

Gestión y Gerencia

Revista Científica del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"



Vol. 11 N° 02
Mayo - Agosto 2017

Depósito Legal: ppi201502LA4609
ISSN: 2443-4612
Barquisimeto, Venezuela

GESTIÓN Y GERENCIA

Es una revista científica arbitrada e indexada, adscrita al Centro de Investigación del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, orientada a la publicación de colaboraciones que versen sobre temas relativos a la gestión, la gerencia y las ciencias sociales con especial énfasis en temas económicos, empresariales, sociales, comunitarios e I+D+i. La revista está dirigida a investigadores, académicos y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que se interesen en los temas antes mencionados. La revista recibe colaboraciones permanentemente, tiene una frecuencia cuatrimestral con números en Abril, Agosto y Diciembre. Nuestro primer volumen fue publicado en Diciembre de 2007 y luego se ha mantenido la periodicidad.

Se autoriza la reproducción siempre que se cite su fuente.

Servicios de Información

Índices: Latindex Catálogo y Revencyt.

Bases de datos: Dialnet y GALE-Cengage Learning

Biblioteca/hemeroteca virtual: <http://bibvirtual.ucla.edu.ve/>

Versión Impresa

Depósito Legal: pp200702LA2779

ISSN: 1856-8572

Versión Electrónica

Depósito Legal: ppi201502LA4609

ISSN: 2443-4612

Correspondencia

Revista Gestión y Gerencia

Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”-UCLA

Calle 8 entre carreras 19 y 20, Edif. Investigación, Postgrado y Extensión del DCEE

Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.

Teléfono: (+58) 251 2591419 / Fax: (+58) 251 2591461

Correos electrónicos: revistagy@ucla.edu.ve

Gestión y Gerencia versión digital: <http://www.ucla.edu.ve/dac/gestionygerencia>

Distribución

Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales

Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”- UCLA

Autoridades Universitarias

Nelly Velázquez - Rector (E)
Nelly Velázquez - Vicerrectora Académica
Edgar Alvarado - Vicerrector Administrativo
Edgar Rodríguez - Secretario General (E)
Homero Sáenz - Director del CDCHT
Fernando Sosa - Decano DCEE
Juan Francisco Gómez - Coordinador de Investigación DCEE

Cuerpo Editorial

Comité Editorial

Concetta Esposito de Díaz - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
- *Directora - Editora Fundadora* -
Alberto Mirabal Martínez - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
Luis Sigala Paparella - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela
Carmen Valdivé Fernández - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
Aurora Anzola Nieves - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela
Juan Francisco Gómez - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela
Lenny Escalona - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela

Comité Científico

Àngels Dasí Coscollar - Universitat de València, España
Daniel Paravisini - London School of Economics, Reino Unido
Eduardo Pateiro Fernández - Centro de Investigación y Estudios Gerenciales, España
Enrique Medellín - Universidad Autónoma Metropolitana, México
Fidel León Darder - Universitat de València, España
Héctor Miranda - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela
José Malavé - Instituto de Estudios Superiores de Administración - IESA, Venezuela
Matilde Flores Urbáez - Universidad del Zulia, Venezuela
Reinaldo Pire - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela
Rosario Castañón Ibarra - Universidad Nacional Autónoma de México, México

Equipo Técnico

Traducción

Luis Sigala – Inglés
Héctor Miranda – Portugués

Apoyo Logístico

Raiza Tacao – Secretaria
Maybelin Díaz - Secretaria CIDEE

Diagramación y Web Master

Liz Rodríguez

Diseño de la portada

Miguel Yakarí García

GESTIÓN Y GERENCIA

DCEE-UCLA

CONTENIDO

Editorial.....	i
Artículos	
FERNÁNDEZ BRAVO, Carmen	
MARTÍN-DUQUE, Clara	
Los Modelos de Gestión Contemporáneos y los cambios de paradigma en el ámbito de la Administración Empresarial: Un Estado de la Cuestión.....	1
MATOS VIELMA, Gonzalo José	
USECHE AGUIRRE, María Cristina	
Calidad del servicio de cirugía en hospitales tipo IV del estado Zulia	24
GARCÍA QUINTERO, María Fernanda	
PEÑA DE MIRANDA, Marysergia Esther	
Efectos contables y tributarios de las deudas en moneda extranjera. (caso: PYMEs agropecuarias del Municipio Libertador, Mérida-Venezuela 2012-2014).....	49
NAVARRETE MARNEOU, Juana Edith	
SANSORES GUERRERO, Edgar Alfonso	
La toma de decisiones en la Micro, Pequeña y Mediana empresa mexicana: un análisis de los factores determinantes.....	72
BRACAMONTE Oswaldo	
FIGUEREDO ÁLVAREZ Carlos	
La ética profesional, elemento contextualizante de la actuación del auditor en el sector público.....	99
AGUILAR CASTRO Ernesto Damián	
Otra mirada al capitalismo rentístico de Asdrúbal Baptista.....	117
Reseña de Libro	
Innovación y software. Diagnóstico y medición en empresas argentinas.....	139
Normas para los colaboradores.....	147

GESTIÓN Y GERENCIA

DCEE-UCLA

CONTENT

Editorial.....	i
Articles	
FERNÁNDEZ BRAVO, Carmen	
MARTÍN-DUQUE, Clara	
Contemporary Management models and changes in Business Management paradigm: A state of the Question.....	1
MATOS VIELMA, Gonzalo José	
USECHE AGUIRRE, María Cristina	
Quality of the surgery service in hospitals type IV of the Zulia state....	24
GARCÍA QUINTERO, María Fernanda	
PEÑA DE MIRANDA, Marysergia Esther	
Accounting and tax effects of foreign currency debts. (case: agricultural smes of the Libertador Municipality, Mérida-Venezuela 2012-2014).....	49
NAVARRETE MARNEOU, Juana Edith	
SANSORES GUERRERO, Edgar Alfonso	
Decision-making in the Micro, Small and Medium-sized business in México: an analysis of determining factors.....	72
BRACAMONTE Oswaldo	
FIGUEREDO ÁLVAREZ Carlos	
The professional ethics, a contextualizing element of auditor's performance in the public sector.....	99
AGUILAR CASTRO Ernesto Damián	
Another look at the rentistic capitalism of Asdrúbal Baptista.....	117
Review Book	
Innovation and software. Diagnosis and measurement in Argentine companies.....	139
Publication standards	147

GESTIÓN Y GERENCIA

DCEE-UCLA

CONTEÚDO

Editorial.....	i
Artigos	
FERNÁNDEZ BRAVO, Carmen MARTÍN-DUQUE, Clara Os Modelos de Gestão Contemporâneos e as mudanças de paradigma no âmbito da Administração Empresarial: Uma situação da Questão.	1
MATOS VIELMA, Gonzalo José USECHE AGUIRRE, María Cristina Qualidade do serviço de cirurgia em hospitais tipo IV do estado de Zulia	24
GARCÍA QUINTERO, María Fernanda PEÑA DE MIRANDA, Marysergia Esther Contábeis e fiscais efeitos da dívidas em moeda estrangeira. (caso: Município pme agropecuarias Libertador, Mérida-Venezuela 2012-2014)	49
NAVARRETE MARNEOU, Juana Edith SANSORES GUERRERO, Edgar Alfonso Tomada de decisão no Micro, Pequenas e Médias empresas do México: Uma análise de determinantes	72
BRACAMONTE Oswaldo FIGUEREDO ÁLVAREZ Carlos A ética profissional, elemento contextualizante da atuação do auditor no setor público	99
AGUILAR CASTRO Ernesto Damián Outra mirada ao capitalismo rentístico de Asdrúbal Baptista	117
Revisão Livro Inovação e software. Diagnóstico e medição em empresas Argentinas	139
Diretrizes para colaboradores.....	147

Editorial

En el editorial del primer ejemplar publicado, Volumen 11 N° 01, comunicamos resaltando la aprobación del Reglamento sobre los Derechos de Propiedad Intelectual de nuestra universidad y se relató algunos de los periplos, no todos, para lograr su aprobación, no fue fácil, pero de eso se trata, cuando se cree en el camino iniciado a seguir, para alcanzar la meta planificada.

Concluíamos ese editorial con el este párrafo *“Contar con un instrumento legal permite gestionar las investigaciones generadas y las vinculaciones con los diversos sectores de la comunidad llámese manufacturero, agrícola, ganadero, agroindustrial, editoriales, formación académica y convenios internacionales. Aprender a gestionar las herramientas de la propiedad intelectual es otra de las acciones que tenemos que transitar. La tarea no ha terminado, ahora es que comienza.”*

Ciertamente la tarea no ha terminado, ahora comienza la verdadera responsabilidad con la formación del personal nombrado, por cada decanto de nuestra institución que formarán parte de la estructura organizativa del Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT) y del Departamento de Gestión Tecnológica y Propiedad Intelectual (DGTyPI) instancia de consulta técnica en el área de propiedad intelectual de la UCLA y de vigilar, proteger, gestionar y gerenciar los bienes y producciones intelectuales tangibles e intangibles generados en nuestra universidad.

El período de formación requerirá su tiempo, transferir los conocimientos para que éstos sean aprendidos y asimilados conjuntamente con las responsabilidades académicas, no es tarea fácil, ahora más que nunca exigentes, compartir tareas, atender puestos vacante de compañeros, la formación de temáticas nuevas e importante para consolidar los conocimientos necesarios.

La formación es fundamental para el apoyo interno, a los generadores de resultados protegibles, como externo es el caso de asesoría solicitada por un organismo para-estatal sobre las Denominaciones de Origen dada la necesidad de informarse y formarse, en tanto organismo de desarrollo industrial local del estado. La inapropiada utilización de ésta, Denominaciones de origen, en establecimientos comerciales ha venido desvirtuando su significado y aplicación y lejos de fomentar su verdadero objetivo inválida las bondades que pueda tener su aplicación para el desarrollo socio económico de zonas geográficas, con actividades autóctonas y ancestrales en las producciones agrícolas, artesanales, culturales y turísticas.

Las Denominaciones de Origen forman parte de los instrumentos de protección de la Propiedad Industrial así como las patentes, modelos y dibujos industriales, las marcas comerciales, los lemas, indicaciones geográficas y variedades vegetales, tal como lo establece la Organización Mundial de la Propiedad Industrial (OMPI) para todo lo relativo al fomento de la producción y la comercialización en su más amplia expresión de desarrollo industrial, artesanal, cultural y turístico. Así cuando lo generado se refiere a obras literarias, artísticas y científicas son derecho de autor y las interpretaciones y ejecuciones de los artistas, las fijaciones fonográficas y las emisiones de radiofónicas son derechos conexos, en resumen para la OMPI, la Propiedad Intelectual, comprende los Derechos de Autor, Derechos Conexos y la Propiedad Industrial.

Nuestro interés, desde esta palestra, es apoyar, informar y fortalecer todo conocimiento que concientice a la sociedad científica, política y a la población en general y conduzca a elevar el desarrollo local y nacional con la aplicación de políticas apropiadas en el tratamiento de estos temas.

A manera de cierre en este volumen se incluyen cinco artículos de investigaciones, un ensayo cuyos contenidos aportan conocimientos en diversas ramas de las ciencias sociales y una reseña de libro recibido de autores argentinos, a los cuales expresamos nuestro agradecimiento.

Informamos también a nuestros lectores el retiro del artículo: Discurso de la innovación entre empresarios en el desarrollo de productos innovadores: análisis del sector de juegos electrónicos del estado de Pernambuco / Brasil, publicado en el Vol. 11 N° 1.

Finalmente pedimos excusa por la demora en la publicación de este ejemplar si bien se cumplieron a tiempo todos los trámites administrativos de arbitraje sin embargo problemas institucionales demoraron esta tarea de publicar en nuestro portal el correspondiente ejemplar.

Concetta Esposito de Díaz
Directora: Editora

*“Lo que más necesita nuestra educación es una cura de simplicidad, regresar a los conceptos básicos y preguntarse a quién se tiene que educar y para qué”
(1982)*

Arturo Uslar Pietri (1906 - 2001)

LOS MODELOS DE GESTIÓN CONTEMPORÁNEOS Y LOS CAMBIOS DE PARADIGMA EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL: UN ESTADO DE LA CUESTIÓN**Carmen Fernández Bravo* - Clara Martín Duque****

* Máster en Creación y Dirección de Empresas, Universidad Antonio de Nebrija, España (Madrid) Investigadora del Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Antonio de Nebrija, España. Email: cfernab@nebrija.es

** Doctora en Turismo, Universidad Antonio de Nebrija, España (Madrid) Profesora-Investigadora del Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Antonio de Nebrija, España. Email: cmartidu@nebrija.es

RESUMEN

A lo largo de la historia, son muchas las teorías que se han planteado alrededor de los modelos de gestión y la diversa terminología a ellos asociada. Esta heterogeneidad de acercamientos teóricos y modelos nos traslada cierta confusión que necesita ser esclarecida, para ello, el presente artículo muestra una panorámica de los modelos de gestión existentes a través una metodología cualitativa de tipo exploratorio. A través de ella, hemos podido observar el desarrollo de los modelos de gestión de las organizaciones determinando que sólo aquellas más flexibles, las organizaciones inteligentes, son las que se podrán adaptar mejor a la situación actual y la incertidumbre futura.

Palabras Clave: Gestión, Administración, Modelos de Gestión, Paradigmas, Organizaciones Flexibles.

JEL: M100, M190**Recibido:** 06/02/2017**Aceptado:** 13/05/2017

CONTEMPORARY MANAGEMENT MODELS AND CHANGES IN BUSINESS MANAGEMENT PARADIGM: A STATE OF THE QUESTION

Carmen Fernández Bravo*- Clara Martín Duque**

* Master in Business Creation and Management, Antonio de Nebrija University, Spain (Madrid). Researcher at the Department of Tourism, Faculty of Social Sciences, Antonio de Nebrija University, Spain. Email: cfernamb@nebrija.es.

** Doctor in Tourism, Antonio de Nebrija University, Spain (Madrid). Professor-Researcher of the Department of Tourism, Faculty of Social Sciences, Antonio de Nebrija University, Spain. Email: cmartidu@nebrija.es.

ABSTRACT

Throughout history, many theories have been raised about management models and the different terminology associated with them. This heterogeneity of theoretical approaches and models gives us some confusion that needs to be clarified. For this, the present article makes an overview of existing management models through a qualitative exploratory methodology. Through it, we have been able to observe the development of the management models of the organizations determining that only those more flexible, the intelligent organizations, are those that will be able to adapt better to the current situation and the future uncertainty.

Key words: Management, Administration, Management Models, Paradigms, Flexible Organizations.

R
E
S
E
A
R
C
H

JEL: M100, M190

OS MODELOS DE GESTÃO CONTEMPORÂNEOS E AS MUDANÇAS DE PARADIGMA NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO EMPRESARIAL: UMA SITUAÇÃO DA QUESTÃO.

Carmen Fernández Bravo* - Clara Martín Duque**

* Mestrado em Criação e Gestão de Empresas, Universidad Antonio de Nebrija, Espanha (Madrid) Pesquisador do Departamento de Turismo, Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Antonio de Nebrija, Espanha. Email: cfernanb@nebrija.es

** Doutor em Turismo, Universidade Antonio de Nebrija, Espanha (Madrid) Professor-Pesquisador do Departamento de Turismo, Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Antonio de Nebrija, Espanha. Email: cmartidu@nebrija.es.

RESUMO

Ao longo da história foram propostas várias teorias sobre os modelos de gestão e sobre as diferentes terminologias a eles associadas. Esta heterogeneidade de aproximações e modelos teóricos implica certa ambigüidade que deve ser esclarecida, por isso, o presente artigo realiza uma abordagem panorâmica dos modelos de gestão existentes através de uma metodologia qualitativa do tipo exploratório. Através dela podemos observar o desenvolvimento dos modelos de gestão das organizações determinando que só as organizações mais flexíveis e mais inteligentes poderão se adaptar melhor à situação atual e à incerteza futura.

Palavras chave: gestão, administração, modelos de gestão, novos paradigmas organizações flexíveis

JEL: M100, M190

Introducción

Se considera que la gestión es un fenómeno del siglo XX, puesto que es cuando se desarrollan diversas teorías, escuelas, enfoques y marcos. Desde el momento que emerge han existido numerosos esfuerzos por integrar en un marco entendible los múltiples enfoques teóricos que han aportado diversos empresarios y distintos autores, fundamentándose en conceptos de otras disciplinas como las matemáticas, la sociología, la economía y las ciencias políticas (Rumelt, Schendel, y Teece, 1994) que a lo largo del tiempo han ido difundiendo sus postulados.

La principal causa del desarrollo de la gestión fue el vertiginoso crecimiento industrial que se produjo a principios del siglo XX. Este cambio de paradigma, supuso un aumento de la competencia en el mercado, que comenzó a demandar de las empresas mayor eficiencia y como consecuencia nuevos desafíos para la gestión empresarial (Smit y Cronje, 2002; George, 1968).

El proceso evolutivo de la gestión, se ha producido a medida que el hombre ha ido obteniendo mejores tecnologías, lo que ha favorecido la aparición de nuevas técnicas para la organización del trabajo. De este modo, se han ido desarrollando nuevos modelos y herramientas de gestión, se han producido cambios de paradigmas, se ha pasado de una era industrial a la era del conocimiento y de un entorno estático a un entorno dinámico altamente cambiante (Prahalad y Hamel, 1990).

Por tanto, el cambio continuo que se ha experimentado en el ámbito de la administración empresarial, relacionado con el entorno y las herramientas de gestión y unido a una falta de consenso teórico alrededor del término, hacen necesaria una revisión de los modelos y paradigmas de gestión que otorguen cierta uniformidad teórica y esclarezcan aquellos aspectos que nos ayuden a comprender mejor el concepto de gestión.

Aproximación al concepto de gestión

El concepto de gestión es un concepto complejo que, dentro del campo administrativo, ha sido abordado en los estudios de la denominada “Teoría de las Organizaciones o Teoría Administrativa” desde diferentes perspectivas, tanto por aquellas más ligadas al concepto en sí, como aquellas más relacionadas con la ontológica o la etimológica.

Esta diversidad de perspectivas unido a la variedad de escuelas de pensamiento de multitud de países de Europa, América y Asia que han transformado la terminología para referirse a este concepto, han propiciado que, en algunos textos (Ramírez, 2002; Martínez, 2002) los conceptos de: administración, *management*, gestión, dirección y gerencia; se utilicen indistintamente como sinónimos. Se puede afirmar, por tanto, que existe poco consenso en la comunidad académica y se considera imprescindible realizar una aclaración de las diferentes terminologías existentes para esclarecer las diferencias existentes entre ellas.

Si revisamos las diversas acepciones que presentan los conceptos: administrar, gestionar, gerenciar, *management* y dirigir; y se contrastan con el significado que actualmente presentan en un contexto administrativo. Se observa cómo palabras que originalmente tenían significados diferentes, hoy día resultan difícil de diferenciar y se utilizan de forma indistinta.

Tabla1. Significado de términos y raíces etimológicas

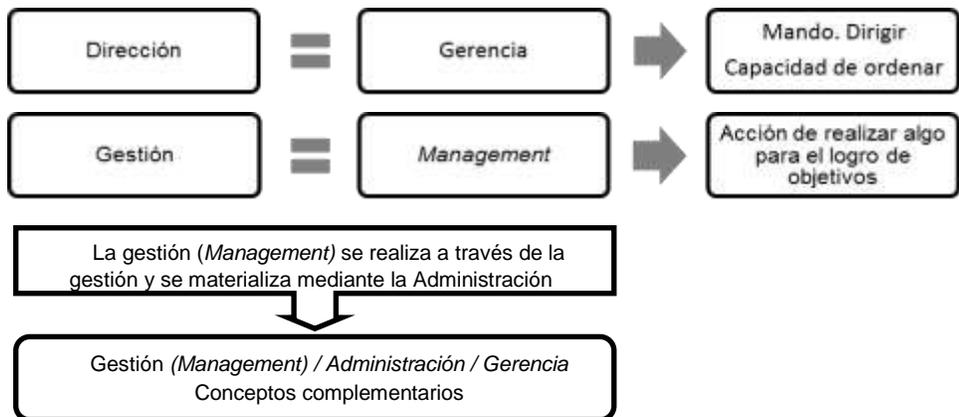
Término /Concepto	Significado	Significación en el ámbito de la administración empresarial)
Administrar	Servicio	Gobernar, regir y disponer de bienes (Alonso, 1982) Administrar un bien, administrar en defensa de los intereses de quienes nos confían su patrimonio (Aktouf, 2003)
Gestionar	Llevar cabo	Significa conducir, en el sentido de llevar algo a cabo (Corominas y Pascual, 1984) y dirigir e incluso gobernar (Aktouf, 2003)
Gerenciar	Llevar cabo	Se considera gerente “el que dirige los negocios y lleva la firma en una sociedad o empresa mercantil, con arreglo a su constitución” Diccionario de la lengua española (22a. ed.). Madrid: Espasa. (2001, p. 769).
Management	Conducir	En inglés significa administración, organización, supervisión y en otros idiomas como gerencia, gobierno, gestión, administración, grupo que decide, maneja recursos, dirige empresas, negocios (Martínez, 1999, p.29). En el contexto francés, <i>management</i> evoca la conducción o dirección de una empresa (Aktouf, 2003).
Dirigir	Regir	“Hacer que una cosa quede vuelta o vaya hacia un punto. Hacer que una persona o entidad se comporte conforme a ciertos principios. Llevar adelante una operación o empresa” (Alonso, 1982, p.1573).

Fuente: Elaboración propia a partir de diversos autores.

La acepción generalizada del término “gestión” está estrechamente relacionada con “administración” es decir “hacer diligencias conducente al logro de unos objetivos” (Ramírez, 2005, p.14) e involucra el vocablo moderno inglés management (Motta, 1999), el cual fue traducido inicialmente al español como administración o gerencia de empresas, no obstante, “la tendencia hoy en día es traducirlo como gestión de organizaciones” (Fajardo, 2005, p.19).

La "gestión" supone ejecutar determinadas acciones para obtener un resultado. Mientras que "dirección" puede entenderse por "*gerencia*" por tanto, cuando se emplean los vocablos dirección y gerencia se hace referencia al mando, a la capacidad de ordenar, mientras que cuando se emplean los términos de gestión y administración se hace alusión al “manejo, a la acción de realizar algo” (Guerrero, 1995, p.166). Esta relación la podemos ver de forma más gráfica en la Figura 1.

Figura 1. Relación conceptual entre los términos dirección, gerencia, gestión, administración y *management*.



Fuente: Elaboración propia.

Para mayor comprensión del objeto de estudio es conveniente clarificar la relación existente entre los términos de administración y gerencia. Partiendo de la concepción general del término administración, se establece la relación respecto a los procesos de coordinación que los administradores o los gerentes llevan a cabo en las empresas. Igualmente, se establece la relación respecto al campo de conocimiento y de aplicación que comprenden la administración y la gerencia. Por otro lado, si tratamos la administración como campo de conocimiento, presenta unas competencias más amplias, sin embargo, si la consideramos como actividad organizativa es más precisa y estaría estrechamente relacionada con las actividades.

Proporcionar una definición de la palabra “administración” entraña grandes dificultades, puesto que la importancia de esta noción ha supuesto que muchos eruditos delimitasen dicho término, generando múltiples connotaciones, que por un lado lo enriquecen, pero que por otro lado dificultan su comprensión (Brown y Moberg, 1983). El motivo que señalan (Koontz, Donnell y Weihrich, 1988) es la confusión que se produce entre el vocablo “administración” y otros conceptos que guardan similitud con el mismo, como dirección, mando, gestión, etc., términos que se interfieren continuamente entre sí (Lussato, 1976).

La *administración* se considera como una disciplina, que fundamenta su marco de referencia a raíz de las propuestas de Taylor y de Fayol respecto a la *administración científica* y a la *administración industrial* respectivamente. Para Taylor consiste en una serie de principios destinados a alcanzar “la máxima productividad y la prosperidad del trabajador”, mientras que Fayol considera la *administración* como “un conjunto de principios que se desarrollan bajo la previsión, la organización, la dirección, la coordinación y el control”(López y Mariño, 2010, p.77).

Simon (1972), realiza un planteamiento en el cual enfatiza el procedimiento de la toma de decisiones, mientras que Peter Drucker (1975, p.18) la considera como “nueva función social, motor de cambio y desarrollo, ligada a variables como la cultura organizacional, el espíritu empresarial, la innovación social y la creatividad”. Aktouf (2003:17), por su parte, evidencia el desarrollo histórico del concepto, ampliándolo y considerándolo como una “serie de actividades interdependientes destinadas a lograr que cierta combinación de medios (financieros, humanos, etc.) pueda generar una

producción de bienes o servicios económicos o socialmente útiles y en lo posible rentables para la empresa con fines de lucro”.

Las múltiples definiciones que nos proporcionan los teóricos, ponen de manifiesto la evolución del concepto, según el entorno político, económico, social, etc., así como el desarrollo que dicho concepto está teniendo como disciplina. El proceso de definición de lo que actualmente se considera “administración”, experimenta una fase de formalización (Barba, 1999; Podestá y Jurado (2003). Inicialmente emerge como práctica social, empírica por naturaleza (Chanlat, 2011) y posteriormente, se constituye en un “saber” motivado por la necesidad de aplicar los conocimientos de forma universal y práctica, concibiéndose como “un saber pragmático, técnico...” (Muñoz, 2011, p.15)

Por otro lado, “la gestión” es un término que aún se está construyendo en el campo de la Teoría Administrativa (López y Mariño, 2010, p.78) de tal modo que la mayoría de las definiciones que proporciona la comunidad académica sobre el concepto de gestión están estrechamente relacionadas con el de administración, incluso autores como Guerrero (1995) llegan a considerarlos sinónimos.

Sin embargo, autores como Lorino (1995, p. 2) sí que ven ciertas diferencias y han identificado el concepto de gestión con “la medida y el análisis, la visión y la comprensión, para la acción” donde “la medida y el análisis son la base de la acción, puesto que la acción se hace muy incierta si no se puede ver o no se puede comprender”. Esta definición pone de manifiesto que la gestión desarrolla una visión más profunda que la estrictamente operacional, disponiendo directrices que relacionan y vinculan los subsistemas de la organización, en relación a la identidad, los fines y los propósitos de la empresa.

Los modelos de gestión en el ámbito de la administración empresarial

Los modelos de gestión reflejan aquellos aspectos de la realidad que son importantes para el estudio de un problema en concreto, desestimando los elementos irrelevantes con el fin de minimizar la complejidad de análisis, puesto que cuantos más elementos se incorporen en el análisis, mayor número de posibles resultados surgirían y, por tanto, se incrementaría

considerablemente la complejidad, lo cual repercutiría negativamente en el análisis sistémico, limitando los resultados definitivos (Recklies, 2015).

El modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad (Bastardo, 2010). Asimismo, forma parte de las estrategias que adoptan las organizaciones para incrementar su eficiencia en la gestión y tiene la finalidad de facilitar el pensamiento, proporcionando un marco de referencia para analizar la información, discerniendo entre la que es importante de la que es fútil, aportando formatos que ayudan al análisis de la información y a la obtención de conclusiones.

Cada uno de los modelos y herramientas de gestión se crea con el propósito de resolver planteamientos y problemas que surgen en un contexto histórico concreto. De ahí la relevancia, de que sean diseñados concretamente para cuestiones complejas que no se pueden determinar mediante operaciones ordinarias. La adopción o implementación de un modelo de gestión concreto está directamente relacionado con la consecución de ventajas competitivas, ya sea en el producto, en la marca, en el servicio al cliente, en los costos, en la tecnología, etc. (Porter, 2004).

Los entornos complejos en los que se desarrollan las organizaciones hacen que sea conveniente la adopción de distintos modelos que les permitan comparar y evaluar diversas opciones que le ayuden a incrementar su potencial empresarial. En este sentido, Dezerega (1992) señala que el ideal gerencial es disponer de modelos para pre-evaluar y post-evaluar la viabilidad de planes que le permitan alcanzar objetivos y metas.

Conviene por tanto realizar un estudio detallado de los diferentes modelos de gestión que se derivan de las distintas escuelas de pensamiento administrativo, bien sean clásicas o contemporáneas, pues a partir de ellas se han generado múltiples modelos, teorías y herramientas de gestión.

Los modelos de gestión: una revisión de los cambios de paradigmas del siglo XX

A lo largo de la historia se han ido sucediendo revoluciones tecnológicas que, prácticamente cada medio siglo han ido generando cambios de

paradigma tanto a nivel tecnológico como organizativo. Cada cambio de paradigma se desarrolla en el seno del que le precede y conlleva un proceso turbulento y con una complejidad de asimilación que comprende varias décadas. Cada revolución tiene poder transformador en dos sentidos. Por una parte, tiene potencial para transformar el sistema productivo existente gracias a las oportunidades que proporcionan las nuevas tecnologías, las nuevas dinámicas y los nuevos productos en los que se fundamentan las nuevas empresas y por otro lado, supone la aparición de un modelo organizativo y de gestión, que propicia la revitalización de las industrias y empresas existentes. Por tanto, esta doble capacidad transformadora proporciona un salto cuantitativo en productividad y calidad (Pérez, 2001).

Schumpeter (1939) consideraba una *Revolución tecnológica* como un proceso de “destrucción creador”, en el que cada paradigma generaba una nueva forma de producir, de trabajar y de consumir que permeaba en todos los ámbitos de la sociedad. Este nuevo modelo va modificando progresivamente al modelo anterior, siguiendo una secuencia que comprende tanto aspectos técnicos, como organizativos y estratégicos. Estos cambios se realizan de forma prácticamente inaudibles desde su interior, hasta materializarse en un modelo lógico, que puede denominarse “paradigma tecno-económico” de una época y se corresponde con el resultado de las innovaciones técnicas, organizativas y gerenciales interrelacionadas, que las empresas van integrando para aumentar su competitividad en el mercado.

Las nuevas tecnologías se van divulgando y adoptando entre los distintos sectores, los cuales se van optimizando. Este mismo proceso se produce con el conocimiento adquirido gracias a los nuevos métodos organizativos y las nuevas prácticas gerenciales que se desarrollan en cada periodo y que van arraigando en las nuevas formas de pensar y de hacer. De esta manera, el paradigma emergente va tomando consistencia en la praxis cotidiana de cada organización.

Los aspectos que constituyen el paradigma que ha influido en el discurso de la gestión empresarial desde sus inicios (Schroeder, 1999) han sido desarrollados en el transcurso del siglo XX, gracias a las contribuciones de importantes teóricos de las Ciencias de la Administración. Dichos aspectos,

en cierto modo han respondido al contexto político, socioeconómico y cultural en los que se han desarrollado (López y Mariño, 2010).

Con anterioridad a la empresa moderna imperaba la empresa tradicional, que generalmente se componía de una mera unidad operativa al frente de la cual solía estar el propio empresario, producían un único artículo que se comercializaba en un zona territorial concreta y eran el mercado y los precios los que guiaban las actividades empresariales. Por el contrario, la empresa moderna se caracterizaba por contar con una línea de productos multiunitaria, realizaban múltiples actividades, operan en distintos lugares y contaban con diferentes unidades productivas, que estaban gestionadas por un equipo de trabajadores ajenos a la empresa, organizados jerárquicamente para controlar y coordinar los trabajos de las unidades a su cargo (Chandler, 1987). Esta forma organizativa dominó hasta los años setenta, puesto que se consideraba el modelo óptimo de racionalidad y eficiencia.

Las aportaciones de las Escuelas que aparecieron durante la primera mitad del siglo XX se focalizaban principalmente en el aumento de la eficiencia y de la productividad mediante el desarrollo de técnicas de producción, de organización, incentivación, etc., pero no se orientaban a procurar una organización flexible capaz de adaptarse a los cambios del medio ambiente, puesto que el entorno en el que se desarrollaban se caracterizaba por ser estático, tranquilo y con poca incertidumbre.

El *paradigma tradicional* responde a la empresa-máquina de los Tayloristas, caracterizado por un pensamiento de gestión clásico, formal y sistémico, donde la estabilidad, la eficiencia y el control constituyen el modelo de gestión predominante que se desarrolla bajo el paradigma imperante de "organización perfecta, cuantificación escalar, divisibilidad, atemporalidad, repetitividad y estabilidad" (Lorino, 1995, p.81). Esta forma de pensamiento clásico se corresponde con el "Paradigma de la Simplicidad", el cual, trata de ordenar el universo aunque realmente persigue el desorden; ve a lo uno y ve lo múltiple, pero no puede ver que lo uno puede al mismo tiempo ser múltiple (López y Mariño, 2010).

A partir de la segunda mitad del siglo XX, los países industrializados evolucionaron de una etapa industrial a una era en que la tecnología y,

especialmente, la electrónica se convierten en los detonantes del cambio social, transformando las costumbres, la estructura y el aspecto general de la sociedad internacional (Brzeinski y Howard, 1971). Estas transformaciones, unidas a la inestabilidad del entorno, hicieron que se empezara a cuestionar la perdurabilidad de los, cada vez más limitados, principios fundamentales del pensamiento clásico (Clarke y Monkhouse, 1994).

En la década de los setenta se inició el proceso con la *Revolución informática*, consolidándose a partir de este momento lo que se podría denominar la *Tercera Revolución Industrial* o también *Revolución Científica* o *Tecnológica* considerada como el comienzo una nueva época del desarrollo humano, la “Era del Conocimiento” (Roel, 1998). La llegada de esta nueva era, se produce gracias a las nuevas políticas de los países implicados y al desarrollo del proceso de globalización que permitió el libre tránsito de las fronteras (Barba, 2000).

La capacidad que presentaba la microelectrónica, como una tecnología asequible para las organizaciones, favoreció entre otras prácticas empresariales, la informatización de los procesos administrativos y productivos, los sistemas de control e incluso el diseño y la manufactura, así como la digitalización de las telecomunicaciones (Pérez, 2001), quedando por tanto relegada la importancia de la empresa electrónicas, química y automotriz, mientras que adquiere importancia de forma acelerada la microelectrónica y la computación (Barba, 2000).

Esta transformación que sufre el macroentorno es consecuencia del desarrollo de las tecnologías, así como de la metamorfosis que estaba experimentando el mercado local o de los cambios políticos y socio-económicos que se estaban produciendo en esa época. Dichas transformaciones, estaban obligando a las empresas a innovar y a efectuar cambios en los modelos, organizativos, de negocio y de gestión que les capacitase para afrontar los retos que este nuevo entorno suponía. Por tanto, el ambiente estaba adquiriendo gran relevancia como un elemento clave en la gestión empresarial y las organizaciones comenzaron a considerarse como sistemas abiertos, en contraposición con el paradigma de gestión clásico.

En este contexto Peters y Waterman (1984) establecieron los ocho principios de la excelencia (énfasis en la acción, acercamiento al cliente, autonomía e iniciativa empresarial, productividad considerando como pieza fundamental al capital humano, trabajar de forma eficaz, mantener la destreza fundamental no diversificando el negocio excesivamente, estructura sencillas y poco personal, flexibilidad y rigor enfocados en los valores de la organización) que divergían de la concepción del paradigma clásico de gestión.

Desde comienzo de los años ochenta, Japón gracias a su modelo de organización, adquiere una gran competitividad en el mercado internacional, relegando a países desarrollados, entre ellos Estados Unidos y Europa que hasta el momento eran las potencias que controlaban el mercado. Este eficiente modelo organizativo que presentaban las empresas japonesas, cuestionaban la superioridad de un único modelo productivo que se desarrollaba principalmente en Estados Unidos y cuyos postulados teóricos se conformaron desde comienzos del siglo XX sobre las propuestas de Taylor (Barba, 2000).

Estas prácticas empresariales que se habían estado desarrollando a lo largo de prácticamente setenta años, empezaba a evidenciar sus propias limitaciones para poder adecuarse a los desafíos que presentaba el nuevo entorno emergente. Un entorno caracterizado por la mundialización, la globalización y la regionalización, en el cual triunfan los fundamentos y algunas prácticas empresariales del modelo japonés que se habían mostrado eficiente. De este modo que modelos o herramientas de gestión como el *Just in Time*, Calidad Total, Mejora Continua y otras prácticas innovadoras fundamentadas en la flexibilidad, innovación y la descentralización; comienzan a ser adoptados por las organizaciones a nivel mundial (Pérez, 2001).

Esta reforma productiva que se produjo en el sistema económico a nivel internacional desde inicios de la década de los setenta, se concluye, con el desarrollo del proceso de globalización que ha adquirido toda su amplitud desde mediados de la década de los noventa, consolidando la revolución tecnológica y de la información e integrando nuevos modelos de regulación económicos y sociales tanto en los países desarrollados como en los países

en desarrollo y comenzando por tanto, a definirse un nuevo ciclo económico a largo plazo (OCDE, 1999).

Tabla 2. Características de los enfoques prescriptivos y normativos.

CARACTERÍSTICAS	ENFOQUE CLÁSICO	ESCUELA DE RELACIONES HUMANAS	TEORIA CLÁSICA
ENFASIS	En las Tareas y Estructura	En las Personas	En el eclecticismo: tareas, persona y estructuras
ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN	Organización Formal.	Organización informal	Organización formal e informal.
CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN	Estructura formal, compuesta de órganos y tareas.	Sistema social como conjunto de papeles	Sistema social con objetivos a alcanzar
PRINCIPALES EXPONENTES	Taylor, Fayol, Gilbreth, Gantt, Gulik, Urwick, Emerson	Mayo, Follet, Dubin, French, Lewin	Drucker, Koontz, Newman, Gelinier, Schieh
CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA ADMINISTRACIÓN	Ingeniería Humana / Ingeniería de Producción	Ciencia Social Aplicada	Técnica social básica y administración por objetivos
CONCEPCIÓN DEL HOMBRE	“Homo Economicus”	“Homo Social”	Hombre organizacional y administrativo Ser racional y social, focalizado
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Ser individual y aislado que reacciona como individuo	Ser social que reacciona como miembro de un grupo social	en la consecución de objetivos individuales y organizacionales
SISTEMAS DE INCENTIVOS	Incentivos de tipo material y salarial	Armonización de intereses, se evitan los conflictos	Incentivos mixtos de tipo social y material
OBJETIVO	Máxima eficiencia	Satisfacción del trabajador	Máxima eficiencia

Fuente: Adaptado de Chiavenato, I., (1987, p.653)

La llegada de la globalización y el nacimiento de la organización postmoderna

El proceso de globalización supuso un aumento de la competencia en los mercados, y por lo tanto, nuevas necesidades y demandas de servicios de las empresas y economías locales para poder ajustarse al escenario de competencia global creciente (Welfens, Addison, Audretsch, Gries y Grupp, 1999). Aparecen así, nuevas formas organizacionales como resultado de la transición del capitalismo industrial al capitalismo postindustrial, de la producción masiva estandarizada a los sistemas flexible de producción, que han favorecido la globalización del mercado (Drucker, 2002).

