

II Congreso Nacional de Ciencias Administrativas y Gerenciales

“Una Visión Orientadora sobre los Factores Económicos de Nuestra Venezuela”

Julio
2019 **03/04**

San Carlos, Cojedes. Venezuela





**Vicerrectorado de Infraestructura
y Procesos Industriales**

TÍTULO:

II CONGRESO NACIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES,
“UNA VISIÓN ORIENTADORA SOBRE LOS FACTORES ECONÓMICOS DE
NUESTRA VENEZUELA”

EDICIÓN:

PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS. VICERRECTORADO DE
INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES. UNELLEZ – SAN CARLOS.

EDITORES: DR. ANTONIO FLORES, MSc. LUIS GUERRERO, MSc. ROBERT
ARDILES, DR. JUAN FERNÁNDEZ

COMPILADOR: MSc. LUIS GUERRERO

DISEÑO CARATULA: MSc. ROBERT ARDILES

EDICIÓN: DIGITAL

DEPOSITO LEGAL: CO2018000006

DIRECCIÓN: Carrera vía Manrique, Km. 4, Apartado No. 30, San Carlos, Estado
Cojedes. Teléfono: (0258) 433.14.11 – 433.14.12

URL: <https://iicongresocsocialesvpi.webnode.com.ve>

Digitalizado en Venezuela / Digitized in Venezuela



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura
y Procesos Industriales**

**Memorias del II Congreso Nacional de Ciencias Administrativas y
Gerenciales, “Una Visión Orientadora sobre los Factores Económicos de
Nuestra Venezuela”**

San Carlos, 03 y 04 julio de 2019

Editores

Dr. Antonio Flores, MSc. Luis Guerrero, MSc. Robert Ardiles, Dr. Juan Fernández

**Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales

Programa de Estudios Avanzados

Programa Ciencias Sociales y Jurídicas

San Carlos, Estado Cojedes, Venezuela

AUTORIDADES DE LA UNELLEZ

DR. ALBERTO JOSÉ QUINTERO
RECTOR

PROF. OSCAR ERNESTO HURTADO JARA
SECRETARIO

PROF. HUMBERTO RIVERO (E)
VICE-RECTOR DE SERVICIOS

DRA. YAJAIRA PUJOL (E)
VICE-RECTORA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
BARINAS, ESTADO BARINAS

PROF. HÉCTOR MONTES
VICE-RECTOR DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
GUANARE, ESTADO PORTUGUESA

DR. WILMER J. SALAZAR
VICE-RECTOR DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
SAN CARLOS, ESTADO COJEDES

PROFA. MARYS ORASMA
VICE-RECTORA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
SAN FERNANDO DE APURE, ESTADO APURE

DRA. MARÍA ANDUEZA
DIRECTORA DE CREACIÓN INTELECTUAL

MSC. ANA IRIS PEÑA
DIRECTORA DE ESTUDIOS AVANZADOS

DRA. ZOLEIDA LOVERA
DIRECTORA-GERENTE FEDUEZ

DRA. JACQUELINE PÉREZ
DIRECTORA DE VINCULACIÓN SOCIO-COMUNITARIA

AUTORIDADES DE LA UNELLEZ SAN CARLOS

**Dr. WILMER SALAZAR SANTANA
VICE-RECTOR DE ÁREA**

**ING. MARÍA EUGENIA PAREDES
JEFE PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGIA**

**MSc. JORDY GÁMEZ
JEFE PROGRAMA CIENCIAS DEL AGRO Y DEL MAR**

**Dr. ANTONIO FLORES
JEFE PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS**

**MSc. VICTOR MENDOZA
JEFE PROGRAMA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Ph.D. JUAN FERNÁNDEZ MOLINA
JEFE PROGRAMA- SUBGERENCIA DE PUBLICACIONES COJEDES**

**PROF. LOREDANA GIUST
SECRETARIA DEL CONSEJO ACADÉMICO**

**DR. GUSTAVO ALONZO JAIME
JEFE PROGRAMA ESTUDIOS AVANZADOS**

**PROF. EFRAIN GARCÍA
JEFE DEL SUBPROGRAMA CULTURA**

**PROF. PATRICIA ROJAS
COORDINADOR DECREACION INTELECTUÁL**

**ING. YESSICA AGUIRRE
COORDINADORA VINCULACIÓN SOCIOCOMUNITARIA**

**MSC. JUAN LOVERA
COORDINADOR DEL SERVICIO SOCIAL COMUNITARIO**



**Vicerrectorado de Infraestructura
y Procesos Industriales**

COMITÉ ORGANIZADOR

Dr WILMER SALAZAR

Dr. GUSTAVO ALONZO JAIME

Dr. ANTONIO FLORES DÍAZ

Dr. DANNY ORASMA VILLAMEDIANA

MSc. ROBERT ARDILES

MSc LUIS GUERRERO

MSc. LOREINES GONZALEZ

MSc. EVELYN VELÁSQUEZ

MSc NIURKIS CASTILLO

MSc CARMELINA LANZA

MSc JUAN LOVERA

MSc XIOMARA LIBERTO

Lcdo. RAFAEL MATUTE

MSc. DILIA ROJAS

Esp. YURUARY FIGUEREDO

Lcda. MARÍA PACHECO

Lcda. NAILETH HERNÁNDEZ

MSc RIRAI DA VERA

MSc. CARMEN PINTO

MSc. YELITZA LARA
Esp. REINALDO MUJICA
Dr. LUIS REYES
MSc. YESKIVELY MÉNDEZ
Lcda. YENNY PÉREZ
Lcda. GREYMAR APARICIO
MSc JUAN ESPINOZA
MSc. YULEIMI PEÑA
MSc. BRITT TOLEDO
MSc. JOTSY PÉREZ
Lcda. GEILA GONZÁLEZ
Lcda. YAILMAR GALINDEZ
MSc. LIRIO GONZÁLEZ
Esp. LUIS FIGUERA
MSc. ÁNGELA RENDO
MSc. JEAN ORTIZ
Abog. LUIS CORONEL
Abog. GERARDO LAVANDEIRA
Abog. EDITH TERÁN
Abog. MIRIAM RAMÍREZ
Abog. ISMAEL OBISPO

COMITÉ DE ARBITRAJE

DR. ANTONIO FLORES
DR. GUSTAVO ALONZO JAIME
DR. DANNY ORASMA
MSc. ORLANDO SÁNCHEZ
MSc. CARMELINA LANZA
MSc. CARMEN PINTO

TABLA DE CONTENIDO

Memorias del II Congreso Nacional de Ciencias Administrativas y Gerenciales, “Una Visión Orientadora sobre los Factores Económicos de Nuestra Venezuela”

PRESENTACIÓN	11
TEMÁTICA: DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL	14
Ruth Blanco (1), Marilina Campos (2), Abril Perez (3), Luis Guerrero (4)	
ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL PARA PROMOCIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA UNIVERSIDAD DEPORTIVA DEL SUR	21
Kadiatou Diallo (1), Yuleimi Peña(2)	
ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CORPOELEC, SAN CARLOS-ESTADO COJEDES	29
Francelis Benítez (1), Eucaris Herrera (2), Pífano López (3)	
ANÁLISIS DE UN ESTUDIO DE MERCADO: LANZAMIENTO DE MALTIN POLAR EN ENVASE TETRAPAK	36
Anabella Arvelo(1), Biosely Martínez(2), Patricia Ceballos(3)	
MODELO GERENCIAL BASADO EN EL EMPOWERMENT DIRIGIDO AL TALENTO HUMANO DE LA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL REGIÓN COJEDES	43
Rosa Mendoza(1), Yesenia Fuentes(2), Danny Orasma(3)	
ESTRUCUTURA ORGANIZATIVA COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER EL CONTROL INTERNO EN AGUAS DE COJEDES	50
Román Segundo Barbera Flores(1)	
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DESDE EL PUNTO DE VISTA DE MARKETING. CASO: CADENA FARMATODO - VENEZUELA	59
Naillet Hernández(1), Jenny Pérez(2)	
ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR LA DIRECCIÓN DE COMPRAS DE LA ESINSEP, S.A. DEL ESTADO PORTUGUESA.....	65
Dora Laya(1), Rafael Caballero(2)	

UNA MIRADA A LOS PROCESOS DE CAPACITACION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO..... 74

Loreines González (1), Rafael Matute (2), Fabiola González(3)

GERENCIA PARTICIPATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA UNELLEZ-VIPI 83

Rosa Díaz (1), Yesenia Fuentes(2), Danny Orasma (3)

TEMÁTICA: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PLAN ESTRATÉGICO TRANSFORMACIONAL DE LA GERENCIA EN LA UETD LUIS SALCEDO PAISA DE SAN CARLOS 94

Mahamet Sanogo(1), Bah Awa Dembele(2)

PLAN ESTRATÉGICO GERENCIAL PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES INSAI-COJEDES 103

Geila González(1), Yadira Flores(2), Luis Reyes(3)

TEMÁTICA: POLÍTICAS PÚBLICAS

ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA SOCIEDAD VENEZOLANA 116

Valeria Pérez (1), Antonio Flores (2)

TEMÁTICA: CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL

CORRUPCIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA 123

Mujica Reynaldo (1), Ramírez Miriam (2)

NUEVAS TENDENCIAS DE CONTROL REQUERIDAS EN EL SECTOR PÚBLICO 132

José Bullones (1)

TEMÁTICA: AUDITORIA

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS, HERRAMIENTA EFECTIVA EN AUDITORÍA INTERNA DEL CONCEJO MUNICIPAL LIMA BLANCO, ESTADO COJEDES 142

Lara Yelitza(1), Elisabel Rodríguez(2)

TEMÁTICA: ECONOMÍA Y FINANZAS

SOCIEDAD EN MODO NUCLEAR TRANSFORMACIÓN EPISTEMOLÓGICA DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL 152

Jesús Farfán (1)

TEMÁTICA: CULTURA TRIBUTARIA

TRANSACCIONES DE BIENES Y SERVICIOS EN MONEDA EXTRANJERA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA TRIBUTARIA VENEZOLANA 164

Yuruary Figueredo(1), Evelyn Velásquez(2), Jean Ortiz(3)

TEMÁTICA: DERECHOS HUMANOS, INTERNACIONAL, CIVIL Y LABORAL
DESAPARICION FORZOSA DE PERSONAS EN EL MARCO DE PROTECCIÓN DEL
SISTEMA INTERAMERICANO DE LOS DERECHOS HUMANOS 174

Lirio González (1)

NOCIONES ELEMENTALES DEL CONTRATO EN EL DERECHO CIVIL
VENEZOLANO 182

José Vargas(1), Javier Bueno(2)

FUNDAMENTOS LEGALES DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN
VENEZUELA 187

Rafael Pérez

TEMÁTICA: DESARROLLO ECONOMICO Y SUSTENTABLE

RELANZAMIENTO DE LOS BANCOS COMUNALES COMO HERRAMIENTA DE
FINANCIAMIENTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL 197

Evelyn Velásquez(1), Yelitza Lara(2), Jean Ortiz(3)

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE
JABONES ARTESANALES HYGEIA EN LA CIUDAD DE TINACO ESTADO
COJEDES 206

Kimberly Delgado (1), Antonio Flores(2)

GESTIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN: UN
ENFOQUE DESDE LA PRODUCTIVIDAD 219

Anabella Arvelo(1), Biosely Martínez(2), Patricia Ceballos(3)

NORMATIVA DE PRESENTACIÓN, REDACCIÓN Y ESTILO..... 225

PRESENTACIÓN

Tener presente las diferentes acciones que se han dado cita en el plano social y económico de nuestra Venezuela en los últimos años, trae consigo una serie de reflexiones que pueden proveer líneas de acción sobre lo que acontece en la actualidad, sin embargo, queda a criterio de cada persona tomar consciencia de sus propias decisiones y afrontar el decaimiento de la economía venezolana en el 2019. En vista de que la universidad es considerada fuente de conocimientos, sea el agente de reflexión que genere claridad sobre el asunto, se toma como propuesta la realización del II Congreso Nacional de Ciencias Administrativas y Gerenciales **“Una Visión Orientadora sobre los Factores Económicos de Nuestra Venezuela”**, lo cual, en el escenario académico acerca reflexivamente sobre el accionar presente en el país.

Como muy bien decía Dr. Arturo Uslar Pietri, “Hay que sembrar el Petróleo”, frase que immortalizo un momento de la historia y que trajo consigo criterios encontrados entre pensadores, políticos y académicos. En los actuales momentos, cada venezolano tiene claro su lugar en la historia, más aun cuando se habla de las riquezas minerales que mantiene nuestro país en toda su geografía nacional, lo cual, es significativo ante la defensa que se ejerce sobre cualquier inherencia propiciada por países extranjeros; aunado a ello, también es necesario reflexionar sobre el trabajo continuo y supervisado en las áreas productivas del país, que desde un punto de vista de la productividad ha generado un decaimiento interno por múltiples factores que afectan a la nación. Situación que llama la atención, y que dada las circunstancias genera una visión de mundo, en saber en dónde estamos y que debemos hacer para salir adelante.

Dentro de los referentes que se tiene, basándose en el contexto de las vivencias académicas cotidianas, y con el precepto de hacer de la universidad una institución al servicio de la población, instaló los días 03 y 04 de Julio del año 2019 el II Congreso Nacional de Ciencias Administrativas y Gerenciales **“Una Visión Orientadora sobre los Factores Económicos de Nuestra Venezuela”**, actividad generada desde el Programa de Ciencias Sociales y Jurídicas del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.

Para el primer día de actividades: 03 de julio, las conferencias centrales inician de la mano del Dr. Gustavo Alonzo Jaime, Jefe del Programa de Estudios Avacados UNELLEZ/VIPI, titulada: **“Gerencia de Organizaciones Transcomplejas”**. A su vez, la Dra. Ruth Delfín, Juez del Tribunal de Control Municipal del Circuito Judicial Penal del estado Cojedes, con su presentación titulada: **“Democracia Participativa y la**

Humanización en el Nuevo Modelo de Justicia Penal Municipal en Venezuela”. Y finalmente, el MSc. Orlando Sánchez, Economista y Docente de nuestra casa de estudios, el cual genero la disertación titulada: “La Política Cambiaria en Venezuela realidades y Perspectivas”.

Es importante resaltar la participación de personas, empresarios e instituciones en el II Congreso Nacional Ciencias Administrativas y Gerenciales, de las cuales se tiene la representación con su Stan en el evento: SATRIMEZ, SENIAT, Seguro Social, Servicio Penitenciario, Tribunal Supremo de Justicia, SAREN, entre otros. Adicionalmente, se logró la participación como Patrocinantes de este magno evento: SAREN, PyME Full Empanada, MULTIGRAF J&M, GRAFECA CA., CCK ROM CA., Agropecuaria La Cimarrona y Centro de Belleza Atelier Channel.

La UNELLEZ VIPI, apoyando a la investigación en el estado Cojedes, promueve el desarrollo de eventos científicos donde se divulguen las investigaciones realizadas hacia la generación de una ciencia social arraigada en lo humano y todo lo referente a estudios que ayuden de forma directa a mejorar la eficiencia, eficacia e institucionalidad de nuestro estado y por ende el país. En ese accionar, se tiene la presentación de ensayos, trabajos científicos, que dieron vida al segundo día de actividades que muy bien pueden ser vista a lo largo de la presente memorias del II Congreso Nacional Ciencias Administrativas y Gerenciales “Una Visión Orientadora sobre los Factores Económicos de Nuestra Venezuela”, las cuales agrupan las temáticas de: Desarrollo Organizacional, Planificación Estratégica, Políticas Publicas, Control Interno Gubernamental, Auditorias, Economía y Finanzas, Cultura Tributaria, Derechos Humanos, Internacional, Civil y Laboral, y finalmente, Desarrollo Económico y Sustentable.

Considerando que queda camino por recorrer, en donde escenarios como este deberán de ser aprovechados al máximo, es importante resaltar la labor desarrollada por todo el equipo organizador que se apoyó en la realización del II Congreso Nacional de Ciencias Administrativas y Gerenciales, los cuales han sido parte fundamental para la gestión y el fortalecimiento académico del Programa Ciencias Sociales y Jurídicas. Esperemos que las temáticas abordadas sean de su agrado y permitan un apoyo referencial a sus conocimientos.

MSc. Luis F. Guerrero S.

