y perspectiva para inversores*, AXEXOR IEB WP 2013-1013.
- Inversionario (2011a). *¿Qué es el bulletin board market?*. Recuperado marzo, 17, 2015, de <http://inversionario.com/2011/04/que-es-el-bulletin-board-market/>
- Inversionario (2011b). *¿Qué es el mercado extrabursátil, o el OTC Market (Over the Counter)?*. Recuperado, marzo, 17, 2015, de <http://inversionario.com/2011/04/que-es-el-mercado-extrabursatil-o-el-otc-market-over-the-counter/>
- Inversionario (2012). *¿Qué son los Pink Sheets en la bolsa de valores*. Recuperado marzo, 17, 2015, de <http://inversionario.com/2012/01/que-son-los-pink-sheets/>
- Jara Rodríguez, O. (2009). *El mercado de valores como alternativa de financiamiento para las MYPES*. Tesis de grado. Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
- Jiménez-Méndez, E. (2013). El mercado bursátil y las cooperativas. *Cooperativismo & Desarrollo*, 21 (102), 7-26.

- Junco Ramírez, L. (2011). *El Mercado Alternativo Bursátil. Una fuente de financiamiento para las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) del municipio Libertador del estado Mérida*. Tesis de Maestría. Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela..
- Junco Ramírez, L. y Pérez Araujo, V. (2013). Mercado alternativo bursátil: una fuente de financiamiento para las PyME del municipio Libertador del estado Mérida. *Visión Gerencial*, 12 (2) (julio-diciembre 2013), 325-343.
- Kaszuba, Stanislaw (2010). Prospects for the Future Growth of the NewConnect Stock Market, *Equilibrium*, 2 (5), 117-126.
- labolsa.com (10 de agosto de 2001). *EASDAQ: el embrión de NASDAQ EUROPE*. Recuperado marzo, 24, 2008, de [www.labolsa.com/canales/385/](http://www.labolsa.com/canales/385/)
- Lamothe Fernández, P. y Monjas Barroso, M. (2013). Mercados alternativos de deuda para la financiación de la pyme: análisis, perspectivas y propuestas. *ICE. Crisis y reforma regulatoria del sistema financiero en la UE*, 874 (Septiembre-Octubre 2013), pp.135-146.
- Lee, B.; Rui, O. & Wang, S. (2004). Information transmission between the NASDAQ and Asian Second Board Markets. *Journal of Banking & Finance*, 28 (7) (July, 2004), 1637-1670.
- Lerner, C. (2015). *Bienvenidos BCBA*. Recuperado abril, 21, 2015, de <http://www.bcba.sba.com.ar/PyME/PyME.php>
- London Stock Exchange AIM (2007). *AIM-Meet the market*. Recuperado marzo, 31, 2015, de <http://www.londonstockexchange.com/companies-and-advisors/aim/publications/webcast/spanish-transcript.pdf>
- Martínez, R. (2001). El Segundo Mercado. En Sánchez Fernández, J., *Curso de bolsa y mercados financieros*, 349-381, España: Ariel S. A.

- Mochon Morcillo, F. e Isidro Aparicio, R. (1995). *Diccionario de términos financieros y de inversión*. España: McGraw-Hill.
- Money-Zine.com (2015). NYSE MKT (Formerly the American Stock Exchange). Recuperado marzo, 21, 2015, de <http://www.money-zine.com/investing/stocks/american-stock-exchange/>
- Mori (2000). *SMEs ´ Attitudes to Social Responsibility*. January-February.
- Pérez Araujo, V. y Junco Ramírez, L. (2012). *El Mercado Alternativo Bursátil y la economía. Solución a la crisis de crédito*. Berlín: Editorial Académica Española.
- Pérez López, C. y Palacín Sánchez, J. (2009). ¿Por qué cotizar en los mercados bursátiles para PyME en Europa?. *Estrategia Financiera*, N° 263 (Julio-Agosto 2009), 48-57.
- PMR Soluciones Integrales (2014). *Financiamiento para Empresas Medianas*. Recuperado abril, 25, 2015, de <http://pmr-solucionesintegrales.com/financiamiento-para-empresas-medianas/>
- Posner, E. (2005). Sources of Institutional Change: The Supranational Origins of Europe's New Stock Markets. *World Politics*, 58 (1) (October 2005), 1-40.
- Randal, D. (2008). El abecé de los mercados extrabursátiles. *Finanzas & Desarrollo*, 45 (2) (junio de 2008), 34-35.
- Revest, V. y Sapio, A. (2012). Financing technology-based small firms in Europe: what do we know?. *Small Business Economics*, 39 (1) (July 2012), 179-205.
- Sánchez Galán, J. (2008). El Mercado Alternativo Bursátil (MAB): el Mercado de las PYME. *Estrategia Financiera*, 251, 64-68.
- Startup Stock Exchange (2014). Recuperado mayo, 5, 2015, de <https://www.startup.sx/>

- SUDAVAL (2006). Mesa de Negociación. *Boletín Informativo*, 8 (3) (junio 2006), 1-2.
- Terrel, E. (2013). *History of the American and NASDAQ Stock Exchanges*. The Library of Congress. Business Reference Services. Recuperado marzo, 21, 2015, de <http://www.loc.gov/rr/business/amex/amex.html>
- Tse, Y. & Devos, E. (2004). Trading costs, investor recognition and market response: An analysis of firms that move from the Amex (Nasdaq) to Nasdaq (Amex). *Journal of Banking & Finance*, 28 (1) (January, 2004), 63-83.
- Venture Law Corporation (2010). *Listing Requirements of the American Stock Exchange - NYSE-Amex*. Recuperado marzo, 20, 2015, de [http://www.venturelawcorp.com/listing\\_requirements\\_amex.html](http://www.venturelawcorp.com/listing_requirements_amex.html)
- Vismara, S; Peleari, S. y Ritter, J. (2012). Europe's Second Markets for Small Companies. *European Financial Management*, 18 (3) (June 2012), 352-388.

## El CIDE por dentro: Especialización en Gestión de Talento Humano

Paredes León, Karelly Coromoto <sup>1\*</sup>

Camacaro, María Virginia <sup>2\*\*</sup>

En noviembre del año 2013 las profesoras María Virginia Camacaro y Karelly Paredes León, miembros activos del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), atendiendo al llamado de la doctora Marlene Peñalosa en su carácter de directora del (CIDE), emprendieron la creación de la Especialización en Gestión de Talento Humano.