Dicha transición, se caracteriza por un medio externo turbulento, que cambia vertiginosamente y en el que, la incertidumbre y la complejidad, aumentan constantemente (Heydebrand, 1989) requiriendo, por tanto, de modelos de gestión y de organización alternativos capaces de adaptarse a este nuevo entorno. Es así cómo se produce la mutación de la organización moderna a la postmoderna, la cual deriva en un nuevo modelo de organización flexible, que reemplaza al anterior modelo de organización moderna, concebido bajo los postulados tayloristas.

Con la evolución de la modernidad a la postmodernidad (Schvarstein, 1998) cambia la consideración del capital financiero como el principal recurso para conseguir la competitividad, a la apreciación del capital intelectual como el activo más importante de las organizaciones, la fuerza de trabajo pasa de considerarse un gasto a considerarse una inversión. Igualmente las estructuras jerarquizadas y piramidales mutan hacia estructuras tipo red, se pasa del trabajo individualizado a trabajar en equipo de forma autónoma y de un tipo de liderazgo concentrado en una sola persona a un liderazgo compartido o "liderazgo de la comunidad" (Senge, Kleiner, Roberts, Ross, Roth y Smith, 2000).

Igualmente cabe destacar los cambios paradigmáticos que han experimentado las organizaciones en términos de calidad, evolucionando del concepto de calidad basada en el producto hacia la calidad centrada en el comportamiento del empleado respecto al cliente, el cual dependerá además de la personalidad propia del empleado, de cómo éste perciba el clima laboral y los elementos de la organización (Sarabia, 2014). Se muta

de la organización del trabajo de Taylor, a la flexibilización y el adelgazamiento de la estructura organizacional que plantea la reingeniería de procesos, mediante la delegación de autoridad (*empowerment*). Estos cambios suponen una modificación en la cultura corporativa focalizada hacia la excelencia organizacional, lo cual ha contribuido a la creación de un entorno en el que la cultura, considerada como una herramienta de la administración (Peters y Waterman, 1984) tiene un papel fundamental tanto en el cambio organizacional como en la aparición de los nuevos modelos de organización (Barba, 2000).

La organización posmoderna y flexible, que se rige por unos preceptos fundamentados en la información, el conocimiento y en su propia capacidad reflexiva (Pries, 1995) como un medio elemental para evolucionar de un modelo organizacional a otro. Si tenemos en cuenta que el aprendizaje es la condición fundamental para adaptarse a lo desconocido, se comprende que las nuevas organizaciones emergentes, lo consideren como el principal recurso del que disponen para adaptarse al cambiante y complejo entorno empresarial (Barba, 2000).

En este sentido, Peter Senge desarrolló en 1990 el concepto de “organizaciones inteligentes”. Las organizaciones que están inmersas en un proceso de aprendizaje continuo, tanto del medioambiente como de sí mismas, se convierten en organizaciones inteligentes que desarrollan la capacidad de adaptarse constantemente al inestable entorno social en el que se desarrollan (Guido, 2008). El valor fundamental de las organizaciones inteligentes, es su orientación a la resolución de problemas, a diferencia de la organización tradicional diseñada principalmente para un desempeño eficiente (Draf, 2006).

En definitiva, el nuevo modelo de organización posmoderna y flexible que emerge a partir de los años setenta con el aumento de la competitividad global, requiere de cambios radicales de pensamiento, nuevas maneras de interactuar entre los sistemas que forman la organización, del aprendizaje a nivel individual y grupal para la resolución de problemas. Produciéndose un cambio de paradigma en el ámbito de la gestión, de la organización y de la administración, que tal y como exponen Boje y Dennehy (1993) hace necesario replantearse los preceptos propuestos por Fayol para la administración moderna y sustituirlos por unos postulados que ponga a

disposición de las organizaciones las ventajas de las redes y de las organizaciones que aprenden (Nonaka, Byosiere, Borucki y Konno, 1994; Senge, 1990). Para poder dar respuesta a unas empresas que transforman sus sólidas estructuras organizativas características de la sociedad industrial, para convertirse en empresas líquidas, capaces de ser más ágiles e innovadoras y así poder adaptarse a un entorno y a una sociedad líquida, cambiante y cada día más incierta e imprevisible (Bauman, 2015).

Conclusiones

La revisión teórica realizada en este artículo nos ha permitido organizar el discurso entorno a los modelos de gestión y la conceptualización del término *gestión* en el contexto de la “Teoría de la administración”. De este modo, una de las primeras reflexiones que nos gustaría hacer está relacionada con el propio concepto de gestión. Un concepto que, históricamente, se ha utilizado como sinónimo de administración, gerencia, *management* y dirección, en el ámbito administrativo, pero que tiene connotaciones propias y específicas que le hacen diferenciarse de los anteriores.

Consideramos que la administración como actividad, se fundamenta principalmente en dos pilares, la coordinación de recursos y de personas, lo que comprendería las funciones de planificación, organización y control de actividades para el logro de unos objetivos empresariales determinados. Sin embargo, la gestión o el *management* es una actividad que tiene una perspectiva, vinculada a la estrategia, la toma de decisiones y las políticas empresariales relacionadas con el “*core business*” de la organización. Mientras que la gerencia hace alusión a la capacidad de mando, dirigida concretamente a los procesos, con la finalidad de optimizar los recursos existentes.

La gestión se realiza a través de la gerencia y se materializa mediante la administración, por lo que encontramos igualmente diferencias en cuanto a la naturaleza de su actividad. La administración presenta un carácter operativo, mientras que la *gestión/management* es estratégico y el de gerencia es principalmente directivo. Por tanto, no se trata de términos sinónimos, sino complementarios, y es imprescindible una simbiosis de los mismos para alcanzar los objetivos empresariales, puesto que no es suficiente administrar recursos (administración), sino que hay que hacerlo

eficientemente (gerencia), proyectando la organización hacia metas futuras (gestión).

Dentro de las distintas estrategias que adoptan las organizaciones para alcanzar ventajas competitivas, el modelo de gestión constituye una eficiente esquema o marco de referencia, de cara a la resolución de problemas o procesos de toma de decisiones ante planteamientos complejos, análisis de mejoras y transformaciones permanentes que es preciso realizar en las organizaciones para incrementar su potencial empresarial.

Los modelos de gestión son generados en relación con las características del entorno histórico en el que se desarrollan las empresas. Por lo que, su vigencia en el tiempo estará determinada por su capacidad para resolver problemas en situaciones diferentes a las que los generaron, debido a las transformaciones que sufren los entornos en el que operan las organizaciones.

En el transcurso de la historia, prácticamente cada cincuenta años, se han producido cambios de paradigma como consecuencia de las innovaciones técnicas, organizativas y gerenciales que han ido permeando en la sociedad y modificando progresivamente al modelo anterior. De este modo, se han ido arraigando en las nuevas formas de pensar y de hacer y tomando consistencia en la praxis cotidiana de cada organización, hasta convertirse en el “paradigma tecno-económico” de una época.

Se muta, por tanto, de la organización del trabajo de Taylor, a la flexibilización y el adelgazamiento de la estructura organizacional y de las organizaciones focalizadas en el desempeño eficiente a las organizaciones inteligentes. Unas organizaciones que se centran principalmente en la resolución de problemas y que favorecen la evolución hacia una cultura corporativa centrada en la excelencia organizacional, lo cual tiene una importancia fundamental para la generación de nuevos modelos organizativos siendo el aprendizaje la condición elemental para el cambio de un modelo a otro.

Por tanto, los nuevos paradigmas de la administración y de la gestión, requieren de nuevas organizaciones con pocos estratos planos y flexibles,

capaces de aprender con el cambio, de asimilar y generar conocimiento y de impulsar el aprendizaje a nivel individual y grupal de sus miembros.

Las organizaciones necesitan cambiar su mentalidad, puesto que aquellas que están caracterizadas por la rigidez no van a ser capaces de adaptarse y sobrevivir en el tiempo. Serán, por tanto, aquellas que adopten un modelo de gestión más flexible, abierto a la innovación y basado en el aprendizaje organizacional (organizaciones inteligentes) las que podrán crear valor y alcanzar la ventaja competitiva necesaria para desenvolverse en un entorno global y líquido como el actual.

Referencias bibliográficas

Aktouf, O. (2003). *La Administración de la excelencia: de la deificación del dirigente a la cosificación del empleado El lado inhumano de las organizaciones*. Cali. Universidad del Valle.

Alonso, M. (1982). *Enciclopedia del idioma*. Madrid. Aguilar.

Barba, A. (1999). Administración y Sociedad. *Administración* (2), 15-38.

Barba, A. (2000). Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administración. *Revista Iztapalapa*, 48(1), 11-34.

Bastardo, F.A., (2010). Diseño de gestión para la administración y control de los proyectos de desarrollo de la empresa IMPSA Caribe C.A. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José De Sucre" Dirección de Investigación y Postgrado Unidad Regional De Postgrado, Puerto Ordaz, Venezuela.

Bauman, Z. (2015). *Modernidad líquida*. España. Fondo de cultura económica de España.

Boje, D. M., y Dennehy, R. F. (1993). *Managing in the postmodern world: America's revolution against exploitation*. Kendall/Hunt Publishing Company.

Brown, W. B., y Moberg, D. J. (1983). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. Limusa

Brzeinski, J. E., y Howard, W. (1971). Early Reading: How, Not When! *The Reading Teacher*, 25(3), 239-242.

- Chandler, D. (1987). *La mano visible. La revolución en la dirección de la empresa norteamericana*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Col. Historia Social),
- Chanlat, A. (2011). *Ciencias Sociales y Administración. En defensa de una antropología general*. Medellín. Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Chiavenato, I., (1987) Introducción a la Teoría General de la Administración. McGrawHill, México.
- Clarke, T., y Monkhouse, E. (1994): *Rethinking the company*. Financial Times Management.
- Corominas, J. y Pascual J. A. (1984). *Diccionario crítico etimológico*. Madrid: Gredos.
- Dezerega, V. (1992). *Control de la Gestión Empresarial*. Caracas: Entrenamiento de Ejecutivos (EDECA).
- Draf, R.L., (2006). *La experiencia del liderazgo*. México: Cengage
- Drucker, P. (1973). *Management. Tasksresponsabilities-practices*. New York. Harper & Row.
- Drucker, P. (1975).*La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas*. Buenos Aires. El Ateneo.
- Drucker, P. F. (2002). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Madrid. Editorial Norma.
- Fajardo, C. E. M. (2005). *Teoría avanzada de organización y gestión: análisis del desarrollo de competencias en empresas colombianas*. Colombia. Univ. Nacional de Colombia.
- George, C. S. (1968). *Historia del pensamiento administrativo*. New Jersey. Englewood Cliffs.
- Guerrero, O. (1995). *La administración pública del Estado capitalista*. México. Fontamara.
- Guido, D. M. (2008). *Empresas inteligentes*. Chile: McGrawHill.
- Heydebrand, W. V. (1989). New organizational forms. *Work and occupations*, 16(3), 323-357.

- Koontz, H., O'Donnell, C., y Wehrich, H. (1988). *Management*. McGraw-Hill Book Company.
- López, P. y Mariño, A. (2010). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: De la Administración de Empresas a la Gestión de Organizaciones. *Revista Facultad de Ciencias Económicas Universidad Militar Nueva Granada*, 18(2), 75-93.
- Lorino, P. (1995). *El control de gestión Estratégico: La Gestión por actividades*. Grupo Editor Alfaomega.
- Lussato, B. (1976). *Introducción crítica a los sistemas de organización*. Tecniban.
- Martínez, C. E. (2002). *Administración de organizaciones*. Bogotá: Unibiblos.
- Martínez, C. E. (1999). *Administración y organizaciones*. Productividad y eficacia. Bogotá. Unibiblos.
- Martínez, C. E. (1989). *Administración de organizaciones*. Teoría y práctica, Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.
- Motta, P. R. (1999). *La ciencia y el arte de ser dirigente*. Bogotá. Tercer Mundo.
- Muñoz, R. (2011). *Formar en administración. Por una nueva fundamentación filosófica*. Bogotá. Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Nonaka, I., Byosiere, P., Borucki, C. C., y Konno, N. (1994). Organizational knowledge creation theory: a first comprehensive test. *International Business Review*, 3(4), 337-351.
- OECD (1999). *The future of the global economy. Towards a long boom?* Paris. OECD.
- Peters, T. J. y Waterman Jr., R. H. (1984). *En busca de la excelencia*. Barcelona. Plaza y Janés.
- Pérez, C. (2001). Cambio tecnológico y oportunidades de desarrollo como blanco móvil. *Revista de la Cepal* 75, 115-136.
- Podestá, P., y Jurado, J. C. (2003). *Fundamentos del Saber Administrativo*. Cuadernos de difusión (15), 81-100

- Porter, M. (2004). *Estrategia competitiva*. Brasil. Elsevier.
- Prahalad, C. K. y Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, 68 (3), 79-91.
- Pries, L., (1995). *La reestructuración productiva como modernización reflexiva: análisis empírico y reflexiones teóricas sobre la sociedad de riesgo*. México, D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana
- Ramírez, C. (2002). *Fundamentos de administración*. Bogotá. Ecoe.
- Ramírez, C. (2005). *Fundamentos de administración*. Bogotá. Textos Universitarios
- Recklies, D. (2015). Small Business–Size as a Chance or Handicap. *The Recklies Management Project—Newsletter*, 20, pp. 1-6.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española* (22a. ed.). Madrid. Espasa.
- Roel, V. (1998). *La tercera revolución industrial y la era del conocimiento*. UNMSM.
- Rumelt, R. P., Schendel, D. E., y Teece, D. J. (1994). *Fundamental Issues in Strategy: A Research Agenda*. Harvard Business School Press. Boston, MA.
- Sarabia De O., L. (2014). Clima organizacional y procesos de reingeniería en una empresa de consumo masivo. *Revista Gestión y Gerencia*, 8(1), 102-122.
- Schroeder, G. R. (1999). Upravljanje proizvodnjom, Odlučivanje u funkciji proizvodnje, četvrto izdanje. *MATE, Zagreb*.
- Schumpeter, J. A. (1939). *Business cycles* New York. McGraw-Hill. (Vol. 1, pp. 161-74).
- Schvarstein, L. (1998). *Diseño de Organizaciones. Tensiones y Paradojas*. Buenos Aires, Argentina. PAIDO.
- Senge, P., Kleiner, A., Roberts, C., Ross, R., Roth, G., y Smith, B. (2000). *La danza del cambio. Los retos de sostener el impulso en organizaciones abiertas al aprendizaje*. Colombia. Norma SA.

- Senge, P. (1990). *La Quinta Disciplina. Como impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Barcelona. Editorial Garnica.
- Simon, H. (1972). *El comportamiento administrativo, Estudio de los procesos decisorios en la organización administrativa*. Madrid. Aguilar.
- Smit, P. J. y Cronje, G. J. de J. (2002). *Management Principles – a Contemporary edition for Africa*. Cape Town, South África. Juta.
- Van Hemelryck, L. (2001). El enfoque sistémico del desarrollo local. *Manual Enfoque sistémico y desarrollo local, Escuela de Planificadores Sociales, SUR*.
- Welfens, P. J., Addison, J. T., Audretsch, D. B., Gries, T., y Grupp, H. (1999). *Globalization, economic growth and innovation dynamics*. Springer Science & Business Media.

CALIDAD DEL SERVICIO DE CIRUGÍA EN HOSPITALES TIPO IV DEL ESTADO ZULIA¹

Gonzalo José Matos Vielma^{*} - María Cristina Useche Aguirre^{}**

^{*} Ingeniero en Computación, Magister en Gerencia de Empresas, menciones: Operaciones y Gerencia de Mercadeo. Docente de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, Venezuela. Email: gonzalomatos@gmail.com

^{**} Doctora en Ciencias Económicas. Docente Titular e Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia; Maracaibo, Venezuela. Email: mariauseche@yahoo.es

RESUMEN

Analizar la calidad del servicio de cirugía en hospitales tipo IV del estado Zulia fue el objetivo principal de la investigación que se presenta, contrastando las expectativas y la percepción de los pacientes, para valorar el desempeño de la calidad del servicio quirúrgico. El fundamento teórico se enmarca en la gerencia del valor al cliente (Albretch, 1998), apoyada en la aplicación de una entrevista estructurada basada en la técnica SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985), a 180 pacientes seleccionados, a través de un muestreo aleatorio simple de las historias clínicas del primer trimestre 2015. Se concluye falta de seguimiento a los modelos de atención, fallas de supervisión, debilidades en el aprovisionamiento de material médico quirúrgico, en las promesas del servicio, así como en la capacidad de respuesta y en la atención oportuna a demandas y requerimientos de los pacientes; generando niveles de calidad media e insatisfacción en el servicio, afectando negativamente la credibilidad sobre la calidad del servicio prestado, y por ende en la satisfacción del paciente.

Palabras Clave: Percepción, expectativa, servicio de cirugía, hospitales tipo IV, Zulia.

JEL: M31, I15

Recibido: 24/11/2016

Aceptado: 09/05/2017

1 Resultados preliminares del Proyecto de Investigación y Trabajo de grado para obtener el título de magister en Gerencia de Empresas Mención Gerencia de Mercadeo, titulado: Calidad del servicio de cirugía en hospitales tipo IV del estado Zulia.

QUALITY OF THE SURGERY SERVICE IN HOSPITALS TYPE IV OF THE ZULIA STATE ¹**Gonzalo José Matos Vielma^{*} - María Cristina Useche Aguirre^{**}**

^{*} Computer engineer, Master in Business Management, mentions: Operations and Marketing Management. Professor at the University Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.

Email: gonzalomatos@gmail.com

^{**} Doctor of Economics. Full Professor end Researcher Council for Scientific and Humanistic Development (CONDES) and the Center for Enterprise Studies of the Faculty of Economic and Social Sciences of the University of Zulia. Maracaibo, Venezuela.

Email: mariauseche@yahoo.es

ABSTRACT

Analyzing the quality of the surgery service in type IV hospitals in the state of Zulia was the main objective of this research, contrasting the expectations and the patients' perception, in order to evaluate the performance of the quality of the surgical service. The theoretical foundation is framed in the management of customer value (Albretch, 1998), supported by the application of a structured interview based on the SERVQUAL technique (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985), to 180 patients selected through a random sampling Of the medical records of the first quarter of 2015. The results shows a lack of follow-up on care models, supervision failures, weaknesses in the provision of surgical medical material, promises of the service, as well as timely attention to demands and requirements of patients, that generate medium levels of quality and dissatisfaction in the service, negatively affecting the credibility of the quality of the service rendered, and therefore in patient satisfaction.

Key words: Perception, expectation, surgery services, hospitals type IV, Zulia.

JEL: M31, I15

¹ Preliminary results of the Project of Research to obtain the master degree in business Management Mention Marketing, titled: Quality of the service of surgery in hospitals type IV of the state Zulia.

QUALIDADE DO SERVIÇO DE CIRURGIA EM HOSPITAIS TIPO IV DO ESTADO DE ZULIA ¹

Gonzalo José Matos Vielma* - María Cristina Useche Aguirre**

* Engenheiro de informática, Mestrado em Gerenciamento de Empresas, menções: Operações e Gerenciamento de Marketing. Professor da Universidade Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, Venezuela; Email: gonzalomatos@gmail.com

** Doutor em Ciências Econômicas;. Professor e Pesquisador do Centro de Estudos da Companhia da Faculdade de Ciências Econômicas e Sociais; Universidade de Zulia. Maracaibo, Venezuela. Email: mariauseche@yahoo.es

RESUMO

Analisar a qualidade do serviço de cirurgia em hospitais tipo IV do estado de Zulia foi o principal objetivo desta pesquisa, contrastando as expectativas e percepções dos pacientes, para avaliar o desempenho da qualidade do serviço cirúrgico. A base teórica esta no contexto da gestão do valor do cliente (Albretch, 1998), apoiada na aplicação de uma entrevista estruturada baseada na técnica SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, y Berry,1985), a 180 pacientes selecionados por amostragem aleatória registros médicos simples do primeiro trimestre de 2015. Se conclui que falta seguimento nos modelos de atenção, falhas de supervisão, pontos fracos na aquisição de equipamento médico-cirúrgico e promessas serviço é concluído, bem como a capacidade de resposta e atenção oportuna às demandas e necessidades dos pacientes; gerando níveis médios de qualidade e insatisfação no serviço, afetando negativamente a credibilidade da qualidade do serviço prestado e, portanto, na satisfação do paciente.

Palavras-chave: Percepção, expectativa, Departamento de Cirurgia, hospital tipo IV, Zulia.

JEL: M31, I15

1 Os resultados preliminares do projeto de investigação e grau de Trabalho para obter o título de magister na Declaração de Gestão de Negócios Gestão de Marketing, intitulado Qualidade da atenção ao serviço cirúrgico em hospitais estaduais tipo IV Zulia.

Introducción

La Secretaria de salud del estado Zulia (2014) declaró que la red de servicios de atención hospitalaria cuenta con 31 establecimientos como sigue: 13 Hospitales tipo I, 9 Hospitales tipo II (4 Maternos, 2 Hospitales de Niños), 6 Hospitales Tipo III (1 Hospital Psiquiátrico, 1 Hospital Especializado Leprocomio), 3 Hospitales tipo IV. Con un total de 2.667 camas hospitalarias arquitectónicas y 2.050 camas hospitalarias operativas, 49 cupos de unidades de cuidados intensivos general y 41 quirófanos operativos.

Además de tener más de 293 ambulatorios entre urbanos y rurales distribuidos en toda la geografía del estado Zulia, sin contar con la red de atención de Barrio Adentro con un aproximado de 382 consultorios populares 51 Centros de Diagnóstico Integral (CDI) (incluyendo Centros de Alta Tecnología (CAT) y Salas de Rehabilitación Integral (SRI)), a pesar de las mejoras y ampliaciones realizadas en los establecimientos estos aún no son suficientes para satisfacer la demanda de los servicios de salud en la región, pues existe un desbalance entre el crecimiento demográfico y la capacidad resolutive de cada establecimiento. En tal sentido, según el informe de Gestión de la Dirección de Hospitales del estado Zulia (2014) la participación de los servicios públicos de salud en el estado, había crecido significativamente, pasando en el 2014 de 976.387 a 1.078.180 pacientes/año atendidos en la red de Hospitales; además de un incremento en el número de cirugías de 21.990 a 22.815 para el mismo año, de los cuales los hospitales tipo IV atendieron sobre el 33 % del total de éstos pacientes. Este incremento exige mayor esfuerzo por el prestador del servicio que debe cumplir con la exigencia y satisfacción de una población con características propias, siendo entonces en este caso lo que el cliente es para el mercado, el paciente para los hospitales.

La calidad del servicio quirúrgico es una de las características que un Hospital tipo IV tiene para diferenciarse; lo cual puede determinarse conforme a estándares estadísticos de ocurrencia, porcentajes de eficiencia y capacidad de resolución quirúrgica, bien sea por encima o por debajo del promedio, además puede decirse que la calidad en el servicio quirúrgico tiene un fuerte componente subjetivo y emocional; las emociones de los pacientes también pueden afectar sus percepciones, y satisfacción de los

productos y servicios. Estas emociones pueden ser preexistentes, estables, por ejemplo un estado de ánimo o satisfacción con la vida (Zeithaml, Bitner y Gremler 2009).

Ahora bien, según Mejía (2009, p.86):

la calidad del servicio quirúrgico es un tanto compleja pues ésta implica efectividad, eficiencia, calidad científico-técnica, gestión, percepción, expectativas, comunicación, adecuación, coordinación, accesibilidad, disponibilidad, distribución, satisfacción, privacidad, credibilidad, competencia profesional, acreditación, apoyo estructural y seguridad, período de tiempo entre la hora planificada para la intervención quirúrgica y el momento real de la intervención, inconsistencia en los datos de exámenes de laboratorio o preoperatorios, administración apropiada de medicamentos, fallecimiento en quirófano, se encuentran entre las más destacadas.

Además que, cuando no se conoce claramente en qué consiste el procedimiento o tratamiento al que es sometido un usuario, como en el caso del servicio de cirugía, el patrón de comparación podría limitarse, a determinar a través de la emoción si se está conforme o no con tal procedimiento.

De forma complementaria, Semprún (2015) afirma que la calidad del servicio quirúrgico requiere un gran esfuerzo colectivo de disciplina, entre factores técnicos y funcionales. Dentro de los técnicos la documentación de los hechos quirúrgicos y la memoria tecnológica son una de las principales aristas, al igual que la fiabilidad en los métodos de análisis de los mismos; entre tanto los funcionales como infraestructura, insumos y material médico quirúrgico supone la otra parte de la dimensión del servicio. El mismo autor sugiere que para cada factor existen diferentes indicadores que proveen información acerca de la construcción o producción del servicio de cirugía, además del estado en que se producen; indicadores como: cancelaciones y retrasos de cirugía, cambio en la programación, mala planificación del preoperatorio (medicación, pruebas, etc.), problemas de organización de quirófanos, cambio necesario del programa quirúrgico (urgencia, cambio salud del paciente, etc.), no disponibilidad de camas, problemas propios de la salud del paciente, pruebas no realizadas, problemas sociales, proceso quirúrgico, cambio del procedimiento planeado menor al 10%, complicación

preoperatoria, falla en instrumentales, fallo en equipos, fallo de material médico quirúrgico, fallo procedimiento diagnóstico inicial, inasistencia provisional del equipo médico-asistencial, evolución postoperatoria, ventilación mayor de 48 horas.

Sobre la construcción de indicadores en la red hospitalaria del Zulia, Hernández (2015) expresa que se han establecido indicadores, con base al esquema de garantías de calidad que permiten la evaluación de los procesos y servicios; pues si bien es cierto la existencia de estos indicadores referentes a la calidad del servicio quirúrgico, también es cierto que el análisis comparativo y el seguimiento de estos con relación a la inversión por cama quirúrgica, no han sido tomado en cuenta. Esa falta de integración de información limita a la gerencia hospitalaria a tomar decisiones pertinentes y de forma oportuna sobre ese servicio, conllevando reiteradas prácticas que afectan no solo la calidad del servicio quirúrgico, sino que también limita la conciencia de la medición del servicio que se presta, el enfoque basado en los clientes, el diseño de esquemas de prevención acertados, además de interrumpir la búsqueda de la adición de valor en las acciones que definen el servicio quirúrgico.

En este marco, el servicio quirúrgico prestado en los centros asistenciales tipo IV del estado Zulia, se ha visto afectado negativamente por la merma en las condiciones de equipamiento en los últimos tres años, debido a que el presupuesto de inversión en salud para el 2014, estuvo en el orden de los 107 millones de bolívares, para reparar y resarcir una estructura física de las áreas quirúrgicas y de servicios con marcadas señales de deterioro.

Como consecuencia de esto, la Dirección Regional de Epidemiología del estado Zulia (2014) informó que la cifra de pacientes no intervenidos quirúrgicamente en el 2014 cerró con un aproximado de 2.490 pacientes, tomando en cuenta que son pacientes de años anteriores, que de alguna manera no han tenido respuesta quirúrgica y se pasan de un año a otro, incrementando la “deuda quirúrgica” año tras año; estos casos son imputables a diferentes causas, como falta de algún material de osteosíntesis, prótesis o material médico quirúrgico, o por alguna complicación clínica del paciente antes de la intervención; lo que conduce a pensar que la demanda del servicio quirúrgico, a grandes rasgos, evidencia no ser suficiente, siendo que ésta se incrementa rápidamente y la

oferta, en el subsistema público de salud es muy baja, aunado al desconocimiento formal de la percepción y expectativa de aquellos pacientes que sí tuvieron acceso al servicio quirúrgico, que según Zeithaml et al (2009) es una evaluación del cliente, y por ende, determina su satisfacción.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, podría afirmarse que existe una deuda vinculada a la calidad del servicio quirúrgico en los hospitales tipo IV del estado Zulia. Sin embargo, no había sido establecida la percepción de los pacientes del servicio de cirugía de estos centros hospitalarios, hecho que puede repercutir en los niveles de satisfacción de los mismos, tomando en cuenta que se desconocen las posibles causas que inciden en la calidad de servicio en materia de cirugía. Esto último, evidencia la necesidad de la evaluación de este tipo de servicios. En este sentido y con el propósito de contribuir al análisis de la calidad del servicio de cirugía en hospitales tipo IV del estado Zulia, se adelantó el presente trabajo con el cual se contrastó la percepción y expectativa de los pacientes.

Materiales y Métodos

Se considera el abordaje del trabajo a través de una investigación del tipo analítica, pues se descompuso la variable en dimensiones, a saber: capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y tangibilidad, para abordar la misma.

El diseño de investigación empleado fue contemporánea- transeccional, durante el lapso comprendido entre Enero-Diciembre del 2015, tiempo suficiente para realizar todas las fases del proceso de investigación. Para esta investigación por limitaciones económicas y en el acceso a la información se trabajó con una población fue finita, constituida por dos poblaciones que totalizan 3.603 usuarios de las cirugías electivas de complejidad media (II y III), la cual se describe en el cuadro 1.

La muestra fue de tipo probabilística, debido a que las unidades informantes fueron seleccionadas, utilizando la técnica azar simple, con la "(...)" se le asignan probabilidades iguales de selección a todos y cada uno de los elementos que componen la población" (Parra, 2006:37). En este sentido, los resultados de la muestra se presentan en la cuadro 1. Se seleccionó la muestra de la población de historias clínicas existentes en los archivos de

registros y estadísticas vitales de cada hospital, correspondiente a las cirugías electivas de los meses de Enero a Mayo de 2015, a través de un método de muestreo probabilístico de azar simple.

Cuadro 1. Población y Muestra de la Investigación

Nombre del hospital	Población quirúrgica estudiada	Tamaño de la Muestra
Hospital IV. Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo (SAHUM)	2.671	93
Hospital IV. Dr. Pedro Iturbe (General del Sur)	932	87
TOTAL POBLACIÓN	3.603	180

Fuente: Registro y estadísticas vitales del Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo (SAHUM (2015). Registro y estadísticas vitales del Hospital Dr. Pedro Iturbe (General del Sur) (2015).

Para la recolección de la información se emplearon fuentes primarias y secundarias. Con respecto, a las fuentes primarias se diseñó un instrumento, tipo cuestionario estructurado, utilizando la escala multidimensional de clasificación continua de 7 categorías.

Para las expectativas el usuario debía calificar de 1 a 7, el grado de importancia que otorga a cada afirmación relacionada con la atención que recibió y que esperaba recibir del servicio, considerando el 1 como la menor calificación y el 7 como la mayor calificación (Malhotra, 2004) en el modelo de servicios de calidad Services Quality Model SERVQUAL, con adaptaciones en el número de reactivos, pues se presentaron 44 en lugar de 21, debido a las particularidades del sector.

Una vez diseñado el instrumento se estimó su validez de contenido mediante el juicio de expertos y se empleó la técnica de alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad del mismo, obteniendo el coeficiente de 0,81875, por lo que se puede afirmar que el cuestionario es confiable.

La fuente de información secundaria empleada se basó en la técnica de revisión documental mediante la revisión de documentos institucionales como informes de gestión de los períodos 2014 y primer trimestre 2015, lo cual permitió determinar el entorno de la variable; además de informes epidemiológicos, estado de resultado del movimiento hospitalario de los hospitales tipo IV, entre otros.

Por otra parte, en el modelo para medir la calidad de servicio de acuerdo a Parasuraman et al (1985), denominado SERVQUAL, las organizaciones que satisfacen a sus clientes y establecen relaciones de largo plazo con ellos, son capaces de cerrar la brecha existente entre lo esperado por el cliente y lo recibido; contemplando para ello la posible existencia de cinco tipos de discrepancias o "brechas" mediante las cuales, se pueden localizar áreas de oportunidad en el servicio.

Ahora bien, para estimar el nivel de preponderancia de los resultados de las brechas sobre su propia representación se ha diseñado una escala presentada en el cuadro 2 y que responde a la sumatoria del valor asignado de cada ítem en todos sus niveles, es decir, que cada ítem tiene una ponderación que va del -7 al 7 para cada una de las opciones de respuesta.

Para cuantificar los resultados, se procedió a la construcción de un baremo, siguiendo el proceso descrito por Tapia (2007), para conocer el nivel de preponderancia de la brecha partiendo de la puntuación de la escala de respuesta del instrumento de recolección de datos antes descrito, y de las estimaciones de la brecha, para obtener el tamaño de cada una de las clases.

Este baremo fue utilizado para comparar la media aritmética de las brechas de los indicadores, subdimensiones, dimensiones y la variable con miras a facilitar la interpretación de los resultados obtenidos en la estimación de ésta. Como se observa el valor cuantitativo va desde -7 hasta 7 que son los valores posibles a obtener de la relación expectativa – percepción. Que según Zeithalm et al (2009) determina el nivel de calidad, se ha agrupado de manera homogénea el valor cuantitativo en 3 grupos, puede entonces, calificarse la brecha como alta, media o baja y de ahí inferir el nivel de calidad.

Parasuraman et al (1985) plantean que la brecha sobre la calidad en el servicio, es el tercer modelo para abordar los retos de los servicios en el denominado modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio; centrando su atención en las estrategias y en los procesos que las instituciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia. El modelo y sus componentes pueden usarse tanto para conducir la estrategia como para poner en práctica las decisiones.

Cuadro 2. Baremo de Interpretación de las brechas

<i>Valor Cuantitativo</i>	<i>MIN</i>	<i>MAX</i>	<i>Valor Cualitativo</i>	<i>Desempeño del servicio</i>
7	6,2	7,14	BAJA	ALTO
6	5,26	6,19		
5	4,32	5,25		
4	3,37	4,31		
3	2,43	3,36		
2	1,49	2,42	MEDIA	MEDIO
1	0,54	1,48		
0	-0,4	0,53		
-1	-1,34	-0,41		
-2	-2,29	-1,35		
-3	-3,23	-2,3	ALTA	BAJO
-4	-4,17	-3,24		
-5	-5,11	-4,18		
-6	-6,06	-5,12		
-7	-7	-6,07		

Fuente: Elaboración propia

La brecha sobre la calidad del servicio es un marco de referencia conceptual con el propósito de abordar los singulares retos que enfrenta el marketing de servicio el cual constituyen la base de una relación natural. Constituir relaciones es, en consecuencia partir de un buen servicio de salud, de allí se derivan todas las técnicas del marketing orientadas al pragmatismo de satisfacer al cliente.

Brecha 1. Conocimiento. Es la diferencia entre las expectativas del cliente del servicio y la comprensión de la institución de éstas expectativas. Es decir la falta de comprensión entre aquello que los consumidores quieren y lo que la institución piensa que quieren.

Brecha 2. Diseño y estándares del servicio. Está relacionada con el pensar de los servidores sobre los deseos y necesidades de los clientes, así como las especificaciones de calidad que éstos crean o le dan al servicio. Esta brecha resulta de la incapacidad de la institución para interpretar las necesidades de los clientes y traducirlas en sistemas de entrega de servicio.

Brecha 3. Desempeño del servicio. Se origina en la incapacidad de la institución y los empleados para realizar las actividades que debían hacer. La causa de esta brecha generalmente son: Fallas en las políticas de reclutamiento y selección de los trabajadores, ambigüedad y conflictos en los roles y responsabilidades que cumple cada trabajador, trabajadores mal capacitados o mal motivados, fallas en los sistemas de remuneración y compensación de los trabajadores, fallas en el entorno del trabajo y ambiente laboral, fracasos en igualar la oferta y la demanda, mezclas inapropiadas de clientes.

Brecha 4. Comunicación. Se refiere a la falta de comunicación integral. La brecha entre lo que la Institución proporciona y lo que se le dice al cliente que proporciona. Esta brecha se origina cuando existen inconsistencia entre la promesa de valor al cliente y la oferta real que se da a éste.

Calidad del Servicio en Salud

Vargas y Aldana (2007) así como Useche y Anis (2012) presentan una síntesis sobre las diferentes escuelas del pensamiento y contribuciones que se han realizado sobre la variable, tanto desde el punto de vista racionalista como empirista, sobre todo en el ámbito de las ciencias sociales, donde la calidad del servicio es un tema cargado de gran susceptibilidad, pues su medición la realiza el ser humano. En tal sentido, se abordó la variable desde la teoría de la gerencia del valor al cliente, pues de acuerdo a Albretch (1998) su postulado se focaliza en ofertar al cliente solo lo que este desea demandar.

Asimismo ocurre en el ámbito de la salud, pues la calidad del servicio es más compleja que cualquier otro ámbito, debido a que se trata de un conjunto de factores que inciden directamente con el bienestar de salud de los pacientes, por lo que son ellos, los agentes informantes idóneos para emitir un juicio de valor sobre el servicio que ofrecen los establecimientos de salud (Lozada y Rodríguez, 2007). Para la Organización Mundial de la Salud (1995, p. 2) la calidad de servicio en salud será posible solo si consideran “un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un alto grado de satisfacción por parte del paciente”; sobre esto, Donabedian (1990) considera la calidad del servicio en este ámbito, como el tipo de atención

que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.