TEMÁTICA: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

(SECURITY AND OCCUPATIONAL HYGIENE FOR THE STRENGTHENING OF
BUSINESS MANAGEMENT)

Rut Nohemi, Blanco Cordero

Estudiante del 8vo semestre de la Licenciatura en Administración (UNELLEZ).
Venezuela.blancorutnohemi@gmail.com

Marilyn María, Campo Linares

Estudiante del 8vo semestre de la Licenciatura en Administración (UNELLEZ).
Venezuela.marilynmaria97@gmail.com

Abril Génesis Celeste, Pérez Cordero

Estudiante del 8vo semestre de la Licenciatura en Administración (UNELLEZ).
Venezuela.abrilgperez@gmail.com

Luis Fernando, Guerrero Sequera

Docente Asociado e Investigador de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos
Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ/VIPI). Licenciado en Administración mención
Informática (UNESR). Magister Scientiarum en Investigación Educativa (UC).
Doctorando en Educación por la UNELLEZ/VIPI. Luisfsgs69@gmail.com

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación será proponer un plan de formación basado en la seguridad e higiene ocupacional para el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes. Metodológicamente, el estudio se enmarca en una investigación de Campo, apoyada en un diseño no experimental bajo la modalidad de proyecto factible, con un nivel descriptivo. Para la recolección de información se utilizó una encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo dicotómico, con alternativas de respuestas: sí y no; la muestra fue de 16 personas miembros de la oficina de administración, talento humano y gerencia de la empresa ya mencionada, la validez del instrumento se realizó a partir del juicio de expertos y la confiabilidad a través de la prueba Kuder y Richardson. Se concluye, que dentro de la empresa en estudio existe un desconocimiento sobre lo que tiene que ver con la seguridad e higiene ocupacional, tanto desde el punto de vista de los empleados que no conocen el término, como desde la gerencia quienes no desarrollan acciones para identificar los riesgos, evaluar los factores ambientales que pueden afectar los espacios de trabajo.

Palabras Clave: seguridad e higiene ocupacional, gestión empresarial, gerencia estratégica.

ABSTRACT

The main objective of this research will be to propose a training plan based on occupational safety and hygiene for the strengthening of business management in the company Aguas de Cojedes, C.A. located in the Ezequiel Zamora municipality of Cojedes state. Methodologically, the study is part of a field research, supported by a non-experimental design under the modality of feasible project, with a descriptive level. For the collection of information a survey was used and as a tool a questionnaire of dichotomous type, with alternative answers: yes and no; the sample was 16 people members of the management office, human talent and management of the aforementioned company, the validity of the instrument was made from expert judgment and reliability through the Kuder and Richardson test. It is concluded that within the company under study there is a lack of knowledge about what has to do with occupational safety and hygiene, both from the point of view of employees who do not know the term, and from management who do not develop actions for identify the risks, evaluate the environmental factors that can affect the workspaces.

Keywords: occupational safety and health, business management, strategic management.

INTRODUCCIÓN

Considerando los cambios actuales en las organizaciones, se espera poder lograr concretar una mayor eficiencia en los recursos, tanto humanos como gerenciales, y facilitar la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido, siendo estos una importante herramienta para el quehacer diario de cualquier empresa. En este sentido, hay que señalar que toda organización demanda la eficacia y eficiencia de su estructura gerencial para la prestación de los servicios.

Por ello, se vuelve necesario contar con capital humano que posea conocimiento y experiencia sobre los procesos relacionados con la seguridad e higiene ocupacional para así promover el cumplimiento de las metas y objetivos de las instituciones, que se orienten hacia el fortalecimiento de los canales productivos de la empresa y garantice un adecuado desarrollo organizacional, creando así una atmosfera que generará una empresa exitosa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro del ámbito organizacional la seguridad e higiene ocupacional, debe ser considera como uno de los pilares fundamentales, las empresas buscan nuevos medios para realizar su trabajo satisfactoriamente, para ello debe existir un área que cumpla con las funciones para garantizar y proteger la salud de las personas y las condiciones ambientales de trabajo que puedan producir enfermedades y lesiones temporales o permanentes, además desempeñar las labores de forma adecuada, la cual genere resultados positivos en la empresa.

En Venezuela, se tomó en cuenta la seguridad e higiene ocupacional a partir de 1905 cuando se creó un artículo especial sobre los riesgos profesionales en el código de políticas de estado Táchira. De aquí partió la creación de leyes en las sociedades cooperativas y normas que garantizaban el bienestar de las personas que laboraban en el área de trabajo, así como ayuda a prevenir los accidentes en el área laboral.

Asimismo, luego de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se han desarrollado diversas leyes e instituciones que se han encargado de promover lo relacionado con la seguridad e higiene ocupacional, y que se relacionan directamente con el área administrativa y gerencial de las instituciones, con la Ley Orgánica del Trabajador y la Trabajadora (2012), aumento considerablemente la protección al trabajador y la trabajadora estableciendo sanciones a las empresas que no cumplan, se desarrollan obligaciones tanto para trabajadores como para las empresas en esta materia y se le da más participación activa y protagónica al trabajador en todos los procesos relacionados a su seguridad y salud, todo esto bajo la vigilancia del estado Venezolano a partir del Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL).

Partiendo de esta realidad, el estado Cojedes, no escapa de la realidad estudiada, y en este sentido, las empresas tanto públicas como privadas no cumplen de manera adecuada con las normas creadas para resguardar la higiene y salud ocupacional de sus trabajadores. De esta manera partiendo de observaciones realizadas y de visitas programadas a la empresa Aguas de Cojedes, C.A., ubicada en la avenida Páez entre Carabobo y Figueredo-edificio centro comercial IZAMAT, Parroquia San Carlos del municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes, la misma consta con 61 trabajadores distribuidos en 22 departamentos.

Asimismo, se pudo detectar que dentro de la misma existe una ausencia de la mayoría de los aspectos relacionados con la seguridad e higiene ocupacional, debido a que en la actualidad no cuentan con los equipos y materiales para realizar los trabajos, ni con los materiales e implementos necesarios para desarrollar sus trabajos, tales como botas, cascos, uniformes, entre otros. Del mismo modo, cabe mencionar que los trabajadores no cuentan con los conocimientos necesarios sobre la seguridad e higiene ocupacional, actualmente la empresa cuenta con el departamento de recursos humanos el cual está a cargo del cumplimiento de leyes, reglamentos y normativas en el ámbito laboral lo cual incluye la

seguridad e higiene ocupacional, sin embargo no cuenta con un manual definido para controlar y reducir los riesgos asociados a las actividades realizadas.

De esta forma, se pudo detectar que a nivel gerencial y estratégico la empresa no cuenta con la políticas definidas en lo respecto a funciones y responsabilidades establecidas en materia de seguridad e higiene ocupacional, evita la identificación control y evaluación de medidas necesarias para la prevención de los riesgos a los que los empleados están expuestos en sus diferentes áreas de trabajo, trae como consecuencia que no se lleve un seguimiento en los accidentes ocurridos, la carencia de información y normativas. Partiendo de ello, surge la intención de mejorar la realidad evidenciada y que se generen mejores resultados, de esta manera se tienen las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cuál será la situación actual en cuanto a la seguridad e higiene ocupacional para el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes?

¿Cuáles serán los factores que inciden en el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes?

¿Cómo será el diseño de un plan de formación basado en la seguridad e higiene ocupacional para el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes?

Objetivo General

Proponer un plan de formación basado en la seguridad e higiene ocupacional para el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a la seguridad e higiene ocupacional para el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes.
- Determinar los factores que inciden en el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes.

- Diseñar un plan de formación basado en la seguridad e higiene ocupacional para el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Para la investigación en curso la teoría en la cual se fundamenta es la teoría de la contingencia ya que la misma expresa que las organizaciones deben adaptarse a diferentes entornos y circunstancias, la misma fue Elaborada en 1980 por William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, JayLorsch y Tom Burns los cuales explican que la organización es un sistema abierto. Se debe destacar la existencia de una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas. Subraya el ajuste entre procesos organizacionales y las características de la situación, requería la adaptación de la estructura organizacional a diversas contingencias. Considera que el funcionamiento de una organización depende de la interacción con el entorno a partir de la influencia del ambiente, la tecnología, la estructura y el comportamiento.

Por lo tanto, la seguridad e higiene ocupacional según Chiavenato (2009), es considerado “un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan”. La salud en ese sentido, es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad.

Por otra parte, considerando lo que expresa Ucha (2017), la gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente.

FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS

El estudio que se llevó a cabo, tendrá un carácter de campo, que de acuerdo con Arias (2012), consiste en “La recolección de datos tomados directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin controlar variable alguna” (p.67). El diseño de la presente investigación se clasificó como no experimental, debido a que sólo describe la situación actual de la empresa. El nivel del presente estudio fue descriptivo que según Hurtado

(2010), “...tiene como objetivo obtener una caracterización del evento de estudio, detallar sus cualidades dentro de un contexto particular” (p.246), se plantea la elaboración de un proyecto factible.

La población de la presente investigación estuvo conformada por diez y seis (16) personas del área administrativa, talento humano y gerencia de la empresa Aguas de Cojedes C.A. municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes. Hay que señalar que por tratarse de una población pequeña no se procedió a seleccionar muestra y todo el personal fue tomado para la aplicación del instrumento. En este sentido se presentó una muestra censal, a lo que Carrasco citado por Tamayo y Tamayo (2010), considera que: “En ocasiones resulta posible estudiar cada uno de los elementos que componen la población, realizándose lo que se denomina un censo, es decir, el estudio de todos los elementos que componen la población” (p.56).

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento que se empleó un cuestionario el cual consta de trece (13) ítems, con dos opciones de respuesta (Si __, No __). Se utilizó el método de Kuder Richardson, ya que sus coeficientes de estimación son sencillos de computar y están disponibles en programas estadísticos. El resultado obtenido fue de 0.94, lo cual representa un índice muy alto de confiabilidad.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

En primer lugar se diagnosticó la situación actual en cuanto a la seguridad e higiene ocupacional para el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes, donde se pudo notar que dentro de la empresa en estudio existe un desconocimiento sobre lo que tiene que ver con la seguridad e higiene ocupacional, tanto desde el punto de vista de los empleados que no conocen el término, como desde la gerencia quienes no desarrollan acciones para identificar los riesgos, evaluar los factores ambientales que pueden afectar los espacios de trabajo, controlar los aspectos que pueden ocasionar accidentes laborales y además no ejecutan actividades de prevención y control sobre las posibles enfermedades ocupacionales que puedan suscitarse en la fuerza laboral.

En segundo lugar, se determinaron los factores que inciden en el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio

Ezequiel Zamora del estado Cojedes, donde se constató que desde la gerencia no se lleva a cabo la planificación de actividades que permitan cambiar y promover mejores condiciones en cuanto al ambiente laboral, no se han promovido ningún tipo de actividades que vayan orientadas hacia prevenir los posibles accidentes que podrían presentarse dentro de la institución, y la comunicación que se mantiene entre el personal y la gerencia no es asertiva.

Además, no hay un control desde la gerencia sobre los resultados que se presentan con relación a la seguridad y salud ocupacional y la dirección de la empresa no formula objetivos que vayan dirigidos a garantizar el éxito del espacio, por lo que se evidencia que es necesario proponer un plan que se oriente hacia la promoción de acciones en materia de seguridad e higiene ocupacional dentro de la institución, para que esta sea considerada desde la gerencia como una prioridad de la gestión empresarial.

Para finalizar, se diseñó un plan de formación basado en la seguridad e higiene ocupacional para el fortalecimiento de la gestión empresarial en la empresa Aguas de Cojedes, C.A. ubicada en el municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes, el cual consta de 7 jornadas tipo taller con una duración de una semana cada uno para un total de 7 semanas, el cual contiene aspectos teóricos y prácticos relacionados con las variables de estudio.

Sesión 1. Taller Introducción a la Seguridad e Higiene Ocupacional

Sesión 2. Taller Delegados de Prevención

Sesión 3. Taller Comité de Seguridad y Salud Laboral

Sesión 4. Taller Servicio de Seguridad y Salud Laboral

Sesión 5. Taller Programa de Seguridad y Salud Laboral

Sesión 6. Taller Cultura Preventiva

Sesión 7. Capacitación a la Alta Gerencia

I: Capacitar a los empleados de la empresa Aguas de Cojedes C.A., municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes, en materia de seguridad e higiene ocupacional. Desarrollar un taller con contenidos relacionados a la seguridad e higiene ocupacional.

II: Caracterizar las dimensiones que se requieren para lograr ambientes de trabajo seguros y saludables para los empleados de la empresa Aguas de Cojedes C.A., municipio

Ezequiel Zamora del estado Cojedes, en materia de seguridad e higiene ocupacional. Crear un taller orientado al marco legal, y orientaciones sobre la seguridad e higiene ocupacional.

III: Informar a los gerentes de la empresa Aguas de Cojedes C.A., municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes, sobre la importancia de ambientes de trabajo agradables, seguros e higiénicos. Generar un taller con relación a la alta gerencia, gestión estratégica, gerencia administrativa y gestión empresarial.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arias, F. 2012. Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5° ed.). Espíteme. Caracas. Pp. 16 – 112
- Chiavenato, L. 2009. Introducción a la teoría general de la Administración. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Hurtado J. 2012. Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia. Cica-Sypal. Cuarta Edición. Quirón Ediciones, Bogotá, Colombia. Pp. 246 – 325.
- Tamayo, M. y Tamayo, M. 2009. El Proceso de la Investigación Científica. Editorial McGraw Hill, México D.F, México. Pp. 56.
- Ucha, F. 2017. Gestión Empresarial. [Documento en línea] Disponible: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>[Consulta: Enero 27, 2018]
- Venezuela. 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. (Extraordinaria) No. 36.860. Diciembre. Caracas.
- Venezuela. 2012. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial Extraordinaria No 6.076. Marzo. Caracas.
- Venezuela. 2005. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial Extraordinaria No 38.236. Julio 2005. Caracas.

ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL PARA PROMOCIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA UNIVERSIDAD DEPORTIVA DEL SUR

(ORGANIZATIONAL STRATEGY FOR THE PROMOTION OF THE CORPORATE IMAGE OF THE UNIVERSIDAD DEPORTIVA DEL SUR)

Kadiatou, Diallo

TSU en Gestión Comunicacional de la UPV. Estudiante de Gestión Tecnológica del
Deporte de la Universidad Deportiva del Sur.

Yuleimi, Peña

Licenciada en Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Oriente. Master en Actividad
Física en la Comunidad de la Universidad de la Habana. Master en Gerencia Deportiva de
la Universidad Deportiva del Sur. Doctoranda de Ambiente y Desarrollo de la UNELLEZ /
VIPI. yuleimiprofeunellez@gmail.com

RESUMEN

Las organizaciones se enfrentan de forma cotidiana a las exigencias y demandas de un mercado cambiante, donde sus diferentes públicos están expuestos a una amplia gama de mensajes directos o subliminales que influyen su percepción. En este sentido, las empresas, las organizaciones y las instituciones han de adecuarse a los cambios de la sociedad con una velocidad nunca vista, así mismo las instituciones de educación universitarias están expuestas a procesos de cambios de imagen para adaptarse mejor a las exigencias del entorno; por lo que para sus gerentes es un reto mantener vigentes los lineamientos que buscan sean apropiados por sus grupos de interés, mediante los valores, principios y raíces, para alcanzar sus propósitos. La presente investigación tiene como propósito determinar los beneficios de una estrategia para la promoción de la Imagen Corporativa de la Universidad Deportiva del Sur, en el estado Cojedes, en el ámbito nacional e internacional. Se sustentó en el enfoque cuantitativo, de tipo campo, modalidad proyecto factible. La población seleccionada es de 37 personas, empleando una muestra censal. Entre los principales beneficios de la identidad corporativa es la retención y fidelización de docentes y trabajadores universitarios.

Palabras claves: imagen corporativa, estrategia organizacional, identidad corporativa.

ABSTRACT

Organizations face on a daily basis the demands and demands of a changing market, where their different audiences are exposed to a wide range of direct or subliminal messages that influence their perception. In this sense, companies, organizations and institutions have to adapt to the changes of society with a speed never seen, likewise university education institutions are exposed to processes of image changes to better adapt to the demands of the environment; therefore, it is a challenge for its managers to maintain the guidelines they seek to be appropriate for their interest groups, through values, principles and roots, to achieve their purposes. The purpose of this research is to determine the benefits of a strategy for the promotion of the Corporate Image of the Universidad Deportiva del Sur, in the state of Cojedes, nationally and internationally. It was based on the quantitative approach, field type, feasible project modality. The selected population is 37 people, using a census sample. Among the main benefits of corporate identity is the retention and loyalty of teachers and university workers.

Keywords: corporate image, organizational strategy, corporate identity.

INTRODUCCIÓN

La educación universitaria ha sido un sector en crecimiento en los últimos 30 años en Latinoamérica, por lo que ha incrementado su competitividad en los últimos años. De acuerdo a Carrillo (2011), la creación y consolidación de nuevas universidades, la expansión fuera de las fronteras locales o nacionales de sus campus, o el crecimiento de cursos online que permiten estudiar a distancia en casi cualquier Universidad, hacen que el alumno disponga de un elevado número de opciones para cursar sus estudios. Como consecuencia de todo ello, las instituciones universitarias están prestando cada vez más atención a la gestión de su marca corporativa. Para Cortés (2011) un gran número de Universidades se han visto enfrentadas a cambios acelerados como la integración y adaptación de su vida institucional a un contexto de globalización e internacionalización, y a la comercialización de sus servicios de investigación, o bien a nuevas condiciones económicas, laborales y políticas, que inciden también en el desarrollo e impacto social de sus tareas fundamentales.