Desde el Centro de Investigación, en su carácter natural, dedicado al estudio de las organizaciones, personas y procesos que la componen, es propicio el desarrollo de la Especialización en Gestión de Talento Humano; la misma aportará conocimientos actualizados y las mejores prácticas en el área de talento humano, las cuales incidirán significativamente en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones presentes en nuestro país y muy especialmente en las personas que las conforman. Igualmente dicha especialización promoverá la consolidación de equipos de alto desempeño, así como seres humanos motivados y comprometidos con su desarrollo personal y profesional. Esta nueva carrera representa para el CIDE y para la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales FACES-ULA un abanico de oportunidades de crecimiento tanto académico como de extensión, al permitir dar respuesta a una necesidad colectiva en la formación de profesiones en el área de la Gestión del Talento Humano.

<sup>1</sup> Profesora asistente en el área de Gerencia General y de los Recursos Humanos, adscrita al Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial (CIDE), de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Licenciada en Administración, licenciada en Contaduría, MSc. en Administración mención Gerencia de la Universidad de Los Andes. Coach organizacional y coach de equipos. Correo electrónico: kparedesleon@gmail.com

<sup>2</sup> Profesora asistente de la Cátedra de Gerencia General y de los Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de los Andes (Venezuela). Ingeniera de Sistemas, licenciada en Contaduría Pública, magister en Administración Mención Gerencia de la Universidad de los Andes Venezuela. Miembro activo del Programa de Estímulo al Investigador (PEIONCTI 2014). Correo electrónico: marivicamacaro@gmail.com

Esta propuesta la iniciaron y desarrollaron las profesoras Camacaro y Paredes al formularse la siguiente interrogante de investigación: ¿qué esperan las organizaciones venezolanas del profesional especialista en Gestión de Talento Humano?; con esta investigación preliminar surgieron tanto los objetivos de la Especialización como el perfil del egresado. Como objetivos general y específico:

“Promover el desarrollo de competencias asociadas a la Gestión del Talento Humano adaptadas a la realidad económica, política y social del país, a partir del intercambio de experiencias entre los facilitadores, profesionales e integrantes de las organizaciones”.

- Desarrollar en los estudiantes las competencias necesarias para integrar la actuación estratégica organizacional y la gestión del cambio.
- Fomentar las mejores prácticas para el manejo adecuado del talento humano en las organizaciones, proporcionando a los estudiantes conocimientos, habilidades y destrezas.
- Desarrollar en los estudiantes las competencias necesarias para obtener de los trabajadores de las organizaciones sus mejores y mayores contribuciones para el éxito organizacional e individual.
- Promover la gestión de la responsabilidad social organizacional en la actuación de los estudiantes y profesionales del área de talento humano y, por ende, de las organizaciones.

Al tener precisión en los objetivos, se avanzó en el proyecto con la determinación del perfil del egresado, que significó, junto a los objetivos, el punto de partida para desarrollar tan interesante proyecto, ya que estableció el ¿qué formar? y ¿cómo formar?. De esta manera el perfil del egresado se constituyó como:

Profesional integral en el área de Gestión del Talento Humano, capaz de gestionar el talento humano mediante la conversión del accionar estratégico en realidad organizacional, en procura de la ventaja competitiva sustentado en la contribución y el empoderamiento de los integrantes de la organización, a través de prácticas en talento humano socialmente responsable y la gestión de competencias como aspectos claves y constantes para el éxito organizacional.

Avanzando en el proyecto se realizó una búsqueda web en universidades nacionales e internacionales de programas de postgrado similares al propuesto, observando la tendencia al desarrollo de estudios basados en competencias. A partir de este hallazgo y de lo establecido en el Modelo Educativo de la Universidad de los Andes (2013), el cual indica que un proceso educativo debe desarrollar competencias en sus egresados con el propósito de ofrecer respuestas a las demandas del contexto brindando soluciones reales a situaciones complejas, se consideró importante incluir la definición de competencias de la UNESCO (1997) como el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea.

De igual forma, tomaron en cuenta al profesor Sergio Tobón<sup>3</sup>, quien desde el año 2004 propone que la formación por competencia debe ser implementada en la educación universitaria con el fin de que el estudiante articule cuatro saberes fundamentales como son el saber ser, saber convivir, saber hacer y saber conocer. Por esta razón se establecieron las competencias genéricas y específicas que el profesional de talento humano debe poseer para el ejercicio adecuado de su profesión; las mismas se detallan a continuación:

**Competencias genéricas** de la Especialización en Talento Humano, definidas sobre el aporte de Dave Ulrich (2006) a la gestión de talento humano

Socio estratégico y agente de cambio: *Alinea las estrategias y prácticas de talento humano con la estrategia organizacional con la finalidad de gestionar el cambio, satisfacer mejor la demanda de los clientes y mejorar el desempeño financiero, en fin, lograr el éxito organizacional por medio de la consolidación de sus capacidades de mejora e implementación de iniciativas y de la reducción del tiempo entre la concepción y la ejecución de las estrategias, traducción en políticas y prácticas específicas de todas las estrategias y una ejecución más efectiva de las mismas.*

.....  
<sup>3</sup> Doctor (PhD) en Modelos Educativos y Políticas Culturales en la Sociedad del Conocimientos de la Universidad Complutense de Madrid con posdoctorado en Educación Superior y Competencias.

a) Experto administrativo: *Realiza los procesos de gestión de talento humano y de negocios, garantizando un manejo eficiente de la infraestructura de personal, a través del mejoramiento continuo de los procesos de reclutamiento y selección, entrenamiento, evaluación, recompensas y promoción, entre otros.*

b) Adalid de los trabajadores: *Obtiene mayor dedicación y competencia de los integrantes de la organización, con el fin de vincular sus contribuciones individuales con el éxito organizacional a través de la comprensión de las situaciones particulares de los miembros de equipo, de relacionarse personalmente con ellos y, de alentar y entrenar a otros supervisores para que hagan lo mismo.*

**Competencias específicas** de la Especialización en Gestión del Talento Humano: Para determinar las competencias específicas de la especialización las profesoras se plantearon las siguientes interrogantes: ¿cuál es la función de todo profesional en talento humano en una organización? ¿Cuál es su contribución o aporte a la organización? ¿Qué se espera del profesional en talento humano?, cuya reflexión arrojó las siguientes competencias específicas.

- Convierte el accionar estratégico en realidad organizacional.
- Implementa prácticas en talento humano que le permiten obtener ventajas competitivas.
- Estimula el aprendizaje organizacional.
- Empodera a los integrantes de la organización.
- Satisface las expectativas de los trabajadores.
- Gestiona por competencias el talento humano.
- Cumple cabalmente con la normativa laboral en pro de los trabajadores y de las organizaciones.
- Desarrolla una visión socialmente responsable.

Una vez establecidas las competencias acordes con el perfil del egresado, se diseñó la malla curricular para asegurar la formación y desarrollo del profesional que esperan y requieren las organizaciones venezolanas en el ámbito de la gestión de talento humano. Durante aproximadamente ocho meses se desarrolló esta malla curricular, período en el cual se consultaron tanto a profesores de la Universidad de Los Andes, como a especialistas de todas las áreas de formación que aportan

valor al perfil del egresado, resultando el siguiente plan de estudio, dividido en módulos de aprendizajes y asignaturas (Cuadro N° 1).