La calidad del servicio para Zeithaml et al (2009) es un elemento básico de la percepción del cliente en el caso de los servicios puros (por ejemplo, atención de la salud, servicios financieros, educación), pues es el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes. Advierten que para los clientes la calidad no se percibe de una forma unidimensional, sino más bien juzgan la calidad con base en múltiples factores relevantes para el contexto. Por lo que la calidad del servicio representa el grado de satisfacción de los clientes, con respecto al servicio que recibe, siendo ellos los que definen la calidad y exigen el mejoramiento constante del mismo. En este sentido, Cobra (2000) expresa que la calidad del servicio en salud está determinada por estándares estadísticos de ocurrencia o cura de una enfermedad, por encima o por debajo del promedio, al tiempo que expone sobre el fuerte componente subjetivo y emocional cuando el paciente juzga la atención como representación inicial y espontánea del servicio. Desde este enfoque, los servicios de salud de calidad se conciben como el tratamiento que alcanzará el mejor equilibrio entre los beneficios y los riesgos.

Desde una perspectiva individual, es el usuario quien define la calidad de la atención médica, intervienen sus expectativas y valoración sobre los beneficios y riesgos de la asistencia. En tal sentido, el abordaje del trabajo se fundamentó en una vertiente de la teoría de la excelencia, denominada teoría de la gerencia del valor al cliente (Albretch, 1998), dicha teoría emplea siete criterios de medición cualitativa para evaluar la calidad del servicio, a saber: 1) tangibilidad, 2) seguridad, 3) confiabilidad, 4) responsabilidad, 5) empatía, 6) capacidad de respuesta, y 7) manejo de quejas y reclamos.

Resulta importante destacar que para este trabajo no se consideró la responsabilidad, dado que el acceso al área quirúrgica está restringida y solo tienen acceso los médicos y personal de atención al paciente, aunadamente, se tiene como principio primordial el preservar la vida de todo ser humano que ingresa al servicio de cirugía. Asimismo, tampoco se consideró el manejo de quejas y reclamos, pues las limitaciones espaciales,

técnicas y de personal, entre otros, aunado a los déficits presupuestarios restringen la viabilidad de atender y manejar quejas y reclamos del servicio de cirugía. En tal sentido, las dimensiones abordadas quedan conformadas por: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, las cuales son descritas en el cuadro 3.

Cuadro 3. Descripción de las Dimensiones de la calidad de servicio en salud

Dimensiones	Descripción
Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido.
Empatía	Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
Seguridad	Niveles de protección del área quirúrgica.

Fuente: Betancourt y Mayo (2010), citados por Álvarez, (2012).

Los criterios antes mencionados serán abordados tanto desde las expectativas como desde la percepción de los pacientes. Para ello es necesario declarar que las expectativas son un conjunto de creencias sobre la entrega del servicio que sirven como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga el desempeño (Zeithaml et al, 2009). Complementariamente, para Hoffman y Bateson (2012) es la base referencial que dará un atributo de valoración y catalogación del servicio al momento que se recibe el servicio.

Con respecto a la percepción, según Cobra (2000) y Zeithaml y Bitner (2002) lo importante es poder identificar los atributos que más aprecia y valora el usuario sobre su experiencia real del servicio; en este sentido las organizaciones con información precisa sobre la percepción de los clientes con relación a la calidad de sus servicios y productos, pueden tomar mejores decisiones sobre mejoras o desarrollos de nuevos servicios. La percepción de la calidad del servicio es un componente de la satisfacción del cliente. Según Zeithaml y Bitner (2002), las percepciones del cliente son valoraciones subjetivas de experiencias reales de servicio, es decir, cómo

valoran los clientes cuando han experimentado un servicio de calidad. De acuerdo a Grönroos (1984) y Vandamme y Leunis, (1993) la percepción de un paciente es una visión personal y subjetiva sobre la prestación del servicio, la cual determina su nivel de calidad.

Para que haya calidad del servicio debe haber perfecta correspondencia entre la percepción sobre los atributos experimentados por el paciente y las expectativas generadas antes de la intervención quirúrgica en el servicio de cirugía de los hospitales mencionados.

Resultados de la Investigación.

Los resultados obtenidos permiten comparar la valoración entre percepción y expectativas de los pacientes sobre el servicio de cirugía en hospitales tipo IV del estado Zulia. En tal sentido, en la Cuadro 6 se pueden observar las variaciones de las respuestas por indicador, así como por atribuciones del servicio, tanto en expectativa (línea roja) y percepción (línea azul) y su comportamiento en la escala de medición. Igualmente se visualiza el tipo de brecha relacionada.

Al contrastar las percepciones con las expectativas de los pacientes se obtiene la brecha sobre la calidad del servicio, la cual según Zeithaml y Bitner (2002) centra su atención en las estrategias y los procesos que las empresas deben emplear para alcanzar un servicio de excelencia. En el cuadro 4 se puede evidenciar una mayor tendencia negativa en el indicador capacidad de respuesta de los servicios paraquirúrgicos, toda vez que los atributos de *rápida respuesta del laboratorio que procesa los exámenes para cirugía*, al igual que los *resultados de atención del Cardiólogo* fueron valorados como baja percepción por 81% y 79% de los encuestados, respectivamente. Caso contrario ocurre con la atención para la evaluación anestésica y con la atención de radiología, que fueron considerados por el 98% de los usuarios para el primero y 100% para el segundo de manera positiva.

Asimismo, el cuadro 4, muestra que la brecha de la capacidad de respuesta es alta en el indicador de *eficiencia en la programación quirúrgica* (-4,11), lo que es indicativo de un nivel de un desempeño del servicio bajo, seguido por la *capacidad de respuesta de los servicios para quirúrgicos* (-1,91), adjudicándole un nivel de brecha medio y un nivel de desempeño

medio; en términos generales la capacidad de respuestas (-2,01) obtuvo una calificación media en cuanto a su nivel de brecha. Datos que reflejan problemas con respecto a la entrega del servicio de manera oportuna, donde la velocidad de respuesta, acompañada con la ejecución de lo planificado en materia quirúrgica, que para Parasuraman, et al (1985), determina el componente de atención y calidad.

Cuadro 4. Comparativo de percepción vs expectativa de Capacidad de Respuesta y Empatía

EXPECTATIVA		Yo esperaba del servicio de cirugía							PROMEDIOS		BRECHA	
		Nada Importante Indif Muy Importante										
PERCEPCION		Yo recibí del servicio de cirugía							X Expectati	X Percep	Brecha	Brecha Relacionada
		Muy BAJO	1	2	3	4	5	6				
INDICADOR	ATRIBUTOS DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	6	7				
Capacidad de respuesta de servicios paraquirúrgicos	1. Rápida respuesta del laboratorio que procesa los exámenes para la cirugía								6,33	3,25	-3,09	Del desempeño
	2. Rápida atención del Cardiólogo								6,02	2,80	-3,22	Del desempeño
	3. Rápida atención para la evaluación anestésica								6,29	5,01	-1,28	Del desempeño
	4. Rápida atención de Rx.								6,27	6,22	-0,04	Del desempeño
Sub-total Capacidad de respuesta de servicios paraquirúrgicos									6,23	4,32	-1,91	
Capacidad de respuesta quirúrgica para la atención del caso	5. Rápida atención del personal de enfermería que atiende en el servicio de cirugía								6,05	6,05	0,00	Del desempeño
Sub-total Capacidad de respuesta quirúrgica para la atención del caso									6,05	6,05	0,00	
Eficiencia en la programación quirúrgica	6. Rápida inclusión en la programación quirúrgica								7,00	2,75	-4,25	Del desempeño
	7. Cumplimiento de las fechas planificadas de la cirugía								6,13	2,98	-3,16	Del desempeño
	8. Información a tiempo sobre cambios de fechas de la operación.								6,90	1,97	-4,93	De la comunicación
Sub-total Eficiencia en la programación quirúrgica									6,68	2,57	-4,11	
TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA									6,32	4,31	-2,01	
Cortesía del personal médico del servicio de cirugía	9. Buen trato por parte de los médicos del servicio de cirugía								6,09	5,39	-0,70	Del desempeño
	10. Que el médico entendiera mejor mi situación de salud								6,89	6,90	0,01	Del desempeño
Sub-total Cortesía del personal médico del servicio de cirugía									6,49	6,15	-0,34	
Cortesía del personal del servicio de cirugía	11. Buen trato por parte de las enfermeras del servicio de cirugía								7,00	5,48	-1,52	Del desempeño
	12. Atención amable por parte del personal de admisión								6,22	6,22	0,00	Del desempeño
	13. Mayor comprensión por el personal de enfermería								6,02	6,02	0,00	Del desempeño
Sub-total Cortesía del personal del servicio de cirugía									6,41	5,91	-0,51	
TOTAL EMPATIA									6,45	6,03	-0,42	

Fuente: Elaboración propia

Esa calificación media que representa la *eficiencia de la programación quirúrgica* está relacionada con las debilidades que existen en las unidades paraclínicas al servicio de cirugía (laboratorio, atención cardiológica) tales como, baja disponibilidad de personal y particularmente con el atributo del

servicio 1, lo que refiere a la poca disponibilidad de reactivos necesarios para el análisis de las muestras.

En cuanto a la eficiencia en la programación quirúrgica, esta se ve afectada por factores que según Semprún, Hernández y Lizaras (2012) son: 1) Baja disponibilidad de los insumos y material médico quirúrgico en la región. 2) Apatía del personal médico especialista para participar en cirugías. 3) Falta de herramientas automatizadas y sistemas de información que coadyuven en el proceso de planificación quirúrgica.

Al abordar la empatía en el cuadro 4 se percibe una diferencia de (-0,51) en el indicador *cortesía del personal del servicio de cirugía* lo que la posiciona en un nivel de desempeño medio, y una brecha media; es importante mencionar que en promedio para la subdimensión empatía la brecha fue de (-0,42) demostrando un nivel medio en la calidad del servicio, reflejando en la brecha de desempeño aspectos negativos relacionados con la atención directa al paciente, debilitando la interacción humana justamente en el encuentro del servicio, dejando de manifiesto que el protocolo de atención presenta fallas en el diseño e implantación, al tiempo que genera además de percepciones negativas del servicio un comportamiento inadecuado en el paciente. En este sentido, Mejía (1998) expresa que la relación interpersonal “médico-paciente” es una característica fundamental que incide en la calidad del servicio significativamente, debido a los niveles de sensibilidad en los que se encuentran los pacientes en ese servicio y se requiere al máximo la expresión y desarrollo de capacidades humanistas de quienes allí laboran y tienen un contacto directo con los pacientes.

Con relación a la fiabilidad se puede observar en el cuadro 5, que la brecha es de -0,20, ubicándolo en un nivel medio y una calidad del servicio media, donde los indicadores de mayor incidencia fueron: pocas complicaciones después de la cirugía (-0,95) y el de clara explicación del médico cirujano sobre el proceso quirúrgico (0,97), ambos indicadores con un desempeño medio de calidad y un nivel de brecha medio; coincidiendo medianamente con Hoffman y Bateson (2012), en relación al cumplimiento de las obligaciones a las que se comprometen los establecimientos hospitalarios y el equipo médico para la resolución quirúrgica del paciente.

Al abordar la seguridad, la brecha se sitúa en -0.03, es decir, un valor bajo, por lo que de acuerdo al baremo se ubica en el nivel de desempeño medio. Asimismo, se observa que la presencia de todo el personal intervencionista (-0,11), como parte del indicador del cumplimiento del horario por el personal de cirugía, hizo posicionar a la subdimensión seguridad con una brecha media, que indica una calidad del servicio media. Al igual que en la su dimensión anterior se evidenció una calidad deficiente en este caso asociado a un desbalance en la demanda, puesto que se evidenció en informes de los establecimientos, debilidades en la cantidad de personal médico y de enfermería para gestionar oportunamente la demanda, creando un déficit al sincronizar el suministro del servicio con la demanda de éste, estos desbalances se traducen en una saturación de la cola del servicio y percepción negativa de éste.

Al abordar la seguridad se observa que *la presencia del todo el personal intervencionista (-0,11)*, como parte del indicador del cumplimiento del horario por el personal de cirugía, hizo posicionar a la dimensión seguridad con una brecha media, que indica una calidad del servicio media. Siendo este servicio catalogado como de alto riesgo o donde los usuarios se sienten inseguros de poder evaluar de manera directa los resultados (Zeithaml et al, 2009).

Sin embargo, en el indicador de seguridad del personal sí se percibió un desempeño alto, al obtener una brecha de 0.00, con ello se evidencia el cumplimiento de los requisitos arquitectónicos y de equipamiento para establecimientos de salud médico asistenciales en Venezuela (1998), que establece las diferencias y restricciones sobre los espacios físicos y se delimita la accesibilidad a los mismos. En este sentido, la unidad quirúrgica mantuvo la circulación restringida, manteniendo características y grados de restricción en las mismas, las cuales requieren delimitación clara para que se mantengan las condiciones de asepsia y ambiente estéril que demanda cada una de ellas. Esta circulación restringida que asegura condiciones de asepsia y ambiente estéril brinda la seguridad necesaria que se ve reflejada en la presencia de personal de vigilancia que limita el acceso en las áreas de cirugía de los hospitales objeto del estudio.

Cuadro 5. Comparativo de percepción vs expectativa de Fiabilidad y Seguridad

EXPECTATIVA		Yo esperaba del servicio de cirugía					PROMEDIOS		BRECHA			
		Nada Importante	Indif	Muy Importante								
PERCEPCION		Yo recibí del servicio de cirugía					X Expectati	X Percep	Brecha	Brecha Relacionada		
		Muy BAJO	Indif	Muy ALTO								
INDICADOR	ATRIBUTOS DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	6	7				
Efectividad del Tratamiento quirúrgico	14. Mejoría con la cirugía								6,99	6,98	-0,01	Brecha del Proveedor: Del desempeño
	15. No regresar de nuevo a otra cirugía por la misma enfermedad								6,99	6,98	-0,01	Brecha del Proveedor: Del
Sub-total Efectividad del Tratamiento quirúrgico									6,99	6,98	-0,01	
Frecuencia de complicaciones postquirúrgicas	16. Pocas complicaciones después de la cirugía								6,95	6,01	-0,95	Brecha del Proveedor: Del
	17. Pocas infecciones después de la cirugía								6,98	6,98	0,00	Brecha del Proveedor: Del
Sub-total Frecuencia de complicaciones postquirúrgicas									6,97	6,49	-0,47	
Competencias técnicas para prestar el servicio por parte del personal médico asistencial	18. Que el personal médico conociera sobre el manejo de los equipos.								6,05	6,05	0,00	Brecha del Proveedor: Del
	19. Clara explicación del médico tratante sobre mi diagnóstico								6,99	6,99	0,00	Brecha del Proveedor: De la
Sub-total Competencias técnicas para prestar el servicio por parte									6,52	6,52	0,00	
Competencias técnicas para prestar el servicio por parte del personal médico intervencionista	20. Clara explicación del médico cirujano sobre el proceso quirúrgico								6,99	6,02	-0,97	Brecha del Proveedor: De la
	21. Adecuado uso de los equipos, por el personal de enfermería del servicio de cirugía								6,25	6,25	0,00	Brecha del Proveedor: De la
Sub-total Competencias técnicas para prestar el servicio por parte									6,62	6,13	-0,48	
Precisión en el tratamiento quirúrgico	22. Las curas de mis heridas a tiempo, por parte de las enfermeras								6,99	6,99	0,00	Brecha del Proveedor: Del
	23. Aplicación tratamiento a tiempo por el personal de enfermería después de la cirugía								6,99	6,98	-0,02	Brecha del Proveedor: Del
Sub-total Precisión en el tratamiento quirúrgico									6,99	6,98	-0,01	
TOTAL FIABILIDAD									6,82	6,62	-0,20	
Cumplimiento de horario del personal de cirugía	24. Presencia de todo el personal intervencionista (médico especialista y enfermería) el día de la cirugía								6,13	6,02	-0,11	Brecha del Proveedor: Del desempeño
	25. Cumplimiento del horario del cirujano								6,02	6,02	0,00	Brecha del Proveedor: Del
Relación médico paciente	26. Interés del médico cirujano por resolver el caso								6,99	6,99	0,00	Brecha del Proveedor: Del
Frecuencia de monitoreo postoperatorio	27. Chequeo médico con frecuencia después de la cirugía								6,20	6,20	0,00	Brecha del Proveedor: Del
TOTAL SEGURIDAD									6,34	6,31	-0,03	

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, analizando los aspectos de la dimensión tangibilidad se observa en el cuadro 6, que el indicador de mayor relevancia es el de tecnología empleada para la *resolución quirúrgica* (-2.07) que ubica una brecha media y un nivel de calidad del servicio media, seguido en el mismo nivel de calidad por el indicador *existencia de insumos para cirugía* (-2,01). Los indicadores de *accesibilidad al servicio* (-1,62) y *funcionamiento del equipo médico* (-1,11), respectivamente.

Cuadro 6. Comparativo de percepción vs expectativa de la Tangibilidad

EXPECTATIVA		Yo esperaba del servicio de cirugía					PROMEDIOS		BRECHA			
PERCEPCION		Yo recibí del servicio de cirugía					X Expectati	X Percep	Brecha	Brecha Relacionada		
INDICADOR	ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Muy BAJO	Indif	Muy ALTO								
		1	2	3	4	5	6	7				
Accesibilidad al servicio	28. Fácil acceso al hospital el día de la operación.								6,12	6,00	-0,12	Del diseño y estándares del servicio
	29. Hospitalización rápida para la operación								6,11	3,00	-3,11	Del diseño y estándares del servicio
Sub-total Accesibilidad al servicio									6,12	4,50	-1,62	
Funcionamiento del equipo medico	30. Buen funcionamiento de los equipos medicos en las areas de cirugía								6,08	4,97	-1,11	Del diseño y estándares del servicio
	Sub-total Funcionamiento del equipo medico									6,08	4,97	-1,11
Funcionamiento del mobiliario medico	31. Buen funcionamiento de las camas quirurgicas y otros muebles del area de cirugía								6,00	6,00	0,00	Del diseño y estándares del servicio
	32. Buen funcionamiento de equipos de aire acondicionado de las areas de cirugía								6,00	5,00	-1,00	Del diseño y estándares del servicio
Sub-total Funcionamiento del mobiliario medico									6,00	5,50	-0,50	
Infraestructura quirúrgica necesaria según la intervención	33. Mejor iluminación en las areas quirurgicas								6,02	6,02	0,00	Del diseño y estándares del servicio
Sub-total Funcionamiento Infraestructura quirúrgica necesaria									6,02	6,02	0,00	
Mantenimiento Higiene y limpieza de las áreas quirúrgicas	34. Cumplimiento de las normas de higiene en las areas quirurgicas								6,71	6,01	-0,70	Del diseño y estándares del servicio
	35. Apariencia limpia en el area de cirugía								6,02	6,00	-0,02	Del diseño y estándares del servicio
	36. Olor a cloro, característico de las areas quirurgicas								6,98	6,00	-0,98	Del diseño y estándares del servicio
	37. Apariencia limpia en la ropa del personal del servicio de cirugía.								6,02	6,02	0,00	Del diseño y estándares del servicio
Sub-total Funcionamiento Mantenimiento Higiene y limpieza de las									6,43	6,01	-0,43	
Existencia de insumos para cirugía	38. Me dieran todo el material medico-quirurgico necesario para la cirugía								6,00	3,00	-3,00	Del desempeño
	39. Me dieran en el hospital, todos los medicamentos que me indico el medico								7,00	3,06	-3,94	Del desempeño
	40. Conseguir lencería limpia en las areas quirurgicas								5,02	5,94	0,92	Del desempeño
Sub-total Existencia de insumos para cirugía									6,01	4,00	-2,01	
Numero de quirófanos operativos	41. Funcionamiento de los quirófanos el día de la cirugía								6,10	6,10	0,00	Del diseño y estándares del servicio
	Sub-total Numero de quirófanos operativos									6,10	6,10	0,00
Seguridad personal del usuario	42. Vigilantes en las entradas y accesos a las areas de cirugía								5,33	5,02	-0,32	Del diseño y estándares del servicio
	43. Restricciones de acceso en las areas del quirófano para personas no autorizadas								6,02	6,02	0,00	Del diseño y estándares del servicio
Sub-total Seguridad personal del usuario									5,68	5,52	-0,16	
Tecnología empleada para resolución quirúrgica	44. Equipos de alta tecnología acorde con las necesidades de la cirugía								6,07	4,00	-2,07	Del diseño y estándares del servicio
Sub-total Tecnología empleada para resolución quirúrgica									6,07	4,00	-2,07	
TOTAL TANGIBILIDAD									6,06	5,18	-0,88	
TOTAL DESEMPEÑO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUIRURGICO EN HOSPITALES TIPO IV DEL ESTADO ZULIA									6,40	5,69	-0,71	

Fuente: Elaboración propia

En líneas generales la tangibilidad se posiciona con un (-0,88) en un nivel medio de calidad, esto provoca además de la mala percepción del servicio, un ambiente de servicio deficiente, afectación en el desempeño por falta de insumos para garantizar una entrega de servicios a completitud, además que promueve la distorsión en los protocolos de atención, mecanismos y sistemas de fiabilidad del servicio por conductas inapropiadas del paciente y su grupo familiar quien toma ese componente del servicio para garantizar el bienestar del paciente en materia quirúrgica.

Lineamientos para Mejorar la Calidad del Servicio de Cirugía

Después de revisar el resultado de la investigación, se considera importante presentar dos nuevos lineamientos de mercadeo para mejorar la calidad del servicio de cirugía en los hospitales tipo IV del estado Zulia y sus acciones operativas como sigue:

1. Enfoque del servicio basado en calidad de atención al paciente
 - *Enfoque orientado al paciente:* Todo lo que se realice en el área quirúrgica debe estar enfocado a los pacientes y sus familiares directos, demostrando que ellos son la razón de ser y que el servicio de cirugía se esmera en ofrecer capacidad resolutive en cada caso y que para el equipo humano del servicio, es tan importante como el trato, la empatía y/o la fiabilidad. Esto ayudará a cerrar las brechas de desempeño.
 - *Integración de la red de servicios:* Integrar a otros establecimientos de salud de la red de servicios hospitalarios, para coadyuvar el proceso de planificación quirúrgica y le provean información sobre el estado de resultado del seguimiento al postoperatorio. Esto garantiza en parte el cierre de las brechas de desempeño, además de establecer alianzas que le permitan intercambiar inventario de material y equipamiento con base en la relación de la oferta y la demanda.
 - *Diseñar e implantar estándares del servicio definidos por el cliente y diseñar la evidencia física y el ambiente del servicio,* con el fin de cubrir las expectativas de los pacientes con base en la normativa técnica vigente. Mediante esta acción la brecha de estándares y diseño se minimiza. Los estándares, dependen de cuáles tareas y

comportamientos efectuados se pueden estandarizar o llevar a cabo rutinariamente, muchas tareas son rutinarias pero otras no, lo ideal es a través de protocolos de atención al paciente quirúrgico. La evidencia física comprende las instalaciones, exteriores e interiores del área quirúrgica, espacios de circulación y permanencia y definición de zonas, con base en las normativas técnicas vigentes y los recursos disponibles.

- *Diseñar e implantar programas de gestión del talento humano basado en competencias*, con el fin de cubrir las expectativas de los pacientes en cuanto a confiabilidad y seguridad. Esto contribuye positivamente en mejorar la calidad de vida de los trabajadores que prestan el servicio, manteniéndolos motivados y orientados al alcance las metas, con sistemas de beneficios y compensaciones ajustados a la realidad y al producto del trabajo. Esta acción reduce significativamente la brecha del conocimiento y la brecha del desempeño del servicio, facilitando las mejoras en la producción del servicio quirúrgico por parte del equipo médico asistencial.

2. *Plan integral de comunicación:*

Regida por el aspecto de la comunicación donde se haga saber acerca de la institución, el servicio que se presta, cómo y dónde se presta, además de los tiempos de respuesta, de esta manera se establecerán los acuerdos de servicio y se orienta la reducción de la brecha de comunicación

- *Involucrar a la comunidad en los planes*, transmitir el interés por servir mejor y con calidad, estimular a la participación, demostrar que sus derechos son respetados y tomados en cuenta. La comunidad puede ser vigilante del buen funcionamiento, si los resultados van a ser usados en su beneficio. Esto ayudará positivamente a minimizar la brecha de comunicación y la de diseño de estándares
- *Desarrollar programas de comunicación y promoción hacia el paciente y personal del servicio de cirugía* con el fin de motivarlos a participar y mejorar la oferta del servicio. Estas acciones coadyuvaran en la disminución de los índices negativos de la brecha de comunicación y la del desempeño.

- *Hacer encuestas y divulgar los resultados al personal:* Esta estrategia tiene mucho poder y afecta de manera positiva la brecha del desempeño y la brecha de la comunicación. El hecho de que el personal pueda conocer sus resultados de forma sencilla, permite aplicar acciones correctivas, para impartir el servicio y su relación con el plan operativo de la institución.

Conclusiones

En líneas generales la calidad del servicio quirúrgico mostró debilidades y deficiencias que dieron origen a diferentes brechas dentro del servicio de cirugía de dos hospitales tipo IV abordados en el estado Zulia, generando diferencias entre las expectativas y las percepciones de los pacientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene en promedio una brecha de (-0,71) (ver cuadro 6), lo que significa un nivel de brecha media y un desempeño medio de la calidad de servicio en la gestión de cirugía de los dos hospitales tipo IV, esto implica una serie de situaciones, tales como: 1) Riesgo en el bienestar y salud de los usuarios del servicio, toda vez que la cirugía constituye el nivel de tratamiento de mayor nivel para un diagnóstico. 2) Debilidades en el sistema de atención especializada del sector de salud pública. 3) Incremento acelerado de la demanda del servicio por falta de resolución. 4) Incremento de la tasa de reingreso a cirugía.

Al contrastar la valoración entre percepción y expectativas de los pacientes se evidencia la sensibilidad de capacidad de respuesta en las brechas del desempeño del proveedor del servicio, con valores críticos de insatisfacción, los datos también sugieren que el indicador de hospitalización rápida para la operación un nivel medio de calidad probablemente por los tiempos de respuesta y el protocolo actual para el proceso de admisión del paciente al servicio, sin dejar atrás los tiempos de resolución quirúrgica. Esto coloca en evidencia que un paciente demora mucho tiempo en poder tener acceso al servicio medular como tal, es decir tarda mucho en las actividades pre quirúrgicas, pero luego que es incluido en la programación las expectativas crecen aún más y en teoría los tiempos de respuestas deberían ser menores; sin embargo, en las revisiones documentales se pudo constatar la presencia de más de centenar de casos quirúrgicos sin resolver por diferentes causas. La falta de comunicación entre el personal técnico del

servicio con relación a la planificación y programación quirúrgica, evidenció debilidades en la brecha de comunicación y en la brecha del desempeño.

En materia de cortesía y empatía a pesar que el indicador global de la subdimensión es relativamente bajo, se evidencian fallas en el trato del personal de enfermería, lo que supone debilidades de calidad que inciden con una brecha del desempeño.

Se puede afirmar que la calidad del servicio quirúrgico en los dos hospitales tipo IV del estado Zulia se ve afectada por las fallas presentes en insumos, promesas, planificación del servicio, capacidad de respuesta, así como fallas en el trato del personal de enfermería, lo que supone debilidades en la calidad, afectando negativamente las percepciones y opiniones generales que tienen sobre el servicio ofrecido.

Como recomendación y con el propósito de cerrar las brechas existentes en las diferentes dimensiones del servicio, se recomienda elaborar un conjunto de lineamientos, que permitan el mejoramiento de los niveles de atención y el enfoque hacia el paciente, los mismos, deben estar diseñados para obtener el equilibrio entre el servicio deseado y el servicio adecuado, buscando siempre las mejores alternativas de servicio percibidas por el paciente, soportadas en promesas de valor reales, flexibles y cónsonas con la realidad del proveedor del paciente y del entorno.

Referencias bibliográficas

- Albrecht, Karl. (1998). *La revolución del servicio*, Bogotá: 3R Editores.
- Alvarez, Francisco. *Calidad y auditoria en salud* (2012). Segunda edición. Bogotá Colombia: Editorial ECOE
- Cobra, Marcos. (2000). *Marketing de servicios* (2.^a ed.) Bogotá: McGraw Hill Interamericana.
- Dirección de hospitales de la secretaria de salud del estado Zulia (2014). Informe de gestión hospitalaria 2014. Maracaibo – Venezuela.
- Dirección Regional de Epidemiología de la secretaria de salud del estado Zulia (2014). Informes epidemiológicos semanas epidemiológicas (27) 19 a 46. Maracaibo Venezuela.

- Donabedian, Avedis. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública. España.* 3-6,78p.
- Grönroos, Christian. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing.* 18, 36-44.
- Hernández, Alexander. (2015). Entrevista personal. Adjunto a la dirección de Hospitales del Estado Zulia. Secretaria de Salud del Estado. Maracaibo – Venezuela. Fecha: 27 de febrero de 2015.
- Hoffman Douglas y Bateson John. (2012). *Marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos.* Cuarta edición. México. Editorial Cengage Learning
- Hospital General tipo IV: Dr. Pedro Iturbe. Planificación Quirúrgica, Primer Semestre 2015.
- Lozada, Mauricio y Rodríguez, Augusto. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Revista Cuadernos de Administración.* Bogotá (Colombia), 20 (34): 237-258, julio-diciembre.
- Malhotra, Naresh. (2004). Investigación de mercado. Un enfoque práctico. México. Editorial Prentice Hall.
- Ministerio de Sanidad y Asistencia Social. (1998). Normas que establecen los requisitos arquitectónicos funcionales del Servicio de Quirófanos de los establecimientos de salud médico-asistenciales Públicos y Privados. Resolución N° SG-766-98. Gaceta Oficial Ordinaria No 36.574 del 04 de noviembre de 1.998.
- Mejía, Braulio. (2009). Auditoría médica para garantía de la calidad en salud. Quinta edición. Bogotá Colombia: Editorial ECOE.
- Organización Mundial de la Salud (1995) La Introducción de un componente de salud en la atención primaria. Ginebra: OMS.
- Parra, Javier. (2006). Guía de Muestreo. Tercera Edición. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.

- Parasuraman, Valarie; Zeithaml, V., y Berry, J. (1985). A conceptual model of service. Quality and its implications for future research". En: Journal of Marketing, 4, 49: 41-50.
- Secretaría de Salud del Estado Zulia (2014). Informe anual sobre la red de servicios de salud del estado Zulia. Maracaibo – Venezuela.
- Semprun, Karin. (2015). Entrevista personal. Adjunta a la dirección de hospitales del estado Zulia. Secretaria de salud del estado Zulia. Maracaibo – Venezuela. Fecha: 25 de febrero de 2015.
- Semprún, Karin, Hernández Alexander y Lizaras Cira (2012). Indicadores de la gestión quirúrgica en el estado Zulia. Secretaria de salud del estado Zulia. Maracaibo– Venezuela. Fecha: 25 de Mayo de 2012.
- Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo (SAHUM) (2015). Planificación Quirúrgica, Primer semestre.
- Tapia, José (2007) Introducción al Análisis de Datos con SPSS para Windows. Ediciones Universidad Ezequiel Zamora, Barinas Venezuela.
- Useche, María y Anis, Indrid. (2012). Calidad de servicio de la gestión de procura de Petróleos de Venezuela, S. A. Revista Universidad & Empresa. No. 23, p. 91-122.
- Vandamme, Leunis. (1993). Development of a multiple-item scale for measuring hospital service quality. International Journal of Service Industry Management.4 (3), 30-40.
- Vargas, Martha. y Aldana, Luzángela. (2007). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. . Colombia. Ediciones ECOE.
- Zeithaml, Valarie, y Bitner, Mary Jo. (2002). Marketing de Servicios (2.^a ed.).México D. F.: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, Valarie; Bitner Mary Jo y Gremler Dwayne. (2009). Marketing de Servicios. 5ta. Edición, México: Editorial Mc Graw Hill.

EFFECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS DE LAS DEUDAS EN MONEDA EXTRANJERA. (CASO: PYMES AGROPECUARIAS DEL MUNICIPIO LIBERTADOR, MÉRIDA-VENEZUELA 2012-2014)¹

María Fernanda García Q.*- Marysergia Esther Peña De M. **

* Especialista en Ciencias Contables, mención Tributos, área: Rentas Internas, Universidad de Los Andes. Contadora de Inpeza C.A. Mérida, Venezuela.
Email: mafer4_92@hotmail.com

** Magister en Economía, mención: Política Fiscal y Tributaria, Economista y Licenciada en Contaduría Pública. Profesora Agregada de la FACES-Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. Email: marysergia@gmail.com

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo presentar un análisis de los efectos contables y tributarios generados por la obtención de deudas o acreencias en moneda extranjera en las PYMES del sector agropecuario, ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida para el período 2012-2014. La investigación se desarrolló a través de un diseño de campo. Para el proceso de recolección de datos se aplicó un cuestionario a una muestra intencional de 33 entidades agrícolas. Se concluyó que un elevado porcentaje de las PYMES en estudio, no trasladan a resultados las diferencias cambiarias generadas entre el momento de liquidación de partidas y el registro inicial de la transacción, lo cual ocasiona que las deudas o acreencias en moneda extranjera no sean contabilizadas para determinar el impuesto sobre la renta.

I
N
V
E
S
T
I
G
A
C
I
Ó
N

Palabras Clave: Deudas en moneda extranjera, efectos contables, impuesto sobre la renta, regímenes cambiarios, VEN-NIIF PYMES.

JEL: H25, M41, M48

Recibido: 09/02/2017

Aceptado: 21/04/2017

¹ Este artículo es producto del trabajo especial de grado titulado: "Efectos Contables y tributarios de las deudas en moneda extranjera en las pequeñas y medianas empresas del sector agropecuario: Un análisis en el marco del municipio Libertador del estado Mérida, para el período 2012-2014, presentado por la Licenciada María Fernanda García Quintero para optar al grado de Especialista en Ciencias Contables, mención tributos, área: rentas internas-Universidad de los Andes, Venezuela.

ACCOUNTING AND TAX EFFECTS OF FOREIGN CURRENCY DEBTS. (CASE: AGRICULTURAL SMES OF THE LIBERTADOR MUNICIPALITY, MÉRIDA-VENEZUELA 2012-2014)¹

María Fernanda García Q.*- Marysergia Esther Peña De M. **

* Specialist in Accounting Sciences, mention taxes, area: Internal Revenue, Bachelor in Public Accounting. University Los Andes. Accountant at Inpeza C.A. Mérida, Venezuela.
Email: mafer4_92@hotmail.com

** Master in Economics, mention Taxes and Tax Policy Economist and Bachelor in Public Accounting.. Adjunct Professor of FACES- University Los Andes.. Mérida, Venezuela. Email: marysergia@gmail.com

ABSTRACT

This paper aims to analyze the accounting and tax effects generated by obtaining debts or credits in foreign currency in the SMEs of the agricultural sector, located in the Libertador's Municipality of Mérida state for the period 2012-2014. The research was developed through a field design. For the data collection process, a questionnaire was applied to an intentional sample of 33 agricultural entities. It was concluded that a high percentage of SMEs under study do not transfer to the results the exchange differences generated between the time of settlement of items and the initial registration of the transaction, which causes that the debts or credits in foreign currency are not accounted for determine the income tax.

Key words: Debts in foreign currency, accounting effects, income tax, exchange rate regimes, VEN-IFRS SMEs

JEL: H25, M41, M48

¹ This article is the product of special undergraduate work entitled: "Accounting and tax effects of foreign currency debts in small and medium-sized enterprises in the agricultural sector: An analysis in the framework of the Libertador municipality of the state of Merida, for the period 2012-2014 , presented by Licenciado María Fernanda García Quintero to choose the degree of Specialist in Accounting Sciences, tributes, area: internal revenue-University of the Andes, Venezuela.

CONTÁBEIS E FISCAIS EFEITOS DA DÍVIDAS EM MOEDA ESTRANGEIRA. (CASO: MUNICÍPIO PME AGROPECUARIAS LIBERTADOR, MÉRIDA-VENEZUELA 2012-2014)¹

María Fernanda García Q.*- Marysergia Esther Peña De M. **

* Especialista em Ciências Contábeis, mencionar Tributos, área: Receita Interna, Universidad de Los Andes. Contador de Inpeza C.A. Mérida, Venezuela. Email: mafer4_92@hotmail.com

**Mestrado em Economia, mencionar: Política Fiscal e Tributária, Economista e Contador Público. Professor Associado da FACES-Universidad de los Andes. . Mérida, Venezuela Email: marysergia@gmail.com.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo apresentar uma análise dos efeitos contábeis e fiscais gerados pela obtenção de dívida ou contas a receber em moeda estrangeira nas PME no sector agrícola, localizada no município Libertador do estado de Mérida para o período 2012-2014. A pesquisa foi realizada através de um design de campo. Para o processo de coleta de dados foi aplicado um questionário a uma amostra de 33 entidades agrícolas. Concluiu-se que uma elevada percentagem de PME em estudo, não se deslocam para as diferenças de câmbio decorrentes resultados entre o momento do desembaraço de remessas e o registro inicial da transação, o que provoca dívida ou contas a receber em moeda estrangeira não são contabilizados determinar o imposto de renda.

Palavras chave: dívidas em moeda estrangeira, para fins contábeis, fiscais, regimes cambiais, VEN-IFRS PME.

JEL: H25, M41, M48

¹ Este artigo é o produto de um trabalho de graduação especial intitulado: "Efeitos contábeis e tributários das dívidas em moeda estrangeira em pequenas e médias empresas no setor agrícola: análise no âmbito do município Libertador do estado de Mérida, para o período 2012-2014 , apresentado pelo Licenciado María Fernanda García Quintero para escolher o grau de Especialista em Ciências Contábeis, tributos, área: receita interna-Universidad de los Andes, Venezuela.