Por consiguiente, es indispensable proyectar una imagen corporativa seria, confiable, en quien el cliente y otras universidades puedan creer para de esa manera representar una fuerte y sana competencia, sin importar si es una pequeña o grande institución. Villafañe (2007), señala que la imagen corporativa está relacionada con las operaciones cuyo fin es crear determinadas impresiones en los públicos, siendo por lo tanto la imagen un reflejo de la identidad cuyo destino final es determinar la actitud de los públicos en un sentido que sea positivo para la organización, impresa o institución

De esta manera, la imagen corporativa es la carta de presentación, la primera impresión que el público guardará de la empresa u organización, para que esta funcione y ayude a obtener la confianza del mismo ha de tener ciertos requisitos básicos: debe reflejar los valores de la empresa y la personalidad debe estar comunicada en la imagen. De allí, que se debe cuidar todos los aspectos que influyen en la imagen corporativa como el color, las letras, lo atractivo del logo, identidad cromática y slogan. Entonces, todos los elementos que intervienen en lo que se desean transmitir.

Según Álvarez y Maldonado (2009) la universidad en este nuevo milenio está afrontando numerosos cambios, dilemas y retos, y debe prepararse para enfrentarlos conservando un pensamiento utópico. En este contexto, todos los actores que hacen vida en

ella deberían insistir en el derecho a ensanchar y soñar con el futuro. Un pensamiento visionario permite imaginar una universidad diferente que guíe las actividades de los docentes, alumnos, administrativos y autoridades, en aras de lograr la universidad soñada por todos.

La Universidad Deportiva del Sur ofrece áreas de Formación, especializadas en la rama del Deporte. Las mismas son tres: Licenciatura en Actividad Física y Salud, Licenciatura en Entrenamiento Deportivo y Licenciatura en Gestión Tecnológica en Deporte. Los valores de esta Casa de Estudio están basados en el compromiso con un proyecto educativo, cultural y social que implica la divulgación, generación y sistematización del conocimiento y la apertura a experiencias inéditas en los ámbitos de formación, investigación y proyección social en los niveles de pregrado y postgrado en los campos científicos, tecnológicos, sociales y humanísticos asociados a la actividad física, el deporte y sus áreas afines para lograr la vinculación permanente del desarrollo socioeconómico, ambiental, educativo y deportivo local, regional y nacional y a su vez promover la integración con los Pueblos del Sur.

En este mismo orden de ideas, según contenido de la página web de la Universidad Deportiva del Sur, la institución tiene como visión ser una Institución de Educación Universitaria líder en la formación humanista, integral, permanente y de calidad del talento humano con vocación hacia la Actividad Física, el Deporte y sus áreas afines en el ámbito nacional y los pueblos del sur en el ámbito internacional, asumiendo el compromiso del Estado, lo público y lo social en correspondencia con la aplicación de las TIC s para el desarrollo de sus planes, programas y proyectos, la municipalización y el resto de sus procesos fortaleciendo su incidencia efectiva sobre las prácticas que determinan el estilo de vida y la salud de los pueblos.

A través el diagnóstico, las observaciones y las visitas que realizó el investigador, con competencias en gestión tecnológica del deporte y también en el área de comunicación social, identificó la importancia de generar nuevos procesos de creatividad que garanticen una nueva visualización y posicionamiento de la Universidad en el mercado de universidades de la región, entendiendo que esta Casa de estudios posee un alcance nacional e internacional en las áreas del deporte. Sin embargo a pesar de poseer una Imagen corporativa actualizada y aprobada en el 2017, aún persisten deficiencias con la imagen que

proyecta en sus diferentes públicos objetivos, entre las cuales están el desconocimiento de las carreras que ofrece y sus diversos campos de actuación, además de la confusión con el acrónimo pues diversas instituciones se refieren a la universidad como UDESUR, sin embargo es UDS. Así como la confusión con relación al alcance de las competencias profesionales de sus egresados pues se desconoce la esencia de la Universidad.

Esta deficiencia coloca en riesgo la universidad en cuestión, al incidir en el número de estudiantes que ingresan cada período académico, pues a pesar de la coyuntura socioeconómica del país, se cuentan con varios servicios de apoyo al estudiante, como el comedor, las residencias y las becas estudiantiles. Mejorando los canales y vías de promoción se puede consolidar un mensaje corporativo cónsono con la excelencia académica e investigativa de los estudiantes y egresados de la Universidad Deportiva del Sur (UDS). También se aspira a promocionar los diseños, los gráficos, la identidad cromática y el slogan, generando un incremento de la credibilidad institucional.

Existen además otras limitaciones en la universidad en cuanto a la comunicación interna y externa, lo que afecta las relaciones con organismos e instituciones con los que posee relaciones de cooperación o trabajo, generando una debilidad en la credibilidad de sus diferentes públicos, ya sean las instituciones públicas o privadas, porque ellos no están actualizados con la imagen corporativa, y desconocen las actualizaciones que se han realizado en cuanto a los nombres o colores institucionales. Aunado a esto existe una débil proyección nacional e internacional en el tema del deporte, lo que se evidencia en los bajos índices de la matrícula de ingreso estudiantil cada año.

Objetivo

Determinar los beneficios de una estrategia organizacional para la promoción de la Imagen Corporativa de la Universidad Deportiva del Sur, en el estado Cojedes, en el ámbito nacional e internacional.

JUSTIFICACIÓN

La imagen corporativa es actualmente uno de los elementos más importantes en las universidades tienen a sus disposiciones para hacer comprender a sus públicos quiénes son, a qué se dedican y en qué se diferencian de la competencia, se refiere a como se percibe la institución, es decir todos aquellos que representan la significación y valores en el enfoque

de la publicidad o la visualización de los productos de la universidad. También es uno de los puntos claves para que la Universidad Deportiva del Sur obtenga resultados exitosos, a través el cual se puede posicionar por delante de las otras universidades en Venezuela.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Estos constituyen elementos esenciales en la búsqueda de elementos teóricos que se vinculan directamente con las variables e indicadores de la investigación.

Teoría de la Organización

Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales., y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Para Chiavenato (1999) una organización existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse; están dispuestas a actuar conjuntamente (disposición de sacrificar su propio comportamiento en beneficio de la asociación); para obtener un objetivo común. Las organizaciones existen para que los miembros alcancen objetivos que no podrían lograr de manera aislada debido a las restricciones individuales. En consecuencia, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones.

Estrategia de promoción

Según Stanton (2007) para el diseño de la estrategia promocional, deben ser tomados en cuenta cinco factores: auditorio meta, objetivo del esfuerzo de promoción, naturaleza del producto, etapa del ciclo de vida del producto y el presupuesto. Las estrategias promocional que se mencionarán son las de empuje y de atracción.

Promoción

Kotler (1985) señala que las acciones promocionales que se realizan dependen en gran medida del producto o el servicio de que se trata y la forma en que éste será comercializado. Estas acciones pueden incluso variar en los diferentes niveles del sistema de distribución, a medida que el producto o el servicio se desplaza desde el fabricante o el productor hasta el consumidor o usuario final.

Imagen corporativa

Para Capriotti (2007), es el conjunto de "atributos que los públicos asocian a una empresa". El sector de la imagen corporativa se encarga por lo tanto de gestionar dichos atributos de la identidad de las organizaciones y el cómo son comunicados a los públicos.

Es por medio de la correcta gestión de la imagen que la organización es conocida por los públicos.

Imagen institucional universitaria

Conforme Martínez, Montaner y Pina (2005), la imagen institucional universitaria es el conjunto de significados por los que la universidad es conocida y a través de los cuales la gente la describe, recuerda y relaciona.

Según Capriotti (2013) una imagen institucional universitaria positiva es necesaria para captar alumnos, para establecer proyectos de investigación, desarrollar una adecuada programación cultura y en definitiva, para afianzar los lazos de colaboración con el entorno. Para lograrlo, indican que es necesario conocer la identidad y los comportamientos corporativos y contar con herramientas como plan de comunicación universitario, manual de gestión de la imagen y la comunicación, planes anuales de comunicación, programa de identidad.

MARCO METODOLÓGICO

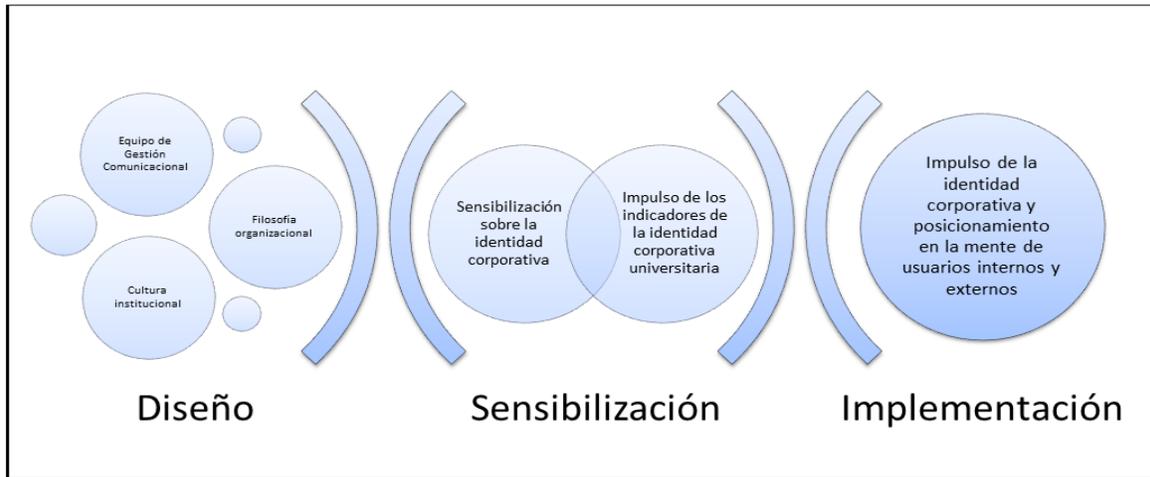
La investigación está sustentada en el Paradigma Positivista, considerando lo expuesto por Hurtado y Toro (2001), este hace énfasis en la objetividad, orientada hacia los resultados. Así mismo es de tipo campo, diseño no experimental, modalidad proyecto factible. La población seleccionada es de 37 personas, empleando una muestra censal. Además se emplearon los métodos científicos: análisis-síntesis, histórico-lógico, e inductivo-deductivo.

RESULTADOS ESPERADOS

Desarrollar una imagen corporativa efectiva, no basta con un diseño atractivo visualmente, sino que debe ir acompañado de una estrategia de comunicación tanto para el entorno interno y el externo, destacando todos aquellos valores que diferencian la Casa de estudios del resto. Figura #1. Esquema de la estrategia organizacional para la promoción de la Imagen Corporativa de la Universidad Deportiva del Sur, en el estado Cojedes, en el ámbito nacional e internacional.

Establecer acciones de sensibilización y formación al personal sobre la importancia de una buena imagen corporativa universitaria, además es necesario la realización de acciones que impulsen la fidelización y el sentido de pertenencia de los trabajadores. También el equipo de gestión comunicacional de la institución debe capacitarse para la utilización de

las nuevas tecnologías de promoción, de acuerdo a las características de los mercados objetivos que se desea captar.



Fuente: Elaboración propia. (2019)

También retener docentes y trabajadores capacitados y formados en la organización, facilitará un servicio académico de calidad, que sea atractivo para otros docentes, estudiantes y entidades empleadoras, incrementar así la matrícula estudiantil, y la credibilidad de la calidad de egreso de los profesionales del entrenamiento deportivo, la actividad física y salud y la gestión tecnológica del deporte

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez M., y Maldonado, M., 2009. Utopía Universitaria. Revista Electrónica Educare. (Enero – Junio) Vol. 13 N° 1. UPEL Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Disponible en: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/1482>
- Capritotti, P., 1999: Planificación estratégica de la imagen corporativa. Barcelona: Ariel,
- Capriotti, P., 2011. Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. Editorial: Ariel. Barcelona.
- Capriotti, P., 2013. Planificación estratégica de la imagen corporativa. Madrid:
- Carrillo, A., 2011. La transformación universitaria desde la cultura del poder. Revista Educare, Volumen 15, Número 3, Septiembre-Diciembre, pp. 145-163. UPEL Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Barquisimeto. Lara
- Chiavenato, I., 1999. Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill

- Cortés, D., 2011. Aportes para el Estudio de la Identidad Institucional Universitaria: El caso de la UNAM. Revista Perfiles Educativos Vol. 33. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Dután, Y. y León, I., 2013. Creación de una identidad corporativa para la empresa Megacom del Cantón Naranjito. Proyecto de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Marketing en la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador.
- Kotler, P, J. Bowen y J. Makens, 2004. Marketing para Turismo. Madrid: Prentice Hall.
- Martínez, E., Montaner, T. y Pina, J., 2005. Una Escala de Medición de la Imagen de Marca Aplicada a la Estrategia de Extensión de Marca, Documento de trabajo. Universidad de Zaragoza. España.
- Sagua, J., 2019. Análisis de la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, desde la perspectiva de los estudiantes periodo 2018. Para optar al título profesional de: Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Altiplano de Perú.
- Stanton, W. 2007. Fundamentos del Marketing. 14a ed. México, D.F. Editorial: McGraw Hill.
- Stanton, W; Etzel, M y Walker, B., 2004. Fundamentos de Marketing. 13a. ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Villafañe, J., 2007: Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas. Madrid: Ediciones Pirámide.

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CORPOELEC, SAN CARLOS-ESTADO COJEDES

(MANAGEMENT STRATEGIES FOR THE IMPROVEMENT OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE COMPANY CORPOELEC, SAN CARLOS-STATE COJEDES)

Benítez, Francelis

Lcda. Contaduría Pública “Unellez”. Correo: Francelisbsc@Gmail.com

Herrera, Eucaris

MSc. Administración Educativa "U.R.U.". Lcda. Educación Integral "U.C.". Lcda.
Contaduría Pública "Unellez" Correo: Pifanolopez@Hotmail.com

Lopez, Pifano

Lcdo. Contaduría Pública "Unellez". Correo: Pifanolopez@Hotmail.com

RESUMEN

El estudio estrategias gerenciales para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa CORPOELEC, San Carlos-Estado Cojedes, para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública, es un proyecto factible, de campo, no experimental, cuantitativo a nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, integrada por 47 funcionarios de la empresa en estudio. La información se recopiló empleando la técnica de la encuesta con un cuestionario de opinión, pasando por dos principios: validez y confiabilidad; aplicado de manera anónima a dichos funcionarios con 13 ítems; utilizando la escala dicotómica. Los resultados procesados en forma manual, a través del análisis porcentual, llevaron a determinar: (1) La situación actual en relación al clima organizacional, es la siguiente: La dimensión favorable que se logró determinar fue la gerencia y en cuanto a las dimensiones desfavorables fueron: desempeño laboral y motivación laboral; (2) los factores que inciden en el clima organizacional son: Valores, funciones, supervisión, trabajo en equipo, planta física, liderazgo, comunicación, reconocimiento, toma de decisiones e incentivos; (3) Estos hallazgos permitieron concluir que los funcionarios necesitan estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional y para tal fin se diseña una propuesta, quedando a criterio de los gerentes su aplicación.

Palabras Clave: Estrategias Gerenciales, Clima Organizacional.

ABSTRACT

The study management strategies for the improvement of the organizational climate in the company CORPOELEC, San Carlos-State Cojedes, to apply for the title of graduate in Public Accounting, it is a feasible project, of field, not experimental, quantitative at the descriptive level. The sample was conformed by the totality of the population, integrated by 47 officials of the company under study. The information was collected using the survey technique with an opinion questionnaire, going through two principles: validity and reliability; applied anonymously to said officials with 13 items; using the dichotomous scale. The results processed manually, through the percentage analysis, led to determine: (1) The current situation in relation to the organizational climate, is the following: The favorable dimension that was determined was the management and in regards to the unfavorable dimensions were: job performance and work motivation; (2) The factors that incise in the organizational climate are: Values, functions, supervision, teamwork, physical plant, leadership, communication, recognition, decision making and incentives; (3) These findings allowed to conclude that officials need management strategies to improve the organizational climate and for that end a proposal is designed, remaining to criterion to the managers yours application.

Keywords: Management Strategies, Organizational Climate.

INTRODUCCIÓN

En este estudio, el clima organizacional llamado también clima laboral, o ambiente organizacional, es fundamental para competir en la era de la globalización, con un talento humano óptimo, que oriente de manera efectiva los planes a corto, mediano y largo plazo ya sean de contingencia, recuperación o continuidad, en cualquier área de la organización, buscando maximizar el beneficio de la empresa y la sociedad. Por esta razón desde esta perspectiva el clima laboral se centra en los trabajadores, gerentes, contadores, clientes o usuarios, mediante un proceso de participación estimulante, creativo y comunicativo. Entre las dimensiones que pueden medir el clima organizacional como variable dependiente están: desempeño laboral y motivación laboral y en cuanto a la variable independiente las estrategias gerenciales.