Cuadro N° 1. Plan de estudio

Visión socialmente responsable	Periodo Académico I Desempeño resolutivo	Periodo Académico II Desempeño autónomo	Periodo Académico III Desempeño estratégico
	TH4001 Modulo Prácticas de Talento Humano I (3UC)	TH4005 Modulo Prácticas de Talento Humano II (2UC)	TH4009 Electiva Especializada II (2UC)
	TH4002 Modulo Derecho Organizacional (2uc)	TH4006 Modulo Pensamiento Estratégico y Economía Laboral (3UC)	TH4010 Electiva Especializada III (2UC)
	TH4003 Responsabilidad social organizacional (1UC)	TH4007 Habilidades Gerenciales (1UC)	TH4011 Modelado Organizacional (2UC)
	TH4004 Electiva Básica (2UC)	TH4008 Electiva Especializada I (2UC)	TH4012 Proyecto Formativo Integrador (2UC)

Fuente. Elaboración propia.

Todas las asignaturas presentadas en el cuadro anterior son de carácter obligatorio para el estudiante ya que son los ejes de desempeño que dan el sustento teórico fundamental. A continuación se presentan las unidades curriculares electivas las cuales permitirán al participante tomar una orientación más adaptada a sus propios intereses y necesidades de formación.

Cuadro N° 2. Unidades curriculares electivas

Periodo académico I	Periodo académico II	Periodo académico III	
<b>Electiva I:</b> Motivación Hábitos de la gente Efectiva	<b>Electiva especializada I:</b> Gestión de equipos Aprendizaje Organizacional	<b>Electiva especializada II:</b> Coaching y PNL Gestión de desempeño	<b>Electiva especializada III:</b> Cuadro de mando integral aplicado a la gestión del talento humano Innovación y emprendimiento

Fuente. Elaboración propia.

Culmina el plan de estudio junto a todos los programas analíticos elaborados en una plantilla mixta diseñada tanto por objetivos como por competencias, atendiendo a los requerimientos establecidos por el Consejo Consultivo Nacional de Postgrado - Consejo Nacional de Universidades órgano adscrito al Ministerio para el Poder Popular de la Educación Universitaria, la Política Institucional de Postgrado de la Universidad de Los Andes, el Reglamento de Estudio de Postgrado del Consejo de Estudio de Postgrado de la Universidad de Los Andes y el Reglamento de los Estudios de Postgrado en Administración del CIDE.

Con profunda satisfacción, se informa que el proyecto de creación de la Carrera “Especialización en Gestión de Talento Humano” se encuentra actualmente ante el Consejo Consultivo Nacional de Postgrado para su revisión y aprobación, como proyecto pionero en la Universidad de los Andes al emplear para su diseño y estructuración la metodología propuesta en el Modelo Educativo de la Universidad de los Andes (2013), así como por crear e implementar planes de estudios basados en competencias, de cara a la formación de profesionales integrales y adaptados a las necesidades reales del país.

En este sentido, desde el CIDE de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, se espera por la aprobación del Consejo Consultivo Nacional de Postgrado para generar mayores posibilidades de éxito para quienes integran las organizaciones venezolanas y para los profesionales en gestión de talento humano.

## Referencias

Ulrich, D. (2006). *Recursos Humanos Champions. Cómo pueden los recursos humanos cobrar valor y producir resultados*. Argentina: Granica.

## Normas para los colaboradores

El Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, a través de su Sección de Investigación, presenta su revista científica, arbitrada e indizada, VISIÓN GERENCIAL, medio de difusión a través del cual se publican resultados de investigaciones realizadas en el Centro y otras instituciones vinculadas al ámbito universitario, como contribución intelectual original que promueve la reflexión y exaltación de los valores de la gerencia. Para asegurar la rigurosidad metodológica de las publicaciones se dicta la siguiente normativa:

### Normas generales

1. Se recibirán durante todo el año trabajos inéditos y originales (con el compromiso del autor de no proponerlos simultáneamente a otras publicaciones) que versen sobre temas relativos a la gerencial, como aportes teóricos y empíricos con enfoques locales y/o internacionales. También se recibirán trabajos de áreas afines a las ciencias administrativas (economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales y jurídicas y políticas, matemáticas, etc.) siempre que éstos contribuyan con el estudio de la gerencia. Específicamente los mismos pueden consistir en:

**1.1. Artículo científico.** Hallazgos originales como por ejemplo, resultados de proyectos de investigaciones concluidas, adelantos o avances significativos de investigaciones en proceso que ameriten ser difundidos. Deberá contener información suficiente a fin que los científicos o especialistas del mismo campo puedan evaluar la información, los procesos intelectuales y, según el caso repetir el fenómeno; por ello su contenido deberá estructurarse en: introducción, metodología, resultados y discusiones, conclusiones y referencias.

- 1.2. Ensayo.** Escrito breve argumentativo e informativo, que expone la interpretación personal del autor, producto de su reflexión teórica, persuadiendo con su discurso al lector sobre un punto de vista en la temática. Deberá presentar una descripción y narración de hechos, para finalizar con argumentos o pruebas relevantes a favor de lo defendido. Puede versar sobre problemas coyunturales de abordaje necesario para la comprensión de los mismos o para el esclarecimiento de aspectos relacionados, con óptica analítica, interpretativa o crítica del autor. Su contenido podrá estructurarse en apertura o introducción (tema principal y justificación), desarrollo (características y desenvolvimiento del tema, argumentos), cierre o conclusiones (perspectiva del ensayista y repercusiones), y referencias.
- 1.3. Artículo de revisión.** Escrito producto de una cuidadosa revisión documental (al menos 50 referencias) que comenta, describe, resume, sistematiza, analiza y/o critica literatura, publicaciones o acontecimientos recientes; con el fin de informar sobre avances o tendencias de interés científico en el área gerencial y afines. Puede contener una crónica (relato histórico de hechos o abordajes teóricos, en orden cronológico), con espíritu crítico o acompañado de discurso sólido, razonado, detenido y metódico sobre el tema, donde se exponga o rebatan posiciones (disertación). Su contenido podrá estructurarse en: alcance de revisión (geográfico, cronológico, origen y tipo de documentos revisados), opinión del autor, conclusiones y referencias.
- 1.4. El Consejo Editorial también podrá considerar publicar otras comunicaciones cortas como **notas** (reseñas de nuevas técnicas, materiales, propuestas pedagógicas, eventos, experiencias didácticas, y demás tópicos de interés en la investigación gerencial), **entrevistas** (diálogo o conversación dinámica y original, estructurada en preguntas y respuestas,

con personalidades de reconocida trayectoria nacional o internacional que pudiera contribuir a la investigación gerencial), y **debates** (escrito iniciado con una exposición objetiva de temática actual y sus implicaciones, seguido de controversias, en la opinión o posición de diversos participantes –gremios, estado, académicos, empresarios, etc.- y la recuperación de las principales posiciones, puntos de encuentro y desacuerdo, soluciones y propuestas, de ser el caso. Puede ser una entrevista dinámica acompañada de reflexiones y discusiones).