Introducción

La investigación tiene como objetivo analizar los efectos contables y tributarios generados por la obtención de deudas o acreencias en moneda extranjera en las PYMES. Para ello se tomó como caso de estudio una muestra representativa de las empresas del sector agropecuario ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, cuyo objeto social se encuentra orientado a las operaciones de: compra-venta de insumos agrícolas, alimentos concentrados, vacunas, medicinas veterinarias, semen, minerales, semillas, cercas eléctricas, importación y comercialización de ordeños mecánicos, servicios de asesoría a los agro productores, entre otros.

El eje central de la investigación radica en analizar los procedimientos que siguen las entidades agrícolas al momento de solicitar las divisas para la importación de sus productos y los efectos contables y tributarios que se generan al momento en que le son adjudicadas y liquidadas la moneda extranjera. En este sentido, aquella entidad que adquiera o disponga de activos, que incurra o liquide pasivos en moneda extranjera, previamente debe acudir a los diferentes operadores cambiarios con el fin de acreditar o adquirir divisas producto de las transacciones realizadas, y así poder sincerar la información al cierre de un ejercicio contable. Para el período 2012-2014, se cuenta con tres formas o medios a través de los cuales se pueden solicitar divisas, éstas son la modalidad de divisas preferenciales a Bs/\$ 6,30, el SICAD I a Bs/\$ 10,00 y a través de SICAD II a Bs/\$ 49,98.

El estudio se encuentra estructurado en seis secciones, en la *primera* se exponen las consideraciones teóricas y los principales referentes de los regímenes cambiarios en Venezuela, en la *segunda* sección se presentan los aspectos jurídicos y contables de las transacciones en moneda extranjera en la Pequeña y Mediana Industria, en la *tercera* sección se precisa la metodología empleada para realizar la investigación, en la *cuarta* sección se muestran los resultados derivados del estudio, en la *quinta* sección se presentan las conclusiones y en la *sexta* sección se exponen las recomendaciones.

Regímenes cambiarios en Venezuela: consideraciones teóricas

“La tasa de cambio es el precio de una moneda extranjera, en términos de

una unidad monetaria doméstica” (Miller y Pulsinelli, 1992, pp. 572), expresado como el número de unidades de una moneda foránea que se debe otorgar para obtener una unidad de la moneda nacional. El tipo de cambio se determina por la relación entre la oferta y la demanda de divisas.

El control de cambio constituye un instrumento de política cambiaria que consiste en la posibilidad de establecer regulaciones oficiales en la compra y venta de divisas en un país. De esta manera, el Gobierno puede incidir en el mercado de la moneda extranjera, controlando las entradas o salidas de capital. Autores como: (Guerra y Pineda, 2000), (Larraín y Sachs, 2002) y (Mochón, 2005), clasifican los sistemas o regímenes cambiarios en tres tipos: tasa de cambio flexible o flotante, tasa de cambio rígida o fija y tasas de cambio semifijas o mixtas; como es el caso de las bandas de fluctuación cambiarias y el control de cambios múltiple. La selección de determinado sistema cambiario depende la especificidad de la economía del país y de los criterios de los hacedores de política.

a) En el régimen de tasa de cambio flexible; el Banco Central se abstiene de intervenir en el mercado de divisas, dejando que la libre interacción de los oferentes y demandantes determinen el precio final o la cotización de una moneda expresada en términos de otra. Con un tipo de cambio flotante es posible instrumentar una política monetaria con mayor grado de libertad a través de las variaciones de las tasas de interés para incidir sobre el ciclo económico. Su principal ventaja, es que la variación en el tipo de cambio tiende a suavizar los *shocks* provenientes del mercado de bienes, mediante el aumento o reducción de la demanda interna, adicionalmente ajusta la balanza de pagos igualando la oferta y demanda de divisas, hecho que garantiza el equilibrio externo. (Guerra y Pineda, 2000). Su desventaja es que genera incertidumbre en las relaciones internacionales.

b) En el régimen de tasa de cambio rígido o fijo; el Banco Central establece el valor de la moneda nacional sin tomar en consideración la oferta y demanda de divisas (Larraín y Sachs 2002). Su principal ventaja, es que genera certidumbre en las relaciones internacionales ya que mejora las expectativas de los inversionistas e impulsa los flujos comerciales. Su desventaja, es que limita la actuación de los instrumentos de política monetaria para estabilizar la economía, adicionalmente, sí se establece un tipo de cambio con poca credibilidad para los agentes económicos dará

origen a la aparición de mercados paralelos o especulativos, donde se cotizará la divisa a precios superiores al legal establecido por la autoridad monetaria.

c) Régimen de tasa de cambio semifijo o mixto: se concibe como un caso intermedio con características asociadas al sistema de flotación y sistema de tipo de cambio fijo. Existen dos modalidades: la primera llamada *bandas cambiarias* donde el banco central establece un límite superior e inferior del tipo de cambio, permitiendo que fluctúe el valor de la divisa dentro de ese rango, régimen implementado en Venezuela entre 1996 y 2001, la segunda modalidad es *el control de cambios múltiples*, donde para cada grupo de operaciones de oferta o demanda, se fija un tipo de cambio: tipos preferenciales, más favorables para determinadas exportaciones (importaciones) y entradas (salidas) de capital, y tipos no preferenciales para las restantes operaciones. Este régimen fue implementado en Venezuela durante la década de los 80 y, posteriormente, desde 2013 hasta la actualidad, como se evidencia en el gráfico 1.

Para (Guerra 2004, pp.14-17), la política cambiaria ha sido empleada como un instrumento para maximizar la captación de renta petrolera del Estado venezolano. De esta manera, al apreciar o sobrevaluar el tipo de cambio se incrementaron los ingresos fiscales obtenidos por concepto de exportación de hidrocarburos, permitiendo la ejecución de una política fiscal expansiva (aumento del gasto público o reducción de impuestos), siendo destinados estos recursos para potenciar la modernización del país. Así, las fluctuaciones del tipo de cambio y su tendencia a la apreciación o sobrevaluación hizo menos competitiva a los sectores no petroleros, por lo que en ciertas coyunturas fueron aplicados subsidios y otras políticas sectoriales para proteger las actividades tradicionales en Venezuela, como la agricultura.

El entorno político y económico evidenciado en diversos momentos históricos en Venezuela, así como el comportamiento de las exportaciones petroleras ha conllevado a los ejecutores de política económica a la adopción de diversos sistemas cambiarios. Durante el año 2003 a fin de evitar la paulatina reducción de la reservas monetarias internacionales generada como consecuencia de la paralización que experimentó la industria petrolera, el gobierno decretó un control de cambios en el cual las

operaciones de compra y venta de divisas quedaron reguladas por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI)¹ institución cuyo propósito era desarrollar e instrumentar la política nacional asociada a la administración de divisas, así como a las actividades vinculadas a la exportación, importación e inversiones extranjeras.

En 2013 la convergencia de factores como: altos niveles de inflación, disminución de las reservas internacionales y la implementación de una política fiscal y monetaria expansiva no hicieron posible la sostenibilidad de una tasa de cambio única. A fin de evitar la especulación y brindar mayores posibilidades a las personas naturales y jurídicas en el proceso de obtención de moneda extranjera, el Ministerio del Poder Popular de Planificación diseñó el Sistema Complementario de Administración de Divisas (SICAD)², que opera a través de subastas dirigidas a determinados sectores económicos, cuyos términos y condiciones en torno al monto máximo de divisas a ofertar, procesos para la recepción de órdenes de compra, adjudicación y liquidación, así como el lapso de tiempo en el que estará vigente la convocatoria son establecidos por el Órgano Superior de Optimización del Sistema Cambiario. El SICAD I representó una alternativa al SITME³, para que los agentes económicos tuviesen la posibilidad de adquirir dólares a una tasa superior al 6,30 Bs./dólar⁴, con el monitoreo de CADIVI.⁵

Atendiendo a las modificaciones realizadas por el Ejecutivo Nacional y el Banco Central de Venezuela, el 10 de marzo de 2014 mediante convenio cambiario N° 27, surge una nueva alternativa para la adquisición de divisas (SICAD II), en el cual participan personas naturales domiciliadas en el país y personas jurídicas domiciliadas, de carácter público o privado, sin limitaciones para comprar divisas de manera legal en títulos valores o en efectivo, previa demostración del origen lícito de los fondos⁶ y bajo la supervisión del Banco Central de Venezuela y el Ministerio de Economía, Finanzas y Banca Pública.

Esta situación generó consecuencias en la estructura financiera de entidades cuyo objeto social no estuviese relacionado directamente a la producción y/o comercialización de productos básicos, ya que tuvieron que someterse al mecanismo de adquisición de divisas, fijado a través de subastas por el SICAD, en el cual se ofertaron dólares a una tasa de cambio

superior a Bs. 6,30. Resulta cuestionable la efectividad del sistema complementario de adquisición de moneda extranjera para satisfacer la demanda debido al elevado volumen de solicitudes y el desfase temporal entre el proceso de adjudicación y liquidaciones de divisas, lo cual ha generado incertidumbre de personas naturales o jurídicas que requieran de divisas para la ejecución de algún proyecto económico.

En noviembre de 2013, el Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX)⁷ absorbe y adopta las competencias de CADIVI, ejerciendo el control directo del Sistema Complementario de Administración de Divisas (SICAD). Aunque esta medida inicialmente generó expectativas entre los actores involucrados, los procedimientos de solicitud y adquisición de divisas siguieron efectuándose de manera habitual.

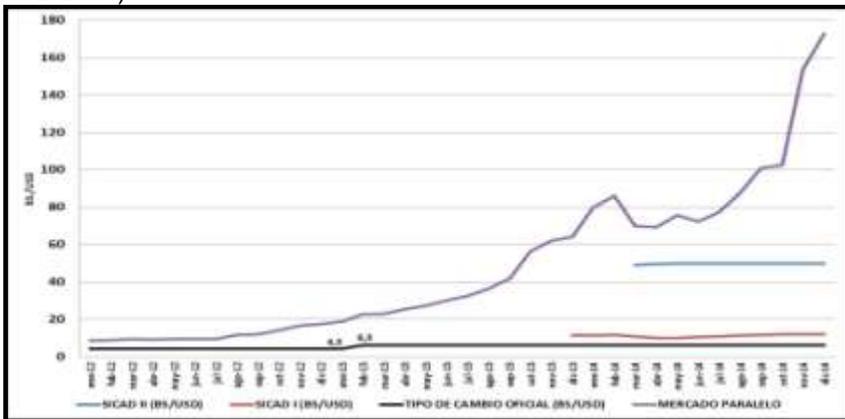
Así, los procedimientos de adquisición de divisas se han vuelto engorrosos durante los últimos años ya que los agentes económicos deben someterse a una serie de reglamentaciones establecidas en la providencia administrativa N° 119 (2013) que norma los requisitos y trámites para la autorización de adquisición de divisas destinadas a las importaciones; algunos de los documentos requeridos son: inscripción en el RUSAD, inscripción ante el operador cambiario, presentación de solvencias laborales, estados financieros, declaración de ISLR, entre otros.

Tal y como se muestra en el gráfico 1, en Venezuela para el período 2012-2014, se han adoptado medidas en materia de política cambiaria como: a) La fijación de un tipo de cambio preferencial a través del Convenio Cambiario N° 14 de Bs. 4,30 por \$ para la adquisición en el exterior de bienes y servicios de primera necesidad, el cual se incrementó a Bs. 6,30 por \$ a partir de febrero de 2013 y b) La creación del Sistema Complementario de Adjudicación de Divisas SICAD I y II, que amplió la participación de personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado en el proceso de solicitud de moneda extranjera a través de subastas reguladas por el Banco Central de Venezuela y el Ministerio de Economía, Finanzas y Banca Pública.

Sin embargo, la implementación a largo plazo de regímenes de tipo de cambios fijos o semifijos genera que la oferta no sea suficiente para satisfacer la demanda de divisas. Ante la escasez de moneda extranjera y la

necesidad de las entidades de realizar importaciones surgen los mercados paralelos, donde los agentes económicos pueden acceder a las divisas sin reglamentaciones y en tiempo real, pero a un tipo de cambio que supera con creces al legal establecido por la autoridad monetaria, como se evidencia en el gráfico 1, sin embargo, éstas prácticas son consideradas ilegales y están sancionadas por la Ley del Régimen Cambiario y sus Ilícitos (2014)⁸ con penas de tres a siete años de prisión y multa del doble del equivalente en bolívares del monto de la respectiva operación.

Gráfico 1. Sistemas cambiarios de Venezuela y cotización del dólar paralelo (2012-2014)



Fuente: Banco Central de Venezuela, Inmuebles Caracas, cálculos propios.

Aspectos jurídicos y contables de las transacciones en moneda extranjera en la Pequeña y Mediana Industria

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social (2008), define en el artículo 5 numeral 1 a las PYMES como:

Toda unidad organizada jurídicamente, con la finalidad de desarrollar un modelo económico productivo mediante actividades de transformación de materia prima en insumos, en bienes industriales elaborados o semielaborados, dirigidas a satisfacer las necesidades de la comunidad. Se considera pequeña industria aquellas que tengan en nómina promedio anual de hasta cincuenta (50) trabajadores y con una

facturación anual de hasta cien mil unidades tributarias (100.000 U.T.).

Se considera mediana industria aquellas que tengan en nómina promedio anual de hasta cien (100) trabajadores y con una facturación anual de hasta doscientas cincuenta mil unidades tributarias (250.000 U.T.).

La PYMES han cobrado mayor importancia en los últimos años, producto de que se ha fomentado su creación y consolidación para reactivar la economía, por constituir una importante fuente de empleo. De acuerdo a cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE) y cálculos propios, la población ocupada en el sector formal dedicado a actividades agrícolas, pecuarias y caza en el estado Mérida, representó en promedio 22,12% para el período 2012-2014.

Las actividades en moneda extranjera representan transacciones y negocios con un país foráneo pactados en una moneda diferente a la nacional, destinadas a ser cobradas o pagadas en divisa, es decir, en cualquier otra moneda distinta del entorno económico principal en el que opera la entidad. (Peña, 2013). En Venezuela, la normativa que regulaba el tratamiento contable de las transacciones en moneda extranjera y la traducción o conversión a moneda nacional de operaciones en el exterior era la DPC 12, así como la publicación técnica N° 13; en esta última, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) fijaba o aclaraba el tipo de cambio que se debía considerar a la fecha de cierre para la conversión de operaciones en monedas foráneas, en períodos de incertidumbre.

Sin embargo, en el año 2008 la FCCPV adoptó como Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), aplicadas para las grandes entidades y las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (VEN NIIF PYME), debiendo apegarse los registros contables de las empresas a esta normativa, a fin de emplear un lenguaje financiero-contable común y de interés para los usuarios externos, consolidándose un patrón de comparabilidad a nivel internacional.

La FCCPV mediante la emisión y aprobación del Boletín de Aplicación VEN-NIIF N° 0, oficializó la aplicación del conjunto de principios contables para

las pequeñas y medianas entidades (VEN-NIIF PYMES) a partir del 01 de enero de 2011. Dentro de este nuevo conjunto de normas contables, se encuentra la Sección 30 denominada “Conversión de la Moneda Extranjera”, en la que se definen los lineamientos a seguir para la contabilización de las operaciones que se efectúen en moneda extranjera, referentes a compras o ventas, así como de negocios que se tengan en el extranjero, utilizándose como tipo de cambio para el reconocimiento inicial, el valor existente a la fecha de la transacción (parágrafo 30.8), momento en que se cumplen las condiciones para su reconocimiento -cuando se compra o vende bienes o servicios, presta o toma prestado fondos; adquiere o dispone de activos, o incurre o liquida pasivos, todas estas transacciones denominadas en moneda extranjera-

La Sección 30 desarrolla todo lo relativo a cómo incluir las transacciones en divisa, en los estados financieros de una entidad, y como convertir los estados financieros a la moneda de presentación. Así, en su párrafo 30.2 establece que la moneda funcional de una entidad es la moneda del entorno económico principal en el que opera dicha entidad, es decir en el que ésta genera y emplea el efectivo.

Para el reconocimiento inicial las transacciones en moneda extranjera se deberán registrar “aplicando al importe de la moneda funcional la tasa de cambio de contado a la fecha de la transacción entre la moneda funcional y la moneda extranjera (sección 30 de las NIIF para PYMES, párrafo 30.7).

De acuerdo con la sección 30 de las NIIF para PYMES (2009, párrafo 30.9), al final de cada período sobre el que se informa la entidad deberá realizar lo siguiente:

- a. Las partidas monetarias en moneda extranjera se convertirán utilizando la tasa de cambio al cierre;
- b. Las partidas no monetarias que se miden en términos de costo histórico, las convertirá utilizando el tipo de cambio a la fecha de la transacción; y
- c. Las partida no monetarias que se midan al valor razonable, las convertirá utilizando las tasas de cambio en la fecha en que se determinó dicho valor razonable.

Así, las diferencias en cambio que resulten de liquidar o convertir las

partidas monetarias a tasas distintas de las que se utilizaron para su reconocimiento inicial, ya sean producidos en el período o en estados financieros anteriores, se reconocerán en el resultado del período en el que aparezcan; salvo las diferencias que surjan en una partida monetaria que forma parte de la inversión neta en un negocio en el extranjero de la entidad. En cuanto a las diferencias en cambio presentes en los estados financieros que contengan la entidad que informa y el negocio en el extranjero (consolidados), se reconocerán inicialmente en otro resultado integral y se presentará como un componente del patrimonio; al momento de la disposición de la inversión neta, no se volverán a reconocer otra vez en resultados.

Se deberá informar al cierre del ejercicio, en los resultados del período en el cual se genere o aparezcan las diferencias de cambio que surjan de liquidar las partidas monetarias o, al convertir las mismas a tasas distintas de las que se utilizaron para su conversión en el reconocimiento inicial. (30.10)

Por otra parte, vale destacar que la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) publicó en fecha 25 de enero de 2014, una “aclaratoria” referida al tratamiento contable aplicable a las transacciones y saldos denominados en moneda extranjera en el marco del régimen cambiario venezolano, y en el que se manifiesta que todo pasivo en moneda extranjera registrado ante CADIVI, activos denominados en signo monetario extranjero de obligatoria venta al Banco Central de Venezuela, así como adquisición de bienes y servicios pagaderos en divisas, deben ser valorados a los tipos de cambios oficiales establecidos en los diversos convenios cambiarios suscritos por el Banco Central de Venezuela y el Ejecutivo Nacional.

Para aquellas operaciones que no hayan sido reportadas ante CADIVI o activos denominados en moneda extranjera que no sean de obligatoria venta al Banco Central de Venezuela y cualquier otra operación sobre la cual no existe una certeza de que el Estado otorgará las divisas a los tipos de cambio oficiales, serán valorados en función a la mejor expectativa de flujos futuros de bolívares que a la fecha de la transacción habría de erogarse o recibirse, según sea el caso.

En materia tributaria, cualquier diferencia que se origine al cierre del

ejercicio económico, como consecuencia de la obtención de la divisa a una tasa de cambio superior a la fijada como oficial y que origine un ajuste de un activo o pasivo en moneda extranjera, podrán ser deducidas en la determinación del Impuesto Sobre la Renta (ISLR), y se considerarán realizadas en el ejercicio fiscal en el cual sean exigibles, cobradas o pagadas, todo esto de acuerdo a lo establecido en el artículo 188 de la Ley de ISLR y el artículo 94, parágrafo único de su Reglamento.

Metodología

La investigación se encuentra circunscrita dentro de un diseño de investigación de campo "...que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), *sin manipular o controlar variable alguna...*" (Arias, 2006, pp. 31).

El presente estudio enmarcado en un diseño de campo se encuentra orientado a determinar, a través de la aplicación de la técnica de la encuesta, la situación real a la que deben someterse las Pymes del sector agropecuario para adquirir divisas destinadas a la compra de materia prima o de productos terminados, así como las implicaciones contables derivadas de las pérdidas cambiarias. La población objeto de estudio fueron los agentes representativos del sector en estudio ubicados en el Municipio metropolitano del estado y registradas en Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria del Municipio Libertador de Mérida (SAMAT). Para junio de 2014 se encontraban registradas 55 empresas del sector agropecuario.

Se realizó un muestreo intencional, donde la escogencia de las unidades de estudio estuvo basada en la lógica de la significatividad y la accesibilidad de la información para el investigador (Hurtado, 2007), así se adoptó el criterio de seleccionar a las empresas que se encontrasen operativas al momento de aplicación del instrumento de recolección de datos. El cuestionario se aplicó a 33 empresas⁹. Los ítems del instrumento de recolección de datos fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad de expertos de contenido y metodología previamente a su aplicación. Los expertos consideraron que el instrumento satisface con calidad y precisión las

características técnicas para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación.

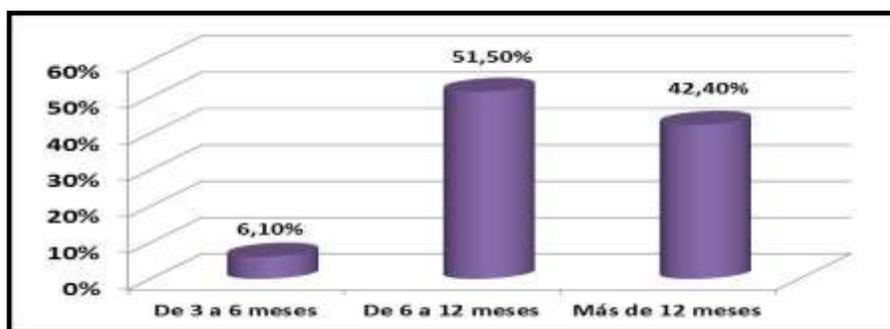
Resultados

Proceso de solicitud de divisas y mecanismos alternativos

Las PYMES del sector agropecuario ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, se encuentran constituidas en 55% bajo la modalidad de empresas unipersonales y en un 45% bajo la figura de sociedades mercantiles, específicamente Compañías Anónimas (C.A.).

En relación a la antigüedad, 46% de las empresas del sector agropecuario posee más de 10 años operando en el mercado; 42% reveló que tienen en el mercado entre 1 y 5 años, 6% respondió que tienen entre 5 y 10 años y otro 6% que tienen menos de 1 año, lo cual permite evidenciar que las empresas cuentan con cierta estabilidad en el mercado, por lo que conocen el desenvolvimiento y funcionamiento del sector agropecuario en el municipio Libertador del estado Mérida. En cuanto al proceso de solicitud de divisas para las 3 modalidades (divisas preferenciales, SICAD I y SICADII) se encontró que 91% consideran la experiencia de obtención de moneda extranjera muy deficiente, mientras que 9% calificaron su experiencia como deficiente.

Gráfico 2. Tiempo de espera más común para la adjudicación de divisas.

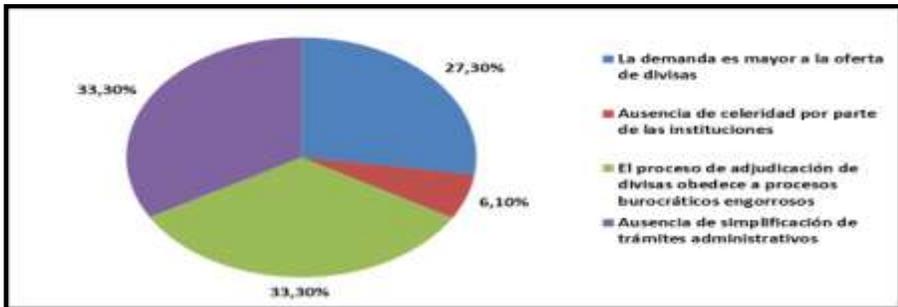


Fuente: Cuestionario; Proceso de solicitud de divisas de las PYMES del sector agropecuario ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, aplicado en el año 2015.

De acuerdo a información suministrada por las PYMES del sector agropecuario, respecto al tiempo de espera para que le sean adjudicadas las divisas a las personas jurídicas, el 51,50% reveló que oscila entre 6 y 12 meses, mientras que el 42,40% manifestó que la adjudicación se daba en un lapso superior a 1 año, lo cual afecta la situación financiera de las entidades ya que en la mayoría de los casos los proveedores requieren el pago de contado para la adquisición de mercancías o equipos (Gráfico 2). Ante este corolario, el 100% de los encuestados manifestó que los procesos para la solicitud de divisas no se dan en tiempos prudentiales.

En relación a los factores que inciden en los lapsos de los procesos de solicitud de divisas, se evidenció que el 66,60% de las empresas considera que los lapsos de tiempo para solicitar moneda extranjera son extensos debido a procesos burocráticos engorrosos y a la complejidad de los trámites administrativos, información detallada en el gráfico 3.

Gráfico 3. Factores que inciden en los lapsos de tiempo de los procesos de solicitud de divisas



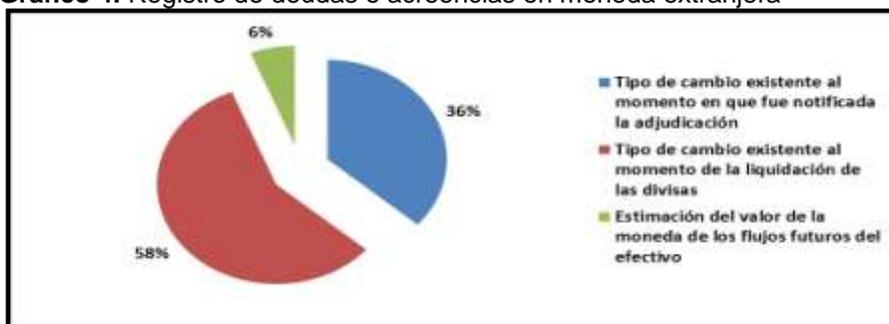
Fuente: Cuestionario; Proceso de solicitud de divisas de las PYMES del sector agropecuario ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, aplicado en el año 2015.

Efectos contables y tributarios generados por la obtención de deudas o acreencias en moneda extranjera

En el gráfico 4 se muestran las modalidades utilizadas para el registro de las deudas o acreencias en moneda extranjera. De las 33 empresas encuestadas, 6% manifestó que realizan una estimación de los flujos futuros del efectivo, 36% emplea el tipo de cambio existente al momento en que fue notificada la adjudicación, mientras que el 58% restante utiliza el tipo de

cambio existente al momento de la liquidación de las divisas. Esta última modalidad afecta considerablemente a la entidad debido a que no se refleja contablemente un registro real del tipo de cambio efectivo que puedan desembolsar o acreditar producto de la operación que se efectúe, destacando que puedan surgir cambios en el valor de la divisa entre el momento de la adjudicación y la liquidación de las mismas.

Gráfico 4. Registro de deudas o acreencias en moneda extranjera



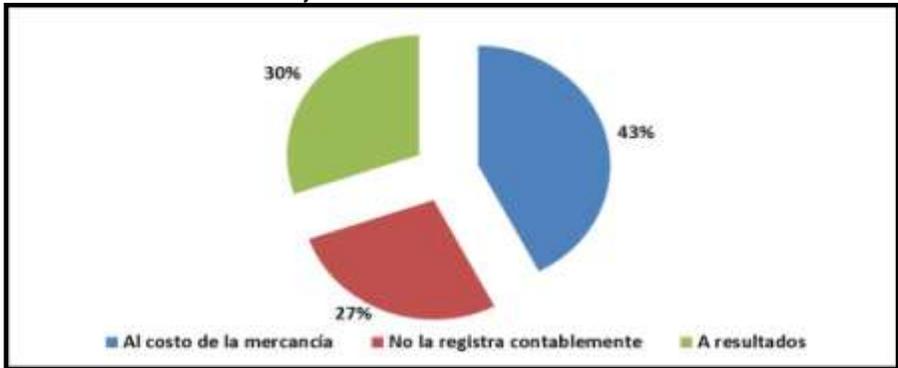
Fuente: Cuestionario; Proceso de solicitud de divisas de las PYMES del sector agropecuario ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, aplicado en el año 2015.

Respecto a las diferencias cambiarias producto de deudas o acreencias en moneda extranjera para el ISLR, el 30% consideró las diferencias de tipo de cambio para determinar el ISLR, mientras que 70% manifestó no tomarlas en cuenta. Estos resultados reflejan que la mayoría de las empresas no consideran las diferencias cambiarias que surgen al momento de liquidar las partidas o como consecuencia de la conversión de la moneda a tasas diferentes a la utilizada para el registro del reconocimiento inicial de la transacción.

En cuanto a las empresas que señalaron considerar al momento de determinar el ISLR las diferencias en cambio generadas por deudas o acreencias en moneda extranjera, en el gráfico 5 se muestra que 27% manifestó que no registran contablemente esas diferencias, 30% las consideran y las trasladan al estado de resultados, mientras que 43% las lleva al costo de la mercancía, generando afectación de partidas no apropiadas, hecho que conduce a la determinación de precios no ajustados

a la Ley Orgánica de Costos y Precios Justos. Lo expuesto permite afirmar que las empresas que realizan operaciones en moneda extranjera no llevan un registro contable de sus transacciones acorde a lo que establece la normativa vigente (Sección 30 VEN NIFF PYMES).

Gráfico 5. Partidas a las que son trasladadas las diferencias en cambio por deudas en moneda extranjera.



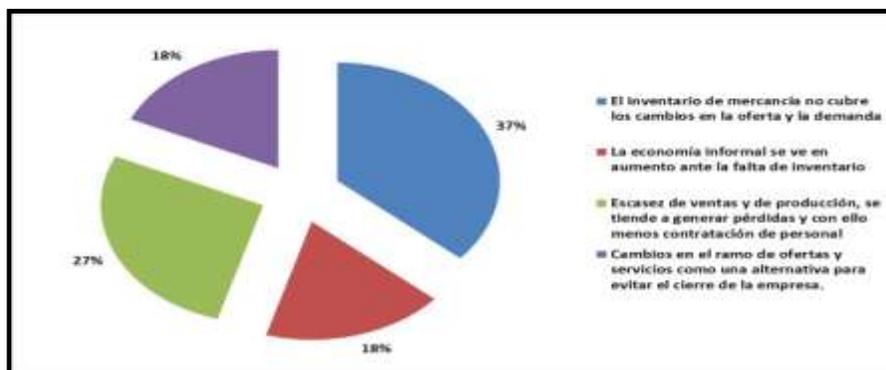
Fuente: Cuestionario; Proceso de solicitud de divisas de las PYMES del sector agropecuario ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, aplicado en el año 2015.

Del total de empresas encuestadas, 88% manifestó que las diferencias cambiarias afectan la determinación de precios de bienes y servicios, mientras que 12% consideran que no. Se puede evidenciar que la mayoría de las empresas al momento de fijar sus precios toman en cuenta las diferencias cambiarias que hayan tenido que cancelar como consecuencia de la variación del tipo de cambio utilizado para el reconocimiento inicial de la obligación y el tipo de cambio vigente al momento de la liquidación de la deuda para la adquisición de equipos o mercancía para la venta; esta situación conlleva a que las entidades agrícolas estén violentando la determinación del precio justo de los bienes, adjudicando al precio costos ajenos al proceso productivo, y para el cual existe un valor permitido que no debe exceder del 12,5% del costo de producción del bien o de la prestación del servicio, de acuerdo a regulaciones establecidas en el artículo 23 de la Ley Orgánica de Precios Justos (2013) y en el artículo 2 de la providencia administrativa N° 003/2014 relacionada con los Criterios Contables Generales para la Determinación de Precios Justos.

Respecto al tiempo de reposición de inventarios adquiridos vía importación, se evidenció que 15,20% de las empresas manifestó que el tiempo de reposición de inventarios oscila entre 3 y 6 meses, 60,60% expresó que ocurre de 7 a 12 meses y 24,20% que sucede en 12 meses o más. De los resultados se deriva que la reposición de los inventarios se efectúa con mayor frecuencia entre 7 y 12 meses, hecho que acentúa la escasez, debido a que la demanda de productos supera la oferta del mercado, situación que puede conllevar al cierre de las entidades del sector agrícola en el municipio Libertador de Mérida.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de las entidades agrícolas encuestadas considera que el tiempo de reposición del inventario desfavorece el desenvolvimiento de las operaciones regulares de las PYMES, generándose inestabilidad en el suministro de productos, así como incertidumbre en los propietarios, debido a que los *stocks* de inventarios de reserva se tienen que consumir. La baja rotación de inventarios genera que las cantidades ofrecidas de bienes sean inferiores a las cantidades demandadas, generándose escasez de productos agropecuarios en el mercado, hecho que presiona al alza los precios en el sector, provocando afectaciones en el consumidor final.

Gráfico 6. Implicaciones en la operatividad de la empresa como consecuencia del tiempo de reposición del inventario



Fuente: Cuestionario; Proceso de solicitud de divisas de las PYMES del sector agropecuario ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, aplicado en el año 2015.

Respecto a las implicaciones que genera el tiempo de reposición de inventarios en la operatividad de las PYMES del sector agropecuario (Gráfico 6), el mayor porcentaje 37% manifestó que la mercancía no cubre los cambios en la oferta y la demanda, conduciendo a que no se pueda satisfacer las necesidades del mercado, mientras que 27% señaló que la escasez de ventas y de producción conduce a que las empresas generen pérdidas, originando una reducción en la contratación de personal.

Conclusiones

La aplicación de políticas cambiarias en Venezuela para el período 2012-2014, enmarcadas en la tipología de regímenes cambiarios fijos o semifijos, ha generado que la oferta de divisas no sea suficiente para satisfacer la demanda. Ante un corolario de escasez de moneda extranjera y la necesidad de las entidades de realizar importaciones surgen los mercados paralelos, en el cual se cotiza la divisa a un precio superior a los tipos de cambio establecidos de manera legal por la autoridad monetaria, cuyos efectos se traducen en presiones inflacionarias, afectaciones a la producción interna y en la balanza comercial del país, entre otras distorsiones en la economía.

Respecto a los efectos contables y tributarios generados por la obtención de deudas o acreencias en moneda extranjera, los resultados muestran que el 58% de PYMES del sector agropecuario ubicadas en el municipio Libertador de Mérida, considera para fines de registro contable el tipo de cambio existente al momento en que le son liquidadas las divisas, lo cual va en contravención a lo estipulado en la sección 30 de la VEN-NIIF PYMES, que establece para el registro inicial de las transacciones en moneda extranjera el tipo de cambio existente a la fecha de la operación.

Del análisis efectuado se pudo conocer que un 70% de las empresas encuestadas no trasladan a resultados al cierre del ejercicio económico las diferencias en cambio productos de deudas o acreencias en moneda extranjera para determinar el importe de impuesto sobre la renta, tal como lo establece el artículo 188 de la ley de ISLR, lo cual permite concluir que la mayoría de las PYMES del sector agropecuario ubicadas en la zona metropolitana de Mérida, no toman en consideración las diferencias cambiarias que surgen al momento de liquidar las partidas o como

consecuencia de la conversión de la moneda a tasas diferentes a la utilizada para el registro inicial de la transacción.

Además, se reveló que las empresas del sector agropecuario ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, consideran que la determinación de los precios de los bienes y servicios se ven afectados por las diferencias cambiarias, situación que confirma la existencia de una afectación a nivel de registro contable; así como el incumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Precios Justos (2013) y la providencia administrativa N° 003/2014 relacionada con los Criterios Contables Generales para la determinación de Precios Justos. Se verificó que las entidades en estudio están incluyendo costos ajenos a la producción del bien o servicio, no permitidos en el marco legal, que exceden el 12,5% del costo del producto.

Entre los agentes económicos involucrados en el registro contable de las diferencias cambiarias, son más los perdedores que ganadores. El consumidor final se encuentra sometido a escasez y presiones al alza del precio de venta de los rubros agropecuarios, debido al traslado por parte de la mayoría de las Pymes de las variaciones de tipo de cambio al costo de la mercancía, las entidades agropecuarias también se ven afectadas ya que al incurrir en estas prácticas de registro pueden ser sancionadas por la Superintendencia de Precios Justos, así como incurrir en la determinación errónea del impuesto sobre la renta, por no incluir las diferencias cambiarias en resultados.

El Estado como sujeto activo de la obligación tributaria percibe un importe de impuesto sobre la renta sobrevaluado en aquellos contribuyentes del sector agropecuario que no contabilicen las deudas en moneda extranjera en resultados, ya que en este caso no será un concepto deducible para la determinación del tributo. Sin embargo, el registro en partidas inadecuadas de las diferencias cambiarias producidas por las operaciones de las Pymes agropecuarias se puede traducir en contextos inflacionarios, efecto adverso que afecta la capacidad económica de todos los ciudadanos y genera presiones políticas de la sociedad civil hacia los gobernantes.

Recomendaciones

Para asegurar que la información financiera y contable de cada una de las Pymes del sector agropecuario sea confiable y que se encuentren en el

marco de la normativa vigente, se recomienda:

- a) Determinar al cierre de cada ejercicio contable, las diferencias que se hayan producido producto del tipo de cambio que fue considerado para el reconocimiento inicial del derecho o de la obligación, y el tipo de cambio existente al cierre. De existir una variación, producto de la comparación realizada, se debe trasladar la ganancia o pérdida cambiaria a una partida del estado de resultados, siendo esta última deducible al momento de determinar el ISLR, tal como lo establece el artículo 188 de la ley de ISLR.
- b) No trasladar al costo de la mercancía las pérdidas derivadas de diferencias cambiarias. Para la determinación del precio de los bienes y servicios se debe tener presente los lineamientos fijados en la Ley Orgánica de Precios Justos.

Referencias bibliográficas

Arias, Fidas. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas. Editorial Episteme.

Banco Central de Venezuela. *Tipos de cambio de referencia*, años 2012, 2013 y 2014. Caracas, BCV. [Datos en línea]. Disponible: <http://www.bcv.org.ve/cuadros/2/212a.asp?id=64> [Consulta: 2016, Septiembre 17].

Comisión de Administración de Divisas (2003) [Decreto en línea]. Decreto 2.302. (Extraordinario).05-02-2003. Disponible: http://www.bancodevenezuela.com/informacion_financiera/cadivi/pdf/decretos/decretos-2302.pdf [Consulta: 2015, Mayo 29].

Convenio Cambiario N° 14. (2010). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 39.584. (Extraordinario). 30-12-2010.