Por otra parte, es importante acotar que la gerencia moderna en las instituciones exigen asumir nuevos retos y los grandes cambios que suceden en el entorno, hacen que se asuman nuevas estrategias; sin embargo, eventos recientes y la prensa diaria, pregonan una preocupación generalizada por la ausencia de estrategias gerenciales, insuficientes incentivos y condiciones ambientales desfavorables, declarando con notable existencia la poca participación efectiva de los gerentes en el cumplimiento de sus funciones, para aplicar los cambios necesarios; de ahí la importancia del abordaje del tema.

Asimismo, el clima organizacional, es una de las principales actitudes frente al trabajo y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal, su medición puede ser considerada, para analizar la efectividad de los trabajadores e identificar problemas que los afecten como a la organización y calidad de vida en el área laboral, analizando y explicando las causas y los efectos, de esta manera se consideran de muy buena utilidad en las organizaciones; en relación a estas ideas, en este estudio se analizaron los factores del clima organizacional de la empresa CORPOELEC, de San Carlos-Estado Cojedes. Siendo los objetivos del estudio:

Objetivo General

Proponer estrategias gerenciales para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa CORPOELEC, San Carlos-Estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en relación al clima organizacional en la empresa CORPOELEC.

- Determinar los factores que inciden en el clima organizacional de la empresa CORPOELEC.
- Diseñar estrategias gerenciales para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa CORPOELEC, San Carlos-Estado Cojedes.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Teoría del clima Organizacional. Considera al notable economista estadounidense Frederick Taylor (1856-1915), el padre de la administración científica y esta teoría trata sobre la percepción del clima, porque los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva, debe ser estimado desde la experiencia de los hombres que pertenecen a la organización, que con sus decisiones dan vida a esta, con sus acciones determinan un cierto clima, en sus experiencias lo vivencian y expresan reflejándolo en sus necesidades internas. Esta importante teoría, ofrece puntos de referencia a la investigación, dando pautas para ayudar en toda organización, describe y comprende cómo funcionan, predice el futuro e indica mediante el control las reacciones a seguir regulando los procesos administrativos

Teoría de la Jerarquía de Necesidades o Autorrealización. Del reconocido psicólogo humanista estadounidense Abraham Maslow, (1908-1970), su teoría se sitúa dentro del holismo y humanismo, parte de la idea de que el hombre es un todo integrado y organizado sin partes diferenciadas. Presenta cinco niveles de necesidades, clasificadas jerárquicamente: Necesidades fisiológicas: aire, comida, reposo, abrigo, entre otras, necesidades de seguridad: protección contra el peligro o las privaciones, necesidades sociales: amistad y pertenencia a grupos, necesidades de estima: reputación, reconocimiento, auto respeto, amor y necesidades de autorrealización: realización del potencial, utilización plena de los talentos individuales (gestión de problemas y liderazgo).

Teoría de los dos factores. Frederick Herzberg, eminente psicólogo estadounidense (1923-2000). Establece que todas las necesidades del ser humano pueden clasificarse en dos grupos: necesidad de evitar el sufrimiento (hambre, seguridad) y necesidad de realizarse, de crecer psicológicamente en un contexto organizativo empresarial, las personas tienen una doble necesidad, en relación a la primera necesidad, hace referencia a los disgustos y adversidades, siendo estas circunstancias no agradables para los trabajadores y el segundo grupo, tiene que ver con la creatividad, inteligencia emocional, actitud positiva, tolerancia.

MARCO METODOLÓGICO

El tipo de estudio es una investigación de campo, en la modalidad de proyecto factible, no experimental, con un enfoque cuantitativo a nivel descriptivo. La Muestra se tomó en un 100% respecto a la población, es decir 47 funcionarios y se caracteriza por ser un tipo de muestra censal, el instrumento aplicado fue un cuestionario de opinión, pasando por dos principios básicos: la validez que se realizó mediante juicio de experto y la confiabilidad que se determinó con el método KR-20 dando un resultado de 0,88 en la prueba piloto.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio son:

Tabla n°4	ALTERNATIVAS							
	Ítems n°3		SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Las funciones de su puesto de trabajo están definidas adecuadamente dentro de la organización?	45	96	2	4	47	100		

Fuente: Benítez, Herrera, López (2019).

Según los datos arrojados en el ítems n°3, El 96% de los funcionarios expresaron que SI; es decir, que las funciones de los puestos de trabajo están definidas adecuadamente dentro de la organización y un reducido número con un 4%, optaron por decir que NO, se infiere que dentro de la organización los roles de los puestos de trabajo están definidos adecuadamente, esto permite la selección de los trabajadores en sus correspondientes puestos, para el desempeño de las actividades.

Tabla n°8	ALTERNATIVAS							
	Ítems n°7		SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Desde su percepción y experiencia en el desempeño laboral, considera que la planta física se encuentra en óptimas condiciones para realizar las actividades laborales?	10	21	37	79	47	100		

Fuente: Benítez, Herrera, López (2019).

De acuerdo a los resultados arrojados en el ítems n°7, se pudo determinar que el 79% de los trabajadores respondieron que NO; es decir, desde su percepción y experiencia en el desempeño laboral, no consideran que la planta física se encuentra en óptimas condiciones y un 21%, dijeron que SI; de acuerdo a estos resultados, se considera importante ofrecerles información sobre los factores de higiene y motivación, pues la CNRBV, establece en su carta magna, que toda empresa debe garantizar a los trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo digno; por otra parte la LOTTT, en su artículo 156, ratifica lo que señala la constitución, permitiéndoles a los trabajadores protección en relación a este aspecto de ambiente y seguridad laboral; mediante estos enfoques se ofrecen respuestas oportunas a estas necesidades, de ambiente poco atractivo, no acorde para trabajar y así mejorar el clima organizacional.

Tabla n°14	ALTERNATIVAS						
	Ítems n°13		SI		NO		TOTAL
¿Está conforme con la remuneración (sueldo y salario) que recibe por su trabajo?		F	%	F	%	F	%
		0	0	47	100	47	100

Fuente: Benítez, Herrera, López (2019).

De acuerdo con los resultados arrojados en el ítems n°13, se pudo determinar que el 100% de los trabajadores; es decir, la totalidad de la población en estudio, no están conformes con la remuneración (sueldos y salarios) que reciben por su trabajo; pues estos son insuficientes y tomando en cuenta la jerarquía de las necesidades de Maslow, en el segundo nivel de la pirámide, que corresponde a las necesidades de seguridad, en cuanto a empleo, recursos que se obtienen de este para brindarle protección a la familia, en correspondencia con el nivel de necesidades fisiológicas (alimento, salud, entre otros), no están satisfechas las necesidades y en este caso de acuerdo a la crisis hiperinflacionaria que presenta actualmente el País, estos trabajadores no viven, sino que sobreviven a la crisis.

CONCLUSIONES

Se presentan un conjunto de conclusiones acerca del resultado del estudio; estas conclusiones se establecieron desde el punto de vista teórico en relación con los objetivos propuestos del estudio y desde el punto de vista del trabajo de campo, en cuanto a los indicadores favorables del clima organizacional del presente entorno giran alrededor de: valores, supervisión, funciones y los indicadores desfavorables que afectan al clima

organizacional: planta física, reconocimiento e incentivos, siendo estos los más relevantes que se tomaran en cuenta para su solución mediante la propuesta.

Se presenta la propuesta mejoramiento del clima organizacional en la empresa CORPOELEC. Como alternativa viable a la realidad encontrada, brindando información teórico-práctica que se implementara mediante acciones grupales e individuales en las estrategias gerenciales. Este diseño cumple con las necesidades cuyo objetivo principal es establecer los mecanismos para la solución de los problemas. Las estrategias propuestas son:

1. **Taller de Cuidado del Ambiente Físico:** se realizara un taller sobre el cuidado del ambiente físico para un mayor desempeño laboral. Los contenidos son: hábito y cuidado del ambiente laboral, hábito y cuidado del ambiente para una mejor calidad empresarial y cuidado del ambiente para el disfrute pleno de la vida empresarial hoy y mañana. Teniendo este taller una duración de 12 horas.
2. **Manual de Normas Comunes y Resolución de Conflictos para la Toma de Decisiones:** se interconectara la cultura organizacional con los valores y antivalores para que los empleados se comprometan a acatar las normas internas para un mayor desempeño laboral. Sus etapas son: identificación y explicación del problema y sus necesidades, idear las estrategias alternativas viables para la toma de decisiones, desarrollar la intervención según los hallazgos encontrados y evaluar los logros.
3. **Empleado del Mes:** se propondrán mecanismos de reconocimiento e incentivos en los empleados de la empresa CORPOELEC según su desempeño laboral, tomando en consideración los siguientes rasgos: asistencia, puntualidad, buen trato con el personal, entrega de tareas, entre otros. Los incentivos propuestos son: día libre, talleres de capacitación, certificado de reconocimiento y terapias alternativas como: spa corporativo, yoga o bailoterapia.

Esta propuesta se relaciona con el perfil actual del contador público ya que este debe tener una perspectiva completa de las empresas, es una persona que no solo lleva los registros contables, sino que también se desarrolla en muchos aspectos, en especial en la toma de decisiones. Llevando a la práctica ejemplos con ética, moral y principios, moldeando así la cultura organizacional hacia los objetivos empresariales. Brindando oportunidades como gerente y líder para la satisfacción laboral y felicidad organizacional,

ofreciendo a los trabajadores las condiciones y procesos laborales, para el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales .De tal manera, que en este orden de ideas, al apoyar esta propuesta, con tales acciones, se está concientizando y reflexionando para un mejor clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baldizon, 2013. Determinar el clima organizacional en la industria manufacturera LIGNUM S.A. de Guatemala. Universidad Francisco Marroquín. Guatemala. Tesis de Grado.
- Numa, 2013. Propuesta de estrategias para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa Misceláneas, C.A., de Mérida-Estado Mérida. U.L.A. (Universidad de Los Andes). Venezuela. Tesis de Grado.
- Pérez., 2014. El clima organizacional y la satisfacción laboral, en la empresa La Fuente C.A. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. Tesis de Grado.
- Suárez, 2015. Clima organizacional, que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral, en el área de ventas, en Fantasías Comercializadora S.A. Universidad Rafael Beloso Chacín. Venezuela. Tesis de Grado.
- Normativa Emanada de la Asamblea o de la presidencia de la Republica. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CNRBV) 1.999.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) 2012.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) 2005.

ANÁLISIS DE UN ESTUDIO DE MERCADO: LANZAMIENTO DE MALTIN POLAR EN ENVASE TETRAPAK

(ANALYSIS OF A MARKET STUDY: LAUNCH OF POLAR MALTIN IN TETRAPAK CONTAINER)

Anabella Arvelo

Licenciada en Matemática (UNA), Licenciada en Contaduría Pública (UNELLEZ):
Docente Dedicación Exclusiva (UNELLEZ). arveloanabella@hotmail.com

Biosely Martínez

MSc. Educación Ambiental, Ingeniero Agroindustrial: Especialista Laboratorio, Profesional
II (INSAI) bioselym@gmail.com

Patricia Ceballos

Ingeniero Agroindustrial: Docente Dedicación Exclusiva (UNELLEZ).
ceballosparedes19791@gmail.com

RESUMEN

Actualmente en Venezuela, las empresas se enfrentan a cambios en cuanto a la producción de sus productos, debido a las medidas económicas adaptadas por el Ejecutivo, por lo que buscan posicionarse en los mercados con sus productos, donde los consumidores son cada día exigentes buscando productos de calidad que satisfagan sus necesidades, sin que les afecte el presupuesto. Cuando hablamos de mercado se refiere a aquellos individuos que compran un bien o utilizan un determinado servicio. En la presente investigación se presentará el análisis de las estrategias de mercado para el producto: Maltin Polar en su presentación tetrapak, realizado en el año 2016, en el municipio san Diego, estado Carabobo, el autor utilizó un diseño de campo, realizando una encuesta para diagnosticar la demanda potencial del producto, tomando como muestra a 67 personas en edades comprendidas entre de 10 a 19 años, permitiéndole la elaboración de una matriz FODA; el planteamiento de este ensayo toma en cuenta algunas orientaciones teóricas del mercadeo que sustentan este estudio.

Palabras clave: estrategias, necesidades, producto, mercado.

ABSTRACT

Currently in Venezuela, companies face changes in the production of their products, due to economic measures adapted by the Executive, so they seek to position themselves in the markets with their products, where consumers are demanding every day looking for products of quality that meet their needs, without affecting the budget. When we talk about the market, it refers to those individuals who buy a good or use a certain service. In the present investigation the analysis of the market strategies for the product will be presented: Maltin Polar in its tetrapak presentation, made in 2016, in the San Diego municipality, Carabobo state. the author used a field design, conducting a survey to diagnose the potential demand of the product, taking as sample 67 people aged between 10 and 19 years, allowing the development of a FODA matrix; The approach of this essay takes into account some theoretical orientations of the marketing that support this study.

Keywords: strategies, needs, product, market.

INTRODUCCIÓN

Para comprender el comportamiento del consumidor venezolano, es necesario indagar en relación a las estrategias de mercado, las cuales son aplicadas por las empresas para identificar gustos y preferencias del consumidor. Las empresas deben adaptarse a cambios por lo que deben estar al tanto en cuanto a la oferta y la demanda del producto, una vez identificados dichos cambios, la organización reduce la incertidumbre y ajusta nuevas acciones a desarrollar. La evaluación de estrategias de mercadeo permite a la empresa

tomar mejores decisiones. La principal fuente de esta investigación está basada en un trabajo realizado para la aceptación del producto en su nueva presentación, teniendo como objetivo general establecer estrategias para promocionar el producto Maltin Polar en envase Tetrapak en el municipio San Diego del estado Carabobo.

DESARROLLO ARGUMENTAL

Las empresas que comercializan productos tienen como meta expandirse en el mercado, valiéndose de diversas estrategias de mercadeo para dar a conocer sus productos; buscando influir en el comportamiento del consumidor, donde las reacciones de este determinan su aceptación o no. Con respecto a lo anterior, dichas estrategias utilizadas por las organizaciones para posicionarse en un mercado representan las diferentes acciones las cuales se deben definir a partir de los objetivos propuestos, dicho producto debe adaptarse a necesidades cambiantes de quienes lo consumen de acuerdo a gustos, expectativas, disponibilidad del producto en el mercado, precio accesible, entre otras.

Por lo tanto es necesario dar a conocer algunas concepciones con las que se trabajará a lo largo del ensayo, partiendo de los referentes necesarios para que el lector se familiarice con los términos utilizados respecto a estudio de mercado de un producto. De acuerdo a Cobra (2003), las expectativas que presenta un cliente con relación al lanzamiento de un nuevo producto, o en este caso, un producto en un envase diferente al conocido, están relacionadas con las promesas de la calidad de producto ofrecido en la publicidad.

En cuanto a planes de marketing, Kotler y Lane, (2006) definen al plan de marketing como “instrumento central para dirigir y coordinar el esfuerzo de marketing. Las empresas que quieran mejorar su efectividad y eficiencia en marketing, deben aprender cómo desarrollar y gestionar planes de marketing”. (p.67). Así mismo otros autores indican que al realizar un plan de marketing permite saber cuándo se han alcanzado los objetivos propuestos en un plan estratégico mediante estrategias de mercadeo, el cual no es solo vender un producto, es establecer una relación de acuerdo a la opinión del cliente (Cutropía, 2003; Kotler, 2003).

Adoptando lo relacionado a lo expuesto anteriormente, hablar de marketing es referirse a necesidades, expectativas, deseos, demandas del consumidor, precio, comunicación, distribución, entre otros factores. Es preciso señalar lo indicado por Richter (2002), sobre el marketing mix, el cual lo considera como un análisis de estrategia de diversos aspectos

internos de un producto, donde se estudian cuatro variables básicas: producto, precio, distribución y promoción; con la cual se busca lograr una influencia en la decisión de compra del consumidor, y conseguir un posicionamiento posterior en el mercado.

En relación con lo antes expuesto, al diseñar estrategias se busca obtener ventajas sobre los competidores con la finalidad de influir en el comportamiento y toma de decisiones del consumidor al momento de comprar, de un segmento en particular del mercado, en el cual se quiere posicionar o mantener. En el mismo orden de ideas, el mercadeo comprende todo lo relacionado a la empresa, el producto y el consumidor, orienta a la empresa a desarrollar acciones necesarias para maximizar el consumo del producto, manteniendo la calidad y mantener la fidelidad del consumidor, teniendo en cuenta que la comunicación permanente es necesaria para llegar al público el cual se quiere capta o mantener.

Dicho lo anterior, el mercadeo pretende promover la actividad desde que se inicia, la idea, hasta la adquisición, uso o consumo de un producto o un servicio, y que además satisfaga las necesidades o deseos del individuo. Por consiguiente, una estrategia bien formulada permite a las empresas adoptar posiciones donde pueden anticipar los cambios en el entorno, ya que desean crecer o incursionar en el mercado, incrementar sus ingresos, ofreciendo productos de calidad, para así aumentar su clientela ofreciendo un producto en un envase diferente, como es el que mencionamos anteriormente. Puede ser una estrategia arriesgada pero es parte del análisis de mercado que debe hacer toda empresa para lograr alcanzar sus objetivos.