2. Los trabajos en cualquiera de sus modalidades, al momento de ser recibidos deberán estar asistidos de una declaración firmada por el autor o los autores, manifestando la solicitud de publicación y originalidad (constancia de que el trabajo es inédito y que no se propondrá simultáneamente ante otras publicaciones), su conocimiento y conformidad con las normas de la revista. En coautoría, debe manifestarse la ausencia de conflictos de intereses, que ha sido leído y aprobado por todos los autores; además deberá indicarse el autor de correspondencia (para comunicaciones posteriores), señalando teléfonos y correo electrónico (Ver formato en <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>).

3. Todos los trabajos recibidos a consideración del Comité Editorial de la Revista son remitidos al Comité de Árbitros, según su pertinencia, o devueltos a los autores en caso de no cumplir con las presentes normas editoriales. El Comité de Árbitros, que efectuará la evaluación definitiva a través del sistema doble ciego, designado por el Comité Editorial, está integrado por al menos dos especialistas miembros de la comunidad académica y/o empresarial local o internacional de reconocida trayectoria en el tema del trabajo, provenientes de distintas y prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. La evaluación será realizada de acuerdo a los siguientes criterios: originalidad, pertinencia y apropiada extensión del título, adecuada elaboración del resumen, claridad y coherencia del discurso, dominio de conocimiento, organización interna, rigu-

rosidad científica, actualidad y relevancia de las fuentes, contribución a futuras investigaciones, aportes novedosos al conocimiento y cumplimiento de normas editoriales actualizadas. Recibida la respuesta por parte del Comité de Árbitros designado, el Consejo Editorial decidirá la aceptación de los trabajos, informando al autor de correspondencia la decisión.

4. Aun cuando los trabajos deberán estar correctamente escritos (se aconseja la revisión de un experto, especialmente de los contenidos en inglés, omitiendo el uso de software de traducción), el Comité Editorial se reserva el derecho de realizar ajustes y cambios de forma que considere necesarios a los fines de guardar uniformidad y calidad en la presentación de la revista.

5. Los trabajos deberán ser enviados en formato electrónico, preferiblemente a los correos: [cide@ula](mailto:cide@ula) [revistavisiongerencial@gmail.com](mailto:revistavisiongerencial@gmail.com). También podrán ser enviados en un CD, dispositivo electrónico a la revista Visión Gerencial Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Teléfonos +58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

### **Normas de presentación de manuscritos**

Los trabajos, en cualquiera de sus modalidades deben cumplir con las siguientes especificaciones:

1. Extensión no mayor a 20 páginas y no menor a 15 (tamaño carta), incluyendo título, resumen, cuadros, tablas, ilustraciones, anexos y referencias. Todas las páginas deberán estar numeradas (en arábigo), consecutivamente, escritas por un solo lado a doble espacio en letra Arial 12 en un procesador de palabras Microsoft Word®. Deberán contener como mínimo en el orden presentado, las siguientes secciones según la modalidad del escrito y tema tratado:

**1.1. Título** (en español e inglés). No más de 15 palabras, que describa y explique adecuadamente el contenido o esencia

del trabajo, sin acrónimos, símbolos, siglas y abreviaturas no comunes.

- 1.2. **Tipo de trabajo**, según lo señalado: artículo científico, de revisión, ensayo u otros.
- 1.3. **Autor(es)**. Nombre(s) y apellido(s) completos, acompañados de datos académicos básicos o síntesis curricular de no más de 50 palabras, para cada autor; al pie de la primera página del escrito (sin usar superíndices numéricos sino asteriscos u otro símbolo no numérico): títulos y grados académicos, adscripción institucional -universidad, instituto o dependencia de investigación o docencia-, cargo(s) actual(es), líneas de investigación y correo electrónico. Para la confidencialidad de la autoría durante el proceso de arbitraje, la identificación del(los) autor(es) no deberá aparecer en otras partes del escrito.
- 1.4. **Resumen** (en español e inglés). Escrito en un solo párrafo con oraciones completas, redactado en presente y tercera persona, en no más de 150 palabras. Con el fin de asegurar la información suficiente que incremente el interés hacia la lectura del trabajo, el resumen debe contener: propósito u objetivo, metodología, principales resultados y discusión, aportes y conclusiones relevantes, según el caso.
- 1.5. **Palabras clave** (en español e inglés). Máximo 6 palabras, sin usar frases que describan el contenido del escrito y presentes en el resumen, para su adecuada clasificación e inclusión en los índices (indización).
- 1.6. **Introducción**. Deberá contener el problema con claridad, su importancia, el propósito y alcances del trabajo, breve revisión de la literatura y antecedentes pertinentes para que el lector comprenda la esencia del tema y evalúe los resultados, sin necesidad de consultar las publicaciones anteriores.

- 1.7. **Métodos**, especialmente para los artículos científicos. Deberá presentar, diseño y tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección y, según el caso, sujetos de estudio, características de la población estudiada, muestreo y demás procedimientos que demuestren la rigurosidad del trabajo.
- 1.8. **Desarrollo, resultados y discusión**, según el caso. Exposición clara y coherente de hallazgos suficientes que apoyen las conclusiones, acompañados de análisis e interpretaciones correspondientes.
- 1.9. **Conclusiones**, o consideraciones finales, según el caso. Síntesis de argumentos y discusiones, mediante análisis lógico y objetivo de lo comprobado, sin ser una repetición del resultado. Podrían incluir recomendaciones y futuras líneas de investigación, propuestas u oportunidad para abordar otros contextos o áreas de investigación.
- 1.10. **Referencias**. Se deberán consultar en su mayoría fuentes actuales y relevantes (artículos científicos). Deberán aparecer consistentemente según las pautas señaladas en el apartado 8 y las normas de estilo internacional del Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association (APA). (<http://www.apastyle.org/faqs.html>)

2. Cada parte podrá organizarse en secciones, identificadas con subtítulos en negritas y numerados en arábigos de acuerdo al sistema decimal, usando un punto para separar los niveles de división (por ejemplo: 1 ... 1.1 ... 1.2 ... 2 ... 2.1 ... 2.2). El número de subdivisiones debe limitarse al tercer nivel. El material complementario se ubicará en anexos, después de las referencias, titulados y numerados en arábigos.