Convenio Cambiario N° 14. (2013). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 40.108 (Extraordinario). 08-02-2013.

Convenio Cambiario N° 27. (2014). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 40.368(Extraordinario). 10-03-2014.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Centro Nacional de Comercio Exterior y la Corporación Venezolana de Comercio Exterior. (2013).

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6.116 (Extraordinario). 29-12-2013.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social. (2008). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 6.215 (Extraordinario). 21-08-2008.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos. (2013). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 40.340 (Extraordinario). 23-01- 2014.

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2014). *Aclaratoria sobre el tratamiento contable aplicable a las transacciones y saldos denominados en moneda extranjera en el marco del régimen de control cambiario venezolano* [Documento en línea]. Disponible: <http://www.fccpv.org/cont/data/files/ACL-2014-01-25.pdf> [Consulta: 2014, Mayo 26]

Guerra, José. (2004). *La política cambiaria en Venezuela: el debate inicial*. En: Guerra José y Pineda Julio (Comp.) *Temas de Política cambiaria en Venezuela*. Caracas. BCV, Colección de Economía y Finanzas. (13-30) Disponible: <http://www.bcv.org.ve/Upload/Publicaciones/temaspolcambven.pdf> [Consulta: 2016, Septiembre 10].

Guerra José y Pineda Julio. (2000). *Trayectoria de la política cambiaria en Venezuela*. Caracas. BCV, Vicepresidencia de Estudios. Disponible: <http://www.bcv.org.ve/Upload/Publicaciones/doc24.pdf> [Consulta: 2016, Septiembre 10].

Hurtado, Jacqueline. (2007). *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Caracas. Ediciones Quirón.

IASB – IASCF (2009). *Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades*. Londres. IASCF.

Instituto Nacional de Estadística. *Información estadística: indicadores globales de la fuerza de trabajo, según sexo estadísticas por entidad federal: Mérida*. [Datos en línea]. Disponible: http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&view=category&id=103&Itemid=40# [Consulta: 2016, Septiembre 30].

- Inmuebles Caracas. *Dólar paralelo histórico de Venezuela*. [Datos en línea]. Disponible: <http://inmueblescaracas.com.ve/tips/bolivardolar.htm> [Consulta: 2016, Septiembre 25].
- Larraín, Felipe. y Sachs, Jeffrey. (2002). *Macroeconomía en la economía global*. Buenos Aires. Editorial Prentice Hall.
- Ley de Impuesto Sobre la Renta. (2001). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.566 (Extraordinario). 28-12-2001.
- Ley del Régimen Cambiario y sus Ilícitos. (2014). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 6.126 (Extraordinario). 19-02-2014.
- Miller, Roger y Pulsinelli, Robert. (1992). *Moneda y Banca*. Bogotá. Editorial Mc. Graw Hill.
- Mochón, Francisco. (2005). *Economía, teoría y política*. Madrid. Editorial Mc Graw Hill.
- Peña, Aura. (2013). *Fundamentos financieros y contables de los derechos empresariales. Un enfoque basado en NIIF*, Mérida. Serie Menor-BCV.
- Providencia administrativa N° 119. Requisitos y trámites para la autorización de adquisición de divisas destinadas a las importaciones. (2013). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 40.259 (Extraordinario). 24-09-2013.
- Providencia administrativa N° 003/2014. Criterios contables generales para la determinación de precios justos. (2014). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 40.351 (Extraordinario). 7-12-2014.
- Reglamento de la ley de Impuesto Sobre la Renta. (2003). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.562 (Extraordinario). 24-09-2003.

LA TOMA DE DECISIONES EN LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA MEXICANA: UN ANÁLISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES.¹

Juana Edith Navarrete M.* - Edgar Alfonso Sansores G. **

* Doctora en Dirección y Finanzas, Profesora Investigadora de Tiempo Completo; Universidad de Quintana Roo; División de Ciencias Sociales y Económico-Administrativas, Chetumal, Quintana Roo, México Email: emarneou@uqroo.edu.mx

** Doctor en Estudios Organizacionales; Profesor Investigador de Tiempo Completo; Universidad de Quintana Roo; División de Ciencias Sociales y Económico-Administrativas. Chetumal, Quintana Roo, México. Email: edsan@uqroo.edu.mx

RESUMEN

En México, la micro, pequeña y mediana empresa (MPyME) representa un sector estratégico para el desarrollo y constituye la unidad básica comercial. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en 2014, el 99.8% de las empresas en México son micro y pequeña. El objetivo principal de esta investigación es identificar los factores que inciden en la toma de decisiones de los microempresarios establecidos en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, México. Se utiliza una muestra representativa de 81 empresas de este tipo, que se encuentran establecidas en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo. Los resultados obtenidos, a través del análisis multivariante y el análisis de regresión múltiple, indican que los factores más importantes en la toma de decisiones son la experiencia, la información financiera y el entorno. Asimismo, los hallazgos encontrados en esta investigación permiten afirmar que la toma de decisiones en la micro, pequeña y mediana empresa en Chetumal, Quintana Roo, México se presenta de forma centralizada, informal e intuitiva. Esto debido a su estructura simple, al ambiente empresarial que las rodea y a la información que disponen.

Palabras Clave: Administración, administración de negocios, management, pequeñas empresas, fracaso.

JEL: M21

Recibido: 09/01/2017

Aceptado: 07/03/2017

¹ Este artículo es producto del proyecto denominado "La toma de decisiones en la MPyME en Quintana Roo. Un enfoque multidimensional" financiado por la Universidad de Quintana Roo.

DECISION-MAKING IN THE MICRO, SMALL AND MEDIUM-SIZED BUSINESS IN MEXICO: AN ANALYSIS OF DETERMINING FACTORS.¹**Juana Edith Navarrete M.* - Edgar Alfonso Sansores G. ****

* PhD in Management and Finance, Full Time Research Professor; University of Quintana Roo; Division of Social and Economic-Administrative Sciences, Chetumal, Quintana Roo, Mexico.
Email: emarneou@uqroo.edu.mx.

** Doctor in Organizational Studies; Full Time Research Professor; University of Quintana Roo; Division of Social and Economic-Administrative Sciences. Chetumal, Quintana Roo, Mexico.
Email: edsan@uqroo.edu.mx.

ABSTRACT

In Mexico, micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs) represent a strategic sector for development and constitutes the basic commercial unit. According to the National Institute of Statistics and Geography (INEGI), in 2014, 99.8% of companies in Mexico are micro and small. The main objective of this research is to identify the factors that influence the decision-making of microentrepreneurs established in the city of Chetumal, Quintana Roo, Mexico. A representative sample of 81 companies of this type are used, which are established in the city of Chetumal, Quintana Roo. The results obtained, through multivariate analysis and multiple regression analysis, indicate that the most important factors in decision making are experience, financial information and the environment. Likewise, the findings found in this research allow us to affirm that decision making in micro, small and medium enterprises in Chetumal, Quintana Roo, Mexico is presented in a centralized, informal and intuitive way. This is due to their simple structure, the business environment that surrounds them and the information they have.

Key words: Administration, business administration, management, small business, failure.

JEL: M21

1 This article is the product of the project called "Decision making in the MPyME in Quintana Roo. A multidimensional approach "funded by the University of Quintana Roo

TOMADA DE DECISÃO NO MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS DO MÉXICO: UMA ANÁLISE DE DETERMINANTES.¹

Juana Edith Navarrete M.* - Edgar Alfonso Sansores G. **

* Doutorado em Gestão e Finanças, Professor de Pesquisa em tempo integral; Universidade de Quintana Roo; Divisão de Ciências Sociais e Econômico-Administrativas, Chetumal, Quintana Roo, México Email: emarneou@uqroo.edu.mx

**Doutor em Estudos Organizacionais; Professor de pesquisa em tempo integral; Universidade de Quintana Roo; Divisão de Ciências Sociais e Econômico-Administrativas. Chetumal, Quintana Roo, México..Email: edsan@uqroo.edu.mx

RESUMO

No México, as micro, pequenas e médias empresas (MPME) é um sector estratégico para o desenvolvimento e é a unidade de base comercial. De acordo com o Instituto Nacional de Estatística e Geografia (INEGI) em 2014, 99,8% das empresas no México são micro e pequenas. O principal objetivo desta pesquisa é identificar fatores que afetam a tomada de decisão dos microempresários estabelecidos na cidade de Chetumal, Quintana Roo, México. Uma amostra representativa de 81 empresas deste tipo, que são estabelecidos na cidade de Chetumal, Quintana Roo é usado. Os resultados obtidos através da análise multivariada e análise de regressão múltipla indicam que os fatores mais importantes são a experiência, informação financeira e ao meio ambiente. Além disso, os achados deste estudo permitem concluir que no micro, pequenas e médias empresas em Chetumal, Quintana Roo, México, tomada de decisão é apresentado de forma central, informal e intuitiva. Isto é devido à sua estrutura simples, o ambiente de negócios no entorno deles e as informações que eles têm.

Palavras-chave: Gestão, Administração, Gestão, Pequenas Empresas, fracasso

JEL: M21

¹ Este artigo é o produto do projeto chamado "Tomando decisões no MPyME em Quintana Roo. Uma abordagem multidimensional" financiada pela Universidade de Quintana Roo

Introducción

En México, la micro, pequeña y mediana empresa (MPyME) representa un sector estratégico para el desarrollo y constituye la unidad básica comercial. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2014, el 99.8% de las empresas en México son micro y pequeñas empresas, mismas que generan el 52 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) y el 72 por ciento del empleo en el país.

A pesar de sus bondades, la MPyME en México, enfrenta una serie de obstáculos que inhiben su desarrollo y condicionan su permanencia en el mercado. De acuerdo al INEGI (2015), en nuestro país, la probabilidad supervivencia de las empresas durante su primer año de vida es de 0.38 y la esperanza de vida al nacer es de 7.7 años. Esto debido a una serie de problemas, entre los que se destacan: la falta de capacitación de los empleados, la alta propensión a la improvisación por parte del empresario, la falta de financiamiento, la falta de sistemas de información para la toma de decisiones y la falta de profesionalización de la gerencia.

Asimismo, el establecimiento en Quintana Roo, particularmente en la ciudad de Chetumal, de grandes empresas con estructuras organizacionales sólidas, estabilidad financiera y sistemas de gestión robustos propician el proceso de cierre de este tipo MPyME y han transformado las condiciones del mercado. Ante ello, resulta crucial para el desarrollo de la economía local, identificar los factores que condicionan el funcionamiento de la MPyME.

Uno de los procesos claves, identificados en la literatura (Altman, 1984; Xu y Wang, 2009; Simon, 1982) para la sobrevivencia de las empresas es la toma de decisiones. El futuro de las empresas depende, en gran medida, de las decisiones acertadas que se tomen al momento de enfrentar alguna situación de riesgo. Por ello, el objetivo principal de esta investigación es identificar los factores que inciden en la toma de decisiones de los microempresarios establecidos en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, México; con el fin de generar conocimiento que permita la formación de directivos que se caractericen por su capacidad de decisión, acorde a las condiciones actuales y afronten la responsabilidad de su función dentro de la organización.

Este artículo se integra en cinco secciones. En la primera sección se analiza la literatura relevante sobre el crecimiento de las empresas, en la segunda se elabora un análisis descriptivo de la MPyME en México, en la tercera se desarrolla la estrategia metodológica del estudio, en la cuarta se exponen y analizan los resultados obtenidos y en la última sección se presentan las conclusiones.

El estudio de la toma de decisiones en las organizaciones

La literatura especializada en el estudio de las decisiones organizacionales y su desarrollo, ha seguido un patrón de evolución marcado por una variedad de paradigmas y perspectivas que se han caracterizado por una multiplicidad de teorías, modelos y paradigmas (Miller, Hickson y Wilson, 2006). Particularmente, han predominado tres paradigmas: la racionalidad absoluta (enfoque económico), la racionalidad limitada (enfoque del movimiento conductista, la psicología y la neuroeconomía) y la ambigüedad (enfoque postmoderno).

El enfoque económico de las decisiones, presenta como principal referente la Teoría de la Elección. Este modelo, procedente de la Teoría Económica Neoclásica, tiene como hipótesis central la racionalidad absoluta en el comportamiento de los seres humanos y se caracteriza por su propiedad instrumental: el resultado esperado de la acción orienta la decisión (Elster, 1995).

Bajo este paradigma de la racionalidad absoluta, se sustentan los supuestos microeconómicos que permiten comprender el comportamiento económico de los individuos. Como complemento, la propuesta de Von Neumann y Morgentern (1945) se constituyó como el marco analítico para comprender el proceso decisorio al definir la elección individual como un juego competitivo donde los participantes establecen sus estrategias para lograr el máximo rendimiento o utilidad.

Desde la Teoría Económica Neoclásica se enmarca el referente para explicar el comportamiento hedonista de los seres humanos al elegir. Es así, como esta visión simplista, describe a la decisión como un proceso lineal, secuencial y lógico, caracterizado por la capacidad cognitiva del ser humano para conocer y elegir todas sus alternativas posibles. Estas características permiten identificar plenamente el inicio y final del proceso decisorio.

Esta perspectiva económica sobre el proceso de decisión individual fue criticada por Hebert Simon y James March en la década de los cincuenta. Dichos autores, precursores del movimiento cognitivo en las organizaciones, partieron del cuestionamiento: ¿En base a qué toman las decisiones los individuos en las organizaciones? Ello para explicar el comportamiento de los gerentes y/o administradores al elegir un curso de acción determinado.

Este movimiento conductista aportó al estudio de las decisiones un nuevo paradigma de racionalidad: imponderable, matizada y orientada a ciertos niveles de satisfacción individual. Su objetivo principal consistió en el estudio del comportamiento del individuo al decidir y su rol en la organización.

En su obra, Simon (1988) destaca que el modelo del “*homo economicus*”, agente maximizador, proyecta una idea equivocada del individuo ya que lo presenta como un ser infalible. Por el contrario, según Simon (1988), el hombre presenta limitaciones cognitivas para conocer y procesar información, lo cual, obviamente, acotan su visión sobre las alternativas de acción factibles, dificultan su conocimiento sobre las consecuencias de cada una de éstas y distorsionan el sistema de preferencias.

Para Simon (1988), existen una serie de factores que condicionan la toma de decisiones de los individuos: las dificultades de atención, la delimitada capacidad de memoria, la limitada capacidad de comprensión y los errores en la comunicación. Estas restricciones cognitivas provocan que el individuo seleccione la alternativa que le satisface y no la óptima.

En ese sentido, para explicar la complejidad del proceso decisorio en las organizaciones, March y Simon (1969) describieron, a través de la Teoría del Equilibrio Organizativo, la forma en cómo se presentan las situaciones de decisiones y los factores que inciden en éstas. En consecuencia, la organización se presenta como un sistema de comportamientos sociales interrelacionados de un número de individuos a los que se denominan participantes en la organización, siendo los principales: empleados, socios capitalistas, proveedores, distribuidores y consumidores.

En este sistema, se establece un intercambio entre la organización y los participantes que permite alinear los objetivos de ambas partes y lograr el equilibrio organizacional. Los individuos reciben compensaciones a cambio

de sus contribuciones. Así pues, las decisiones individuales de colaboración están condicionadas por la relación compensaciones-contribuciones, por lo que el sistema funcionará mientras las compensaciones ofrecidas sean iguales o mayores que las contribuciones.

March y Simon (1969) afirmaron que el comportamiento de los individuos dentro de una organización se moldea a partir del reconocimiento de una relación de autoridad (obrero-patronal), es decir, que dentro de ciertos límites (definidos tanto implícita como explícitamente) se aceptan como normas de su comportamiento las órdenes e instrucciones que le sean dadas por la gerencia.

Cyert y March (1963) situaron al conflicto como una constante en los procesos organizativos, en especial los decisorios. De hecho, el conflicto se presenta porque las organizaciones no están integradas por individuos que compartan las mismas metas, esto aunado a la escasez de recursos de las mismas. Esta situación propicia una contienda por valores deseados por los participantes, como seguridad, poder, autonomía y recompensas (Del Castillo, 1996).

La escuela de Carnegie Mellon, Lindblom (1959) mostró que la capacidad limitada para acopiar toda la información necesaria, así como la ambigüedad y/o contradicción entre los objetivos públicos constituyen un obstáculo que impide, desde el paradigma de la racionalidad absoluta, la formulación de políticas públicas. Ante esto, propuso un modelo alternativo que denominó: "*Método de las comparaciones limitadas sucesivas*", que posteriormente se generalizó con el nombre de "*Incrementalismo o análisis incremental*".

Dicha sucesión de comparaciones, según Lindblom, constituye el análisis incremental, el cual presenta tres vertientes: a) el análisis incremental simple, que se refiere a la consideración de políticas alternativas que difieren sólo marginalmente de lo establecido; b) el incrementalismo desarticulado que se limita al conjunto de estrategias calculadas para los problemas de políticas; y c) el análisis estratégico que lo conceptualiza como un conjunto de estrategias calculadas o elegidas deliberadamente para poder simplificar los problemas complejos de políticas.

Esta perspectiva de visualizar las decisiones como una sucesión de comparaciones, fue adoptada por Mintzberg (1973) para comprender las decisiones en las organizaciones pertenecientes al sector privado. Esta variación del modelo formulado por Lindblom, denominado modelo incremental gerencial, presenta en forma explícita la secuencia estructurada de las actividades emprendidas desde la identificación de un problema hasta su solución.

Sobre la base de estas consideraciones, usualmente se ha identificado el proceso decisorio en las organizaciones como un sistema cerrado y sucesorio en el cual las expectativas y preferencias de los participantes afectan su comportamiento; la suma de los comportamientos de todos los participantes influye, a su vez, en las decisiones organizacionales; las decisiones organizacionales inducen ciertas respuestas en el medio ambiente; y las acciones emprendidas por el medio ambiente afectan las cogniciones y preferencias de los participantes.

Durante la década de los setenta se desarrollaron propuestas teóricas consideradas como extensiones del modelo de racionalidad limitada formulado por Simon, March y Cyert. Dichas teorías intentan explicar los procesos decisorios organizacionales en un mundo confuso, en donde la ambigüedad prevalece. Dentro de esta corriente de pensamiento destacan el Garbage Can Model (Cohen, March y Olsen; 1972), los Sistemas Flojamente Acoplados (Weick, 1976) y las Anarquías Organizadas (March y Olsen, 1976).

Para ellos, la ambigüedad se concibe como la opacidad o inconsistencia con la realidad, causalidad o intencionalidad; es decir, las situaciones ambiguas se caracterizan por situarse fuera de categorías mutuamente exhaustivas y exclusivas, son intenciones que no se pueden especificar claramente y sus reglas son imprecisas o contradictorias (March y Olsen, 1976).

Tradicionalmente, el orden secuencial en el proceso decisorio, según March (1994), se sustenta en tres premisas: la primera, conocida como realidad, es la idea de que existe un mundo objetivo que puede percibirse y de que sólo ese mundo existe. La segunda, es la causalidad que supone la idea de que la realidad y la historia están estructuradas mediante cadenas de causas y

efectos que vinculan las soluciones con los problemas. La última, es la intencionalidad que considera la idea que las decisiones son instrumentos de finalidad y del yo. La elección racional, el aprendizaje, el seguimiento de las reglas, el regateo y el intercambio, están al servicio de las preferencias y de las identidades (March, 1994).

March y Olsen (1997) sostienen que la conexión entre la acción individual y la acción organizacional está en ocasiones flojamente acoplada, dado que es una combinación entre decir y hacer. Estos dos actos, generalmente, presentan diferencias como resultado de su naturaleza.

Partiendo del concepto de ambigüedad, en 1972, Cohen, March y Olsen formularon un modelo para explicar la compleja red de relaciones que se producen en torno y dentro de los procesos organizativos en general y de la toma de decisiones en particular como un hecho sencillo, medible y racional (Anarquías organizadas). Dicho modelo lo nombraron "Garbage can model of organizational choice" (Modelo de cesto de basura).

Para este modelo, la organización es una colección de opciones que están en la búsqueda de problemas, situaciones y sentimientos; las cuales encuentran situaciones para la toma de decisiones. La mezcla de estos dos elementos (problemas y soluciones) en un cesto de basura depende de la combinación de cestos disponibles, de las etiquetas adheridas a los cestos alternativos del nivel de producción de estos elementos, y en la velocidad con la cual se recojan y eliminen estos elementos. En otras palabras, este modelo es una crítica al estrecho acoplamiento entre situaciones de decisión, problemas, soluciones y decisores, cuyo resultado implica tres tipos de decisión: por coyuntura, por descuido y por resolución (Cohen et al; 1972).

La escuela del comportamiento, liderada por Simón y March, mediante el estudio de la toma de decisiones, aporta elementos al Nuevo Institucionalismo. Siendo el principal, la premisa de que la regla sigue algo más que la previsión de las consecuencias. March y Olsen (1997) mostraron que la comprensión de los hechos y su valor están vinculados a la previa comprensión, así como a la de los demás y a los lazos sociales de amistad y confianza. Estas interacciones sociales son organizadas por las

instituciones políticas con objetivo de dar forma a las interpretaciones y preferencias (De la Rosa, 2002).

Desde la perspectiva del Nuevo Institucionalismo Político, la decisión es un proceso que se encuentra sustentado por marcos valorativos y normativos mediados socialmente. El elemento cognitivo de las instituciones constituye el núcleo: las reglas que constituyen la naturaleza de la realidad y el marco a través del cual el significado se construye. Los símbolos son los elementos que intervienen en la formación de significados que se atribuyen a objetos y actividades; estos significados provienen a su vez de la interacción social y son perpetuados en tanto hacen sentido (March y Olsen, 1997).

En el análisis de estas decisiones públicas, Amartya Sen (2004) critica la racionalidad de los modelos neoclásicos de elección que se sustentan en la maximización de una función de utilidad y no consideran factores sociales. Las preferencias y/o gustos de los individuos se encuentran determinadas por las normas sociales predominantes, su rol dentro de cierto grupo social y su postura ideológica. Por ello, algunas decisiones importantes, como el bienestar familiar, no puede derivar de la optimización cuando existen desigualdades de género, extrema pobreza y otros problemas sociales (Sen, 2003).

Por otra parte, las contribuciones de la escuela de Carnegie Mellon propiciaron el surgimiento de nuevas perspectivas para el estudio de las decisiones. Desde la Economía Conductual, una rama de la Psicología Cognitiva, Kahneman y Tversky (2000) concibieron la racionalidad en las decisiones como limitada y compuesta por dos sistemas: la aversión al fracaso y las representaciones psíquicas de los individuos (empatía, estereotipos, entre otros). En ese mismo sentido, los marcos valorativos se constituyen a partir de representaciones lingüísticas y predisposiciones psicológicas que condicionan la toma de decisiones.

En otras palabras, esta corriente de pensamiento muestra que los prejuicios cognitivos sistemáticos (interpretación lingüística y predisposiciones psicológicas) limitan, en gran medida, las capacidades intelectuales del decisor, propiciando sesgos cognitivos: Representatividad Heurística, Focalización, Pronóstico Afectivo, Error de la Planeación, Contextualización,

Efecto de la Dotación, Sobreconfianza, Falacia del Jugador, Sesgo de la Confirmación, Sesgo del Punto Ciego (Ehrlinger, Johnson, Banner, Dunning y Kruger; 2008).

Ante la presencia de estos sesgos, los individuos utilizan la heurística para elegir una alternativa de acción, es decir, emplean procedimientos simples para encontrar respuestas adecuadas, aunque imperfectas, a problemas complejos. Esto propicia que las decisiones importantes se fragmenten y se esparcen en el tiempo (Tversky y Kahneman, 1992).

Por lo anterior expuesto, se demuestra que la Psicología Cognitiva (Kahneman, 2011; Stojanovic, 2013; Etzioni, 1988; Etzioni, 2014) ha contribuido a la comprensión de la complejidad de las decisiones enfatizando en la limitada capacidad del individuo y en otros factores que inciden en sus decisiones: emociones, experiencia, valores morales, ética y sentimientos. En otras palabras, las decisiones se encuentran motivadas por factores no racionales (racionalidad limitada) y psicológicos que deben ser considerados en su análisis (Akerlof y Shiller; 2009).

Por su parte, la Neuroeconomía con sus premisas (insights) ha evidenciado como los múltiples, diversos y especializados sistemas neuronales se coordinan para la toma de decisiones en la resolución de problemas complejos, donde la solución óptima es definida por un dominio conductual subyacente a la función neuronal (Glimcher, 2003). En contraste a la Teoría de la Elección Racional, la Neurociencia muestra que el comportamiento humano es producto de la interacción de subsistemas especializados. En consecuencia, las decisiones no emergen de un proceso unitario, sino de interacciones entre conjuntos distinguibles de procesos (Sanfey, Loewenstein, McClure y Cohen, 2006).

Asimismo, en el estudio de las decisiones en las organizaciones se han analizado los factores que inciden en dicho proceso. Kalogeras (2013) identifica la disponibilidad de información como un elemento clave y señala que, en ocasiones, las motivaciones del decisor resultan contrarias al “homo economicus”. Kreitner y Kinicki (2004) identifican en su estudio que los rasgos de la personalidad influyen en la toma de decisiones en las organizaciones, es decir, aspectos psicológicos y valores culturales.

Para Cossette (2000) la experiencia representa un recurso necesario para las decisiones en la empresa, ya que la interpretación de las alternativas y los cursos de acción posibles se construyen a partir de las representaciones personales y vivencias pasadas de los individuos. La experiencia se convierte en aprendizaje, dotando de conocimientos necesarios a los empresarios para afrontar los problemas futuros mediante soluciones simples de situaciones pasadas.

Por lo que respecta a la información financiera y los sistemas de información, algunos autores (Pascale y Pascale, 2015; Jensen y Merklind, 1976; Donalson, 1984; Cormier, 2002) la consideran como el principal factor que incide en las decisiones organizacionales. Su principal argumento, se basa en que los estados financieros describen la situación que guardan los negocios con respecto a sus recursos y sus capacidades, dotando de información a las partes interesadas (steakholders).

Para Kaplan y Norton (2001), en ocasiones, la toma de decisiones enfrenta eventos futuros que deben evaluarse lo más adecuadamente posible, debido a que se trata de la asignación de recursos de la empresa para el logro de los objetivos. Ante esto, los estados financieros permiten valorar la combinación óptima.

Por último, algunos autores (Julien, 1998; Mintzberg, 1988; Martínez, 2005; Upton, Teal y Felan, 2001) afirman que el entorno constituye un elemento clave en las decisiones organizacionales, en especial en la micro y pequeña empresa. Dada las características distintivas de este tipo de empresas (estructura organizacional simple, proximidad con el cliente, proximidad con los proveedores y heterogeneidad) y las deficiencias que presentan (falta de personal capacitado, propensión a la improvisación por parte del propietario, mercado limitado, entre otros) provocan que las decisiones se diferan dejando al entorno determinar su rumbo.

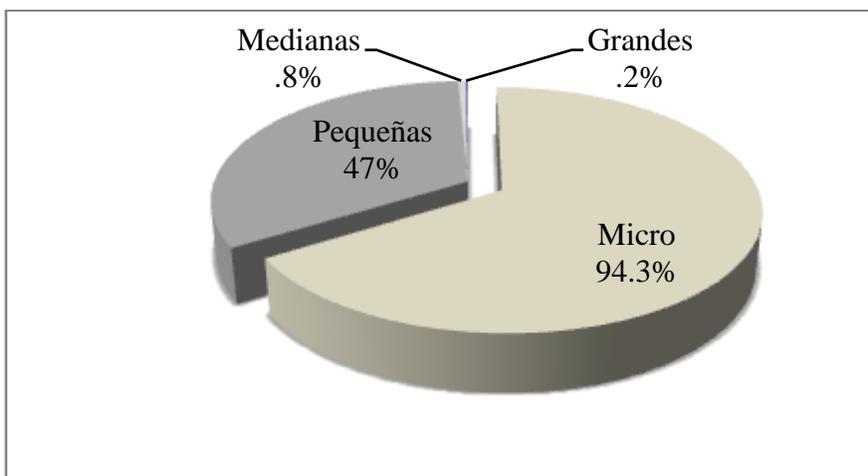
La micro, pequeña y mediana empresa en México

La micro, pequeña y mediana empresa representa la célula del tejido industrial en México, donde su aportación al Producto Interno Bruto (PIB) y su contribución a la generación de empleos la constituyen como un motor para el desarrollo. De acuerdo a cifras proporcionadas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en 2014, existían 5,654,014

establecimientos comerciales registrados, los cuales generaron una producción bruta total de 13,984 millones de pesos y emplearon a 29,642,421 personas.

Del total de empresas, el 94.3% son micro, 4.7% pequeñas, .8% medianas y el resto grandes. (Gráfico 1).

Gráfico 1. Establecimientos comerciales por tamaño



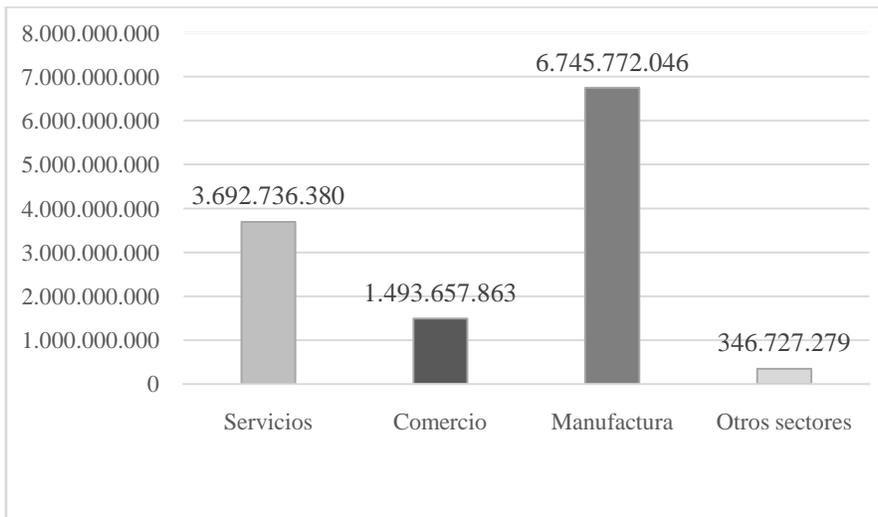
Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2015)

Asimismo, el 48.3% de las empresas se dedica al comercio, 11.6% a la manufactura, el 38.1% a la prestación de servicios y el 2% al resto de los sectores (Pesca y Acuicultura; Minería; Electricidad, Agua y Gas; y Construcción). El sector que más empresas agrupa es el comercio, seguido del sector servicios y por último la manufactura. En cuanto a la producción bruta total el sector servicios aporta el 26.41%, el comercio con 10.68% por ciento, la manufactura el 48.24% y el resto de los sectores el 14.67%. (Gráfico 2).

En cuanto a la generación de empleos, el sector servicios contribuye con un 41.56% del total, la manufactura el 23.51%, el comercio con el 29.61% y el resto de los sectores 5.31%. (Gráfico 3).

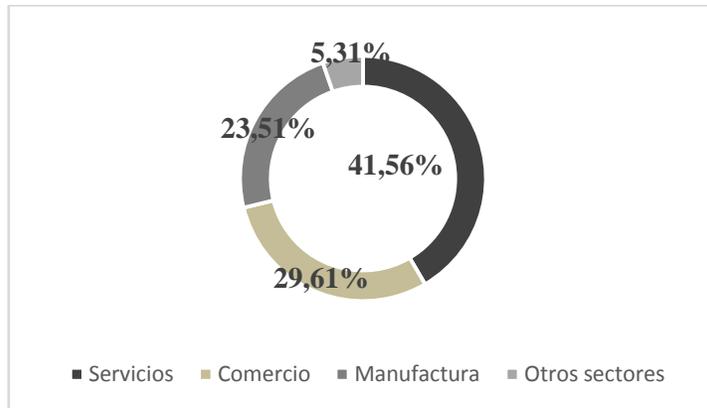
Por lo que respecta a la esperanza de vida de las empresas en México, según información del INEGI (2015), se estima, en promedio, 7.7 años a partir de su creación. Siendo las empresas manufactureras las de mayor esperanza de vida (9.5 años), seguida de los servicios (6.6 años) y el comercio (8.8). Asimismo, durante los primeros cinco años el índice de mortandad es del 70% y a los veinte años sólo sobreviven el 11% de las empresas (INEGI, 2015).

Gráfico 2. Producción bruta total por sector



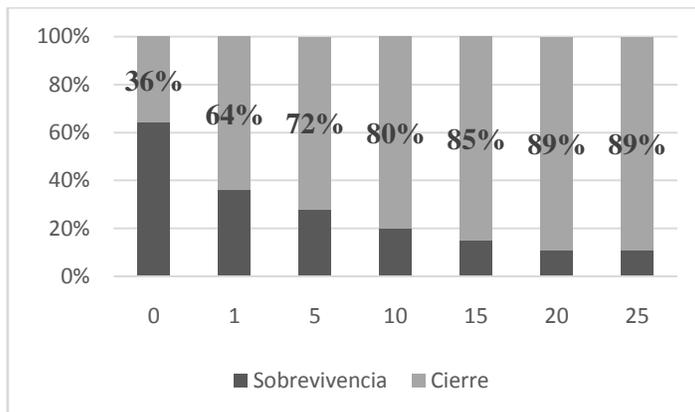
Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2015)

Gráfico 3. Generación de empleos por sector



Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2015)

Gráfico 4. Porcentaje de sobrevivencia

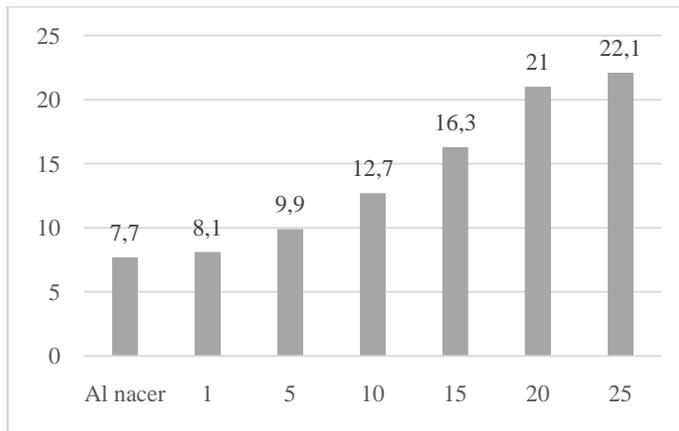


Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2015)

El tamaño de la empresa representa un factor importante en la esperanza de vida de las empresas en México. La MPyME tiene, en promedio, una

esperanza de vida de cinco años (INEGI, 2015). Aunque la probabilidad de sobrevivencia, para todas las empresas, se incrementa conforme aumenta su edad. (Gráfico 5).

Gráfico 5. Esperanza de vida



Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2015)

Metodología

Para identificar los factores que intervienen en la toma de decisiones de los microempresarios en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, México, se diseñó y aplicó un cuestionario a 81 empresas (pertenecientes al sector de la MPyME) durante el período comprendido del 25 de marzo y el 31 de diciembre de 2015. En la encuesta participaron 4 personas y los entrevistados fueron los propietarios de dichos establecimientos. (Tabla 1).

El objetivo de la investigación fue determinar los factores que influyen en la toma de decisiones de los microempresarios, y se seleccionó como técnica estadística el análisis de componentes principales cuyo propósito es evaluar la multidimensionalidad del objeto de estudio (las decisiones). Todos los análisis estadísticos se realizaron utilizando el paquete informático SPSS versión 19 (Statistical Package for the Social Sciences), sin la opción de manejo de valores perdidos.

Tabla 1. Muestra de empresas

Giro	Número de microempresas	Sector
Abarrotes	25	Comercio
Venta de alimentos preparados.	15	Servicios
Venta de alimentos sin preparar (frutería, carnicería, entre otros).	20	Comercio
Material de construcción	5	Comercio
Refaccionaria	5	Comercio
Servicios profesionales	11	Servicio

Fuente: Elaboración propia

De las 81 encuestas iniciales que constituyeron la muestra, se eliminó una debido al alto porcentaje de inconsistencia en la información. Como primer paso, se aplicó la prueba de esfericidad de Barlett para determinar la pertinencia en la utilización del análisis factorial. Los resultados muestran un valor altamente significativo, de $P=0.000$ y un valor de Kaiser de 0.752 (Tabla 2).

Tabla 2. Prueba de esfericidad

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.752
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1022.919
	GI	325
	Sig.	.000

Fuente: Elaboración propia

Ello implicó que la matriz de correlación difiere de la idéntica y, por lo tanto, hay patrones de asociación entre las respuestas a los reactivos lo que permite la identificación de variables latentes subyacentes (Hair, Anderson, Tatham y Black. 1999).

Se utilizó el método de componentes principales para realizar la extracción de factores. Todos los reactivos en las secciones fueron incluidos, excepto los eliminados previamente por presentar un porcentaje inaceptable de datos perdidos.

Se aplicaron los criterios de scree-test, valores característicos (eigenvalores) mayores de uno y porcentaje de varianza explicada para determinar un número conveniente de factores por extraer. (Gráfico 6).

La solución en tres factores explica el 50.12 % de la varianza original. Si bien este porcentaje no es muy elevado, la estructura de la solución después de la rotación resulta satisfactoria para fines de interpretación.