Retomando lo expuesto por el autor en su investigación, Empresas Polar, C.A, es una empresa líder en la producción de bebidas de consumo masivo, aunque actualmente ha disminuido dicha producción en sus diferentes productos, debido a diferentes factores económicos(bajo poder adquisitivo, precios elevados, divisas) se considera necesario fortalecer sus estrategias de marketing que ha utilizado hasta ahora, para mantenerse en el mercado, teniendo en cuenta que gracias a las nuevas tecnologías, se utiliza la creatividad y sus promociones las realiza mayormente por redes sociales como twitter, instagram, entre otras.

Cabe señalar, el estudio de mercado que aquí se analiza, comprende la implementación de diversas estrategias para determinar la aceptación del producto, tomando en cuenta el segmento de los consumidores del municipio San Diego, el cual consiguió obtener la

realidad de las necesidades a satisfacer en los consumidores de dicho municipio y la demanda del producto.

En cuanto al desarrollo de estrategias del lanzamiento del producto, Ostos (2016) realizó una investigación de mercado, para obtener la percepción del consumidor sobre los productos que ofrece la empresa, la actitud hacia el nuevo producto teniendo en consideración si los consumidores van a comprarlo. Acorde con lo que expresan Kotler y Keller (2012), la estrategia a tomar debe estar dirigida en torno a las preferencias, gustos y necesidades del consumidor, pero también tomar en cuenta las estrategias utilizadas por la competencia.

Por lo tanto, Burk (2004) considera que en dichas estrategias se incluya el diseño del producto, el precio de acuerdo a la capacidad de pago de los clientes o posibles consumidores, la selección de medios para la publicidad y promoción de manera que cause impacto en la población a la cual se pretende llegar. Todo ello conlleva a conocer el comportamiento del consumidor hacia el producto donde hace la presentación en un nuevo envase, Tetrapak, el cual es 100% reciclable, promoviendo el cuidado del medio ambiente. Esto le permite al investigador conocer las reacciones de los consumidores y ofrecerle a la empresa los resultados de su estudio.

Con respecto a los resultados de la encuesta cabe mencionar algunos datos interesantes: el 61% de los encuestados consumen malta con frecuencia, el cual es un buen indicador que el producto tiene buena aceptación; en cuanto al tipo de marca, el 96% consume Maltin Polar, manteniendo la fidelidad ante otras marcas en el mercado; en cuanto al producto en su nueva presentación, el 79 % de los encuestados manifestaron que están dispuestos a comprar el producto en su presentación Tetrapak.

Todo ello le permitió construir una matriz FODA la cual se muestra a continuación:

Cuadro N° 1. Matriz FODA lanzamiento del producto Maltin Polar en su presentación de Tetrapak.

Fortalezas	Debilidades
Posicionamiento de la marca maltin Polar	Ajustes necesarios para el lanzamiento de la
Red de distribución robusta	línea de producción del envase Tetrapak
Disposición de compra en su nueva presentación de tetrapak	Colocar suficientes unidades del producto en el mercado

	El lanzamiento del producto esta segmentado a un grupo específico
Oportunidades	Amenazas
Apoyo a la conservación del medio ambiente	Importación de materia prima restringida
Participación en mercado con potencial crecimiento	Tasas de cambio
	Inflación

Fuente: Ostos (2016)

Una vez realizado el diagnóstico, se procede a diseñar las estrategias de promoción dirigidas al lanzamiento del producto Maltin Polar en envase Tetrapak en el municipio San Diego del Edo. Carabobo; Ostos (ob.cit.) señala:

1. **Estrategias del producto:** el producto es el bien o servicio que se va a ofrecer, en el caso estudiado, no es nuevo, solo que tiene una presentación diferente a la existente en el mercado; en la implementación de esta estrategia se pretende dar a conocer las ventajas del envase Tetrapak del producto Maltin Polar. De allí pues, que con esta estrategia se desea capturar la atención de los consumidores en los puntos de venta, organizando eventos en centros comerciales, colegios, supermercados, ofreciendo el producto y dando a conocer las características y ventajas de utilizar este envase en bebidas.

2. **Estrategias de precio:** el precio se considera un instrumento que estimula la demanda; por lo que el autor sugiere colocar el precio por debajo de la competencia, ofreciendo el mismo producto de calidad a un precio accesible. Una decisión particularmente difícil es elegir el precio de un nuevo producto. (Kotler y Armstrong, 2006).

3. **Estrategias de distribución:** En cuanto a la distribución se refiere a los diferentes intermediarios que permiten acercar el producto desde la empresa hasta el consumidor. Una de las estrategias sugeridas es realizar alianzas con la red de franquicias que ya tienen rutas establecidas pertenecientes al target que va destinado el producto lo que permitiría que el producto llegue a comedores o cantinas escolares.

4. **Estrategias de publicidad y promoción:** La promoción se utiliza para informar, la existencia de un producto, de acuerdo al segmento de clientes hacia el cual va a estar dirigido; por lo que el autor propone para la marca maltin Polar en su nueva presentación el

diseño de un plan comunicacional a través de la prensa, internet, revistas, entre otros; tomando como acciones realizar actividades en el municipio y dar a conocer el producto a la población, y así captar su atención e incentivar a la compra del producto. El uso de un slogan comunicacional: “La compañía perfecta para tus comidas a cualquier hora del día”, ayudaría a promocionar la bebida.

Con el estudio realizado, le permitió al investigador, determinar estrategias que orientan a la empresa la población interesada por el producto, posible competencia, preferencia del producto ofrecido ante otros en el mercado, medios o publicidad a utilizar así como posibles puntos de ventas. En particular, aquellas empresas que apliquen estrategias de marketing, les permite ver un antes y un después, considerando ajustes a sus acciones para lograr eficiencia y eficacia en sus actividades.

CONSIDERACIONES FINALES

Las estrategias promocionales, utilizando el marketing mix, informan a los consumidores sobre la existencia de un producto, buscan convencerlo de adquirirlo, ofreciéndole beneficios superiores a la competencia, así como atraer a miembros de mercados existentes, desarrollando una nueva presentación del producto, en nuestro caso en Tetrapak, brindando ventajas al cliente.

Como resultado, el autor diseña estrategias promocionales en su investigación, ya que se busca optimizar el posicionamiento de la empresa en un mercado competitivo, satisfacer las necesidades de sus consumidores teniendo siempre claro su misión, visión, objetivos y metas. De tal modo que es necesario acotar que los gustos por un producto se pueden modificar una vez que el consumidor no obtiene el producto deseado al inicio, razón por la cual opta por adquirir otro producto disponible en el mercado, o se deja llevar por campañas publicitarias para probar un producto nuevo o similar, otra variable influyente en el factor de decisión del dicho consumidor es el precio, si su poder adquisitivo no le permite comprar un producto, pues éste trata de buscar uno que se adecue a su presupuesto. Por otra parte es ineludible poner en práctica diferentes estrategias conducen a las empresas a aprovechar las oportunidades para el logro de las metas organizacionales y para finalizar, es importante la tener en cuenta la implementación de estrategias de mercado, las cuales permiten conocer los gustos y necesidades de un determinado grupo de personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burk W., M. 2004. El plan de Marketing. Guía de Referencia. Editorial Pearson Education. Madrid.
- Cobra, M. 2003. Marketing de servicios. Segunda Edición, Editorial Díaz Santos, España.
- Cutropía, C. 2003. Plan de marketing pasó a paso. Editorial ESIC. Madrid.
- Kotler, P. y Lane, K. 2006. Dirección de Marketing. Pearson Educación. México. ISBN: 970-26-0763-9.
- Kotler, P. y Keller, K. 2012. Dirección de Marketing. Decimocuarta edición. Pearson Educación. México.
- Kotler, P. y Armstrong, G. 2006. Fundamentos de Marketing. (8ª ed.). Prentice Hall. México.
- Kotler, P. 2003. Los 80 conceptos esenciales de marketing “A la Z”. Pearson Educación. México.
- Ostos, C. 2016. Estrategias para promocionar el lanzamiento del producto maltin polar en envase tetrapak en el municipio San Diego, edo. Carabobo. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Magister en Administración de Empresas Mención Mercadeo. Universidad de Carabobo.
- Richter, T. 2002. Marketing Mix Standardisation in International Marketing: An Empirical Investigation of the Degree of Marketing Programme Standardisation in German Companies and Its Internal and External Correlates. [Libro en línea]:: En:<https://books.google.co.ve/books?q=editions:ISBN0820454559&id=IehfQgAACAAJ&hl=es> [Consultado en abril 12 de 2019].

**MODELO GERENCIAL BASADO EN EL EMPOWERMENT DIRIGIDO AL
TALENTO HUMANO DE LA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL
REGIÓN COJEDES**

(MANAGERIAL MODEL BASED IN THE EMPOWERMENT AIMED TO HUMAN
TALENT OF THE NATIONAL ELECTRIC CORPORACION REGION COJEDES)

Rosa Mendoza Reyes

Abogada. Magister Scienciarium en Administracion mencion Gerencia General. Magister
Scienciarium en Agronomia. Docente Estudios Avanzados en la UNELLEZ/ VIPI.
rosemendozareyes@gmail.com

Yesenia Fuentes

Magister en Gerencia Pública, Licenciada en Administración, Abogada, Doctorando en Educación. Doctoranda en Gerencia Avanzada. yfuentes1919@gmail.com

Danny Orasma

Dotor en Ambiente y Desarrollo. Magister Scienciarium en Administracion. Licenciado en Administracion. Abogado. Doctorando en Educacion. Doctorando en Gerencia Avanzada. danny.orasma@gmail.com

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló teniendo como objetivo general diseñar un modelo gerencial basado en el empoderamiento dirigido al capital humano de la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes. La investigación se sustenta teóricamente en la gestión del talento humano y el apoderamiento. Metodológicamente adopto el diseño no experimental, se ejecuto bajo el tipo de investigación de campo, fundamentada y apoyada con el nivel descriptivo; para este estudio se determino una población y muestra constituida por treinta y siete (37) trabajadores que laboran en la institución, a los cuales se le aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta bajo la modalidad cuestionario; el cual estuvo conformado por dieciocho (18) ítem de alternativas abiertas. El instrumento fue sometido a juicio de tres (03) expertos y para su confiabilidad se le aplicó el tratamiento de cálculo de Alpha de Crombrach. Se generó una propuesta, en la cual se estableció facilitar una estrategia gerencial basada en el Empowerment que permita dinamizar la gestión del talento humano de la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes. De allí los hallazgos de este estudio permite concluir que el empowerment es un proceso mediante el cual se capacita a los trabajadores para brindarles responsabilidad y poder para la toma de decisiones lo que va a permitir una mejor fluidez de la comunicación y un ambiente donde el liderazgo es la clave para facultar y delegar decisiones estratégicas dentro de la organización.

Palabras claves: Empowerment, liderazgo, herramienta gerencial.

ABSTRACT

This research was developed with the general objective to design a managerial model based in the empowerment directed to human capital of The Electric National Corporation Region Cojedes. The research is supported theoretically in the management of human talent and the empowerment. Methodologically adopted the non-experimental design, it was done under the field research type, fundamental and supported by the descriptive level; for this study was determined a population and sample constituted thirty-seven (37) workers that working at the institution, which they were applied as data collection technique an inquest with the questionnaire modality; which were conformed by eighteen (18) items of open alternatives. The instrument was submitted to judgment of three experts and to its reliability was applied the calculation treatment Alpha by Crombrach. A proposal was generated, in which was established to ease a general strategy based in the empowerment that allows dynamics the management of human talent from The Electric National Corporation Region Cojedes. Hence the findings from this research allows to conclude that the empowerment is a process through which workers are trained to give them responsibilities and power to decision making which will allow better communication fluidity and an environment where leadership is the key to empower and delegate strategic decisions within the organization.

Keywords: Empowerment, Leadership, Management Tool.

INTRODUCCIÓN

La experiencia a nivel gerencial muestra que los planes fracasan por falta de aplicación, lo que expresado de otra manera significa escasez o nulo control de gestión en la administración. Las instituciones deben estar orientadas a formar planes estratégicos motivados en acoplar la totalidad de los procedimientos que optimicen las actividades dentro de las respectivas organizaciones, este concepto se define y se establece como un parámetro a desarrollar en pro del logro de metas específicas, dando paso hacia el avance de la implementación de una gestión óptima y eficiente.

Los Modelo deben ser evaluados y reestructurado para abrirle caminos a los nuevos prototipos de organizaciones flexibles y más participativas, dándole una mayor amplitud en el campo operativo, destacando el papel del compromiso institucional y del empoderamiento en la gestión pública.

Sobre esta base, deben establecerse los nuevos sistemas para la gerencia pública a nivel nacional; debido a que, la incorporación de estas han obligado a las instituciones del Estado a ejercer cambios estructurales y estratégicos tal como lo señala Amat (2000), quien indica que estas transformaciones deben darse “Para poder hacer frente a las diversas y cada vez más exigentes demandas de sus clientes internos y externos, como beneficiarios o consumidores de los productos y servicios en cada nivel de la organización”(p. 18)

En este sentido, las instituciones del estado están en la búsqueda de herramientas que garanticen la incorporación de nuevas técnicas participativas a la administración organizacional, que coadyuven a la gestión gubernamental a mejorar su clima organizacional y el compromiso institucional, con el fin de lograr la prestación de servicios óptimos para la ciudadanía. Conjugando estos agentes la estrategia que se presenta para el normal funcionamiento de las organizaciones se encuentra el empowerment como herramienta para alcanzar el éxito organizacional.

El empowerment, significa empoderar, darles participación a los trabajadores en la toma decisiones, permitiendo así desarrollar capacidades individuales y grupales de manera que el ambiente laboral se adecue a las necesidades del trabajador y de la organización. La investigación en cuestión se estructuró de manera lógica, permitiendo de este modo ordenarla de la siguiente manera:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, en Venezuela se observa que el principal desafío que enfrenta la administración pública es el mejoramiento continuo de sus funcionarios que la integran; por lo que, Amaya (2004) define la capacitación institucional como: “La disposición y aptitud que tiene el trabajador para conseguir un objetivo en la organización” (p. 12)

Al respecto, las instituciones públicas que hacen vida en el Estado Cojedes, se conoce la importancia de contar con procesos administrativos claros y definidos, pero también es cierto que en la actualidad aún existen organismos que no cuentan con estos procedimientos y realizan sus actividades diarias con debilidades; tal es el caso donde el comité ejecutivo de la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes, ha observado con inquietud algunas deficiencias de los trabajadores de referida institución del servicio eléctrico.

En consecuencia, la autora, mediante la observación directa y por el proceso dialógico llevado a cabo con algunos ejecutivos en donde han manifestado que los trabajadores presentan una serie de debilidades para la integración laboral, lo que repercute directamente sobre su gestión administrativa. De allí pues que esta falta de unificación ha traído como consecuencia la ausencia de compromiso organizacional y del sentido de pertenencia que el talento humano debería asumir dentro de la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes.

Es evidente que, para lograr la búsqueda planteada y tener una visión clara para generar un modelo gerencial basado en el empowerment dirigido al talento humano de la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes, y la forma como se pone en práctica la motivación en el talento humano para renovar el trabajo, realizar cambios y orientar a los trabajadores a integrarse al trabajo en equipo, en aras de minimizar las debilidades coexistentes entre los departamentos, las direcciones y el talento humano, sobre todo en pensar en futuro, en cuanto a las estrategias de captación de personal, en función a una cosmovisión gerencial asertiva, prospectiva, orientada a satisfacer al colectivo al cual debe atender la municipalidad.

MARCO TEÓRICO

En una primera aproximación González (2012), en su estudio acerca de “La Influencia de la Estructura Organizacional sobre el funcionamiento en la Empresa Maquinsa San Carlos“, cuyo objetivo fue analizar la incidencia que tiene la falta de una estructura

organizacional sobre el funcionamiento, rendimiento, división del trabajo y productividad en la Compañía Maquinsa.

Por otra parte, Estrada (2012), en su investigación titulada “El Liderazgo Gerencial en la Empresa Vialidad de Cojedes (VIALCO) y su incidencia en el ambiente organizacional”, se trazaron como objetivo principal analizar la influencia que tiene el liderazgo gerencial en el ambiente organizacional de la empresa en estudio.

Por otro lado, Aponte (2013), desarrolló un trabajo titulado: Aplicación del Empowerment como Estrategia para Fortalecer la Acción Gerencial en las Coordinaciones de la Subdirección de Investigación y Post Grado en la UPEL, Barquisimeto Estado Lara.

MATERIALES Y METODOS

Esta investigación está enmarcada en la adopción del diseño no experimental, el cual según Palella y Martins (2006, p 96), es aquel que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, y en donde el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observa los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica sino que se observan las que existen. Es tipo de investigación de campo, la cual según Ramírez (1998) citado por Palella y Martins (2006, p 97), quien señala la misma consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, la población objeto de estudio está compuesta por ciento veinte cuatros (124) trabajadores que en la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes. Donde Cabe destacar, que Bisquerra (2009) señala la muestra como: “Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p. 81).