3. Las tablas contendrán información numérica en su mayoría y los cuadros información literal en su mayor parte. Los gráficos presentan información a partir de signos o imágenes; de allí que todas las figuras, ilustraciones, diagramas, imágenes, mapas, etc. se

denominarán “Gráficos”. Los cuadros, tablas y gráficos y anexos aparecerán citados en el texto e incluidos en el mismo; deberán contener título (preciso y breve) y numeración (arábigos) en la parte superior; y sus abreviaturas y símbolos deberán ser explicados al pie de los mismos. Los cuadros, tablas y gráficos se presentaran en formato *Microsoft Word®* o *Excel®*, y las imágenes (mapas o fotos), en formato JPG (resolución mayor o igual a 300 dpi). Las ecuaciones deberán ser insertadas en el texto con un editor de ecuaciones, referenciadas y numeradas como “Gráficos”.

4. Toda abreviación no común, sigla, acrónimo, símbolo, deberá aparecer deletreada y definida la primera vez que presente en el texto. Las fechas y horas se expresarán numéricamente. Las notas explicativas o comentarios deben reducirse al mínimo, no deben utilizarse para indicar bibliografías, solo deben limitarse a observaciones de contenido imprescindibles, referenciándose numéricamente en arábigos, al pie de la página correspondiente, con una extensión no superior a tres líneas.

5. Las aclaratorias sobre la naturaleza u origen del trabajo (proyecto de investigación, trabajo de grado, tesis, financiación, agradecimientos, colaboradores, instituciones de adscripción) deben ubicarse al pie de la primera página bajo el término “Nota”.

6. Las citas textuales con menos de 40 palabras aparecerán dentro del texto, entre comillas; con más de 40 palabras se escriben en renglón aparte con letra tamaño 10, sangría y sin comillas. En cualquier caso, deberán aparecer los datos de la fuente, incluyendo su página, según se señala a continuación <sup>(1)</sup>.

7. Las citas en el texto deberán hacerse entre paréntesis, de acuerdo al sistema autor-fecha (sistema APA), indicando el apellido(s) del autor(es), el año de publicación y la página, de ser textual (Kaku, 2009, p. 90). Si son más de dos y hasta cinco autores, en la primera cita se deberán indicar los apellidos de todos, posteriormente se menciona solo el primero seguido de “et ál” y punto (et ál.). De ser seis o más

autores al momento de citar el documento deberá aparecer sólo el apellido del primero seguido de “et ál.”, Ej.: (Pendergrast et ál., 1986, p. 26). Si dos autores tienen el mismo apellido, deben emplearse sus respectivas iniciales para diferenciarlos, Ej.: (Wonnacott, P. y Wonnacott, R., 1984). Cuando se haga referencia a publicaciones oficiales, debe suministrarse el mínimo de elementos tomados del título, ejemplo: (Gaceta Oficial: 1974, N° 30.402). En caso de citar varias obras que sirvan de argumento a una afirmación, debe separarse cada autor con punto y coma, y presentarlos en orden alfabético, Ej.: (Merton, 1980; Simmet, 1934). Cuando se citan varias páginas, el guion (-) significa numeración continua, mientras que la coma (,) páginas aisladas o discontinuas. Ejemplo: (Merton, 1980, pp. 2-38) (Merton, 1980, pp. 2,51,13). Cuando se accede a información de algún autor o entidad a través de otro autor, deberá colocarse: Penrose (citado por Hawking, 2010) piensa que (...).<sup>(1)</sup>

8. La lista de referencias al final el trabajo, será ordenada alfabéticamente, de acuerdo con los apellidos de los autores. Si existieran varias obras de un mismo autor, se presentarán por orden cronológico ascendente de los años de publicación (en caso de coincidencia en el año de la publicación se diferenciarán escribiendo una letra minúscula (a,b,c,...) después del año. Deberán respetarse las siguientes indicaciones en cuanto orden, cursivas, espaciado, sangría francesa y signos de puntuación <sup>(1)</sup>:

**8.1. Artículos de revistas:** Apellido, A. A., Apellido, B. B. y Apellido, C. C. (Fecha). Título del artículo. *Nombre de la revista, volumen*(número), pp-pp.

Setó, D. (2005). La relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y la fidelidad de servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(1), 141-156.

<sup>1</sup> Tomado de la sexta edición del Publication Manual of the American Psychological Association (APA), y de la Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Centro de Escritura Javeriano <http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos/Normasapa.pdf>

**8.2. Libros:** Apellido, A. A. (Año). *Título*. (Edición), Ciudad: Editorial.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. (7ª ed.). México: Editorial.

**8.3. Capítulos en libros:** Apellido, A. A. (Año). Título del capítulo o la entrada. En A. A. Apellido. (Ed.). *Título del libro* (pp. xx-xx). Ciudad: Editorial.

Cengage. Molina, V. (2008). "... es que los estudiantes no leen ni escriben": El reto de la lectura y la escritura en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. En H. Mondragón (Ed.), *Leer, comprender, debatir, escribir. Escritura de artículos científicos* (pp. 53-62). Cali: Sello Editorial Javeriano.

**8.4.** Se admitirán sólo citas de **fuentes electrónicas** emitidas o respaldadas de instituciones académicas o científicas: Autor, A. A. (Año). *Título del trabajo*. Recuperado el mes día, año, de <http://ww.xxxx.com>

De Jesús Domínguez, J. (1887). *La autonomía administrativa en Puerto Rico*. Recuperado mayo, 25, 2012, de <http://memory.loc.gov/cgi-bin/query>

**8.5. Tesis y trabajos de grado:** Autor, A. y Autor, A. (Año). *Título de la tesis* (Tesis de pregrado, maestría o doctoral). Nombre de la institución, Lugar.

Aponte, L. y Cardona, C. (2009). *Educación ambiental y evaluación de la densidad poblacional*. Tesis doctoral. Universidad de Caldas, Manizales, Colombia.

## Author guidelines

The Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) of the Faculty of Economic and Social Sciences of the Universidad de los Andes, presents, through its investigation wing, the peer reviewed and indexed scientific journal, VISIÓN GERENCIAL, in which results of research conducted in CIDE and other institution related to the academic field are published, as original intellectual contributions to promote the reflection and exaltation of the management values. This guideline aims to ensure the methodological rigor of each publication.