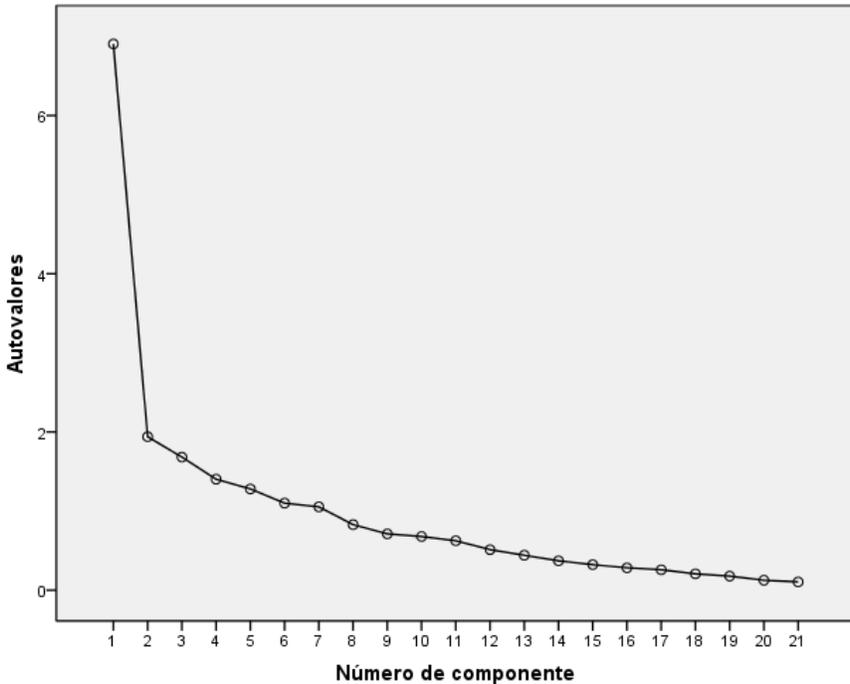
Se aplica la rotación "Varimax" a la matriz de carga inicial, obteniéndose convergencia después de 25 iteraciones. Todos los factores incluyen más de tres reactivos, lográndose una buena distinción entre los factores en el sentido de que la mayoría de los reactivos tuvieron cargas diferencialmente mayores en un solo factor.

Resultados

Estadísticamente, para la interpretación de la solución, se declaran altamente significantes todas aquellas cargas superiores a 0.190 en valor absoluto (Hair et al., 1999). Varios reactivos resultan con cargas significantes en más de un factor, asignándose a aquel factor en el cual exhibían la mayor carga y en el cual se agrupan con otros reactivos que a priori forman parte de la misma sección o componente de satisfacción. (Tabla 3).

La primera columna de la tabla 3 propone un nombre genérico que identifica al componente, la segunda columna resume el contenido de los reactivos que se asignan a este componente y la tercera muestra las cargas correspondientes a cada reactivo dentro del factor. Asimismo, el gráfico de componentes en espacio rotado muestra la relación entre los componentes principales. (Gráfico 7).

Gráfico 6 Sedimentación.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba estadística aplicada en esta investigación se identificó tres factores que inciden en la toma de decisiones de las microempresas en Chetumal, Quintana Roo, México.

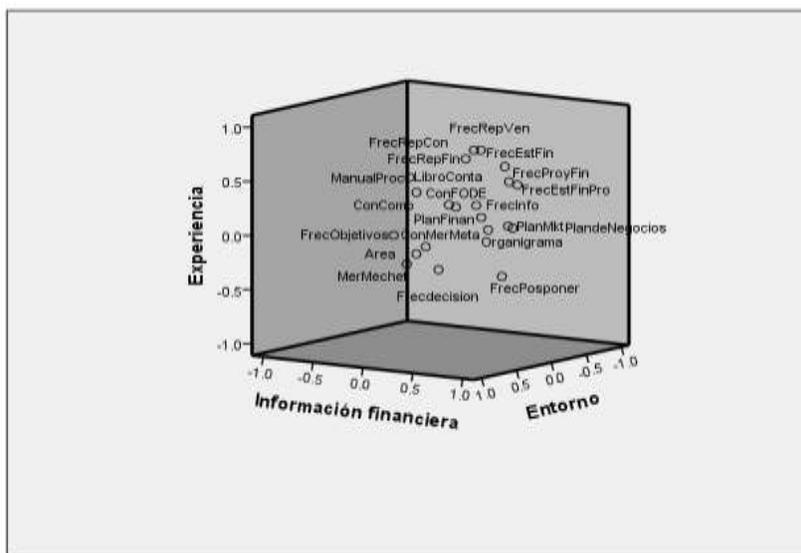
El primero de ellos es la información financiera con la que cuenta la empresa y dentro de este factor se agrupó los reactivos relacionados con la elaboración de estados financieros y la proyección financiera para la toma de decisiones con valores de 0.800 y 0.832 respectivamente. Esto concuerda con los estudios realizados por Jensen y Merkling (1976) y Cormier (2002) quienes identificaron que la información proporcionada por los estados financieros sustentaba las decisiones en la empresa y mitigaba

Tabla 3 Factores.

Componentes	Factores	Valor
Información financiera	Estados financieros.	0.800
	Proyecciones financieras	0.832
Experiencia.	Formación.	0.660
	Conocimiento de la actividad	0.515
Entorno	Difiere la decisión.	0.648
	Circunstancias.	0.528

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7 Componentes en espacio rotado.



Fuente: Elaboración propia.

la incertidumbre. Dentro del análisis realizado por Kaplan y Norton (2001) a la parrilla de objetivos, variables, acciones y recursos reconocieron a la información financiera como una fuente para las decisiones y el control de los resultados obtenidos.

El segundo factor significativo es la experiencia del propietario dentro del cual se encuentran agrupados los conocimientos del empresario y la experiencia en negocios anteriores para llevar a cabo la toma de decisiones con valores de 0.660 y 0.515 respectivamente y como último factor, el entorno que agrupa reactivos relacionados con difiere la decisión y las circunstancias del entorno para la toma de decisiones con valores de 0.648 y 0.528 respectivamente. De acuerdo a la Psicología Cognitiva (Kahneman, 2011; Stojanovic, 2013; Etzioni, 1988; Etzioni, 2014), la limitada capacidad cognitiva y la falta de información proporciona sesgos en los marcos valorativos, por lo que el individuo recurre a la experiencia (concebida como aprendizaje no sistematizado) para hacer frente a problemas nuevos asociados a situaciones pasadas.

Asimismo, conforme a la información obtenida, en la encuesta, en el 70% de las decisiones los microempresarios se remontan a situaciones pasadas (en su anterior empleo o en la misma empresa) para encontrar soluciones a situaciones actuales, es decir, los microempresarios toman las decisiones considerando su experiencia empresarial y la forma en cómo solucionaron conflictos anteriores. Esto puede enmarcarse en corrientes de pensamiento: a) el modelo gerencial incremental planteado por Mintzberg (1973), cuya base se encuentra en el incrementalismo lógico de Lindblom, (1959), que señala que la toma de decisiones es una secuencia estructurada de las actividades emprendidas desde la identificación de un problema hasta su solución. Existe un aprendizaje, no sistematizado, de cada decisión tomada, la cual se convierte en insumo para resolver problemas futuros.

En cuanto a la toma de decisiones relacionada con el ámbito financiero, el resultado obtenido señala que el 10% de estas decisiones, los microempresarios generalmente utilizan información financiera para resolver los problemas presentados y las decisiones más importantes son las relacionadas con las inversiones. En contraparte, en el 20% de los problemas o disyuntivas que enfrentan en términos financieros deciden postergar la solución o simplemente dejar que el entorno actúe. Esto se

debe a que la micro y pequeña empresa estudiada cuenta con estructuras financieras simples y sus inversiones de capital son mínimas.

En cuanto, al factor entorno, los resultados señalan que en ocasiones, los microempresarios posponen sus decisiones el mayor tiempo posible con la esperanza que ocurra algo extraordinario en el mercado y se solucionen sus problemas. Basados en sus creencias y valores sociales compartidos, los microempresarios delegan a las fuerzas del mercado su decisión, es decir, existe una ambigüedad de entendimiento del ambiente de negocios e inconsistencias en la gestión de sus empresas. De acuerdo con Cohen et al. (1972) la mayor parte de las elecciones se realizan por evasión y omisión. Los problemas más importantes tienen menos probabilidad de resolverse que los problemas que no lo son. Los problemas menos importantes (que tienen acceso a muchas oportunidades de elección) son capaces de encontrar escenarios dentro de los cuales existen decisores con suficiente energía para resolverlos (Cohen et al, 1972).

Conclusiones

La importancia de la MPyME ha sido reconocida no solamente por su rol en la economía local, teniendo en cuenta su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) y la generación de empleos, sino también por un gran número de investigadores e Instituciones de Educación Superior. Prueba de ello, es la proliferación de artículos científicos, la creación de cursos especializados y la realización de eventos académicos sobre la pequeña empresa. Para el caso de la MPyME mexicana, el discurso oficial y académico ha destacado su importancia como base del tejido industrial.

Asimismo, la MPyME se ha convertido en una válvula de escape a las tensiones sociales provocadas por la pérdida y falta de empleo (2.3 millones de desempleados en 2015, según INEGI); esto debido a su participación en la redistribución del ingreso en los sectores bajo y medio de la sociedad. Además, contribuye al fortalecimiento de la clase empresarial a través de la formación de emprendedores; genera empleos para aquellos sectores de la población que no son admitidos en las grandes empresas (adultos mayores, discapacitados, jóvenes recién egresados de instituciones de educación superior, mujeres, entre otros.); apoya en la capacitación de mano de obra

no calificada, abastece de productos básicos a la población y satisface las necesidades de los consumidores.

Dada la trascendencia de este tipo de empresa, resulta necesario desarrollar estudios que permitan identificar la problemática que enfrenta y proponer posibles alternativas de solución. En ese sentido, los resultados obtenidos permiten señalar que la toma de decisiones representa un tema clave para la microempresa. De acuerdo al estudio, se identifica que predomina la experiencia del empresario en la toma de decisiones, es decir, utiliza su intuición y soluciones previamente aplicadas y ambos aspectos se conjugan en un conocimiento no sistematizado que le permite tomar decisiones.

Asimismo, la información financiera en menor medida, es utilizada para sustentar decisiones como inversiones, compras de insumo y elección de proveedores. Por otra parte, existen empresarios que posponen sus decisiones dejando que el entorno y en ocasiones el destino fijen el rumbo de su negocio; opción que no es conveniente para el futuro de la empresa pues pareciera que el empresario deja al azar el destino de la empresa y a la vez pudiese servir para explicar la razón de la alta incidencia al fracaso de las microempresas.

Los hallazgos encontrados en esta investigación permiten afirmar que en la micro, pequeña y mediana empresa en Chetumal, Quintana Roo, México, la toma de decisiones se presenta de forma centralizada, informal e intuitiva. Esto debido a su estructura simple, al ambiente empresarial que las rodea y a la información que disponen. El hecho que el propietario participe en todas las decisiones limita la racionalidad de las mismas, es decir, la falta de tiempo para atender todas las actividades, la limitada información, el sesgo cognitivo en su marco valorativo y la influencia del entorno influyen sus decisiones.

Finalmente, se recomienda, a partir de esta investigación, elaborar otras que ratifiquen o rectifiquen los resultados obtenidos considerando diversos aspectos, otros sectores y otras perspectivas teóricas como la Psicología Cognitiva, la Elsteriana, la Holística y la Neuroeconomía.

Referencias bibliográficas

- Akerlof, George y Shiller, Robert (2009). *Animal spirits how human psychology drives the economy, and why it matters for global capitalism*. Nueva York, Estados Unidos de América; Editorial Princeton Up, 230 páginas.
- Altman, Edward (1984). A further empirical investigation of the bankruptcy cost question. *The Journal of Finance*, Vol. 39, núm. 4, Estados Unidos de América; pp. 1067-1089.
- Etzioni, Amitai (1988). *The moral dimension, toward a new economics*. Nueva York, Estados Unidos de América; Editorial The Free Press, 320 páginas.
- Etzioni, Amitai (2014). Humble decision making theory. *Public Management Review*, Vol. 16, Núm. 5, Estados Unidos de América; pp. 611–619.
- Cohen, Michael; March, James y Olsen, Johan (1972). A garbage can model of organizational choice, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 17, núm. 1, Estados Unidos de América, pp. 1-25.
- Cormier, Dennis (2002). *Comptabilité anglo-saxonne et internationale*. París, Francia; Editorial Economica, 371 páginas.
- Cossette Pierre (2000) La cognition comme objet d'étude dans la littérature scientifique sur le PME et l'entrepreneuriat, *Revue internationale P:M:E:*, Vol13, núm.1, Francia, pp.11-37
- Cyert, Richard y March, James (1963). *A behavioral theory of the firm*. New Jersey, Estados Unidos de América; Editorial Prentice Hall, 100 páginas.
- Del Castillo, Arturo (1996) *Ambigüedad y de Decisión: una revisión a la teoría de las anarquías organizadas*. Documento de trabajo núm. 36, CIDE, División de Administración Pública.
- De la Rosa, Ayuzabet (2002). Teoría de la organización y nuevo institucionalismo en el análisis organizacional, *Revista Administración y Organizaciones*, año 4, núm. 8, México, pp. 13-44.

- Donalson, Gordon (1984). *Managing corporate wealth. The operations of comprehensive financial goal system*. Nueva York, Estados Unidos de América. Editorial Praeger, 480 páginas.
- Elster, Jon (1995). *Psicología política*. Barcelona, España; Editorial Gedisa. 150 páginas.
- Ehrlinger, Joyce; Johnson, Kerry; Banner, Matthew; Dunning, David, y Kruger, Justin (2008). Why the unskilled are unaware: Further explorations of (absent) self-insight among the incompetent. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.105, Núm. 1, Estados Unidos de América; pp. 98- 121.
- Glimcher, Paul (2003). *Decisions, uncertainty, and the brain: The science of neuroeconomics*, Boston, Estados Unidos de América; Editorial MIT Press, 400 páginas.
- Hair, Joseph; Anderson, Rolph, Tatham, Ronald y Black, William (1999). *Análisis multivariante*. Madrid, España; Editorial Prentice Hall, 462 páginas.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015). *Censos Económicos 2014*, México, DF.
- Jensen, Michael y Meckling, William (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure, *Journal of Financial Economics*, Vol. 3, Núm. 4, Estados Unidos de América. pp. 205-220.
- Julien, Pierre-André (1998). *The state of the art in small business and entrepreneurship*. Londres, Inglaterra, Editorial Ashgate, 450 páginas.
- Kahneman, Daniel y Tversky, Amos (2000). *Choices, values, and frames*. Nueva York, Estados Unidos de América; Editorial Cambridge University Press, 841 páginas.
- Kahneman, Daniel (2011). *Thinking, fast and slow*. Nueva York, Estados Unidos de América; Editorial Farrar, Straus and Giroux, 500 páginas.
- Kalogeras, Dionysios (2013). The quantum theory in decision making, *Journal of Computations y Modelling*, Vol.3, Núm.4, Estados Unidos de América; pp. 61-81.

- Kaplan, Robert y Norton, David (2001). *Cómo utilizar el cuadro de mando integral para implantar y gestionar su estrategia*, Barcelona, España, Editorial Gestión 2000, 328 páginas.
- Kreitner Robert y Kinicki Angelo (2004) *Organizational Behavior*. New York. Estados Unidos de América, Editorial Mc Graw Hill 710 páginas.
- Lindblom, Charles (1959). The science of muddling through, *Public Administration Review*, Vol. 19, núm. 2, Estados Unidos de América, pp. 79-88.
- Martínez, Guillermo (2005). La contribution du management socioéconomique dans l'amélioration des performances économiques et sociales. Cas d'expérimentations dans trois petites entreprises mexicaines, Université Jean Mouline, Lyon II.
- March, James y Simon, Herbert (1969). *Teoría de la organización*. Barcelona, España; Editorial Ariel, 225 páginas.
- March, James (1994) *A primer on decision making*. Nueva York, Estados Unidos de América; Editorial The Free Press, 200 páginas.
- March, James y Olsen, Johan (1976). *Ambiguity and choice in organizations*. Oslo, Noruega; Editorial Universitetsforlaget 250 páginas.
- March, James y Olsen, Johan (1997). *El redescubrimiento de las instituciones. La base organizativa de la política*. Distrito Federal, México; Fondo de Cultura Económica, 270 páginas.
- Miller, Susan; Hickson, David y Wilson, David (2006). *Decision-making in organizations*. En Clegg, Stuart; Hardy, Cinthya y Nord, Walter (Editores). *Handbook of organization studies*. Londres, Inglaterra; Editorial Sage; 1850 páginas.
- Mintzberg, Henry, (1973). Strategic-manking in three modes; *California Management Review*, Vol. 2, núm. 16, Estados Unidos de América, pp.44-53.
- Mintzberg, Henry, (1988). La estructuración de las organizaciones. Barcelona, España; Editorial Ariel Economía, 325 páginas.

- Pascale, Ricardo y Pascale, Gabriela (2015). Toma de decisiones económicas: el aporte cognitivo en la ruta de Simon, Allais y Tversky y Kahneman; *Ciencias Psicológicas*, núm. 1, Uruguay; pp.149-170.
- Sanfey, Alan, Loewenstein, George, McClure, Samuel y Cohen, Jonathan (2006). Neuroeconomía: Corrientes cruzadas en la investigación sobre toma de decisiones; *Trends in Cognitive Sciences*, Vol.10, Núm.3, Estados Unidos de América, pp. 108-116.
- Sen, Amartya (2003). La economía política de la focalización; *Comercio Exterior*, Volumen 53, Núm.6, México, pp. 555-562.
- Sen, Amartya (2004). El ejercicio de la razón pública; *Letras Libres*, Vol. 65, México, pp.12-20.
- Simon, Herbert (1988). *El comportamiento administrativo. Estudio de los procesos decisorios en la organización administrativa*. Buenos Aires, Argentina; Editorial Aguilar, 350 páginas.
- Stojanovic, Bozo (2013). The riddle of thinking: thinking, fast and slow. Nueva York, Estados Unidos de América; Editorial Panoeconomicus, 570 páginas.
- Tversky, Amos y Daniel Kahneman (1992). Advances in prospect theory: Cumulative representation of uncertainty; *Journal of Risk and Uncertainty*, Vol. 5, Núm.4; Estados Unidos de América, pp. 297-323.
- Upon, Nancy; Teal, Elizabeth y Felan Joe (2001). Strategic and business planning practices of fast growth family firms, *Journal of Small Business Management*, Vol. 39, Núm. 1, Estados Unidos de América; pp. 60-72.
- Von Neumann, John y Morgenstern, Oskar (1945). Theory of games and economic behavior. *Bulleting of the American Mathematical Society*, Vol. 51, núm. 7, Estados Unidos de América, pp. 498-504.
- Weick, Karl (1976), Educational organizations as loosely coupled systems, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 21, Núm. 1, Estados Unidos de América, pp. 1-19.
- Xu, Xiaoyan y Wang, Yu (2009). Financial failure prediction using efficiency as a predictor. *Expert Systems with Applications*, Vol. 36, núm. 1, Estados Unidos de América, pp. 366-373.

LA ÉTICA PROFESIONAL, ELEMENTO CONTEXTUALIZANTE DE LA ACTUACIÓN DEL AUDITOR EN EL SECTOR PÚBLICO

Oswaldo Bracamonte* Carlos Figueredo Álvarez**

*Contador Público, Magister en Contaduría, Mención Auditoría. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Contralor Provisional del Estado Barinas. Barquisimeto, Venezuela.
Email: oswaldobcontrol@hotmail.com

**Contador Público. Especialista y Magister en Contaduría, Mención Auditoría. Doctor en Gerencia Avanzada, Docente Universitario Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Investigador acreditado en PEII y PEILA. Barquisimeto, Venezuela.
Email: calvarez@ucla.edu.ve

RESUMEN

Este artículo aborda la ética profesional, como elemento contextualizante de la actuación del auditor del sector público, que refuerza el principio de independencia en los casos de prevención y detección de delitos de corrupción, así como las relaciones entre las competencias técnicas y profesionales del auditor y la ética profesional. La investigación se apoyó en una metodología cualitativa tipo analítica. Como técnica de recolección se empleó la entrevista aplicada a los informantes clave. Luego de confrontar las opiniones recabadas con los referentes teóricos respectivos, el valor que se le asigna a la ética para la actuación en las auditorías, revela que la ética es un principio de vida del ser humano, por tanto envuelve un proceso racional influyente en todos los aspectos de la vida del hombre. Asimismo, constituye un eje articulador de principios, creencias y valores que soporta el actuar de los profesionales frente a terceros, con criterios propios, objetivos y de acuerdo con la cultura que predomina. En este sentido, subyacen en la vida de cada auditor aspectos que revalorizan su actuación como tales, así como refuerzan el principio de independencia que debe tener en los casos de prevención y detección de delitos de corrupción.

Palabras Clave: Actuación del auditor, ética profesional, independencia, administración pública.

JEL: M12, G0, G2

Recibido: 20/06/2016

Aprobado: 15/02/2017

THE PROFESSIONAL ETHICS, A CONTEXTUALIZING ELEMENT OF AUDITOR'S PERFORMANCE IN THE PUBLIC SECTOR

Oswaldo Bracamonte* Carlos Figueredo Álvarez**

*Public Accountant, Magister in Accounting. University Centroccidental Lisandro Alvarado
Provisional accountant of the state of Barinas, Barquisimeto, Venezuela. Email address:
oswaldobcontrol@hotmail.com.

**Public Accountant, Specialist and Magister in Accounting. PhD in Advanced Management,
College professor University Centroccidental Lisandro Alvarado; Researcher accredited in PEII
and PEILA; Barquisimeto, Venezuela. Email: calvarez@ucla.edu.ve

ABSTRACT

This article addresses professional ethics, as a contextualizing element of the public sector auditor's performance, reinforcing the principle of independence on prevention and detection of corruption crimes cases, and the relationship between professional ethics and auditor's technical and professional competences is also studied. The research was based on a qualitative analytical methodology. As a collection technique, the interview applied to key informants was used. After confronting the opinions gathered with the respective theoretical referents; the value assigned to ethics for the performance of audits reveals that ethics is a principle of human life, therefore it implies a rational process that influences all aspects of human life. Likewise, it constitutes an articulating axis of principles, beliefs and values that guides auditors' performance with others, with their own criteria, objectives and in accordance with the prevailing culture. In this sense, there are underlying aspects of each auditor's life that revalue their performance as such, as well as reinforce the principle of independence that should have in cases of prevention and detection of corruption crimes.

Key words: Auditor's performance, professional ethics, independence, public administration,

JEL: M12, G0, G2

A ÉTICA PROFISSIONAL, ELEMENTO CONTEXTUALIZANTE DA ATUACAO DO AUDITOR NO SETOR PÚBLICO.

Oswaldo Bracamonte* Carlos Figueredo Álvarez**

* Contador Público, Mestrado em Contabilidade, Menção de Auditoria. Universidade Centroccidental Lisandro Alvarado. Contralor Provisório Estadual Barinas. Barquisimeto Venezuela. Email: oswaldobcontrol@hotmail.com

**Contador público. Especialista e Mestrado em Contabilidade, Menção Auditoría. Doutor em Gestão Avançada, Professor Universitário Universidade Centroccidental Lisandro Alvarado; Pesquisador credenciado no PEII e PEILA. Barquisimeto, Venezuela.
Email: calvarez@ucla.edu.ve

RESUMO

Neste artigo, se faz uma abordagem da ética profissional, como elemento no contexto da atuação do auditor do setor público, que reforça o principio de independência nos casos de prevenção e detecção dos delitos de corrupção, e também se estuda a relação entre as competências técnicas e profissionais do auditor e a ética Profissional. A pesquisa se apoiou em uma metodologia qualitativa tipo analítica. Como técnica de coleta de dados se utilizou a entrevista aplicada aos informantes chaves. Logo de confrontar as opiniões recavadas com os referentes teóricos respectivos, o valor que se lhe deu à ética para a atuação nas auditorias, revela que a ética é um principio de vida do ser humano, por tanto envolve um processo racional que influi em todos os aspectos da vida do homem. Assim mesmo, constitui um eixo articulador de princípios, crenças e valores que suporta o atuar dos profissionais frente a terceiros, com critérios próprios, objetivos e de acordo com a cultura que predomina. Nesse sentido, suportam na vida de cada auditor, aspectos que valorizam sua atuação como tal, assim como reforçam o principio de independência que deve ter nos casos de prevenção e detecção de delitos de corrupção.

Palavras Chave: Atuação do auditor, ética profissional, independência, administração pública.

JEL: M12, G0, G2

Introducción

En América Latina son diversas las reflexiones relacionadas con la construcción de un Estado con valores, principios democráticos y modernización de las instituciones que integran su administración pública. No obstante, como afirman Martínez y Ramírez (2010), los países siguen conviviendo con elevados índices de corrupción en la administración pública lo cual ha generado un atraso considerable en la modernización de sus instituciones, caracterizadas por aplicar prácticas que afectan la garantía efectiva de los derechos ciudadanos, así como la construcción de un orden justo y democrático y contribuyen a propiciar el flagelo de la corrupción, el cual según Salgado (2004), se constituye en uno de los más serios problemas sociales, toda vez que no conoce diferencias sociales, económicas, políticas, culturales o étnicas, y ha traspasado fronteras hasta constituirse en un flagelo mundial.

Según Orlando (2009), cada día se plantea con mayor frecuencia la problemática del fraude y la corrupción cometidos en la Administración Pública, los cuales, convertidos en un fenómeno político, social y económico permean todas las acciones de la sociedad y son capaces de desestabilizar gobiernos, organizaciones, estructuras públicas y privadas, minarlas en su credibilidad, en su superación y desarrollo, e irrumpen contra el imperio de la ley. Al considerar que muchos son los enfoques y disposiciones que en el ámbito mundial se establecen para la adecuación de la gestión pública sobre la base de la transparencia, eficiencia y efectividad organizativa, Sánchez y González (2001) hacen mención que el deterioro en las actuaciones de los funcionarios es preocupante, sobre todo cuando se describen situaciones que actúan en contra de los valores y principios éticos.

El combate del fraude y los delitos de corrupción es una responsabilidad pública importante para todo país y en este sentido, los gobiernos establecen mecanismos e instrumentos legales, funcionales y procedimentales para detectar y sancionar las diversas acciones ilícitas cometidas en la administración por sus funcionarios, así como apoyar el

fortalecimiento institucional procurando disuadir prácticas deshonestas, a la vez que promueve la responsabilidad y transparencia en sus operaciones.

Por ello, dentro del sistema de gestión pública, se establecen unidades jurídico-administrativas, tales como la Contraloría General de la República y las Contralorías de los Estados, como unidades funcionales que orientan sus acciones de vigilancia y revisión al establecimiento de las responsabilidades administrativas de quienes contravienen lo dispuesto en el ordenamiento legal vigente, y tienen a su cargo la potestad de supervisar y controlar la administración del gasto público mediante la realización de auditorías en todos sus ámbitos. Agentes, actores, ejecutores y fiscalizadores en las auditorías de las organizaciones públicas, son los auditores internos y externos (Control Fiscal Interno y Externo), dado que realizan una labor de vigilancia y control de los procesos administrativos y operativos. Su trabajo, además de la evaluación del funcionamiento adecuado de un sistema de control interno, está encaminado a desarrollar en forma conjunta una búsqueda y evaluación de los riesgos que puedan comprometer la seguridad y gestión de las instituciones públicas.

La actuación del auditor en la gestión pública y en particular, por el rol que le corresponde desempeñar en la búsqueda y análisis de los riesgos, es relevante, pues dentro del examen de hechos ocurridos y de prevención que le corresponde realizar, está según Soto y Paillacar (2004), la de cumplir con la labor de vigilancia del cumplimiento de las políticas, normas e instrucciones, para asegurar de esta manera, el flujo de información y la comunicación interna y externa, además de garantizar la seguridad de los activos de las instituciones. Adicionalmente debe inspirar confianza al funcionamiento de la institución para asegurar el cumplimiento de los objetivos para que la función de auditoría sea un instrumento de apoyo a la gestión organizacional.

El auditor al realizar sus labores de aseguramiento (evaluación de un proceso o sistema) o de consulta (asesoría, consejería) puede encontrar indicios o casos de fraude y delitos de corrupción. En estos casos, su responsabilidad respecto a la detección de tales hechos debe sustentarse sobre la base de una ética profesional, entendida según González (2008),

como el compendio de normas morales, valores, creencias y principios que subyacen en una persona que aplica a la vida y en su desarrollo profesional, por lo tanto, la ética juega un papel importante para el auditor pues le servirá para tomar decisiones que incidirán en su desempeño como tal.

La ética en cualquier profesión o desempeño laboral es de gran importancia, puesto que otorga un marco de referencia del acto humano, esto es, la cualidad del acto que se escenifica en una escala de valores, creencias y principios. Cuando la ética se aplica y se practica en la auditoría, se ofrece un conocimiento al auditor que lo lleva a actuar de una determinada manera en cada situación, estableciendo criterios que debe tener en cuenta para llevar a cabo sus funciones y ofrecer servicios en un marco de calidad, transparencia y justicia.

La ética aplicada en la auditoría es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan sobre todo los funcionarios públicos están orientadas al bien común, y es además un mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y mantenimiento de la confianza en la administración y es clave para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los funcionarios en la gestión de los asuntos públicos.

El comportamiento ético debe ser un componente inseparable de la actuación del auditor y a la vez formar parte clave del control interno dentro de la organización, por lo que es necesario prestar atención a los valores éticos del auditor y al conocimiento y respeto de su código de ética profesional, con miras a incrementar la confianza de la sociedad en el ejercicio de la auditoría pública y proporcionar insumos para la solución de conflictos y dilemas.

Según Cortina (2002), existen diversos problemas o dilemas morales con los que se enfrentan los funcionarios públicos en su quehacer cotidiano tales como: la dificultad de tener que atender al mismo tiempo los requerimientos del gobierno y de los ciudadanos; distinguir entre lo discrecional y lo arbitrario; la tentación de utilizar el cargo en función de beneficio propio, entre otros. De allí, la necesidad de crear un ambiente

donde haya mayor conciencia de los asuntos éticos prestando atención al fomento de un comportamiento humano justo, ya que la ética profesional es una actividad continua más que un estado ideal que hay que alcanzar.

Zaá (2005) refiere que la dinámica propia de la época y circunstancia de un mundo global, es una amenaza al principio de independencia profesional del auditor, pues éste se ve afectado con frecuencia por factores de distinta naturaleza que distorsionan y comprometen la esencia del desempeño profesional. Por consiguiente, es conveniente tener presente que la actuación del auditor de Estado debe caracterizarse como ética, pues su compromiso implica vigilar que la actuación de los administradores públicos se lleve según normas que regulan la actividad de un Estado de Derecho y que los actos de los servidores públicos y particularmente, en los niveles de decisión, puedan considerarse éticamente aceptables.

Por tanto, la ética como valor connatural a la auditoría, constituye un instrumento de prevención y seguimiento de las irregularidades y actos deshonestos que puedan producirse en la administración pública. Adicionalmente, frente a un escenario complejo constituido por un entramado de condicionantes y hechos diversos que pueden comprometer y distorsionar el ejercicio profesional del auditor, es pertinente observar un conjunto de manifestaciones de naturaleza ética que coadyuven al mantenimiento de la independencia para el desarrollo efectivo del trabajo del auditor.

Al estudiar el funcionamiento de la administración pública, específicamente las Contralorías de los Estados, emergió la interrogante acerca de cómo perciben los auditores al concepto ética profesional, cómo lo relacionan con el principio de independencia y con las competencias técnicas y profesionales que ellos deben poseer, interrogante que a su vez generó el propósito principal de la investigación de develar la percepción que los auditores poseen sobre el concepto ética profesional y su relación contextual con el principio de independencia y con las competencias técnicas y profesionales indispensables para el ejercicio de tal función.

Para dar respuesta a la mencionada interrogante, se tomó como caso de estudio a la Contraloría del Estado Cojedes, abordando la investigación

desde la visión y percepción de los actores de la ética profesional como elemento contextualizante de la actuación del auditor del sector público, y del principio de independencia en los casos de prevención y detección de delitos de corrupción con relación a las competencias técnicas y profesionales del auditor.

Basamentos Teóricos

Ética Profesional, Garantía de Buen Ejercicio Profesional

La ética profesional, según Rodríguez (2015), tiene como compromiso y propósito, regular las actividades que se realizan en el ámbito de una profesión. En este sentido, se trata de una disciplina incluida en la ética aplicada ya que hace referencia a una parte específica de la realidad. Por otro lado, la ética profesional está constituida por el conjunto orgánico de derechos y obligaciones morales, y sus propósitos, finalidades y normas específicas derivan de la condición básica de la persona en armonía con los efectos colaterales que implican exigencias del bien común.

El compromiso con la actividad profesional se adquiere como una lealtad con la propia decisión profesional y no depende ni se circunscribe sólo al cumplimiento de determinadas normas, reglas o códigos de ética establecidos por el gremio respectivo, toda vez que el comportamiento ético es libre, consciente y responsable de las consecuencias, independientemente de sus intenciones.

En todo caso e indistintamente de la existencia de un código de ética, hay otros elementos de carácter subjetivo que inciden en la observancia y praxis ética, entre los que destacan las relaciones e interacciones con la familia, el ambiente social y natural, las condiciones socio-económicas, el ambiente físico-natural, la urbanidad o la ruralidad, la higiene y la escuela. Además de estos elementos, la religión, la ideología y la edad también son condicionantes del comportamiento ético profesional, y su ausencia o presencia genera un impacto de mucha importancia en toda sociedad. Tanto más, las relaciones laborales y el crecimiento profesional también ejercen su propia influencia, así como los reconocimientos o sanciones sociales.

Estas reflexiones confirman lo señalado por Salcedo y Salcedo (2013), quienes afirman que la ética profesional no depende exclusivamente de un código o un cuerpo normativo, ella está relacionada con la condición humana, sus valores, sus percepciones, su forma de entender la vida, siendo un permanente compromiso con el quehacer cotidiano.

Independencia en la actuación del auditor

La independencia, según Vilorio (2009), es un aspecto crucial para el auditor, pues la auditoría por sí, agrega un grado de confianza mayor a la información que de ella se produce. La independencia del auditor, determinada imparcialidad, apariencia de imparcialidad y ausencia de incompatibilidad, se relacionan con la emisión de juicios objetivos e íntegros sobre la información que se muestra. Aunque la independencia puede definirse como la cualidad del sujeto de actuar ante cualquier situación bajo su libre albedrío de forma autónoma, sin dejarse influir por sesgos o presiones externas ni por sus relaciones con el mundo exterior, es iluso llegar a pensar en un auditor totalmente ajeno al entorno de las organizaciones. Por consiguiente, la objetividad, confianza y la credibilidad son componentes subjetivos que dependen de cumplir con ciertos requisitos exigidos por la ley y normas contables, y también de parecer ante la comunidad como un profesional íntegro y confiable.

Un punto fundamental del ejercicio profesional es determinar en cual momento está en riesgo la cualidad de independencia y por tanto, la credibilidad del auditor. Ruíz (2002) destaca como consecuencia de escándalos financieros, cuatro formas de cómo poner en juego la independencia y credibilidad del auditor: la desregulación de la economía, la laxitud de las prácticas de auditoría, la flexibilidad de la regulación contable y la relativización de la independencia.

El concepto de independencia del auditor, es reforzado por el artículo 18 de las Normas Generales de Auditoría de Estado, emanadas de la Contraloría General de la República (2013), el cual establece que el auditor deberá ser objetivo e imparcial en el ejercicio de sus funciones e inhibirse cuando por

ciertas situaciones que las leyes y normas establecen, considere que su independencia y criterio pueden ser afectados.

El Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores Públicos - IFAC- (2014), con respecto a la cualidad de independencia, agrega la independencia mental y la independencia en apariencia. La primera, la define como el estado que permite expresar una conclusión libre de influencias que puedan comprometer el juicio profesional y que permite al profesional actuar con integridad, y ejercer la objetividad y el escepticismo profesional. La segunda, orientada a evitar hechos y circunstancias de importancia, que un tercero informado y con conocimiento de toda la información relevante, concluiría de manera razonable en que se ha comprometido la integridad, objetividad o escepticismo profesional del auditor.

Aisladamente, según la IFAC (ob. cit.), el concepto independencia, puede llevar a los observadores a suponer que una persona que ejerce el juicio profesional debiera estar libre de toda relación económica, financiera y de otro tipo, lo cual es casi que imposible, puesto que todos los miembros de una sociedad mantienen relaciones entre ellos. Por lo tanto, es de interés público la existencia de un marco referencial que exija a los auditores identificar, evaluar y atender las amenazas a la independencia, y no simplemente cumplir con un conjunto de reglas específicas que pueden resultar arbitrarias.

La Ética, elemento vital en la Administración Pública

La Administración pública no tiene objetivo mayor que prestar servicios a la sociedad, lo cual define su realidad existencial, y son los intereses y derechos de los ciudadanos y de los diferentes grupos sociales atendidos con equilibrio, los que pueden generar el cumplimiento de los principios de legalidad, eficacia y eficiencia. No basta con la atención de las demandas, también es necesario vigilar el cómo se utilizan y administran los recursos involucrados, función donde el auditor toma un papel preponderante. El ciudadano, en el marco de un interés colectivo, es el principio y el fin de toda la actividad administrativa y por ello, debe ser considerado tanto en su condición de receptor de servicios y como contribuyente, vía tributos, a la

financiación de los servicios públicos y, como tal, repleto de derechos individuales y colectivos. Por tanto, la auditoría en la administración pública debe orientarse a ofrecer un servicio de calidad hacia lo interno de la organización, el cual se reflejará en el ciudadano al cumplir sus necesidades y prever las que pudieran surgir en el futuro. En tal sentido, la auditoría debe contribuir en buscar el equilibrio de intereses de todos los grupos que integran la sociedad, mediante la optimización de su función de servicio público.

Metodología

El abordaje del estudio objeto de este artículo se llevó a cabo desde el enfoque fenomenológico-hermenéutico, y se adoptó el criterio de Leal (2004), quien señala que este enfoque se interesa por la comprensión e interpretación y en contraste con la explicación, se preocupa por la búsqueda del significado de las experiencias vividas y su método está enmarcado en el paradigma cualitativo.

De acuerdo con el propósito del estudio, la investigación es analítica de carácter descriptiva, y tuvo como objetivo analizar la ética profesional en y desde el ámbito de la actuación del auditor del sector público y sus relaciones con el principio de independencia y con las competencias técnicas y profesionales del auditor. Al respecto Bunge (1981), indica que la investigación analítica intenta descubrir los elementos que componen la totalidad y las conexiones que explican su integración, propiciando al estudio y comprensión más profunda del evento en estudio.