Hernández, col. (ob. cit.), refieren que la confiabilidad es “El grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medio no ha cambiado” (p. 124). En este sentido, se le aplicará el cuestionario a un grupo de cinco (05) sujetos de los diferentes estratos que laboran en la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes. Una vez aplicado el cuestionario a todos los trabajadores de los diferentes estratos de la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes, se obtendrá una matriz de datos;

aunado a ello, para su análisis se utilizará la técnica de la estadística descriptiva, considerando la distribución de frecuencias y el análisis porcentual. Igualmente, la Estadística Descriptiva o Análisis Exploratorio de Datos según, Montero (2007) es el proceso que “Ayudan a presentar los datos de modo tal que sobresalga su estructura.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se desarrolló el análisis y procesamiento de los datos obtenidos en función de los resultados alcanzados de acuerdo a las opiniones emitidas por los treinta y siete trabajadores que conformaron la muestra de esta investigación.

Una vez tabulados los resultados y después de haber aplicado la encuesta para la recolección de los datos a la muestra seleccionada para el estudio, tomando en cuenta los diferentes objetivos formulados en la Investigación, así como los indicadores asociados a cada variable, se presenta la siguiente información en tablas y gráficos estadísticos, con base a un análisis descriptivo porcentual; en la cual y, a partir de estos resultados se llegó a conclusiones y recomendaciones del presente trabajo investigativo.

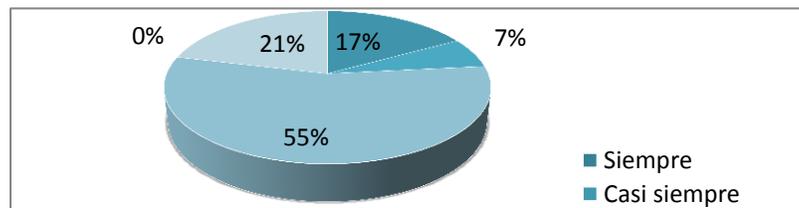
ITEM 1. ¿La gerencia permite que el trabajador tome decisiones al momento de solucionar un problema?

Tabla Nro. 4. Toma de decisiones por parte de los funcionarios.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	6	17%
ALGUNAS VECES	3	7%
CASI NUNCA	20	55%
NUNCA	8	21%
TOTAL	37	100%

Fuente:
Elaboración Propia (2017).

Gráfico N° 1



Análisis:

En cuanto a si la gerencia permite que el funcionario tome decisiones al momento de solucionar un problema el 17% dijo que casi siempre, un 7% dijo algunas veces, un 55% señaló que casi nunca y otro 21% indico que nunca. Lo que permite inferir que la tendencia del ítem es negativa, ya que un alto porcentaje considera que al trabajador no le permiten

tomar decisiones al momento de solucionar un problema. Se puede concluir que la gerencia no considera ningún tipo de sugerencia que tenga el empleado para solucionar un problema, trayendo como consecuencia desmotivación en la organización.

DISEÑO GERENCIAL DE EMPOWERMENT DIRIGIDO AL TALENTO HUMANO DE LA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL REGIÓN COJEDES

Fundamentación del Modelo

Para sustentar un modelo se hace necesario tomar en cuenta diferentes factores que la determinan, es por ello que se hizo necesaria la revisión de elementos teóricos que permitieran su fundamentación. Entre ellos están:

La Gerencia Participativa

La gerencia es un proceso que permite el cumplimiento de los objetivos establecidos, por ser sistemático e intencional que procura unas metas racionalizando recursos técnicos, humanos y financieros, por tanto, utiliza una estructura y el talento humano como motor de logros en la organización.

CONCLUSIÓN

Una vez concluida la investigación, tanto en su fase de revisión documental como la de trabajo de campo, se hace posible dar respuesta a los objetivos específicos que orientaron el desarrollo de la misma, a través de la formulación de conclusiones:

En cuanto al primer objetivo encaminado a describir el diagnóstico de la situación actual de Empowerment que se desarrolla en la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes.

El empowerment, representa una nueva forma de gerencial en la cual cierta autoridad y poder no sólo se encuentra en manos de los superiores sino que es compartida con los subordinados, lo cual trae como consecuencia que la Institución pueda responder rápidamente a las demandas y expectativas de los usuarios contando con un talento humano mejor preparado.

Por lo que esta herramienta permite poner de manifiesto y sacar provecho al potencial que posee cada persona que forma parte de la institución, es donde se palpa la creatividad, la capacidad innovadora de las personas, sus competencias, habilidades, conocimientos e inclusive sus debilidades y fortalezas.

En el Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes se observó que el nivel de empowerment es muy bajo, inclusive entre los mismos Superiores, lo que repercute en una gran desmotivación entre el talento humano reflejado en inseguridades para desarrollar sus

tareas, por lo que al incentivar esta herramienta gerencial en dicho Organismo será muy positivo, tanto para el talento humano (motivación), como para los usuarios ya que contarán con un mejor servicio.

En cuanto a la gestión del talento humano concerniente al segundo objetivo que es determinar los factores que inciden en la motivación para el desempeño del talento humano en la Corporación Eléctrica Nacional Región Cojedes.

Se puede concluir que la motivación es esa fuerza que inspira al talento humano a desarrollar sus actividades, a dar lo mejor de sí, a laborar con ánimo ya que disfruta lo que hace. Y precisamente eso es lo que busca el empowerment motivar a los trabajadores para que sean competentes, se sientan satisfechos, y realizados profesional y personalmente.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Aponte E., 2013. Aplicación del Empowerment como Estrategia para Fortalecer la Acción Gerencial en las Coordinaciones de la Subdirección de Investigación y Post Grado en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Barquisimeto Estado Lara.
- Bisquerra, R. 2009. Métodos de Investigación Educativa. Guía Práctica. Ediciones CEAC. España
- Estrada, J., 2012. El Liderazgo Gerencial en la Empresa Vialidad de Cojedes (VIALCO) y su incidencia en el ambiente organizacional. Trabajo de grado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora.
- Gutiérrez, W. 2006, Gerencia de Recursos Humanos. Fondo Editorial Legis.
- Montero, R. 2007, Recolección de Datos en el Proceso de la Investigación Científica, 3 era Edición, Editorial Limusa, S.A, México
- Münch, H. y García P., 2008. Comportamiento Humano en el Trabajo. (11ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Palella, S. y Martins, F. 2010. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3ERA Edición. FEDUPEL. Venezuela. Pp. 165.

ESTRUCUTURA ORGANIZATIVA COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER EL CONTROL INTERNO EN AGUAS DE COJEDES

(ORGANIZATIONAL STRUCTURE AS A TOOL TO STRENGTHEN INTERNAL CONTROL IN THE ENTITY WATER OF COJEDES)

Román Segundo Barbera Flores

Contador Público (UNIVERSIDAD DE CARABOBO), Abogado (UBV), Magister Scientiarum en Gerencia Pública (UNELLEZ), Especialista en Políticas Públicas y Gestión Municipal (ULAC). Director de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría Municipal de Ezequiel Zamora Cojedes. Venezuela. Correo:rbarberaf@hotmail.com.

RESUMEN

EL presente trabajo de investigación tuvo como propósito proponer una Estructura Organizativa como herramienta para fortalecer el control interno en el ente Aguas de Cojedes C.A., Municipio Ezequiel Zamora. Se fundamentó en dos teorías: Teoría de la Calidad y Productividad de Ishikawa (1993) y Teoría de las Restricciones. Goldratt (1993). Metodológicamente, estuvo enmarcado en un modelo cuantitativo; tipo de campo, diseño no experimental; nivel evaluativo. La población cuarenta y siete individuos de la empresa, utilizándose como técnica de recolección de datos la encuesta y su instrumento el cuestionario conformado por 21 ítems, estructurados en la escala tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta. El mismo fue validado a través del juicio de tres profesionales expertos y midiendo la confiabilidad mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un resultado de 0,95; lo cual es indicativo de que el instrumento de recolección de datos tuvo una confiabilidad muy alta. Se concluyó que es necesario orientar a la empresa, hacia la necesidad de manejar con eficiencia y precisión las normas, métodos y procedimientos. Por cuanto se observó debilidades en el diagnóstico realizado, aunado a que el proceso de control es ineficaz, donde la gestión de la alta dirección no promueve de formas vinculadas a garantizar un ambiente de control favorable, Se recomendó: implementar la Auditoría Interna, una vez aprobada por junta directiva a fin de cumplir los objetivos y metas propuestas en el Plan Operativo Anual. Ser diligentes en la adopción de medidas surgidas de la presente investigación y asegurarse de que los controles internos contribuyan al logro de los objetivos institucionales. Adoptar las directrices del presente modelo tendente a la optimización del control interno, y al incremento de la eficacia y efectividad de la gestión administrativa.

Descriptoros Clave: Auditoría interna, control, control interno, control de gestión

ABSTRACT

The purpose of this research work was to propose an Organizational Structure as a tool to strengthen internal control in the entity water of Cojedes C.A., Ezequiel Zamora Municipality. It was based on two theories: Theory of Quality and Productivity of Ishikawa (1993) and Theory of Restrictions. Goldratt (1993). Methodologically, it was framed in a quantitative model; type of field, non-experimental design; evaluative level. The population forty-seven individuals of the company, using as a data collection technique the survey and its instrument the questionnaire consisting of 21 items, structured on the Likert-type scale, with five response alternatives. It was validated through the judgment of three expert professionals and the reliability was measured by Cronbach's Alpha Coefficient, where a result of 0.95 was obtained; which is indicative that the data collection instrument had a very high reliability. It was concluded that it is necessary to guide the company, towards the need to manage with efficiency and precision the rules, methods and procedures. As weaknesses in the diagnosis were observed, coupled with the fact that the control process is ineffective, where the management of senior management does not promote in ways related to guaranteeing a favorable control environment, it was recommended: implement the Internal Audit, once approved by the board of directors in order to meet the objectives and goals proposed in the Annual Operating Plan. Be diligent in adopting measures arising from the present investigation and ensure that internal controls contribute to the achievement of institutional objectives. Adopt the guidelines of this model aimed at optimizing internal control, and increasing the effectiveness and effectiveness of administrative management.

Key descriptors: Internal audit, control, internal control, management control

INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno comprende el conjunto de normas, órganos y procedimientos de control, integrados a los procesos de la administración financiera, así como la auditoría interna. En concordancia a lo antes señalado, es menester señalar que el sistema de control interno de cada organización debe ser razonable, integral e integrado y congruente, abarcando los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión. En este sentido, se tiene que la auditoría interna es un servicio de examen posterior, objetivo, sistemático y profesional de las actividades administrativas y financieras de cada organización, realizado con el fin de evaluarlas, verificarlas y elaborar el informe contentivo de las observaciones, conclusiones, recomendaciones y el correspondiente dictamen

En base a lo precedentemente expuesto, se tiene que la presente investigación se encuentra dirigida a proponer un modelo de estructura organizativa como herramienta para fortalecer el control interno en el ente Aguas de Cojedes, C.A, Municipio Ezequiel Zamora, a través de una unidad de control fiscal, con el fin de que ésta se ajuste a los lineamientos para la organización y funcionamiento de las unidades de auditoría interna emanados de la Contraloría General de la República. En este sentido, el presente estudio tuvo como objetivo generar un Modelo de Estructura Organizativa Como Herramienta para Fortalecer el Control Interno en el Ente Aguas de Cojedes, C.A., Municipio Ezequiel Zamora. Por consiguiente, a los fines de llevar a cabo la investigación, se ha estructurado el presente trabajo especial de grado en seis capítulos:

En el Capítulo I, El Problema, desarrolla el planteamiento del problema, se definen objetivo, tanto general como específico y se justifican las causas que conllevaron a plantear la situación problema. Capítulo II, Marco Teórico, contiene los antecedentes y las bases teóricas relacionadas con el estudio. Capítulo III, Marco Metodológico, en el se detallan cada uno de los aspectos relacionados con la metodología seleccionada para desarrollar la investigación, el modelo de la investigación, que para el presente caso es cuantitativo, el tipo y diseño de la investigación, la cual se consideró como proyecto factible, de campo con un diseño transaccional no experimental. De igual modo, contiene la información inherente a la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de la información, la

validación y confiabilidad. Capítulo IV, Presentación y Análisis de los Resultados, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de la información. Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones, a través de las cuales se relaciona el problema tratado con los aportes obtenidos a través de cada etapa de la investigación y la resolución de las interrogantes planteadas. Capítulo VI, Propuesta, el cual contiene: presentación, objetivos, justificación, fundamentación, plan de acción, duración, responsables, recursos y el estudio de factibilidad. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas empleadas y los anexos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este universo globalizado, son muchas las destrezas definidas en el ámbito industrial y corporativo destinadas a llevar el adecuado control de la gestión administrativa, lo que permite establecer el desarrollo más eficaz en la actividad que desempeñan, al dotarlas de una gran habilidad para evitar errores y carencia de información. Al respecto, se tiene que dada la necesidad de tener la información y pesquisa correcta en el momento oportuno, es indispensable que las distintas organizaciones bien sean públicas o privadas, manejen el control de gestión, puesto que, es vital el seguimiento y monitoreo de toda actividad que se desarrolle en la institución, ente u organismo. Sobre lo anterior, debe tenerse en cuenta que el control interno, como instrumento, debe facilitar a los administradores la medición de los resultados obtenidos en su desempeño y del grado de cumplimiento de sus metas y objetivos. En una organización, cada funcionario es responsable, dentro de su ámbito de desempeño y ante su superior inmediato, de acatar las normas, actuar conforme a los principios acordados y cumplir los planes, descansando finalmente la responsabilidad por el eficaz funcionamiento del sistema de control interno en la alta gerencia. El sistema de control interno de cada organización será integral e integrado, coherente, razonable abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia. Dentro de este contexto, el término de Auditoria se ha vinculado con las actividades de detección y prevención de irregularidades, especialmente en el ámbito contable y financiero. Por cuanto se hace indispensable, generar una Estructura Organizativa como herramienta para fortalecer el control interno en el ente Aguas de Cojedes, ya que de no ser así, la situación

podiera traer como consecuencia que el control interno presente ciertas debilidades en su estructura.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Proporcionar un modelo operativo de estructura organizativa como herramienta para fortalecer el Control Interno en la Empresa Aguas de Cojedes.

Objetivos Específicos

- Optimizar la Estructura Organizativa como herramienta para fortalecer el sistema de control interno de la empresa Aguas de Cojedes C.A.
- Desarrollar los aspectos organizativos y funcionales de la estructura organizativa de la empresa Aguas de Cojedes C.A.
- Disponer de instrumentos normativos de rango Sublegal, que permitan el cumplimiento efectivo de las competencias de los funcionarios al servicio de la Estructura Organizativa, así como lo correspondiente a la delimitación de los niveles de autoridad y responsabilidad.
- Evaluar modelo operativo de Estructura organizativa como herramienta para fortalecer el control interno en la empresa Aguas de Cojedes, C.A.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Es indispensable para cualquier investigación situar la problemática en teorías que avalen inicialmente el estudio y que servirán de referente teórico para evitar abstracciones que puedan cuestionar la investigación. En este sentido, se tiene que el marco teórico, o marco conceptual, de acuerdo a Sabino (2007), tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. De este dependerá el resultado del trabajo. Significa poner en claro para el propio investigador sus postulados y supuestos, asumir los frutos de investigaciones anteriores y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente. En tal sentido, se considera relevante analizar teorías concatenadas con la temática.

Teoría de la Calidad y Productividad de Ishikawa (1993): La presente investigación enfatizan la importancia de la teoría de la Calidad Total como un generador de cambio dentro de las empresas. El enfoque de la teoría Ishikawa, establece un sistema de operaciones capaz de proveer efectividad a través de la productividad lograda. En su

filosofía señala que, debe ser una revolución la Gerencia. De ahí que, el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar, y mantener un producto de calidad, por tanto, el control total de calidad solo es posible cuando la gerencia se compromete en el proceso y todo el personal se responsabiliza del autocontrol.

Teoría de las restricciones, Goldratt. (1993): La Teoría de las Restricciones, conocida por sus siglas TOC, fue desarrollada por Eli Goldratt en 1980, y desde ese momento ha sido ampliamente usada en la industria. Ella se basa en un conjunto de procesos del pensamiento, el cual se fundamenta en la utilización de la lógica de la causa y efecto para poder comprender la empresa y de esta manera conseguir la forma de mejorarla. Asimismo, explica que las tareas que se desempeñan se mueven a paso lento, y para corregirlo, hay que hacerlo más aceleradamente, se requiere de un catalizador. En ese sentido, las restricciones pueden ser uno o varios individuos, un sistema interno, como la auditoria, un equipo, una maquinaria, una sola pieza, las herramientas para repararla, una tecnología inapropiada o una política acertada. Por ello es necesario usar la lógica que permite detectar las restricciones para hacer los correctivos pertinentes.