### General policies

1. Original and unpublished papers are received throughout the year (with author's commitment of not presenting them to other journals). The journal covers subjects related to management such as theoretical and empirical contributions following local or international approaches. Other related areas (economy, accountancy, statistics, sociology, psychology, computers, philosophy, law, politics, mathematics, etc.) will be also considered, provided that these may contribute with the managerial studies. Papers could be:

- 1.1. Scientific articles: original, research articles presenting results of concluded research projects, advances in research (still in progress) that may be newsworthy. It should contain enough information in order for other researchers or specialist of the same field to evaluate the information, the intellectual process and in some situations, replicate the phenomenon. It should be structured by: introduction, methodology, results and discussions, conclusions and references.
- 1.2. Essay: short composition on a particular theme or subject, generally analytic, speculative, or interpretative, giving the author's own argument based on theoretical reflection. It

should present a description and narration of facts, to end with arguments supporting the author's opinion. It may be concerned on economic problems, in order to achieve a better understanding of these problems or related topics. It could be structure by introduction (main topics and justification), body (characteristics and development of the topic), conclusion (author's perspectives and repercussions) and references.

1.3. Review article: systematic reviews and literature reviews (at least 50 references) that summaries, describe, analyze them in order to inform about advances, and scientific trends in management and related areas. It could include a historical review (presenting theoretical approaches in chronological order), through a critical approach, and a methodic and well structure discourse where different positions related to the topic are exposed or refuted. It could be structure by: the scope of the review (geographical, chronological, origin and type of the literature considered) author's opinion, conclusions and references.

1.4. The editorial board could also considered to publish other papers such as notes ( review of new technics, materials, teaching approaches, events, didactic experiences and other topics related to management research), interviews ( dialogues or dynamic and original conversations, with important national or international personalities that may contribute to management research), debates (started with an objective statement of current issues and its implications, controversies in the opinion or position of various participants - organizations, state, academics, businessmen, etc. and the presentations of the main positions, agreements and disagreement, solutions and proposals, if any. It may be a dynamic interview with reflection and discussion).

2. Papers in all their forms, when being received, shall be supported by a statement signed by the author or authors applying for

publication and originality (proving that the paper is unpublished and it has not simultaneously been proposed to other publications), knowledge and compliance with the standards of the journal. When coauthored, it should be demonstrated the absence of conflicts of interest, and that the paper has been read and approved by all authors; also the corresponding author should be established (for further communication), writing phone numbers and email (See format <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>).

3. All submitted papers to the Editorial Board of the Journal are referred to the Reviewer Committee, according to its relevance, or returned to the authors for not complying with these editorial standards. The Reviewer Committee, which has the final evaluation through the double blind evaluation system, designated by the Editorial Board, is composed of at least two specialists' members of the academic community and / or local or international business community renowned in the topic of the paper, from various prestigious national and international institutions. The evaluation will be conducted according to the following criteria: originality, relevance and proper length of the title, adequate preparation of the abstract, precision and coherence of discourse, knowledge of the topic, internal organization, scientific accuracy, timeliness and relevance of references, contribution to future research, innovative contributions and compliance of the updated editorial standards. Once the response from the Reviewer Committee is received, the Editorial Board will decide to publish the paper or not, informing the decision to the corresponding author.

4. Although all papers must be properly written (it is important the revision of an expert, especially of the English content, avoiding the use of translation software), the Editorial Board reserves the right to make adjustments and changes if necessary, in order to keep consistency and quality of the journal.

5. Papers should be submitted in electronic format, preferably to [cide@ula](mailto:cide@ula) [revistavisiongerencial@gmail.com](mailto:revistavisiongerencial@gmail.com). They could also be sent

on a CD, electronic device to *revista Visión Gerencial Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela*. Phone + 58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

## Submission of manuscripts

Papers, in all their forms must meet the following standards:

1. The texts must be no longer than twenty (20) pages long and no less than fifteen (15) (letter size) including title, abstracts, tables, figures, appendices and references. All pages should be numbered (in Arabic), written on one side only, double-spaced in Arial 12 in a word processor Microsoft Word®. They must contain at least, in the order presented, the following sections according to type of writing and topic treated:

1.1. Title (in Spanish and English). No more than 15 words that describe and explain adequately the content or nature of the paper, without any uncommon acronyms, symbols, and abbreviations.

1.2. Type of work, as appointed: scientific article, review, essay or other.

1.3. Author (s). Name (s) and last name (s), accompanied by academic curriculum data or summary of no more than 50 words, for each author; in footnote at the first page of the paper (without using numerical superscripts but asterisks or other non-numeric symbol): academic titles and degrees, institutional affiliation -University, institute of research or teaching- current position(s), research lines and email. For confidentiality of authorship during the arbitration process, the identification of (the) author (s) should not appear in other parts of the paper.

1.4. Abstract (in Spanish and English). Written in a single paragraph in complete sentences, in third person present and in no more than 150 words. In order to ensure enough information to

increase the interest in reading the work, the abstract should contain: purpose or objective, methodology, main results and discussion, contributions and relevant findings.

1.5. Keywords (in Spanish and English). Maximum 6 words without using phrases that describe the content of the paper but words included in the abstract, for proper classification and inclusion in the indexes (indexing).

1.6. Introduction. It should contain the problem, its importance, purpose and scope of the work, a brief review of literature and relevant background for the reader to understand the essence of the issue and evaluate the results without checking older publications.

1.7. Methods, for scientific articles. The design and type of research, techniques and data collection instrument and, if necessary, subject of study, characteristics of population, sampling and other procedures that demonstrate the rigor of the research.

1.8. Body, results and discussion. Clear and coherent presentation of sufficient findings supporting the conclusions, accompanied by analyzes and interpretations.

1.9. Conclusions or final considerations. Synthesis of arguments and discussions, using logical and objective analysis of what proved, without repeating the result. It could include recommendations and future research proposals or opportunity to address other contexts or research areas.

1.10. References. The most current and relevant sources (scientific articles) should be consulted. They must consistently appear according to the guidelines set out in paragraph 8 and the rules of international style Publications Style Manual of the American Psychological Association (APA). ([Http://www.apastyle.org/faqs.html](http://www.apastyle.org/faqs.html))

2. Each part may be organized in sections identified with subtitles in bold and numbered in Arabic according to the decimal system, using a period to separate split levels (eg 1 ... 1.1 ... 1.2 ... 2 ... 2.1

... 2.2). The number of subdivisions should be limited to the third level. The supplementary material will be placed in Appendices, after the references, titled and numbered in Arabic.

3. The tables should contain mostly numerical information. The graphs present information from signs or images; hence all figures, illustrations, diagrams, images, maps, etc. will be called “Graphics”. Tables, charts and graphs and appendices appear quoted in the text and included in it; They must contain title (precise and brief) and numbered (Arabic) on top; and their abbreviations and symbols should be explained at footnotes. Tables, charts and graphs should be presented in Microsoft Word® or Excel® format, and images (maps and photos) in .JPG (greater than or equal to 300 dpi resolution). Equations should be inserted in the text with an equation editor, referenced and numbered as “Graphics”.