Para la investigación se utilizaron cinco informantes claves, a saber: un Coordinador de Auditoría, un Auditor Interno, dos Auditores Fiscales y un Director de Control Centralizado y otros Poderes de la Contraloría Estatal del Gobierno Bolivariano del Estado Cojedes. Estos informantes fueron seleccionados de manera intencionada, en vista que por sus funciones, son quienes poseen información más pertinente sobre la temática en cuestión.

A los efectos de dar razonable garantía sobre el rigor científico y la veracidad o autenticidad de las conclusiones y con el propósito de transmitir

credibilidad, consistencia y confirmación, se aplicó la técnica de análisis de contenido y discurso. Hubo fases de clasificación, categorización y teorización de lo recabado mediante la entrevista y su correspondiente guión, para luego proceder a la comprensión hermenéutica de los contenidos aportados por los diferentes sujetos informantes.

Hallazgos

La entrevista aplicada a los informantes clave, incluyó preguntas sobre cuál es la percepción que ellos poseen sobre el concepto de ética profesional en el marco de la administración pública, cómo lo relacionan con su desempeño profesional, con el principio de independencia y con las competencias técnicas y profesionales indispensables para el ejercicio de la función auditora.

Del análisis a las respuestas dadas por los informantes clave, relacionado de manera contextual con los propósitos de la investigación, emergieron las siguientes visiones:

Para los informantes, la ética es un elemento que refuerza la independencia en la actuación humana en cualquier ámbito, y según ellos, constituye un conjunto de características que se derivan de los valores y principios humanos en un contexto y momento determinado. Desde el pensamiento de los informantes, la ética es un elemento reforzante de la independencia porque es un principio de vida del ser humano apoyado en valores y creencias que forma parte de la cultura del auditor en virtud de estar insertada de forma implícita en el ejercicio profesional para evitar que situaciones dilemáticas menoscaben o mediaten sus actuaciones.

La ética forma parte de la cultura humana, guía el modo de actuar frente a otros, por lo que es sumamente importante para el auditor trabajar apegado a las leyes, evitar actuar en contra de la norma, lo que coadyuva a realizar el trabajo con transparencia y apegado siempre a los lineamientos normativos para que no exista sesgo o perjuicio de lo auditado. El trabajo diario requiere tener creencias y valores propios independientes e imparciales, y por tanto, la ética es fundamental para el desempeño del

funcionario público para que haga un trabajo adecuado con transparencia y honestidad.

La ética llevada como un principio de vida del auditor será un elemento de prevención ante cualquier intento de soborno. La ética está implícita en sus vidas, en el ejercicio profesional y las actuaciones están soportadas en principios, valores y creencias que refuerzan su accionar, pues es preciso que el auditor esté bastante centrado en cuál es su rol para cumplir de manera eficiente y eficaz dicha función. Siendo así, la ética tiene un papel preponderante para el auditor, pues le dará claridad en sus actuaciones.

Con respecto a la relación de la ética profesional con las competencias profesionales y técnicas del auditor, se percibe en el discurso de los informantes, la asignación a esta relación de un valor personal, social, académico y profesional que conduce a la innovación y renovación intelectual para el desarrollo ético profesional y la ruptura de esquemas mentales, para coadyuvar al desarrollo humano y profesional del auditor.

La ética profesional y las competencias presentan una relación integrada, porque el auditor debe ejercer la auditoría con ética, imparcialidad y objetividad, así como hacer un buen trabajo con información actualizada, de tal forma que los procesos y fases de su desempeño estén adaptados a las exigencias legales y procedimentales del entorno. La mencionada relación es un principio fundamental que direcciona el actuar el auditor en la ejecución de su trabajo, y por tanto, la auditoría se constituye en un medio que permite reforzar la actuación de la organización con mayor, transparencia, verdad, moral, eficiencia y eficacia, que pueda servir para la interacción adecuada con los terceros como medio de orientación y asesoría.

Entre la ética y las competencias se da una relación estrecha. Si no se cuenta con valores, principios y preparación técnica y profesional no se puede realizar el trabajo de auditoría, cuya función principal es determinar responsabilidades administrativas por los hechos que se contemplan al margen de la ley, y por eso es fundamental la ética para desarrollar adecuadamente las funciones.

La auditoría es un medio de investigación, y cada actuación es algo nuevo, diferente y eso incentiva y obliga a mantenerse actualizado. En consecuencia, al conocer y manejar las leyes y los procedimientos, el auditor se convierte en asesor y orientador, y con los resultados de su trabajo propicia espacios de formación sin menoscabo de la actuación que debe ejercer. La ética y las competencias son dos términos estrechamente unidos, pues el auditor como profesional requiere apegarse a la ética para que su actuación sea de calidad, objetiva y transparente. El auditor, además de su conocimiento propio como tal, debe conocer de economía, administración, psicología, es decir, ser multidisciplinario, pues su labor es compleja.

Los informantes sienten, en cuanto a su ejercicio ético, que generan aportes para el buen funcionamiento del sector público y sus funciones les permiten crecer en conocimiento y proporcionar valor agregado por lo que deben ser innovadores y creativos, prevaleciendo la objetividad.

Conclusiones

Para la importante función organizacional de la auditoría en la Administración Pública, la ética representa un contexto integrado por principios, creencias y valores que soporta el actuar de los auditores, con independencia, criterios propios y objetividad. En la vida de cada auditor, subyacen aspectos que revalorizan su actuación y refuerzan el principio de independencia que debe tener, aplicar y demostrar en los casos de prevención y detección de delitos de corrupción. El trabajo del auditor como compromiso social y personal es arduo, complejo y exigente porque se enfrenta con muchas situaciones que pudieran desvirtuar la acción misma de la auditoría y comprometer o mediatizar la necesaria independencia de criterio profesional. Es por ello, que el realizar auditorías en un contexto complejo, tal como lo son las contralorías de los estados, requiere de un fuerte contenido ético, que asegure razonablemente la independencia que debe poseer el auditor en su quehacer cotidiano.

Se destaca con mayor énfasis el comportamiento ético en la Administración Pública, por cuanto allí el auditor es factor garante de la protección y legal utilización de los recursos del Estado, que en definitiva son patrimonio de la sociedad venezolana y los efectos de cualquier ilegalidad, omisión o malversación afectan a inmensas cantidades de ciudadanos que confían en la profesionalidad, independencia y eticidad de quienes tiene la misión de ser vigilantes y revisores de la actuación de los demás funcionarios públicos, lo cual representa una importancia suprema con la dinámica del sector privado, en el cual, la identificación de dueños y propietarios, su cercanía a los procesos de producción o de comercialización imprimen una garantía bastante razonable sobre la forma de uso y administración de los recursos de la organización en cuestión.

Con respecto a la relación entre la ética profesional y las competencias técnicas y profesionales, la ética contribuye a crear un valor personal en el auditor, el cual se hace visible en la aplicación de las competencias, lo que genera un desempeño con objetividad, legalidad, transparencia, favoreciendo el desarrollo humano e impulsando la indagación sobre el contexto socio-cultural y de disciplina donde se desenvuelve. De esta manera, tanto la auditoría como el auditor, se proyectan como agentes de transformación para coadyuvar al cambio de conductas, asumiendo un compromiso social que permita responder con conciencia crítica y de manera ética ante los desafíos que enfrentan en su desempeño.

Todo auditor requiere poseer competencias integrales que contribuyan a desarrollar su actuación integrando las experiencias acumuladas, sus conocimientos y la sistematización del proceso de auditoría que le permita lograr un mejoramiento continuo hacia el quehacer laboral, convirtiéndose en un ser con amplias bases cognitivas y profesionales, vale decir multidisciplinario. Y en el proceso de la formación académica del auditor, la teoría y la práctica son elementos que convergen en la construcción de información que servirá de reflexión para discernir sobre las situaciones inciertas y complejas, lo que permitirá organizar el pensamiento para transformar las situaciones de aprendizaje en acontecimientos significativos para la vida de la organización.

Finalmente, la actuación del auditor en el proceso de auditoría, configura una racionalidad compleja que se encuentra vinculada con sus principios, creencias, saberes, percepciones y experiencias, elementos que confluyen en la construcción de un saber, generando autodesarrollo, criticidad, reflexividad y creatividad para contribuir a los cambios y transformaciones que requiere la administración pública. Por esta razón, la auditoría abre espacios reflexivos para que se origine una visión integral con énfasis en la transformación, lo cual será posible a través de la interacción y la interdependencia de los auditores con los sistemas sociales, políticos, históricos, psicológicos, culturales y tecnológicos, pues cada uno de estos sistemas impactan el desarrollo del ser humano.

Referencias bibliográficas

- Bunge, Mario (1981). *La ciencia: su método y su filosofía*. Buenos Aires: Ediciones siglo XXI. Barcelona: Ariel.
- Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela (2013). *Normas Generales de Auditoría de Estado* (Gaceta Oficial N° 40.172 del 22 de mayo de 2013).
- Cortina, Adela (2002). *Educación en valores y responsabilidad cívica*. Bogotá. Editorial El Búho.
- Federación Internacional de Contadores Públicos (IFAC, siglas en Ingles, 2014). *Código de Ética*. Disponible en <http://www.idccpp.com/codigo-de-etica.php> (Consulta Diciembre 2016).
- González, Mayra (2008). *Influencia de la ética del contador público en el control interno de las organizaciones*. Revista FACES, Volumen XIX. Nro. 2. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Leal, Jesús (2004). *La autonomía del sujeto investigador y la metodología de la investigación*. Mérida: Centro Editorial Litorama.

- Martínez, Edgar y Ramírez, Juan (2010). *La corrupción de la Administración Pública. Un perverso legado colonial con doscientos años de vida republicana*. Reflexión política. Vol. 12. Nro. 23. Junio 2010. Colombia.
- Orlando, Freddy (2009). *Contribución al estudio de la legislación venezolana dirigida a sancionar los hechos de corrupción*. Tesis doctoral presentada para optar al título de Doctor en Derecho. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Rodríguez, Juan (2015). *Ética Profesional y Deontología*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Editado, Publicación electrónica, publicado en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/77.(Consulta Marzo 2016).
- Ruiz, Franco (2002). *Réquiem por la Confianza. Crisis en la contaduría*. Revista Deslinde N° 31. Junio – Agosto 2002. Colombia: Centro de Estudio del Trabajo.
- Salcedo, Arturo y Salcedo, Rocío Alejandra (2013). *Relevancia de la Ética en el Ejercicio Profesional del Consultor en Imagen*. RAZÓN Y PALABRA Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación www.razonypalabra.org.mx (Consulta Marzo 2016).
- Salgado, Cecilia (2004) *El flagelo de la corrupción: conceptualizaciones teóricas y alternativas de solución*. Liberabit. Revista de Psicología, núm. 10, 2004, pp. 27-40 Universidad de San Martín de Porres Lima, Perú.
- Sánchez, Eloísa y González, Juliet (2001). *Delitos de corrupción cometidos en la Administración Pública*. Derecho Penal. Universidad de Carabobo, Valencia. Venezuela.
- Soto, Gladys y Paillacar, Carlos (2004). *Auditoría Forense. Una nueva especialidad*. CAPIC REVIEW. Año 2004. Nro 2 .Universidad de Santiago de Chile. Disponible en www.capic.cl/wp-

content/uploads/2015/09/TEMA-1-SOTO-PAILLACAR.pdf (Consulta Marzo 2016).

Viloria, Norka (2009). *La importancia del concepto de independencia para la auditoría*. Revista Actualidad Contable FACES año 12. Nro. 18. Enero-Junio.2009 Mérida. Venezuela. (Consulta Marzo 2016).

Zaa, José (2005). *Fundamentos éticos coadyuvantes para el mantenimiento de la independencia del contador público en el ejercicio profesional*. XXVI Conferencia Interamericana de Contabilidad. Centro de Convenciones de Salvador de Bahía, Brasil. servicios.unaula.edu.co/ojs/index.php/VisionContable/article/view/38 (Consulta Marzo 2016).

OTRA MIRADA AL CAPITALISMO RENTISTICO DE ASDRUBAL BAPTISTA**Ernesto Damián AGUILAR CASTRO**

Economista, Profesor del Departamento de Economía, Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales; Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela.
E-mail: ernesto.aguilar@ucla.edu.ve

RESUMEN

El capitalismo rentístico describe una estructura económica sustentada en la relación del mercado mundial con una propiedad nacional de un Estado terrateniente, sobre un recurso no producido. El presente ensayo, pretende dar un tratamiento explícito del concepto de la teoría del capitalismo rentístico plasmado por el profesor Asdrúbal Baptista, en su libro "Teoría Económica del Capitalismo Rentístico". Para abordar el estudio, se utilizó la metodología de revisión documental e interpretación, de la postura planteada por el autor. En tal sentido se analizaron los siguientes aspectos básicos: el Estado se convierte en un agente privado en el ámbito del mercado mundial y, por otra, en agente público dentro la estructura nacional. Concluyendo: el capitalismo rentístico implica que la renta se transforma, de una fuerza dinamizadora, en un obstáculo cada vez más intolerable para el desenvolvimiento normal del sistema, colapsando la economía rentística, luego de haberse cumplido con la modernización de la economía nacional.

Palabras Clave: Capitalismo rentístico, rentismo, petróleo, economía rentista, rentismo petrolero.

JEL: L71, Q38**Recibido:** 17/05/2017**Aprobado:** 25/08/2017

ANOTHER LOOK AT THE RENTISTIC CAPITALISM OF ASDRUBAL BAPTISTA

Ernesto Damián AGUILAR CASTRO

Economist, Professor at the Department of Economics, Dean of Economic and Business Sciences at the Centro Occidental Lisandro Alvarado University. Barquisimeto, Venezuela.
E-mail: ernesto.aguilar@ucla.edu.ve

ABSTRACT

Rentistic capitalism describes an economic structure, based on the relationship between the world market and the state property of land in a nation, over an unproduced resource. The present essay aims to give an explicit treatment of the concept of the rent-seeking capitalism theory embodied by Professor Asdrúbal Baptista, on his book “Economic theory of Rentistic capitalism”. The methodology approach used documentary review and interpretation, of the position proposed by the author. The following basic aspects were analyzed: The State becomes a private agent in the sphere of the world market and, on the other, in public agent within the national structure. As a conclusion, rentistic capitalism implies that income is transformed, from a dynamic force, into an increasingly intolerable obstacle for the normal development of the system, collapsing the rentier economy, after having fulfilled the modernization of the national economy.

T
E
S
T

Key Words: Rent capitalism, rent, petroleum, rentier economy, oil rentier.

JEL: L71, Q38

OUTRA MIRADA AO CAPITALISMO RENTÍSTICO DE ASDRÚBAL BAPTISTA**Ernesto Damián AGUILAR CASTRO**

Economista, Professor do Departamento de Economia, Decanato de Ciências Econômicas e Empresariais da Universidades Centro Occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela. E-mail: ernesto.aguilar@ucla.edu.ve

RESUMO

O capitalismo rentístico descreve uma estrutura econômica sustentada na relação do mercado mundial com uma propriedade nacional dum Estado Terratenente sobre um recurso não produzido. O presente ensaio pretende analisar explicitamente o conceito da teoria do capitalismo apresentado pelo professor Asdrúbal Baptista, no seu livro “Teoría Económica del Capitalismo Rentístico” (Teoria Econômica do Capitalismo Rentístico). Para abordar este estudo, usou-se a metodologia da revisão documental e interpretação sobre a postura sustentada pelo autor. Neste sentido, se analisaram os seguintes aspectos básicos: por um lado, o Estado se converte num agente privado no âmbito do mercado mundial; e pelo outro, num agente público dentro da estrutura nacional. Na análise se conclui que o capitalismo rentável implica que a renda se transforma numa força dinamizadora num obstáculo cada vez mais intolerável para o desenvolvimento normal do sistema, colapsando a economia rentável depois de ter-se alcançado a modernização da economia nacional.

Palavras Chave: Capitalismo rentístico, arrendamento do petróleo, petróleo, economia rentista, petróleo rentístico.

JEL: L71, Q38

Introducción

Uno de los temas fundamentales para los venezolanos, muy analizado y estudiado, es el petróleo; pero podríamos preguntarnos: ¿sabemos mucho, poco o nada? El hecho que en nuestro subsuelo existan alrededor de trescientos millardos de barriles, no necesariamente nos hace ser expertos en el tema.

Más aun, en el transcurso de los últimos cien años de nuestro desenvolvimiento como sociedad, se afirma que hemos tenido un modelo rentista. Y es precisamente este modelo rentista, el que está en el fondo del análisis del presente ensayo: ¿sigue vigente?, ¿se agotó?, ¿Da paso a otro modelo?

Para dar respuestas a estas interrogantes, se realizará una revisión al libro *Teoría Económica de Capitalismo Rentístico*, de Asdrúbal Baptista (Baptista, 2010), con el fin de hacer una aproximación que nos permita entender cómo el petróleo, propiedad del Estado, ha estado sujeto a las ideologías políticas de los Gobiernos de turno, para conformar y explicar la Nación actual.

Cabe destacar, que cuando hablamos de teoría del capitalismo rentístico, nos estamos refiriendo al del origen histórico de la relación social que determina la generación de los excedentes económicos y su distribución, en el que un país como Venezuela, que a inicios del siglo XX, presentaba un escaso desarrollo económico, pasa a basarse en la disposición de una renta internacional de la tierra. Posteriormente, transita de un periodo de intenso y generalizado crecimiento y maduración, a un aprovechamiento cada vez menor de la renta captada y empleada a los fines del desarrollo, hasta alcanzarse una situación en la que aparecen necesidades institucionales y estructurales cuya satisfacción se enfrenta a la presencia misma de la renta, impidiendo un desarrollo auto sostenido y prolongado.

Para ello, también haremos un estudio del concepto de la renta de la tierra, desde su origen en la teoría económica, y como elemento de la función de producción del capital. De igual manera, definiremos tres elementos del capitalismo rentístico: capitalismo nacional, renta internacional de la tierra y propiedad del Estado.

En síntesis, el capitalismo rentístico, es una estructura económica sustentada en la relación del mercado mundial, de una propiedad nacional sobre un recurso no producido. Esto ocasiona que el Estado sea un agente económico privado en el ámbito del mercado mundial, y por la otra, en agente político dentro de la estructura nacional.

Por otra parte, es importante mencionar, que la renta tierra para la economía capitalista se fue reduciendo en los países desarrollados, hasta llegar en la actualidad a una porción insignificante del ingreso nacional. De allí, la necesidad que en nuestra Nación, cambie la cultura rentística, lo cual implica transformación de paradigmas y estigmas mentales de la sociedad.

La cuestión de la renta de la tierra

En relación al origen del concepto del capitalismo rentístico, se hace referencia a una sociedad que, a la par de ser capitalista, es también rentística. La definición de condición capitalista, proviene desde Adam Smith en 1776, en su libro "The wealth of nations", el cual es citado por Baptista (2010,p.3) "...cuando la división de trabajo se ha establecido plenamente...todo hombre vive del intercambio, o se convierte de algún modo en un comerciante, y la sociedad crece hasta llegar a ser, en propiedad, una sociedad comercial". Hoy día la sociedad se desenvuelve en un entorno capitalista; la acelerada evolución de la presencia de la relación del capital en la vida contemporánea, nos demuestra el mundo capitalista que vivimos, ya lo decía Smith, nuevamente citado por Baptista (2010):

...tan pronto como el capital (stock) se ha acumulado en las manos de personas particulares, algunas de ellas lo utilizarán para poner a trabajar gente industriosa, a quien suplirán con materiales y subsistencia para conseguir un beneficio bien por la venta de su producto o por lo que su trabajo añade al valor de los materiales. (p.8)

Sin embargo, la composición del acervo de capital ha experimentado un drástico cambio con el transcurrir de los siglos. El criterio diferenciante es si el medio de producción resulta o no de un proceso productivo anterior, es decir, si es un objeto producido o no.

Igualmente, en la sociedad capitalista se admiten como legítimas sólo dos fuentes privadas de ingresos: la propiedad y el trabajo. En cuanto a los medios de producción de la propiedad, tenemos los producidos y los no producidos. A los primeros la propiedad que representan se le denomina “capital”, y el derecho a recibir una porción de la producción, se denomina “beneficio”; a los segundos, los medios de producción no producidos se le denomina “tierra” y la porción de la producción obtenida “renta”. Como señala Baptista (2010), la distribución del ingreso, se resume en tres tipos: salarios, beneficios y renta de la tierra.

Entonces, el uso originario y riguroso de la expresión “renta de la tierra”, se refiere sólo a aquella clase de ingresos que demanda y cobra el propietario de unos instrumentos útiles para la actividad productiva, los cuales, por su parte, no son el resultado de ningún proceso productivo antecedente. El propietario de un mero objeto territorial, esgrimirá un derecho a cobrar, una remuneración con cargo a la licencia de uso y aprovechamiento de su propiedad; esa remuneración, por consiguiente, la paga el mercado mundial.

Es así como, el capitalismo rentístico nacional, descansa en un ingreso surgido de una relación que crea y alienta el capital, y cuyo carácter, por lo tanto, es de una índole estrictamente capitalista. Por lo tanto, la obtención de una renta internacional será diferente dependiendo de la situación histórica en que se encuentre.

Así mismo, una sociedad participa en el comercio internacional sea que compre y venda cosas a otras sociedades. Igualmente, una sociedad puede poseer recursos naturales, esto es, potenciales medios de producción que, sin embargo, no son producidos, y su propietario es el Estado. Si ese recurso natural no fuese cotizado a nivel mundial o no generara la cantidad de ingreso, que se paga por su consumo internacional, para el Estado dueño del recurso natural no le fuese importante extraerlo.

En definitiva tenemos que, la renta internacional, es el ingreso que el Estado terrateniente logra captar del comercio internacional, con cargo a la propiedad ejercida sobre un recurso natural, demandado por la economía mundial. Esta renta, se suma al valor agregado en la economía nacional para constituir así una única masa de ingresos disponibles por la sociedad.

Para ilustrar su importancia, tenemos que, según estudios (Baptista 2010), “entre 1922 y 2008 la economía venezolana, en el promedio, captó...un volumen de recursos equivalente a 15,5% de su producto neto global, siendo este porcentaje igual, en los últimos 50 años largos, a 18,8%”(p.61).

En consecuencia, la renta de la tierra, de acuerdo con los cánones conceptuales de la Economía Política, es un mero excedente, valga decir, de ella se puede disponer, sin afectar en lo inmediato el nivel de subsistencia de la población. El ahorro nacional y la renta internacional del petróleo comparten el carácter de excedentes.

En este sentido, la distribución doméstica de una renta captada del mercado internacional no guarda asociación con la disputa originaria entre las partes involucradas que llevan a la determinación de la cuantía primigenia de la renta. En ese aspecto, su distribución interna, tomará lugar según unas reglas propias que han de precisarse en cada ocurrencia histórica: puede ser dictadura, democracia, populismo, socialismo, fascismo, militarismo o cualquier otro.

En todo caso, la renta pertenece originariamente al Estado propietario. Ello justifica su calificación primera como un ingreso público, de manera que la distribución de este ingreso rentístico público entre los ciudadanos del país, en calidad de salarios o de beneficios, tiene como trasfondo la voluntad política del Estado; es decir, por la voluntad política del Estado se traspasan los recursos rentísticos desde el ámbito público a la economía privada.

El orden capitalista

Según Baptista, se considera como una de las mayores contribuciones producidas por el siglo XVI dirigida a crear la comprensión de los arreglos sociales, lo establecido por Jean Bodin (1576), autor de la obra llamada “*Les six livres de la republique*”, en donde se pregunta ¿Cómo se financia la república?:

...siete son, en general, los medios de recaudar fondos para la hacienda. El primero es la propiedad (dominio) de la República; el segundo, las conquistas obtenidas de los enemigos; el tercero, los presentes de los amigos; el cuarto, las pensiones o tributos de los aliados; el quinto, el tráfico comercial; el sexto, los

derechos sobre el comercio externo, y el séptimo, los impuestos de los súbditos...el primero es el más honesto y seguro de todos.

Por su parte, para Adam Smith (1776), también citado por Baptista, señala que el financiamiento de la república proviene de:

...el acervo de capital (stock) y las tierras públicas: las dos fuentes de ingresos que pueden pertenecer a título propio al soberano o a la comunidad (commonwealth), son impropias e insuficientes para costear los gastos necesarios de cualquier Estado grande y civilizado.

Sin embargo hoy día, según datos suministrados por Baptista (2010, p. 81), los Estados a nivel mundial tienden a presentar características de empobrecimiento en cuanto a poseedor de recursos propios; por otra parte, tienen una creciente dependencia de los ingresos privados, una riqueza en aumento de la sociedad civil, y; una importante participación del gasto del Estado para la práctica del orden social.

Igualmente, en una sociedad capitalista se encuentra una fuerza laboral que vive de vender su esfuerzo productivo, y está compuesta por asalariados, los cuales a su vez están empleados en sectores de bienes de consumo o bienes de inversión. Visto esto, se desprende un concepto de Salario Real, el cual dependerá de dos factores: primero, de la productividad en la producción de los bienes de consumo, y segundo, del tamaño relativo del empleo en los sectores productivos existentes.

Asimismo, el rasgo dominante de la dinámica de la estructura económica capitalista, es la incesante inversión en nuevas maquinarias, equipos e infraestructura productiva. Por este permanente proceso acumulativo, se materializan eficazmente procedimientos tecnológicos, los cuales, en su momento, son el resultado de otros tantos procesos productivos.

De tal manera, que para los hombres de negocios y empresarios su decisión de invertir, si es exitosa productivamente, lleva a la creación de un ingreso que es igual al monto mismo de lo invertido. Este es un rasgo extraordinario de la estructura económica capitalista y determina en lo fundamental el

curso de la distribución de los ingresos. En tanto que para los asalariados no hay tal cosa, como un resultado segundo derivado del acto de consumir el monto de lo ingresado, por contrapartida de su trabajo.

Es importante mencionar que, en base a estudios de cifras de productividad y salarios reales en el período 1700 al 2007 en Gran Bretaña y los EEUU, realizados por Baptista (2010, p. 94), la productividad excede siempre el salario real. Cabe destacar, en cuanto a la definición del salario real, se alude a la capacidad efectiva de compra que llevan consigo los ingresos nominales percibidos por los asalariados (ingresos nominales ajustados por un índice representativo de los precios de los bienes que consumen los trabajadores).

De igual manera, Baptista (2010, p. 95), hace una comparación de cifras entre las tasa de crecimiento anual de la productividad de los salarios nominales y del índice general de precios al consumidor, entre 1860 al 2008 para los países Alemania, Reino Unido, Francia y EEUU, llegando a determinar resultados que los incrementos en la cantidad de dinero en la economía de un país cumplen la delicada misión de facilitar la materialización del aumento de los precios, cuyas causas han de localizarse en las condiciones bajo los cuales la producción ocurre.

Por ende, la producción en una sociedad capitalista, no es más que el proceso puesto en marcha por el propietario del capital y que se inicia y continúa con el empleo simultáneo de un grupo de trabajadores, cuyos esfuerzos se juntan y conjugan para conseguir ciertos propósitos. Por esa cooperación, los poderes productivos del trabajo se acrecientan, haciéndose cada vez más eficiente la obtención de los resultados materiales buscados.

Finalmente, con la división del trabajo, un grupo de procesos complejos se transforma en una sucesión de tareas más simples. El crecimiento del capital en la forma de maquinarias, por sobre el crecimiento relativo de la masa de trabajadores empleada, debe entonces ser cabal expresión del grado de maduración de la estructura capitalista de producción.

El capitalismo rentístico

El origen de capitalismo rentístico descansa sobre la captación por el Estado, que es propietario de un medio de producción no producido, de un

ingreso que le paga el mercado mundial, con cargo a su propiedad. La renta internacional del petróleo, es por tanto la participación del propietario del recurso en unos ingresos excedentarios generados en el mercado del trabajo mundial. Por tanto, el capitalismo rentístico es una estructura económica nacional con una doble sustantividad. Por un lado es capitalista, en cuanto una porción de su ingreso disponible total, se crea en la relación del capital a escala universal. Por el otro lado es rentística, puesto que la relación de origen de ese excedente, se fundamenta en una propiedad nacional ejercida por el Estado, sobre un recurso no producido, al que es demandado y requerido en el mercado mundial.

De tal modo, la sociedad venezolana recibe el impulso del mercado mundial gracias a la tenencia de recursos naturales, como lo es el petróleo, exhibiendo en el origen una condición capitalista muy inmadura. En tal sentido, a inicios del siglo XX, Venezuela era una sociedad casi del todo rural. Para 1920 (Baptista, p.131), la población que vivía en espacios urbanos mayores a 2.500 habitantes no llegaba a 17% del total poblacional.

Igualmente, la vida económica del país descansaba sobre la explotación agrícola más tradicional, que a su vez sostenía el comercio exportador. Asimismo, para 1920, la cantidad de capital fijo por habitante venezolano contaba en promedio con 141 dólares; el mismo indicador en la economía de EEUU era de 1.422 dólares (Baptista, p. 131). Respecto a la tributación, sólo era un tema del comercio exterior.

En cuanto a lo político, se había adquirido el estatus de república independiente desde 1830, pero el Estado nacional era sólo una idealización antes que una realidad viva; prácticas locales, originadas desde un remoto trasfondo histórico, y dominadas por el caudillismo, lo contradecían a cada instante.

En este marco de cosas, aparece la realidad del petróleo o, lo que es lo mismo, surge el mercado mundial. Cada arreglo, cada fundamento de la práctica social se verá más tarde que temprano afectado, produciéndose así un cambio violento y de las más hondas repercusiones. La pauta inicial la dará la actividad productiva, vinculada con la extracción del recurso, a lo que debe sumarse la sostenida acción del Estado, propietario del recurso, por hacer valer sus derechos de propiedad. Así se sentarán las bases del

capitalismo rentístico. Por una parte, el monto acumulado de las inversiones petroleras en capital fijo, realizadas entre 1920 y 1930, alcanzó la cifra de 1.150 millones de bolívares (Baptista, p.132). Este monto es enorme, si se tiene presente que el ingreso nacional de Venezuela en 1920 había sido de 525 millones de bolívares. A la par de lo que sucedía en el ámbito productivo, el propietario del recurso mismo, es decir, el Estado venezolano, comenzaba a exigir una remuneración que estaba a cargo solo a su propiedad y que alcanzará un clímax inicial en la llamada reforma petrolera de 1943. En esta fecha se establece un primer statu quo en las relaciones de las compañías concesionarias con el Estado propietario.

A partir de la década de 1940, la estructura campo-ciudad se había alterado irreversiblemente y en poco tiempo, Venezuela habrá de exhibir un aumento en el tamaño relativo de su población urbana. De manera concurrente, los asalariados en la población activa y su dotación de herramientas, instrumentos de producción e infraestructura, crecía a tasas que duplicaban o más las de países desarrollados. Hacia 1934, la moneda nacional se había fortalecido de forma significativa frente al dólar norteamericano, y desde entonces, la economía venezolana funcionará bajo el patrón de un signo monetario sobrevaluado.

En suma, a la sociedad atrasada y rural le sucederá, con apenas el tránsito de una generación, una sociedad de otro carácter: urbana, capitalista, expansiva, sostenida en parte, por la influencia de la renta internacional del petróleo, propiedad originaria del Estado, quien por consiguiente jugaba un papel de importancia, fuera de lo común, en la vida económica local. Ese es el capitalismo rentístico en sus décadas iniciales.

En consecuencia, el proceso que se suscita toma una doble dirección. La primera, definida por la exigencia del propietario del bien, petróleo, de una remuneración cargada a la única cuenta de la propiedad misma, es decir, de una renta de la tierra. Esta remuneración, posee un carácter internacional; más aun, el tamaño relativo al ingreso producido por las fuerzas productivas nacionales termina por ser con el correr del tiempo muy significativo; y, finalmente, dicha remuneración, la apropia en su origen el Estado propietario, quien la hará circular de muy diversas maneras en el interior de la economía doméstica. La segunda orientación, será dominada por la

urgencia del desarrollo social en cuya práctica se asigna un papel central a la renta petrolera en cuestión.

Tal como la corona española, en pleno derecho, era en su momento propietaria de las tierras ricas en minerales preciosos, por lo que estos, y sin que mediara acto mercantil alguno, eran suyos. El Estado nacional, propietario del subsuelo abundante de petróleo, por su parte, es dueño del objeto, pero el valor de cambio de este último no se determina en su producción, puesto que no es producido, por lo que su valorización, la cumple el mercado mundial, del cual, aquel termina por recibir unos ingresos.

Por esta razón, la afluencia de divisas ocasionada por las explotaciones petroleras puede asimilarse a una transferencia unilateral de haberes. Desde la perspectiva del mercado mundial, los pagos realizados al propietario del recurso, renta de la tierra, se observan como una transferencia unilateral. Pero desde la óptica del propietario territorial constituyen, la justa contrapartida de su propiedad y, por lo tanto, un pago.

Es así como, la observación cuidadosa de la práctica llevará a poner al descubierto una relación de causalidad muy significativa, entre el influjo de las divisas petroleras, el comportamiento de la tasa de cambio y de los precios domésticos, así como de los flujos de exportaciones e importaciones.

En otro orden de ideas, la exigencia que la acumulación capitalista impone sobre el mercado de trabajo, es decir, que el crecimiento de la productividad vaya siempre por encima del crecimiento de los salarios reales, se debilita grandemente con la presencia de un ingreso rentístico captado del mercado mundial y que circula dentro de la economía interna.

En relación a lo anterior, con cifras establecidas por Baptista (2010, pp.147 - 154), tenemos que para Venezuela en el lapso 1950 a 2008, referente al mercado de trabajo y los precios, el salario se ha incrementado muy por encima al aumento de la variación de la productividad, mientras que paralelamente la variación de precios al consumidor aumenta. Por contraste, en las economías capitalistas normales, la productividad aumenta considerablemente, más que el salario y la variación de precios disminuye.

En realidad, el principal medio distributivo no puede ser otro distinto del mecanismo de los precios. Esto es, dada la decisión del Estado propietario de hacer privado el ingreso rentístico que, con cargo a su propiedad sobre un recurso natural, capta del mercado mundial, el mecanismo que se pone en marcha tiene que afectar el nivel de los precios. Es decir, mayor dinero circulando en la economía sin contrapartida de bienes y servicios.

Ahora bien, en sentido contrario, el Estado terrateniente pone a circular la renta, por lo que podría de manifestarse en un volumen de importaciones, materializadas casi en su totalidad en bienes de consumo. La existencia de una renta internacional que circula en la forma de importaciones dentro de la economía doméstica, tiene el decisivo efecto de disminuir en cada circunstancia el nivel general de los precios de los bienes de consumo y, por consiguiente, de permitir un mayor salario real con prescindencia de lo que suceda en el ámbito de la producción interna.

Otro aspecto a considerar, es la tasa de cambio entre dos economías nacionales, la cual viene determinada por sus productividades relativas. En el acto de comercio recíproco, se cambian capacidades productivas, cuya expresión monetaria, por lo tanto, es la tasa internacional de cambio. Por ello, en lo relativo a bienes adquiridos a cambio de la renta, no hay referencias que sirvan para determinar la tasa de cambio, por la que habrán de nacionalizarse esos bienes importados. En un sentido económico, esa tasa de cambio es indeterminada, y resulta ser en todo caso indeterminable. Serán otras las fuerzas y factores que lleven a establecer el tipo de cambio.

Así, desde el siglo XIX hasta febrero 1983, la paridad externa del bolívar, se mantuvo por debajo de los 4,3 Bs/dólar (Torrealba y Cordero, 2016). En contraste, la evolución de las tasas de cambio de las monedas del mundo frente al dólar de EEUU, para el periodo 1930 a 1980, Baptista (2010, p. 163), nos muestra que las monedas del mundo en general se depreciaron (se requería mas monedas nacionales por dólar) con el paso de las décadas, mientras que en el caso de Venezuela, la situación fue exactamente la contraria, es decir se apreció y por ende se sobrevaluó (con pocos bolívares compro muchos bienes y servicios en el mundo) con relación al dólar.

Del mismo modo, Baptista (2010, p.166) realiza un índice de sobrevaluación del bolívar para el periodo 1925 al 2008, llegando a obtener un 60% de sobrevaluación respecto a la tasa de cambio, lo que nos indica que en la sobrevaluación de la tasa de cambio, tiene la economía rentística un mecanismo eficaz para la distribución doméstica de la renta internacional.

Es decir, el Estado propietario recibe unos dólares del resto del mundo que no precisan de una contrapartida interna en esfuerzo productivo, por lo que su decisión de hacerlos privados a través del mercado, puede cumplirse a cualquier tasa de cambio. El límite inferior de esta última, viene determinada por los requerimientos de fondos fiscales para la actividad pública, toda vez que los ingresos públicos no tienen por qué obtenerse de su fuente natural que es la presión tributaria, pudiendo financiarse con la renta internacional petrolera.

En esta perspectiva, es importante mencionar, que la sobrevaluación de la moneda permitió la importación ventajosa de bienes de toda naturaleza. Más aun, también se hizo propicia la importación de maquinarias y equipos para producir en el país, con lo cual se puso en marcha un acelerado proceso de conformación de una capacidad productiva doméstica, conocido como Modelo de Sustitución de Importaciones, entre los años 1950 y 1960. Pero todo ello no es sino, el efecto de la distribución interna de la renta captada en el comercio mundial, facilitada por el mecanismo cambiario. Se industrializó, se urbanizó, se alimentó y se aumentó la capacidad productiva nacional, sobre la base de una renta internacional, distribuida nacionalmente a través del tipo cambio sobrevaluado.