METODOLOGÍA

El modelo que se empleará será el cuantitativo, para Palella y Martins (2010) se caracteriza por recabar datos para sustentar la argumentación, explicando que lo “...que no se puede medir no es digno de credibilidad” (p. 40); de allí que, todo lo que el investigador recaba debe estar soportado en el dato estadístico, utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, en las formas que es posible hacerlo en el nivel de estructuración lógica.

La presente investigación se ubica dentro de las características que definen la Modalidad de Proyecto factible, ya que permite proponer alternativas de soluciones a la problemática en estudio. Según, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2012), es un “...modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnología, método o proceso, en el caso de maestría puede llegar hasta el estudio de la viabilidad” (p. 21). De ahí que, un proyecto factible conlleva a realizar una investigación viable que pueda desarrollarse para dar soluciones al problema que se investiga, partiendo de un diagnóstico.

El planteamiento del diseño de un modelo de estructura organizativa como herramienta para fortalecer el control interno en el ente Aguas de Cojedes, C.A., municipio Ezequiel Zamora, a través de una unidad de control fiscal, determina que el diseño de la investigación es no experimental. Para esta investigación, la población estuvo compuesta por Cuarenta y Siete (47) trabajadores que laboran en la empresa Aguas de Cojedes C.A. (Información suministrada por la Gerencia de Recursos Humanos de Aguas de Cojedes, C.A.). Por consiguiente, en la investigación se aplicó un muestreo no probabilístico intencional u opinático que según Arias, F. (2012) es definido como “un proceso en el cual los elementos son escogidos con base en criterios o juicios establecidos por el investigador” (p. 85). En la presente indagación se tomó en consideración la técnica de la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario. El cuestionario estuvo constituido por 27 ítems tomando en atención los indicadores de las variables y los ítems fueron redactados utilizando la escala Lickert, con cinco (5) alternativas de respuestas: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo, ni desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

PROPUESTA: Este modelo de estructura organizativa a través de una Unidad de Auditoria Interna servirá de guía por cuanto a través del mismo se establecerá su organización y distribución de competencias entre las dependencias que componen a dicha unidad, así mismo, será un insumo para la elaboración de la normativa interna que los regulan, tales como reglamentos internos, resoluciones organizativas, manuales de organización y de normas y procedimientos, Así mismo esta propuesta en su nivel evaluativo, no se pudo valorar por cuanto la propuesta está basada en las normas de rango sublegal Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Unidades de Auditoria Interna y las Normas Generales de Control Interno y en la actualidad está en el Despacho de la Junta Directiva del ente para su aprobación.

FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA: Está fundamentado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), en cuanto a lo aspectos relacionados con la Contraloría General de la Republica, ya que es el órgano de control, vigilancia y fiscalización de los ingresos y egresos, y los bienes del estado. Asimismo, se fundamenta en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), la misma actuara en cuanto a la verificación, legalidad, exactitud, y

sinceridad en las operaciones y resultados de la gestión. Lineamientos para la organización y Funcionamiento de la Unidades de Auditoría Interna, esta se refiere en cuanto a la estructura organizacional de las referidas unidades (2010 y las Normas Generales de Control Interno (2016), esta normativa observara los estándares mínimos que deben ser observados por los órganos y entes del estado.

FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA: Económica: Se dispone de los recursos económicos necesarios para financiar los gastos e inversiones que implica la implementación del referido modelo. Legal: Es viable ya que no infringe ninguna normativa de carácter legal y sublegal establecida, por el contrario, se ajusta a la normativa legal vigente vinculada con los aspectos de control interno de una entidad. Técnica: Se refiere a la disposición del recurso humano, tecnológico y materiales necesarios para implementar puesto que se dispone de lo antes señalado para su cometido, ya que la empresa dispone de los insumos para ejecutarla. Operativa: Es factible de implementar puesto que tanto el personal de la referida unidad como la máxima autoridad, tiene toda la disposición de colaborar con la implementación del modelo de estructura.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el diagnóstico institucional en la Empresa Aguas de Cojedes, C.A., se evidencia la necesidad de manejar con eficiencia y precisión las normas, métodos y procedimientos, lo que hace necesario la aplicación de supervisión y seguimiento con relación al control interno. Por cuanto se han observado debilidades en su funcionamiento operativo, es por ello que se hace indispensable implementar la Ordenación Organizativa a través de un modelo de Unidad de Auditoría Interna, a fin de cumplir los objetivos y metas propuestas en el Plan Operativo Anual. Por consiguiente, existe la necesidad de ajustar su estructura organizativa, organización interna y funciones a los Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Unidades de Auditoría Interna emanados de la Contraloría General de la República y publicados en la Gaceta Oficial N° 39.408 del 22/04/2010.

RECOMENDACIONES

Una vez abordados los objetivos de la presente investigación, surgen como recomendaciones a la gerencia de la Empresa Aguas de Cojedes, C.A; tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Establecer y mantener adecuados controles internos en el marco de las normas que dicte la Contraloría General de la República, de tal forma que el control fiscal posterior se complemente con el control que corresponde ejercer a la administración activa.
- Adoptar las directrices del presente modelo tendente a la optimización del control interno, y al incremento de la eficacia y efectividad de la gestión administrativa.
- Implantar de manera definitiva el modelo propuesto, de manera que facilite el ejercicio de orientación, coordinación, ordenación y evaluación del grado de cumplimiento, eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de las operaciones realizadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Parella, S. y Martins, F. 2010. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3ERA Edición. FEDUPEL. Venezuela. Pp. 165.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. 2010. Gaceta Oficial N° 6.013. Caracas, diciembre 23.
- Santillana, J.R. 2000. Origen de los principios de contabilidad. México: Ediciones Contables y Administrativas.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 2009. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908. Caracas, febrero 19.
- Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Unidades de Auditoría Interna. 2010. Gaceta Oficial N° 39.408. Caracas, abril 22.
- Venezuela 2009. Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial N° 39240. Caracas agosto 12. Pp. 4, 5, 6.
- Venezuela 2016. Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial N° 40.851. Caracas, febrero 18. Pp. 4, 6, 9, 14, 15.

COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DESDE EL PUNTO DE VISTA DE MARKETING. CASO: CADENA FARMATODO – VENEZUELA

(CONSUMER BEHAVIOR FROM THE MARKETING VIEWPOINT. CASE: CHAIN FARMATODO – VENEZUELA)

Nailé Hernández

Licenciada en Administración, Mención Informática (UNESR, 2003). Diplomado en Metodología de la Investigación (ULAC, 2006). Candidata a Magíster en Administración. nailethernandeznino@gmail.com

Jenny Pérez

Licenciada Contaduría Pública, (UNELLEZ). Candidata a Magíster en Administración Pública. Docente e Investigadora de la UNELLEZ / VIPI. jennybay@hotmail.com

RESUMEN

En la actualidad el mundo está cada vez más globalizado y la manera de conducir los negocios representa un reto para las organizaciones que desean estar a la vanguardia en un escenario más competitivo que les toca enfrentar. Es por ello, que se considera el caso de FARMATODO, una empresa venezolana, pionera en la implantación y desarrollo del concepto de farmacias autoservicio dedicada a la comercialización directa de medicinas, artículos de cuidado personal y belleza, productos del hogar y comestibles, la cual cuenta con 136 farmacias en Venezuela y 23 farmacias en Bogotá, Colombia. Y ha demostrado a lo largo de la historia que su éxito depende de estudiar el comportamiento de sus clientes y la forma de identificarlos. Se analiza además el modelo de la teoría del aprendizaje constructivista vinculada a esta empresa.

Palabras Claves: Comportamiento, consumidor, marketing, FARMATODO, constructivismo.

ABSTRACT

Today the world is increasingly globalized and the way of conducting business represents a challenge for organizations that want to be at the forefront in a more competitive scenario that they face. That is why, it is considered the case of FARMATODO, a Venezuelan company, pioneer in the implementation and development of the concept of self-service pharmacies dedicated to the direct marketing of medicines, personal care and beauty items, household products and groceries, which It has 136 pharmacies in Venezuela and 23 pharmacies in Bogotá, Colombia. And it has shown throughout history that its success depends on studying the behavior of its customers and how to identify them. The model of the theory of constructivist learning linked to this company is also analyzed.

Keywords: Behavior, consumer, marketing, FARMATODO, constructivism.

INTRODUCCIÓN

El propósito fundamental del presente ensayo es analizar el comportamiento del consumidor desde el punto de vista de MARKETING a partir de la cadena de mercado mixto de farmacias y tienda de conveniencias de Venezuela FARMATODO y al mismo tiempo relacionar dicha conducta con una de las teorías del aprendizaje como es el constructivismo. En torno a esto nos planteamos algunas interrogantes como: ¿Por qué el constructivismo se considera como una de las teorías para estudio del comportamiento del consumidor?, ¿Cómo es el marketing de FARMATODO y que lo hace tan atractivo a sus consumidores?, ¿FARMATODO hace marketing basado en la teoría constructivista?

Actualmente la económica local, nacional y global, influye notablemente en el comportamiento del consumidor, entendiendo dicha conducta como “el comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que, consideran, satisfarán sus necesidades. El comportamiento del consumidor se enfoca en la forma en que los individuos toman decisiones para gastar sus recursos disponibles (tiempo, dinero y esfuerzo) en artículos relacionados con el consumo” (Schiffman y Kanuk, 2005, p. 8). Así mismo, Blackwell (2001), la define como el estudio de personas, grupos u organizaciones y los procesos que siguen para seleccionar, conseguir, usar y disponer de productos, servicios, experiencias o ideas para satisfacer necesidades y los impactos que estos procesos tienen en el consumidor y la sociedad.

En este sentido, los modelos de marketing que se desempeñan mejor en estos escenarios complejos se centran en el descuento y el bajo precio o en la oferta especializada y diferenciada. Al respecto el padre del marketing, Philip Kotler (2003), define la misma como “un proceso en el cual un grupo de individuos intercambia bienes y servicios para satisfacer sus necesidades. Algunas asocian este término con la mercadotecnia, otros como MacCarthy (1960), lo relaciona a las denominadas "Cuatro P" del mercadeo: producto, precio, plaza (distribución) y promoción.

En esa misma dirección apunta Mora (2004) analizando que “Hoy en día se vive en una realidad determinada por la compulsión al consumo, la globalización y el avance tecnológico, donde los medios de comunicación son más vehículos de marketing que de información, y además se vive encerrado en un mercado y no en una sociedad”.

Ante todo esto nos encontramos y/o enfrentamos a un consumidor con poder, es decir, existe un público cada vez más sofisticado, crítico y participativo el cual cambió el modelo

comunicacional convencional por el uso de las redes sociales donde opinan activamente sobre las marcas, en otras palabras, el marketing digital y social es una realidad que se impone.

En este orden de ideas, en la sociedad de la información y del conocimiento, el Internet es la herramienta base para establecer las relaciones necesarias entre quienes aportan información/conocimiento y quienes buscan información/ conocimiento. Las redes establecen una trama relacional que implica reconocer la existencia de otras personas, de diverso puntos de vista, de ideologías divergentes, de culturas diferentes y de muchas coincidencias. Es importante identificar ¿qué se quiere aprender?, ¿cómo se aprende? y ¿dónde se aprende? Allí son importantes las teorías de aprendizaje. Las más empleadas y/o conocidas son el conductismo, cognitivismo, constructivismo y más recientemente el conectivismo.

Para los constructivistas, el aprendizaje es el resultado de la adquisición de nuevos conocimientos a partir de las experiencias previas del aprendiz, sin embargo, los conocimientos previos hablan del contexto social del aprendiz, lo que quiere decir, que el constructivismo esta permeado por el nivel de conocimientos que poseen los aprendices. De allí que aparecen confusiones entre los seguidores y detractores del constructivismo, es decir, como aprende una persona que posee poca base cultural, el manejar poco conocimiento en áreas de cultura general y/o especializada lo coloca en desventaja frente a quienes poseen amplios conocimientos en general.

Sobre el tema Mergel (1998), expone que “Si cada persona tiene sus propios puntos de vista acerca de la realidad, entonces, ¿cómo podemos comunicarnos dentro de la sociedad y/o coexistir?” (p.10). Acerca del mismo punto Jonassen citado por Mergel (1998), argumenta que: “... la percepción más equivocada del constructivismo es la de creer que cada quien construye una realidad única, que la realidad existe solamente en la mente del que la conoce, lo cual conduciría a una anarquía intelectual.

Una respuesta razonable a esta crítica la da Gibsonian con su perspectiva, la cual considera que existe un mundo físico que está sujeto a las leyes de la naturaleza que todos afortunadamente reconocemos de la misma manera, porque esas leyes también afortunadamente son percibidas por el ser humano de la misma manera. (p.10)

Considerando las teorías anteriores, se presenta a FARMATODO una empresa que comenzó rompiendo paradigmas en la manera de operar una farmacia bajo el concepto de autoservicio en el mercado venezolano de manera exitosa, pudo constatar que el consumidor venezolano estaba ávido de establecimientos que reuniesen en un solo local variedad de productos y servicios, así como también promociones que fuesen llamativas y representaran un valor adicional. Tomó como base las nuevas tendencias del mercadeo orientadas a satisfacer las necesidades de los consumidores a partir de una mezcla de mercadotecnia apropiada, ajustada a los requerimientos de su mercado meta. De esta forma, la empresa incorpora una serie de productos y servicios completamente novedosos para el sector farmacéutico.

FARMATODO inicia sus operaciones en 1918, siendo la Primera Generación: el Dr. Rafael Zubillaga en sociedad con el Sr. J.J López Morandi, quienes fundan en Barquisimeto la “Farmacia Lara”, dedicada a la venta de medicina al detal y mayor. Pero no es hasta 1985 que bajo la asesoría de David Summer, miembro fundador de Rite Ald, se experimenta en Yaritagua, en la farmacia Yaracuy, el formato de farmacia autoservicio o tienda de conveniencia con descuentos permanentes en medicinas y misceláneos. FARMATODO ofrece por primera vez en un mismo establecimiento productos de belleza, misceláneos y medicamentos.

Para 1997 FARMATODO introduce un nuevo formato de tienda Free-standing que comenzó en Lecherías (Barcelona) con amplio piso de venta y con su característica imagen de la casita de techo azul que ofrece el confort de una compra en un espacio limpio, ordenado, amplio, seguro, con paisajismo y estacionamiento gratis. Ofrece el sistema de autofarmacia, con el que sus clientes pueden adquirir cualquier producto que requiera sin bajarse de su vehículo y es pionera en brindar servicio los días domingos.

Ya en el 2005 FARMATODO es el primer establecimiento con capacidad en aprobar consumos con tarjetas de crédito y débito directamente en redes de cajas. FARMATODO introdujo por primera vez en el país el servicio de fotorrevelado digital en sus tiendas. Innova con el servicio de impresión digital web de fotografías, consumando el hecho de que en el año 2010 cuenta con 136 farmacias en Venezuela y 23 farmacias en Bogotá, Colombia.

Esto nos hace preguntarnos ¿Que hacía FARMATODO año tras año? Analizaba y continua estudiando el comportamiento de su consumidor para brindarle lo que quiere conociendo que este ha ido cambiando en función al tiempo que las necesidades son para satisfacerlas. Su marketing está basado en diversos modelos entre los cuales se encuentra el constructivismo. Ya que consideran la construcción de la experiencia del consumidor, ha ido descubrimiento de nuevos marcos interpretativos y su proceso evolutivo es mediante interpretaciones sucesivas más abarcadoras.

Incluso su publicidad tanto en televisión como en medios impresos indica “FARMATODO vive la experiencia”, invitando a que sus clientes participen en un proceso de aprendizaje en sus tiendas donde construyan un modelo que los identifique con la misma y se mantengan fieles a esta tienda, considerando además todos las cuatro “P” del mercadeo anteriormente mencionadas.

Esta tienda identifica a sus clientes como organismos proactivos, planificadores y orientados hacia fines. Donde se considera la naturaleza de la verdad como múltiple, contextual, histórica y paradigmática. Y la validación del conocimiento se hace a través de consistencia interna, a través de ajuste y viabilidad (precisión de las predicciones de acuerdo con el marco interpretativo en uso), así como existe diversidad de significados posibles y de alternativas. Premisas del modelo constructivista.

Puntualizamos en relación a que FARMATODO es un ejemplo de que estudiar el comportamiento del consumidor es fundamental para cualquier negocio que quiera alcanzar el éxito. Considera el constructivismo como teoría de aprendizaje por estar en pleno desarrollo, y está caracterizado por ser abierto, al permitir y potenciar la participación activa y protagónica de cada uno de los participantes, por el uso de métodos cualitativos y la obtención de resultados no cuantificables con facilidad y que dichos resultados pueden variar con cada aprendiz, es decir, que cada respuesta de cada aprendiz puede ser válida, lo que arrojaría un trabajo extra, donde sería necesario invertir bastante tiempo para evaluar cada respuesta.