4. Any no common abbreviation, acronym, symbol, must appear spelled and defined the first time it is presented in the text. Dates and time will be expressed numerically. The explanatory notes or comments should be avoided and should not be used to indicate bibliographies, just be limited to observations of essential content, in Arabic, at the footnotes of the relevant page, with a length not exceeding three lines.

5. Clarification of the nature or origin of the paper (research project work, thesis, financing, acknowledgments, collaborators, institutions of affiliation) should be located as footnotes in the first page under the heading “Note”.

6. The quotes in less than 40 words appear in the text in quotation marks; more than 40 words are written on separate line with font size 10 without quotation marks. In any case, the data source must appear including the page, as noted below (1).

7. The citation in the text should be in brackets, according to the author-date system (APA), indicating the name (s) of author (s), year of publication and page, if textual (Kaku system 2009, p. 90). If more

than two and up to five authors, on the first quote all names should be indicated and subsequently mention only the first followed by “et al” and point (et al.). If six or more authors, in the text should appear only the last name of the first author followed by “et al.” Ex .: (Pendergrast et al., 1986, p. 26). If two authors have the same last name, initials must be used to differentiate, Ex .: (Wonnacott, P. and Wonnacott, R., 1984). Where reference is made to official publications, you must provide a minimum of elements from the title, eg (Gaceta oficial: 1974, No. 30402). When citing several works that serve as an argument to a statement, each author must be separated by a semicolon, and present them in alphabetical order, Ex .: (Merton, 1980; Simmet, 1934). When multiple pages are quoted, the dash (-) means continuous numbering, while the comma (,) means isolated pages or discontinuous. Example: (Merton, 1980, pp 2-38.) (Merton, 1980, pp 2,51,13.). When using information from some author or entity cited by another author, it should be placed: Penrose (cited by Hawking, 2010) think (...) ()).

8. The list of references at the end of the work will be arranged alphabetically according to the last names of the authors. If there are several works by the same author, they will be presented in ascending chronological order of publication years (in case of coincidence in the year of the publication will differentiate writing a lowercase letter (a, b, c, ...) after the year. The following information must be respected as order, italics, spacing, hanging indent and punctuation:

8.1. **Journal articles:** Last Name, A. A, Last Name, B. B. and Last Name, C. C. (Date). Title of article. Journal name, volume (number), pp-pp.

Setó, D. (2005). La relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y la fidelidad de servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(1), 141-156.

8.2. **Books:** Last Name, A. A. (Year). Title. (Edition) City: Publisher.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. (7ª ed.). México: Editorial.

8.3. **Book Chapters:** Surname, A. A. (Year). Title of chapter or entry. In A. A. Name. (Ed.). Title of the book (pp. Xx-xx). City: Publisher.

Cengage. Molina, V. (2008). "... es que los estudiantes no leen ni escriben": El reto de la lectura y la escritura en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. En H. Mondragón (Ed.), *Leer, comprender, debatir, escribir. Escritura de artículos científicos* (pp. 53-62). Cali: Sello Editorial Javeriano.

8.4. Only quotation from electronic sources certified by academic and scientific institutions will be accepted. Author, A. A. (Year) Title. Retrieved month day, year, from <http://ww.xxxx.com>

De Jesús Domínguez, J. (1887). *La autonomía administrativa en Puerto Rico*. Recuperado mayo, 25, 2012, de <http://memory.loc.gov/cgi-bin/query>

8.5. **Thesis:** Author, A., Author, A. (Year). Thesis title (undergraduate, master's or PHD). Institution Name, Location.

Aponte, L. y Cardona, C. (2009). *Educación ambiental y evaluación de la densidad poblacional*. Tesis doctoral. Universidad de Caldas, Manizales, Colombia.

## Proceso de Arbitraje (Instrucciones)<sup>1</sup>

El Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, a través de su Sección de Investigación, presenta su revista científica, arbitrada e indizada, VISION GERENCIAL, medio de difusión a través del cual se publican resultados de investigaciones realizadas en el Centro y otras instituciones vinculadas al ámbito universitario, como contribuciones intelectuales originales que promueven la reflexión y exaltación de los valores de la gerencia.

Por lo anterior, todos los trabajos son sometidos a un riguroso proceso de revisión o evaluación anónima de pares, conformados como cuerpo de árbitros o comité de arbitraje.

1. El Comité de Árbitros, designado por el Comité Editorial, es el cuerpo que efectúa la evaluación definitiva de los trabajos recibidos por la Revista Visión Gerencial; estará integrado por al menos dos especialistas miembros de la comunidad académica y/o empresarial local o internacional, de reconocida trayectoria en el tema del trabajo, provenientes de distintas y prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. A partir de la respuesta recibida por parte del Comité de Árbitros designado, el Consejo Editorial decidirá la aceptación de los trabajos, por lo que aquellos que sean admitidos para su publicación dependerán de las evaluaciones realizadas por el Comité de Árbitros.

2. Durante el proceso de revisión o evaluación, se mantiene en absoluto anonimato la identificación de autores y árbitros. Por tal motivo el Comité Editorial de la revista Visión Gerencial se compromete a mantener en absoluta reserva los juicios u opiniones realizadas por los árbitros; igualmente, estos últimos deberán evitar

---

<sup>1</sup> Proceso aprobado en el Consejo Editorial celebrado el 21 de enero de 2015.

identificar el resultado de sus evaluaciones y demás formatos utilizados para efectuar tal actividad.

3. La evaluación será realizada en total imparcialidad, siendo prioridad lo relativo a la **pertinencia del tema** ajustado a las ciencias administrativas y áreas afines (economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales y jurídicas y políticas, matemáticas, etc.) que aporten al estudio de la gerencia. Igualmente es prioritario en la evaluación corroborar la ubicación del escrito dentro de alguna **modalidad de trabajo** a publicar por la revista (artículos científicos, ensayos, artículos de revisión, notas, debates o entrevistas) (Normas generales para colaboradores).

4. También la evaluación se realizará de acuerdo a los siguientes criterios: **originalidad** y **extensión** del trabajo, en todas sus partes o dimensiones (título, resumen, revisión de literatura, conclusiones, etc.); adecuada elaboración del resumen, claridad y **coherencia del discurso**, **dominio del conocimiento** evidenciado, adecuada **organización interna**, **rigurosidad científica**, **actualidad** y **relevancia de las fuentes o referencias** (consulta de fuentes científicas), **contribución a futuras investigaciones** en el área, **aportes novedosos** al conocimiento del objeto y **cumplimiento de normas editoriales** actualizadas. Igualmente los árbitros podrán basar su evaluación en criterios técnicos en cuanto a redacción y ortografía del escrito, en sus contenidos en español e inglés.