En otro orden de ideas, de acuerdo con lo establecido por Baptista (2010, p. 175), donde compara el empleo público y el desarrollo económico mundial, para el periodo 1861 hasta 2007, se llega a la conclusión de la existencia de una relación positiva entre esas dos variables. Sin embargo, por el hecho de no haberse desarrollado el país en función del crecimiento económico, vemos que ese empleo público estaba por encima del empleo normal, que requería ese grado de desarrollo económico, por lo que el empleo público en Venezuela llegó a ser en promedio, para el lapso 1945-2008, casi el doble de lo que hubiera sido necesario.

Otros datos importantes aportados por Baptista (2010, p.179), es que en la mayoría de las finanzas públicas del mundo, el 90% de los Ingresos Públicos se generan a través de Tributos a sus ciudadanos, mientras que en caso venezolano, para el año 2008, el 68% de los ingresos públicos provenían del ingreso rentístico. Manteniéndose la importancia del ingreso rentístico en el Estado propietario, y eliminando el deber que sea la sociedad general quien financie sus gastos públicos.

En otro orden de ideas, otro aspecto considerado por Baptista (2010), es la conformación de la estructura económica de país, coexistiendo sectores de la producción diferenciados entre sí y con niveles de productividad distintos, lo que provoca movimientos y desplazamientos de recursos –humanos y de capital- desde los ámbitos menos productivos hacia los que son más, y es precisamente por ese movimiento que la estructura económica capitalista se desarrolla.

De acuerdo con cifras presentadas por Baptista (2010, p.193), para el caso de Gran Bretaña en el lapso entre 1710 y 2000, partiendo del nivel de los salarios pagados en tres sectores seleccionados de la economía – agricultura, industria y gobierno-, se determinó que con el desarrollo de la sociedad, la dispersión en torno a la media salarial se va haciendo cada vez menor. Mientras que, en el caso de Venezuela, es el sector gobierno el referente para el crecimiento de la economía.

En cuanto a la producción de bienes no transables en la economía rentista, Baptista (2010, p.203) demuestra mediante cifras, el tamaño relativo del sector servicios y su cantidad por habitante en el PIB venezolano, para el lapso 1936 a 1997, en que la participación de la prestación de servicios en la economía desborda con creces las magnitudes que podrían esperar para ella, dado su nivel de desarrollo económico.

Ciertamente, en cuanto al desenvolvimiento de la economía capitalista rentística, las circunstancias de Venezuela son un buen ejemplo de cómo la dificultad de la acumulación del capital, sostenida de manera significativa sobre el aprovechamiento productivo de una renta internacional, llega a colapsar a partir de cierto momento (originadas por diversa causas, como por ejemplo, caídas en el precio del crudo o reducción de producción petrolera), produciendo virtualmente su paralización. Los factores

determinantes, tras esta inusual situación, no son sólo económicos, sino que también se harán presentes fuerzas sociales del más diverso orden.

Es así como, vistas las cosas desde el ángulo de los intereses de los asalariados, puede pensarse en dos indicadores que revelan arreglos sociales. En primer término, la capacidad de compra de sus salarios, es decir, la evolución de su salario real; segundo, las condiciones básicas de vida, las cuales pueden resumirse en el estado general de la vivienda que habitan.

En tal sentido, Baptista (2010, p.222), nos suministra unos datos del comportamiento del salario real anual y del número de metros cuadrados de construcción residencial por familia en Venezuela, para el periodo 1950 al 2008. En dichos datos, se evidencia los efectos que tuvo sobre la vida económica venezolana, la parálisis de la acumulación rentística, específicamente en el año 1978 para el caso del salario real anual, y año 1980 para el caso de número de metros cuadrados de construcción.

Igualmente, debemos puntualizar la condición de auge de la renta dentro del cual el colapso ocurre. Además de la nacionalización de la industria petrolera, que toma lugar en 1976, la cual permitirá al Estado hacerse de todos los ingresos excedentarios disponibles, debe agregarse la decisión política de endeudarse externamente. En este marco de cosas, la cualidad inversionista del ingreso rentístico se acentúa aún más, y es así como en los años de referencia se dan tasas elevadas de inversión.

Igualmente, en el año 2007, ocurrió lo mismo, con la diferencia que el fin no era la inversión sino el consumo. Es por ello, que este colapso va a tener una manifestación de notable intensidad en la práctica económica que sigue a 1976 o a 2007.

Sobre la base de lo antes mencionado, Baptista (2010, p.230) nos presenta la correlación entre el consumo y la producción en Venezuela, para el lapso 1952 a 2008. Hasta finales de los años setenta, se presenta una igualdad en el comportamiento de ambas variables, consumo y producción. A partir de entonces, el consumo empieza a crecer mucho más rápidamente que la producción doméstica. Sin embargo, este último resultado podría entenderse como normal, en el sentido que lo lógico es que el acentuado incremento del consumo habría de llevar consigo, en el corto/mediano

plazo, a un aumento de la producción y, en consecuencia, a una restauración de la normalidad en la relación capital-producto. Ésta, sin embargo, no será la situación por acontecer, sino que la producción no se adecua a los volátiles aumentos de demanda de bienes y servicios.

Por lo tanto, ante el colapso rentístico, se requiere una dinámica capitalista normal, la cual se alcanzará por la mediación de un nuevo acomodo histórico por el que en el ámbito de la sociedad civil se apropia el poder de lo económico, mientras que queda al Estado la esfera del poder político. Pero ambos espacios se necesitan de manera recíproca, el poder económico no se sostiene sin el poder político, pero este último tampoco es autónomo. El eslabón que sella la dependencia, la preserva y la resuelve en cada circunstancia, es la porción de la riqueza creada por el capital que la sociedad civil entrega al Estado en calidad de tributos y contribuciones para que éste, carente de medios materiales propios, acometa los gastos necesarios sociales, que en especial tiene que ver con la reproducción misma del capital.

Al respecto, Baptista (2010,p.235), muestra unas cifras sobre la proporción del capital privado en el capital total en Venezuela, para el lapso 1950 al 2008, demostrándose la disminución de participación del sector privado en la economía nacional, al pasar de un 63% de participación en el año 1950 a un 46% en el año 2008. El autor expone que, con la nacionalización de la industria petrolera, a mediados de los setenta, las relaciones de poder, pasan en gran medida al Estado.

Por otra parte, las relaciones fundacionales del capitalismo venezolano las establecerán el consumo del Estado, propietario del recurso, y las concesionarias extranjeras, que expresan el poder económico de la sociedad civil. El capital local, en los inicios, era apenas existente. Ese proceso histórico tendrá entonces momentos que van marcando su evolución: la reforma petrolera de 1943 y el arreglo llamado fifty-fifty, la creación de la OPEP en marzo 1960, el curso hacia la nacionalización de la industria petrolera, como lo fue el establecimiento de los denominados precios de referencia fiscal en 1966 y la promulgación de la Ley de los Bienes Petroleros Afectos a Reinversión en 1971 y, finalmente el acto administrativo de la nacionalización en 1976.

Después del capitalismo rentístico

Para el caso venezolano, el comportamiento histórico de la renta petrolera se ha presentado en un desarrollo capitalista de una economía originalmente muy atrasada, basado en el aprovechamiento de una renta internacional petrolera, a un periodo de intenso y generalizado crecimiento y maduración, siguiéndole un aprovechamiento cada vez menor de la renta captada y empleada a los fines de crecer, hasta alcanzarse una situación en la que con la madurez aparecen necesidades institucionales y estructurales cuya satisfacción se enfrenta a la presencia misma de la renta, impidiendo un desarrollo autosostenido y prolongado.

En consecuencia, el flujo de la renta internacional del petróleo que apropia el Estado terrateniente (Mora,1996), es destinado indistintamente a acumularse o a consumirse, ya sea en un margen de flexibilidad para la acción transformadora o de preservación política. Este flujo no se produce, sino que es captado del mercado mundial, en el núcleo mismo del capitalismo y por ende un ingreso capitalista, con cargo a la propiedad, no envolviendo en su origen la compleja tarea de producción y comercialización de bienes, en un régimen de competencia, mediante la combinación de trabajo asalariado y herramientas que son objetos privados.

De mismo modo, nuestra economía extractiva petrolera de hoy, absorbe alrededor del uno por ciento de la población económicamente activa, pero genera casi la totalidad de las divisas que ingresan al país por exportación. El resto de la población tiende a estar en el sector distributivo, es decir, donde se distribuye la renta. Los rentismos tienden a alejar a las poblaciones de los sectores productivos y estimularlas a otros sectores distributivos.

Por esta causa, la economía venezolana para desligarse de la dependencia del petróleo (Baptista, 2010), ha estimado que tendría que generar un PIB adicional equivalente a 89,9 millardos de dólares, que es el promedio anual de ingresos petroleros a Venezuela –el promedio del 2014 al 2016 fue de 66,3 millardos de dólares (PDVSA, 2017)-; ello significaría el esfuerzo laboral de 890.000 trabajadores, cuya productividad tendría que ser la propia del mercado mundial, a saber, 100.000 dólares al año. Algo difícil de lograr.

Por tanto, la sustitución de la renta internacional petrolera a estas alturas del desarrollo social de Venezuela, podría ocurrir a costa de una muy drástica disminución del consumo colectivo, lo que es igual a decir, de una caída de los estándares de vida, hacia niveles jamás vistos, dada esa altura históricamente alcanzada. Esto condicionado a que, por naturaleza propia los precios del petróleo, los mismos descendieron, descrito por Perez (2016), originando además, una desinstitucionalidad de la empresa petrolera y del Estado, introduciendo elementos de colapso al actual desenvolvimiento de la economía venezolana. Así pues, un desarrollo no rentístico implica un desarrollo no petrolero.

Por tal razón, el impulso hacia un proyecto societario no rentístico muy difícilmente habrá de originarse en el propio Estado terrateniente. Para Baptista (2010), la transición hacia el capitalismo no rentístico, es decir, la transformación de la renta privada del Estado terrateniente venezolano en beneficios privados del capital nacional o internacional, contaría en este caso con los excedentes del mercado mundial, naturalmente capitalistas, que sustentarían la acumulación con miras a aprovecharse de las inmensas ventajas mercantiles que ofrece el recurso petrolero poseído por Venezuela. Lo que se traduciría en la “expropiación” de la riqueza al cuerpo político.

Ahora bien, es difícil saber que pueda ocurrir en el futuro en una sociedad rentística. El conocimiento de la historia, o de los temas económicos capitalistas, tiene muy pocas en su acervo, que puedan servir de guía para la comprensión de este tránsito. Por tal motivo, paradójicamente, el colapso del capitalismo rentístico abre la posibilidad de observar históricamente, un cambio estructural. A tal respecto, no se trata de los efectos de un orden de cosas que empuja por hacerse presente, y que violenta el marco estructural para imponer nuevas formas y legalidades. Tampoco, contamos con una bola de cristal que puede dar el horizonte futuro.

Conclusiones

Con el presente ensayo, pudimos conceptualizar la renta de la tierra, desde su origen en la teoría económica, así como elemento de la función de producción del capital. En tal sentido, las consecuencias de la distribución de la renta internacional del petróleo por parte del Estado, tiene efectos directos en variables macroeconómicas como en el tipo de cambio

sobrevaluado, el alto empleo público improductivo, servicios y bienes baratos o gratis, baja presión tributaria, responsabilidad constitucional en proveer dádivas en actividades económicas relevantes (energía, gas, gasolina, agua), comida barata, intervención en actividad económica general, viviendas gratis, entre otros.

Se definieron tres elementos del capitalismo rentístico. Primero, que es una forma de desarrollo capitalista; segundo, es una forma de desarrollo de un capitalismo nacional favorecido por una renta internacional de la tierra, inserta en un mercado mundial altamente desarrollado y; tercero, esa renta internacional de la tierra corresponde al Estado.

En cuanto al capitalismo rentístico nacional, se descansa en un ingreso surgido de una relación que crea y alienta el capital, y cuyo carácter, por lo tanto, es de una índole estrictamente capitalista. El uso de una renta internacional será diferente dependiendo de su situación histórica en que se encuentre. Será diferente cuando sobre una sociedad rural, atrasada, con un nivel muy bajo de desarrollo capitalista se revela la intención de la relación del capital de aprovechar sus objetos de producción no producidos; mientras que otra será la que ocurre, si la condición inicial es de un desarrollo maduro. Un segundo condicionamiento, es que esos objetos de producción no los apropian individuos particulares sino el cuerpo político de la nación, como lo señala Pérez (2016), dando una orientación dominante en lo relativo a las formas sociales del desarrollo por seguir (gobiernos liberales, conservadores, dictatoriales, democráticos, socialistas, militar).

En cuanto a la relación entre el tamaño del gasto público respecto al PIB, al día de hoy podemos llegar a tres conclusiones generales de los Estados a nivel mundial: el empobrecimiento del Estado en cuanto a poseedor de recursos propios y su consecuente y creciente dependencia de los ingresos privados; la riqueza en aumento de la sociedad civil, y; la importancia creciente del gasto del Estado para la práctica del orden social contemporáneo.

Con relación a la renta internacional, esta puede ocasionar aumentos de precios por la circulación de un dinero en la economía nacional sin contrapartida de bienes y servicios, con gran afectación al sector de bienes

no transables; pero por otro lado, puede ocasionar disminuciones de precios al importar bienes y servicios baratos.

Mientras que en la determinación del tipo de cambio, no hay referencias que sirvan para determinar la tasa de cambio por la que habrán de nacionalizarse esos bienes importados. Sin embargo, si podemos decir que mientras menos bolívares requiera el dueño de los dólares rentísticos que se le entreguen a cambio de un dólar, menor será la presión sobre el nivel de los precios internos de consumo. De manera que la existencia y circulación de un ingreso rentístico significativo, tendrá a sobrevalorar la tasa de cambio de la economía perceptora.

Por otra parte, en cuanto al planteamiento si la renta internacional petrolera debe ser ahorrada, invertida o consumida, vemos como fue una característica a partir de 1930, en el que el empleo público abarcó muchas actividades y sectores económicos, donde la productividad no era lo fundamental; el Estado monopolizó toda la actividad económica. El problema no es que la renta internacional ingrese al país, ya que se pudiese ahorrar, sino que se lleva a empleo público y a realizar actividades económicas, sin productividad alguna.

Para el caso de la obligación impositiva, la baja o inexistente presión tributaria que prevaleció, en el pasado e incluso hoy día, constituye a lo largo del desarrollo de la economía, en otro de los mecanismos empleados para la distribución de la renta internacional del petróleo.

Igualmente, para el caso venezolano, de ser un país con gran presencia de importaciones de bienes de consumo en la economía doméstica, da como resultado la generación de una masa proporcional de servicios. En este sentido, la afectación de la actividad productiva, a cuenta de la importación rentística, ocurre por la vía de un sobredimensionamiento del sector servicios dentro de la estructura del agregado de la producción nacional.

Vistas así las cosas, el colapso del capitalismo rentístico resulta inseparable del desequilibrio de poderes en el que desemboca su desarrollo histórico, y que termina por obstaculizar el principio básico del capital: su libre movimiento. Esto es válido sostenerlo para el capital doméstico, porque la renta internacional del petróleo, expresión del capital a escala mundial y no del capital interior, mantendrá su propia dinámica.

Referencias bibliográficas

- Baptista, A. (2010). *Teoría económica del capitalismo rentístico*. Editorial Banco Central de Venezuela. Caracas
- Mora C., J. A. (1996). *Reparto de ingresos petroleros extraordinarios y apertura petrolera en Venezuela: significación*. Revista Economía N° 11, Enero–Diciembre 1996. Mérida
- Mora C., J. A. (1990). *Renta de la tierra, renta petrolera y renta petrolera en Venezuela*. Editorial Academia Nacional de Ciencias Económicas. Caracas
- Petróleos de Venezuela, S.A (2017). Estados Financieros Consolidados. Caracas. PDVSA. Disponible: <http://www.pdvsa.com/> [Consulta: 2017, Agosto 14].
- Pérez, J. (2016). *Nuevos fundamentos del mercado petrolero, periodo 2006-2015*. Revista Gestión y Gerencia Vol. 10 N° 1, Enero-Abril 2016. Barquisimeto
- Torrealba, V. y Cordero, Y. (2016, Diciembre). *Cronología: Devaluación del Bolívar, desde J.V Gómez hasta N. Maduro*. Disponible: <http://www.monedasdevenezuela.net/articulos/cronologia-de-la-devaluacion-del-bolivar-venezolano/> [Consulta: 2017, Octubre 09]

Reseña**Libro****INNOVACIÓN Y SOFTWARE. Diagnóstico y medición en empresas argentinas.**

María Isabel Camio, **Alfredo Rébora, ***María del Carmen Romero y *María Belén Álvarez**

*Doctora en Administración. Mg. en Administración de Negocios (MBA). Mg. en Comercialización. Contador Público y Lic. en Administración. Profesora Asociada Ordinaria en la UNICEN.

**Doctor en Ciencias Económicas. Contador Público y Lic. en Administración. Profesor Titular en la UNICEN.

***Doctorando en Matemáticas Computacional e Industrial. Mg. en Estadística Aplicada e Ingeniería de Sistemas. Profesora Adjunto Ordinaria en la UNICEN.

****Doctorando en Administración. Maestrando en Ciencia, Tecnología y Sociedad. Lic. en Administración.

JEL: Y30

En la Colección Saberes de la Editorial UNICEN de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNICEN), se ha publicado el libro *Innovación y Software. Diagnóstico y mediación en empresas argentinas*, producto del desarrollo de dos proyectos de investigación registrados en el Programa del Centro de Estudios en Administración (CEA) de la UNICEN. El objetivo propuesto por sus autores fue exponer detalladamente la formulación de un índice para la medición del nivel de innovación para empresas del sector de software y servicios informáticos (SSI), fundamentados en un marco teórico conceptual basado en un modelo en el que se articulan tres dimensiones: capacidades, resultados e impactos de la innovación. Asimismo, se identifica el nivel de innovación de 103 empresas, muestra seleccionada de SSI argentinas y se expone un análisis comparado a nivel agregado y en sus dimensiones componentes.

Los autores realizan un encuadre contextual general de la industria del software, en donde consideran las tendencias mundiales, el panorama del sector, la dinámica del mercado local y el financiamiento. Esta descripción la realizan utilizando fuentes secundarias así como estudios relacionados con el sector estudiado. La fundamentación teórico conceptual la inician con consideraciones sobre la innovación, tales como su característica sistémica

y la interdisciplinariedad como requisito para su abordaje. Consideran diferentes modelos de innovación (el lineal, el iterativo) y sus ventajas, lo que les permite presentar este fenómeno complejo de la innovación y la fluidez comunicacional endógena y exógena (mercado, clientes) de las empresas.

Igualmente, se realizan breves apreciaciones sobre la definición de innovación, arribando los autores a una definición propia de lo que consideran a los efectos de su investigación como innovación empresarial, la cual entienden... “como un proceso de cambio, tanto incremental como sustancial, que impregna a toda la empresa y no se restringe a un área específica e involucra la interacción con el entorno”. Continúan los autores, en el marco teórico, considerando aspectos como los elementos distintivos de la medición en el sector SSI, en donde parten de la especificidad del software, la medición de la innovación en la referida industria, también desarrollan nociones sobre la I+D en software, y finalmente sobre la protección del mismo.

Toda esta fundamentación teórica y los datos recabados por los autores, les permitió presentar una propuesta de modelo para la medición de la innovación en el sector SSI, el cual comprende las dimensiones a considerar en la formulación de un índice de nivel de innovación para el sector de software (INIs), constituyendo esta propuesta un esfuerzo plausible e importante al considerar un método cuantitativo de medición de variables blandas enlazadas a la innovación en empresas.

Luego presentan el detalle de los aspectos metodológicos y los resultados obtenidos. En este último apartado, realizan la descripción general de las empresas de SSI y el análisis de las variables componentes del modelo que proponen, así como el análisis en profundidad de variables clave en la gestión de la innovación y asociaciones generales y el ranking resultante de la aplicación del INIs a las empresas estudiadas. A tal efecto, se puede apreciar información detallada y discriminada de las diferentes variables analizadas, presentadas en tablas y figuras elaboradas por los autores, que permiten al lector acceder a un detalle más exhaustivo de la información recopilada y analizada, que da fundamento a este material bibliográfico y de gran valía para futuros trabajos en esta área. Cabe señalar, que en el apartado de los anexos, se presenta información del instrumento utilizado, la operacionalización de las variables y su disgregación, así como el detalle de las tablas de resultados y el formato del reporte enviado a las empresas que formaron parte de la muestra de la investigación.

Finalmente, debemos agradecer la gentileza de los autores, María Isabel Camio, Alfredo Rébora, María del Carmen Romero y María Belén Álvarez – docentes e investigadores de la UNICEN – de proporcionarnos esta obra, en la cual recogen datos, informaciones y propuestas que enriquecen el bagaje de literatura en el tema de la innovación y permite, a los lectores en general y a los académicos e investigadores, tener material actualizado y de rigurosidad científica. Éxito.

REVIEW

Book

INNOVATION AND SOFTWARE. Diagnosis and measurement in Argentine companies.

***María Isabel Camio, **Alfredo Rébora, ***María del Carmen Romero y
****María Belén Álvarez**

* Doctor in Administration. Mg. in Business Administration (MBA). Mg. in Marketing. Public Accountant and Lic. In Administration. Ordinary Associate Professor at UNICEN.

** Doctor in Economic Sciences. Public Accountant and Lic. In Administration. Full Professor at UNICEN

***Doctorate in Mathematics Computational and Industrial; Mg. in Applied Statistics and Systems Engineering. Ordinary Adjunct Professor at UNICEN.

**** PhD student in Administration. Master in Science, Technology and Society. Lic. In Administration.

JEL: Y30

In the Saberes Collection of the UNICEN Editorial of the National University of the Center of the Province of Buenos Aires (UNICEN), the book Innovation and Software. Diagnosis and mediation in Argentine companies has been published, product of the development of two research projects registered in the Program of the Center for Studies in Administration (CEA) of UNICEN. The authors' objective was to present details of an index formulation for measurement of the innovation level of companies in the software and computer services industry, grounded on a conceptual framework based on a model articulating three dimensions: capabilities, results and innovation impacts. Likewise, they identify the innovation level in a sample of 103 software and computer services Argentine companies and expose a comparative analysis at the aggregate level and in its component dimensions.

The authors make a general contextual framing of the software industry, where they consider the global trends, the industry outlook, the local market dynamics and financing. This description was made gathering secondary sources as well as related studies. The conceptual theoretical foundation starts with innovation considerations, such as its systemic characteristic and interdisciplinarity as a requirement for its approach. They consider different models of innovation (linear, iterative) and their advantages, which allows them to present this complex phenomenon of innovation and the

endogenous and exogenous communicational fluency (market, clients) of companies.

Assessments of a definition of innovation were made, considering business innovation for the purposes of their research, "as a process of change, both incremental and substantial, which pervades the whole company and is not restricted to a specific area and involves interaction with the environment". Distinctive elements for measurement in the software and computer services industry were considered in the conceptual frame, such as the specificity of software, the measurement of innovation in the software industry, developed concepts about software R & D, and software protection.

The theoretical frame and data collected allowed to present a model proposal for innovation measurement in the software and computer services industry, which includes dimensions to be considered in the formulation of an innovation level index for the software industry. This proposal constitutes a plausible and important effort when considering a quantitative method of measurement of soft variables linked to innovation in companies.

Then the methodological aspects and the results were presented. In the former, a general description of the software and computer services companies and an analysis of the component variables of the proposal model were made. Also an in-depth analysis of key variables of innovation management for general associations and a ranking of the sample companies resulting from the application of the index of the innovation level was offered. Detailed and discriminated information of the different variables analyzed were presented in tables and figures, which bring readers exhaustive detail of collected and analyzed information, giving great value for future works in this area. It should be noted that in the annexes, information on the used instrument, the operationalization and disaggregation of the variables, details of results tables and the format of the report sent to the sample companies are available.

Finally, we thanks the authors, María Isabel Camio, Alfredo Rébora, María del Carmen Romero and María Belén Álvarez - professors and researchers from UNICEN - to provide us their work, in which they collect data, information and proposals which enrich the baggage of literature on the subject of innovation and allows readers, academics and researchers, to have updated material with scientific rigor. Success.

REVISÃO
Livro
INOVAÇÃO E SOFTWARE. Diagnóstico e medição em empresas argentinas.

María Isabel Camio, **Alfredo Rébori, ***María del Carmen Romero y *María Belén Álvarez**

*Doutora em Administração. Mestre. em Administração dos Negócios (MBA). Mestre. em Comercialização. Contador Público e Lic. em Administração. Professora Associada Ordinária da UNICEN.

**Doutor em Ciências Econômicas. Contador Público e Lic. em Administração. Professor Titular da UNICEN.

***Doutorando em Matemáticas Computacional e Industrial. Mestre. em Estatística Aplicada e Engenharia de Sistemas. Professora Adjunto Ordinária da UNICEN.

****Doutorando em Administração. Mestrando em Ciência, Tecnologia e Sociedade. Lic. em Administração.

. JEL: Y30

Na Coleção Saberes da Editorial UNICEN da Universidade Nacional do Centro da Província de Buenos Aires (UNICEN), tem publicado o livro, produto do desenvolvimento dos projetos de pesquisa registrados no Programa do Centro de Estudos em Administração (CEA) da UNICEN. O objetivo proposto pelos seus autores foi expor detalhadamente a formulação de um índice para a medição do nível de inovação para empresas do setor de software e serviços informáticos (SSI), fundamentados num marco teórico conceitual baseado num modelo no que se articulam três dimensões: capacidades, resultados e impactos da inovação. Da mesma maneira identificam o nível de inovação de 103 empresas amostradas do SSI argentino e expõem uma análise comparada ao nível agregado e em suas dimensões componentes.

Os autores realizam um enquadre contextual geral da indústria do software, onde consideram as tendências mundiais, o panorama do setor, a dinâmica do mercado local e o financiamento. Esta descrição a realizam utilizando fontes secundária assim como estudos relacionados com o setor estudado. A fundamentação teórica conceitual a iniciam com considerações sobre a inovação, tais como sua característica sistêmica e a interdisciplinaridade como requisito para sua abordagem. Consideram diferentes modelos de

inovação (o linear, o iterativo) e suas vantagens, o que lhes permite apresentar este fenômeno complexo da inovação e a fluidez comunicacional endógena y exógena (mercado, clientes) das empresas.

Assim mesmo, realizam breves apreciações sobre a definição de inovação, chegando os autores a uma definição própria do que consideram, aos efeitos da sua pesquisa, é inovação empresarial, a qual entendem... “como um processo de cambio, tanto incremental como substancial, que impregna a toda a empresa e não se restringe a uma área específica e envolve a interação com o entorno.” Continuam os autores, no marco teórico, considerando aspectos como os elementos distintivos da medição no sector SSI, onde partem da especificidade do software, a medição da inovação na industria do software, também desenvolvem noções sobre as I+D em software, e finalmente a proteção do software.

Toda esta fundamentação teórica e os dados recavados pelos autores, lhes permitiu apresentar uma proposta de modelo para a medição da inovação no setor SSI, que inclui as dimensões a considerar na formulação de um índice de nível de inovação para o setor de software (INIs). Constituindo esta proposta um esforço plausível e importante ao considerar um método quantitativo de medição de variáveis suaves enlaçadas à inovação em empresas.

Logo apresentam o detalhe dos aspectos metodológicos e os resultados obtidos. Neste último, realizam a descrição geral das empresas de SSI e a análise das variáveis componentes do modelo que propõem. Assim como a análise em profundidade de variáveis chaves na gestão da inovação e associações gerais e ranking resultante da aplicação do INIs às empresas estudadas. Aqui se pode apreciar informação detalhada e discriminada das diferentes variáveis analisadas, apresentadas em tabelas e figuras elaboradas pelos autores, que permitem ao leitor ter um detalhe mais exaustivo da informação, recopilada e analisada, que dá fundamento a este material bibliográfico e de grande valor para futuros trabalhos nesta área. Cabe destacar, que na parte dos anexos colocam informação do instrumento utilizado, a operacionalização das variáveis e sua desagregação, o detalhe das tabelas de resultados e o formato do reporte enviado às empresas que formaram parte da amostra da pesquisa.

Finalmente, devemos agradecer a gentileza dos autores, Maria Isabel Camio, Alfredo Rébora, María del Carmen Romero e María Belén Álvarez – docentes e pesquisadores da UNICEN – de proporcionarmos esta obra, na

qual recolhem um sem número de dados, informações e propostas que enriquecem a bagagem de literatura no tema da inovação e nos permite, aos leitores em geral, aos acadêmicos e pesquisadores, ter material atualizado e de rigorosidade científica. Éxito.



Versión Impresa

Depósito Legal: pp200702LA2779 - **ISSN:** 1856-8572

Versión Electrónica

Depósito Legal: ppi201502LA4609 - **ISSN:** 2443-4612

Normas para los colaboradores

GESTIÓN Y GERENCIA es una Revista Científica del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” orientada a la publicación de colaboraciones que versen sobre temas relativos a la gestión, la gerencia y en general, las ciencias sociales. Nuestras publicaciones tienen resúmenes en idiomas español, portugués e inglés a fin de incrementar las relaciones y el conocimiento con nuestros pares en Iberoamérica y de habla inglesa e interactuar con ellos en la respectiva área del conocimiento. La revista recibe colaboraciones permanentemente y tiene una frecuencia cuatrimestral con números en Abril, Agosto y Diciembre.

Las siguientes normas rigen la Revista Gestión y Gerencia:

1. Las colaboraciones serán dirigidas a la dirección de la revista a través del correo electrónico revistagy@ucla.edu.ve como un archivo adjunto. Los trabajos deberán ser inéditos y no haber sido propuestos simultáneamente a otras publicaciones.
2. Las colaboraciones deberán ser remitidas en formato de Word y las tablas, gráficos e imágenes deben adjuntarse en los programas originales en los cuales se realizaron. La extensión mínima será de 15 páginas y la máxima de 20, tamaño carta, con interlineado de 1.5 en letra “Arial”, tamaño 12 y con márgenes superiores, inferiores, derechos e izquierdos de 2.5 cms.
3. La revista considera publicables las colaboraciones en modalidad de artículos de investigación, ensayos y aquellas que bajo otro formato se consideren pertinentes a juicio del Comité Editorial.

4. Los artículos de investigación se deberán organizar en el orden que se indica: Portada, Introducción, Contenido, Metodología, Resultados, Conclusiones y Referencias.

5. Los ensayos se estructurarán de la siguiente manera: Portada, Introducción, Contenido, Conclusiones (donde puede incluirse el punto de vista del autor o autores) y Referencias.

6. La portada de las colaboraciones deberá contener la siguiente información:

- Título en español, inglés y portugués (máximo 20 palabras) en letra mayúscula.
- Nombre y datos del autor o autores. Sólo se permitirá un máximo de 3 autores por artículo, ensayo u otro. Deberá colocarse debajo del nombre y apellidos de cada autor, su profesión, el último grado académico obtenido, vinculación académica o profesional y correo electrónico.
- Resumen en español, inglés y portugués. El resumen será escrito con un máximo de 200 palabras, incluyendo: propósito u objetivo, metodología (si aplica), resultados y conclusiones más relevantes.
- Palabras clave en español, inglés y portugués: Se colocarán un máximo de 5 palabras clave en orden alfabético. Deberá, además, incluir 2 o 3 códigos de la clasificación JEL, que se puede consultar en: <https://www.aeaweb.org/jel/guide/jel.php>.
- Origen del artículo: Se debe especificar si el artículo es producto de una investigación, tesis de grado, etc. Si es resultado de una investigación, debe señalarse la institución ejecutora y financiadora y el código de registro (si lo tiene). Esta información se indicará con un asterisco en el título, que remite a una nota al pie de la portada.

7. Sobre las citas y referencias:

- Las citas con menos de cuarenta (40) palabras se incluirán como parte del párrafo, entre dobles comillas. Las citas de mayor longitud se escribirán en párrafo separado, con sangría de cinco (5) espacios a ambos márgenes sin comillas y a espacio sencillo entre líneas.

-
- Para las citas de contenido textual, de paráfrasis y resumen se utilizará el estilo "Apellidos, fecha, página". Por ejemplo (Ríos, 1989, pp. 65-66). O también: Según Smith (1998) "El efecto del placebo, desapareció cuando....." (p. 276). En caso que la fuente sea electrónica deberá colocarse el autor del documento, si lo hubiera.
 - La Bibliografía citada en el texto debe conservar el estilo autor-fecha (ejemplo: Rodríguez (2008), o el caso de dos autores: Rodríguez y Pérez (2009). Cuando la referencia se hace textualmente, el número de la página de donde se tomó debe ir inmediatamente después de la fecha, separado por una coma, tal como se señala a continuación: Rodríguez (2008, p. 24). Si la cita comprende varias páginas, la referencia se hará así: Rodríguez (2008, pp. 30-21). Si hay más de dos autores, se citarán todos en el texto la primera vez, en lo sucesivo se sustituyen los demás autores por et al, tal como se indica seguidamente: Rodríguez *et al* (2008). Cuando se citen varias publicaciones que sustenten un mismo argumento, debe separarse cada referencia con punto y coma (Autor 1, año; Autor 2, año). Para diferenciar publicaciones del mismo autor con el mismo año, debe utilizarse letras minúsculas (Autor, 2008a) y (Autor, 2008b).
 - Todas las referencias utilizadas en el texto deberán aparecer completas y en orden alfabético al final en la sección denominada REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, utilizando la sangría francesa. Para ello se seguirán los siguientes ejemplos:

Libros:

Pla, José y León, Fidel (2004). *Dirección de Empresas Internacionales*. Madrid. Pearson Prentice Hall.

Artículos en publicaciones periódicas:

Zapata-Rotundo, Gerardo y Mirabal, Alberto (2011). El Cambio en la Organización: Un Estudio Teórico desde la Perspectiva de Control Externo. *Estudios Gerenciales*, 27(119), 79-98.

Tesis y Trabajos de grado:

Sigala Paparella, Luis E. (2005). *Evolución de filiales exteriores de empresas multinacionales en entornos adversos: una aproximación al caso venezolano*, Tesis doctoral no publicada. Universidad de Valencia, Valencia, España.

Artículos o Capítulos en libros compilados u obras colectivas:

Escobar, Gustavo (1984). El laberinto de la economía. En M. Naim y R. Piñango (Dir.). *El caso Venezuela: Una ilusión de armonía* (pp. 74-101). Caracas. Ediciones IESA.

Referencias electrónicas:

Banco Central de Venezuela (2010). *Informe económico año 2009*. Caracas. BCV. Disponible: <http://www.bcv.org.ve/> [Consulta: 2010, Marzo 01].

Citas de Cuadros, Gráficos y Datos

Cuando se desea transcribir el contenido total o parcial de un cuadro o gráfico (dibujos, mapas, imágenes, tablas), es obligatoria la cita de la fuente; la autoría se reconoce en nota al pié del cuadro. Los siguientes son ejemplos de notas:

- a) Material de un boletín estadístico de publicación periódica:
Nota. Tomado del Boletín Estadístico No. 12 (t. 2, p.250) de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, 1987, Caracas.
- b) Material de un artículo en publicación periódica o no.
Nota. Tomado de “Estrategias que implementan los matemáticos maduros cuando demuestran. Estudio de Caso” por Carmen Valdivé, 2013, *Educare*, 17(2), 3-29.

Cuando es una elaboración propia a partir de datos que se encuentran en otras fuentes, se debe escribir lo siguiente: *Nota.* Datos (o gráficos) tomados (o elaborados) de Memoria y Cuenta 1988 (p. 485) del Ministerio del Poder Popular para la Educación, 2009, Caracas. Cálculos del autor.

Conferencias, Ponencias y similares:

Turkan, Romeo V. y Servais, Per (2011, Diciembre). *De-internationalization of International New Ventures: A discussion*. Ponencia presentada en el 37th EIBA Annual Conference, Bucarest, Rumania.

Jenkins, Joan (1995, Agosto). *Comprehending comprehension*. [Documento en línea]. Presentación en el Psycology de la APA. Disponible: <gopher://gopher.lib.virginia.edu:70/00/alpha/psyc/1995/psyc.95.6.26.language-comprehension.6.jenkins> [Consulta: 1998, Febrero 2].

NOTA: Se solicita emplear el estilo de la APA (Publication Manual of the American Psychological Association, 4th ed., 1994) para otro tipo de referencias (de tipo legal, entrevistas, comunicaciones verbales, fuentes almacenadas en soportes informáticos, etc.).

8. Tablas, cuadros y gráficos.

La identificación y el número de tabla, cuadro o gráfico se debe colocar en la parte superior en letra negrita normal al margen izquierdo, tamaño 10. Después, también en negritas, el título, iniciando todas las líneas al margen izquierdo, sin espacio entre ellas y sin cortar palabras al margen derecho o también en letras comprimidas cuando el título es muy largo.

9. Notas al pie.

No se aceptan notas al pie de página. Si éstas son de suma importancia para aclarar ideas o síntesis del autor o de autores con extensión superior a dos líneas, se deben colocar fuera del texto al final del manuscrito en forma de secuencia numerada.

10. Las colaboraciones serán sometidas a revisión por parte de árbitros seleccionados por el Comité Editorial de la Revista bajo el esquema de doble ciego-juicio de pares. El Comité Editorial comunicará al autor o autores el resultado de las evaluaciones que pueden ser: aceptación, aceptación con modificaciones o rechazo.

11. El envío de una colaboración por el autor o autores y su aceptación por el Comité Editorial de la revista equivale a la celebración de un contrato por medio del cual el autor o autores ceden los derechos de publicación a la

revista Gestión y Gerencia, reservándose ésta la facultad para hacer modificaciones de forma si las considera necesarias para ajustarlas al estilo y formato editorial de la revista. En todo caso, el contenido de las colaboraciones es de exclusiva responsabilidad de su autor o autores.

**LA PUBLICACIÓN DE ESTA REVISTA HA SIDO POSIBLE GRACIAS AL
APORTE DE:**

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN (CI-DCEE) DEL DECANATO DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (DCEE) DE LA UNIVERSIDAD
CENTROCCIDENTAL "LISANDRO ALVARADO" (UCLA).**

Gestión y Gerencia

Revista Científica del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"