5. Los árbitros deberán efectuar evaluaciones con espíritu constructivo, con argumentos sólidos, aun cuando los trabajos se consideren rechazados; por ello, en la medida de lo posible, toda detracción, crítica, objeción o acotación deberá ser comentada y/o explicada, con el fin de ser enviada al (los) autore(s).

6. Al finalizar la evaluación, el árbitro deberá emitir o redactar en síntesis, en el formato facilitado por el Comité Editorial o en hojas anexas, sus apreciaciones generales sobre el trabajo donde se presenten las correcciones específicas y las observaciones. Toda

evaluación del árbitro debe conducir a una decisión final, en sus distintas modalidades: aprobado, aprobado con observaciones menores o leves, aprobado con observaciones sustanciales o rechazado.

7. Para la Revista Visión Gerencial es compromiso fundamental generar respuestas rápidas a las solicitudes que recibe, sin menoscabo del riguroso proceso de evaluación; en tal sentido, los árbitros tendrán un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, para efectuar la evaluación y entrega de sus resultados, contados a partir del momento de formalizar la invitación formulada por el comité de arbitraje.

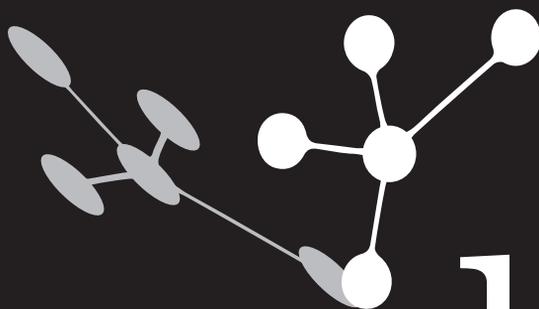
8. Los árbitros podrán enviar, preferiblemente en formato electrónico, los resultados de sus evaluaciones al editor, a través de los correos: [revistavisiongerencial@gmail.com](mailto:revistavisiongerencial@gmail.com), [cide@ula](mailto:cide@ula) También podrán ser enviados en un CD, dispositivo electrónico o papel a la revista Visión Gerencial, Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Código postal: 3101. Teléfonos +58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

# visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide



UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES  
MÉRIDA - VENEZUELA



cide

centro de investigaciones y desarrollo empresarial

facultad de ciencias económicas y sociales universidad de los andes

# visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

# 15

<http://revistas.saber.ula.ve/visiongerencial>  
[revistavisiongerencial@gmail.com](mailto:revistavisiongerencial@gmail.com)

## EDITORIAL

Marysela Coromoto Morillo Moreno

6 - 7

## ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Contraste de un modelo de calidad de vida en estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México

CONTRAST OF A MODEL OF QUALITY OF LIFE IN THE STUDENTS OF UNIVERSITY AUTONOMOUS STATE OF MEXICO

8 - 43

*García Lirios, Cruz; Carreón Guillén, Javier; Hernández Valdés, Jorge; Aguilar Fuentes; José Alfonso; Rosas Ferrusca, Francisco Javier. Universidad Autónoma del Estado de México.*

Costos ambientales en el Matadero Industrial de Agua Santa, C.A., estado Trujillo, Venezuela

ENVIRONMENTAL COSTS IN THE MATADERO INDUSTRIAL DE AGUA SANTA, C.A.

44 - 64

*Linares, María Yesenia; Morales Aguilar, Edgar Alirio; Alizo Theodorou, Stephania, Alejandrina y Montilla Salcedo, Morelia Trinidad. Universidad de Los Andes (Venezuela)*

Avances en modelos de planificación financiera para el fortalecimiento de las cajas rurales de Mérida, Venezuela.

DEVELOPMENTS IN FINANCIAL PLANNING FOR MODELS STRENGTHEN RURAL BANKS OF MÉRIDA, VENEZUELA

65 - 81

*Rojas Rivas, Marling Coromoto y Contreras de Ussher, Ismaira J. Universidad de Los Andes (Venezuela).*

Herramientas tecnológicas aplicables al Kanban para la optimización de los procesos en la empresa

TECHNOLOGICAL TOOLS APPLICABLE TO KANBAN, FOR THE OPTIMIZATION OF PROCESSES IN THE COMPANY

82 - 104

*Visbal Pérez, Elsy Thamara. Universidad Simón Bolívar (Venezuela)*

## ENSAYOS Y ARTÍCULOS DE REVISIÓN

Toma de decisiones emergentes en la Universidad Politécnica Territorial Andrés Eloy Blanco desde la contabilidad gerencial: un análisis fenomenológico hermenéutico

EMERGENT DECISION MAKING IN THE UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL ANDRÉS ELOY BLANCO THROUGH THE MANAGERIAL ACCOUNTANCY

105 - 121

*Acevedo Rueda, Rafael Alexis; Rueda Rincón, José María. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (Venezuela). Rueda Ramírez, Neley Arceby. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Venezuela).*



UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES  
MÉRIDA, VENEZUELA



# visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

# 15

<http://revistas.saber.ula.ve/visiongerencial>  
[revistavisiongerencial@gmail.com](mailto:revistavisiongerencial@gmail.com)

Impacto contable en la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad N° 19 Beneficios a los Empleados (NIC 19) y lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras

ACCOUNTING IMPACT ON THE APPLICATION OF THE STANDARD INTERNATIONAL ACCOUNTING N° 19 BENEFITS (IAS 19) EMPLOYEES AND THE PROVISIONS OF THE ORGANIC LAW OF THE LABOUR OF WORKERS.  
*Casal de Altuve, Rosa Aura y Ramírez Chourio, Daniela Marley. Universidad de Los Andes (Venezuela).*

122 - 137

Outsourcing. Herramienta útil para las organizaciones empresariales

OUTSOURCING. USEFUL TOOL FOR BUSINESS ORGANIZATIONS

*Grisanti Belandria Andrés. Universidad de Carabobo (Venezuela)*

138 - 154

Hacia un desarrollo tarifario residencial del servicio eléctrico venezolano

TOWARDS THE DEVELOPMENT OF A RESIDENTIAL TARIFF OF THE VENEZUELAN ELECTRICAL SERVICE

*León Vielma, José Enrique. Universidad de Los Andes (Venezuela)*

155 - 171

Generalidades sobre las modalidades de bolsas de valores para Pymes, en el mundo

GENERALITIES ON THE MODALITIES OF STOCK EXCHANGES FOR SMEs, IN THE WORLD

*Pérez Araujo, Victor Rafael. Universidad de Los Andes (Venezuela). Junco Ramírez, Leidi Esperanza. Universidad Nacional Experimental Sur del Lago (Venezuela).*

172 - 203

El Cide por dentro:

*Camacaro, María Virginia, Universidad de Los Andes (Venezuela).*

*Paredes León, Karellys Coromoto, Universidad de Los Andes (Venezuela).*

204 - 207



UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES  
MÉRIDA - VENEZUELA