Identificando a sus clientes como individuos con características propias que pueden ser capaces de reconocer las fortalezas y ventajas que les brinda el servicio de esta cadena de Farmacias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blackwell, Roger D. et al. 2001. Comportamiento del consumidor. 9º Edición México: Editorial Thomson.
- FARMATODO. Disponible: <http://www.FARMATODO.com/>. [Consultada: 2013, octubre, 02].
- Kotler, Philip y Armstrong Gary. 2003. Fundamentos de Marketing. 6ta Edición. México: Editorial. Pearson Prentice Hall.
- McCarthy, Jerry. 1960. Comercialización. Marketing Mix "P".
- Mergel B. 1998. Diseño Instruccional y Teorías del Aprendizaje. Canadá. Disponible: <http://www.usask.ca/education/coursework/802papers/mergel/espanol.pdf>. [Consultada: 2013, septiembre, 30].
- Mora V., Carlos. 2004. Gerencia de mercadeo ante el consumidor. Página Web: de Gerencia.com. Disponible: http://www.degerencia.com/articulo/gerencia_de_mercadeo_ante_el_consumidor/imp. [Consultada: 2013, octubre, 01]. Colgado: 15/08/2004.
- Schiffman L., y Kanuk L. 2005. Comportamiento del consumidor. Octava Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. Disponible: <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Wqj9hlxqW-IC&oi=fnd&pg=PR17&dq=comportamiento+del+consumidor&ots=C06pC9vavy&sig=1kkmuZOAI fMphJSwTdnG43lgMgk#v=onepage&q=comportamiento%20del%20consumidor&f=false>. [Consultada: 2013, octubre, 02].

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA OPTIMIZAR LA DIRECCIÓN DE COMPRAS DE LA ESINSEP, S.A. DEL ESTADO PORTUGUESA

(MANAGEMENT STRATEGIES TO OPTIMIZE THE PURCHASING ADDRESS OF
ESINSEP, S.A. OF THE PORTUGUESE STATE)

Dora Laya

Magister Scientiarum en Gerencia Pública (UNELLEZ). Administradora de la Empresa
ESINSEP, S.A. del estado Portuguesa Venezuela. dorage17@gmail.com.

Rafael Jesús Caballero

MSc. en Gerencia. Mención Sistemas Educativos (UBA). Docente invitado UNELLEZ-
VIPI. Venezuela. r_fa_cab_611@hotmail.com

RESUMEN

El presente estudio, tuvo como objetivo general, formular estrategias gerenciales para la optimización de los procesos administrativos en la Dirección de Compras, de la Empresa Socialista de Infraestructura, Servicios y Redes del estado Portuguesa (ESINSEP, S.A.). Se enmarca en un paradigma positivista de naturaleza cuantitativa a partir de una investigación de campo bajo la modalidad de proyecto factible. La muestra fue de tipo censal, conformada por siete (07) sujetos, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por el juicio de expertos, la confiabilidad se determinó usando la fórmula de alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.99, altamente confiable. Aplicado el instrumento, se procedió a realizar el análisis de los resultados, los mismos se presentaron en tablas aplicando estadística descriptiva en porcentajes, expresando su mayor frecuencia absoluta. Se concluyó que mediante la aplicación de estrategias se mejora las funciones administrativas y el desempeño organizacional a partir del incremento de los procedimientos administrativos y financieros que al estar sujetos a las normas reales de los principios a cumplir, aportan crecimiento a la empresa en lo económico, laboral, y profesional. Se recomienda, asumir las funciones administrativas para garantizar la competitividad deseada.

Palabras claves: Estrategias Gerenciales, Optimización, Procesos administrativos.

ABSTRACT

The main objective of this study was to formulate management strategies for the optimization of administrative processes in the Purchasing Department of the Socialist Infrastructure, Services and Networks Company of the Portuguese State (ESINSEP, S.A.). It is framed in a positivist paradigm of a quantitative nature based on field research under the modality of feasible project. The sample was of census type, made up of seven (07) subjects, to whom a questionnaire validated by expert judgment was applied, reliability was determined using Cronbach's alpha formula whose result was 0.99, highly reliable. Once the instrument was applied, the analysis of the results was carried out, they were presented in tables applying descriptive statistics in percentages, expressing their highest absolute frequency. It was concluded that the application of strategies improves administrative functions and organizational performance based on the increase in administrative and financial procedures that, due to being subject to the real rules of the principles to be met,

bring economic growth to the company, labor, and professional. It is recommended, assume the administrative functions to guarantee the desired competitiveness.

Keywords: Management Strategies, Optimization, Administrative processes.

INTRODUCCIÓN

Dentro de los márgenes de la globalización, se han venido desarrollando diferentes mecanismos que pretenden contribuir con el crecimiento tanto laboral, profesional y económico del país, asumiendo dentro de ello, los aspectos sociopolíticos para los cuales fueron creados garantizando de esta forma un mejor servicio a los ciudadanos y excelente funcionamiento de los procesos administrativos de las organizaciones, ofertando además, un conjunto de acciones que les oriente a aprovechar el potencial con el que cuentan, lo que conlleva a una mejor utilización de los recursos.

Es por ello, que surge el presente estudio, el cual abordó como objetivo general formular estrategias gerenciales para la optimización de los procesos administrativos en la Dirección de Compras, de la Empresa Socialista de Infraestructura, Servicios y Redes del estado Portuguesa (ESINSEP, S.A.), una empresa de estatal cuyas funciones se deben principalmente a dar respuestas a todos los venezolanos que la requieran.

En consecuencia de ello, el estudio aborda diferentes fases de desarrollo que se estructura en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema. En esta primera parte del estudio se hace referencia a la situación existente en la organización seleccionada, se presentan además el objetivo general junto a los objetivos específicos, la justificación.

Capítulo II: Marco Teórico. Se hace mención de los antecedentes de la investigación, las bases teóricas así como el cuadro de operacionalización.

En el Capítulo III: Marco Metodológico, se hace un bosquejo del marco metodológico seleccionado, el diseño de la investigación, la población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación, la validez, confiabilidad y la descripción del procedimiento de recolección de la información.

Capítulo IV obedece al análisis y tabulación de los resultados obtenidos, mientras que el.

Capítulo V hace mención de la propuesta y su impacto de la propuesta y

Capítulo VI conclusiones y recomendaciones donde se reflejan además los anexos involucrados.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

A continuación se describen los antecedentes que sirven de base para la presente investigación:

A nivel nacional tenemos:

Castillo (2015), realizó un trabajo de investigación titulado: “Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa distribuidora puche y asociados C.A. San Felipe, estado Yaracuy. Tuvo como objetivo diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy.

Para lo cual se realizó un estudio del tipo proyecto factible sustentado en un diseño de campo descriptivo, orientado bajo el paradigma positivista, no experimental.

Es por ello, que esta investigación resultó de utilidad para el presente trabajo considerando que aportó un sustento conceptual acerca de las estrategias gerenciales que deben ser tomados en cuenta en la elaboración de la propuesta para optimizar la gestión de la Dirección de compras de la empresa.

Rojas (2015). En su trabajo de investigación titulado: “Estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los centros de educación inicial bolivarianos del municipio Pedro Gual, Estado Bolivariano de Miranda”. El objetivo principal fue Proponer estrategias permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los Centros de Educación Inicial Bolivarianos del municipio Pedro Gual, Estado Bolivariano de Miranda.

Esta investigación fue basada en un Proyecto factible apoyado en una investigación de Campo. Se trabajó con una población de 05 directivos de los centros de educación inicial bolivariana a quienes se le aplicó un cuestionario escala tipo Likert de 30 preguntas.

La autora concluye: la función directiva, su nivel de conocimiento en materia de gerencia educativa es muy poca y sus relaciones de comunicacionales con el personal que está a su cargo es muy deficiente. Desde el punto de vista teórico esta investigación guarda relación con el estudio propuesto porque aborda de manera integral el perfil y las competencias que requiere el personal directivo desde la óptica personal y la perspectiva gerencial que abarca al mismo tiempo procesos administrativos como la planificación,

organización, dirección y control, necesarios para el desarrollo de una eficiente planificación estratégica.

A nivel Internacional se encuentran los siguientes trabajos de investigación:

Flores (2015), realizó una investigación titulada: Procesos Administrativo y gestión empresarial en COPROABAS. El objetivo del trabajo fue analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Por su nivel de profundidad es descriptiva ya que se analizó el desempeño del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial.

La autora concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los proceso administrativo y la Gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

La presente investigación guarda relación con el presente trabajo debido a que principalmente se estudia el estado actual de la aplicación de los principales elementos gerenciales como: planificación, organización, dirección y control.

Estrategias Gerenciales

Las estrategias gerenciales, específicamente el término estrategia encuentra, desde el punto de vista etimológico, que tiene sus orígenes en la Grecia antigua, donde a los generales se les denominaba estrategos. En el terreno empresarial, la estrategia consiste en el proceso de toma de decisiones sobre el futuro de la empresa y la puesta en práctica de dichas decisiones. Al respecto Stoner (2006), define la estrategia como “La determinación de las metas y objetivos básicos de una empresa a largo plazo, la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar dichas metas” (p. 56). Así, por estrategia para la administración, básicamente se entiende la adaptación que se hace de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y evaluando los riesgos que se presentan en función de objetivos y metas.

Elección de la Estrategia según Análisis FODA

Según Rodríguez (2005) la elección de la estrategia consiste en:

Realizar los estudios, análisis e interpretaciones de la información recabada, una vez recabada esta información el administrador estratégico la ordenará y procesará con el fin de tomar las decisiones generales y concretas que de acuerdo a su criterio profesional son la más acordes para la situación planteada (p. 55).

Es decir, mediante el análisis FODA se facilita la escogencia de estrategias acordes para enfrentar la problemática estudiada, lo cual conduce a la toma de decisiones lo más objetiva posible, lo que garantiza la aproximación al éxito al momento de aplicar las estrategias seleccionadas.

Procesos Administrativos

En lo referente a los procesos administrativos, Ferry & Garry (1995), consideran que “...son una actividad compuesta de ciertas subactividades” (p. 97). Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir, o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar; el siguiente paso es alcanzarlos. Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente, para cumplir con el trabajo, distribuir o señalar necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada uno de ellos.

Mientras que para Stoner (Ob. cit.), el proceso administrativo es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso, para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionada con el propósito de alcanzar las metas que desean. Reconoce el autor la existencia de cuatro (4) actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucran siendo ellas: planificación, organización, dirección y control. De allí que sea más fácil entender un proceso tan complejo como la administración, si se descompone en partes; y si se identifican las relaciones básicas entre cada uno de ellos.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación permite la indagación y comprensión de situaciones específicas o particulares. Para lo cual se requiere, según Hurtado (2006), “...de que la misma sea metódica, universal, sistemática, innovadora, clara, comunicable y aplicable, es decir, seguir un proceso evolutivo, continuo y organizado” (p. 51). Como se ha definido, el propósito de este trabajo es el de resolver la problemática detectada mediante la propuesta

de estrategias gerenciales para la optimización de los procesos administrativos en la Dirección de Compras, de la Empresa sometida estudio. A su vez pertenece al paradigma cuantitativo de investigación.

De allí que, autores como Hurtado (Ob. cit.), establecen que “...la investigación cuantitativa posee entre otras características la recolección de los datos mediante técnicas de medición controlada, orientada a los resultados” (p. 54). Es decir, trabaja directamente la realidad, especificando los hechos, propiedades, para establecer conclusiones sobre lo que ocurre en ese momento. Por ello, la utilización de un estudio de tipo descriptivo.

Para la elaboración de las estrategias gerenciales, la investigación se enfocó dentro de la modalidad de proyecto factible, el cual según el Manual de trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2010), dispone que: “...consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viables para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p.21).

De igual manera, el estudio estuvo apoyado en la investigación aplicación que según, Álvarez (2004) “Consiste en la detección de una situación que demanda mejora, la planificación, ejecución y evaluación de todo proceso” (p. 43). Según Hernández, Fernández y Baptista (2007), la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 239); es decir, el conjunto de elementos o eventos afines en una o más características tomados como una totalidad y sobre el cual se generalizan las conclusiones. En la presente investigación la población estuvo conformada por siete (7) gerentes y servidores públicos que laboran en Dirección de Compras. En este sentido Ramírez (1999) establece que el muestreo Censal “Es aquel donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (27). De allí que la población a estudiar se precisa como Censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Con referencia a los instrumentos de recolección de datos, Ramírez (Ob. cit.), expone que “es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes” (p.137). En la investigación se utilizó dos (2) cuestionarios para recabar la información, contentiva para el primer cuestionario utilizado para el estudio diagnóstico de quince (15) ítems y para el cuestionario utilizado en la evaluación de la

propuesta cinco (5) ítems para recabar la información, apoyados en las bases teóricas y propuesta, empleando para ello una escala de estimación tipo Likert con tres alternativas de respuesta, es decir, Siempre, A Veces y Nunca para el primer cuestionario y para el segundo instrumento alternativas de contestación Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo y Muy Malo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los datos recopilados, se pudo detectar, tomando en cuenta las variables, dimensiones y los diferentes indicadores objetivos y nuevos paradigmas, que los sujetos encuestados en su gran mayoría, refieren una forma de inoperatividad gerencial por parte del directivo del departamento de compras, quien desde sus puntos de vista omite en algunos casos las medidas correctivas que permitan a este departamento funcionar de forma eficiente, requiriéndose reforzar en estos profesionales los conocimientos que como tales deben poseer para llevar a cabo acciones efectivas en beneficio de la unidad de trabajo que representan así como de los elementos humanos que en ella laboran.

En relación a las dimensiones e indicadores evaluados, se lograron los siguientes resultados:

Las respuestas sobre la variable 1 con la dimensión desempeño en los indicadores objetivos y acciones, de los ítems 1 a 3, ambos resultados refieren la necesidad existente de fortalecer el establecimiento de los objetivos enfocados en las acciones a cumplir por parte de quienes gerencian la entidad objeto de estudio.

Los resultados de los ítems 4 al 6 de las respuestas sobre la variable 1 con la dimensión recursos en los indicadores tecnológicos, económicos y humanos, denotan una fortaleza presente en la dirección de compras de la empresa. ESINSEP S.A., la cual debe ser considerada por parte de los gerentes como un paso que hace posible el logro de las metas propuestas.

Al abordar la variable 2 con la dimensión planificación en los indicadores planes de acción, políticas y procesos de los ítems 7 al 9, se evidenció que parte de las funciones gerenciales de quienes dirigen la empresa ESINSEP, S.A, es además de velar por el óptimo funcionamiento de la empresa, hacer posible la habilitación estrategias orientadas al logro y cumplimiento de las políticas de la misma, a partir de la planificación organizada donde

cada una de las acciones, políticas y procesos se cumplan de forma efectiva, a fin de garantizar respuestas reales en el tiempo establecido y esperado.

Mientras que las respuestas sobre la variable 2 con la dimensión organización en los indicadores autoridad, responsabilidad y cumplimiento de las funciones de los ítems 9 al 11, se detectó una debilidad por parte de los gerentes de esta organización, quienes en algunas ocasiones parecieran no explicar y asignar mecanismos para la revisión del cumplimiento de las funciones a realizar en el departamento de compras de forma eficiente. Los ítems 12 al 14, reflejaron la evidente necesidad de generar propuestas que fortalezcan de forma positiva las debilidades en el desempeño de los gerentes afecta el trabajo de todo un departamento.

CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de estudio, se abordó como meta principal formular estrategias gerenciales para la optimización de los procesos administrativos en la Dirección de Compras, de la Empresa Socialista de Infraestructura, Servicios y Redes del estado Portuguesa (ESINSEP, S.A.), para ello, se hizo necesario cumplir con algunos objetivos importantes a saber:

Para el primer objetivo se procedió a diagnosticar la situación actual existente en la Dirección de Compras de la ESINSEP, S.A con relación a los procesos administrativos que en ella se ejecutan. Para esta fase se hizo un proceso de observación e indagación de la realidad presente en la empresa seleccionada, a partir de entrevistas informales y formales se conocieron sus debilidades y las mismas permitieron dar paso al diseño de las acciones más necesarias para mejorar la situación.

En el segundo objetivo se pudo determinar la factibilidad de tipo técnico, económica y operativa financiera de las estrategias gerenciales para la optimización de los procesos administrativos de la Dirección de Compras de la ESINSEP, S.A. Luego del proceso de diagnóstico y verificar la situación real, se determinó la factibilidad encontrándose que la misma puede ser viable en el tiempo requerido, pues se cuenta con los insumos técnicos, operativos y financieros para llevarla a cabo.

En cuanto al tercer objetivo se procedió a presentar las estrategias gerenciales para la optimización de los procesos administrativos en la Dirección de Compras, de la Empresa Socialista de Infraestructura, Servicios y Redes del estado Portuguesa (ESINSEP, S.A.),

para los involucrados, las estrategias gerenciales reviste de gran importancia, desde la perspectiva de los que hicieron vida en cada una de las acciones.

Por último se realizó la evaluación las estrategias gerenciales utilizadas en la optimización de los procesos administrativos de la Dirección de Compras de la Empresa Socialista de Infraestructura, donde se determinó que mediante la aplicación de estas estrategias se tiene mejora notable y considerable no sólo en sus funciones, sino en el desempeño organizacional a partir del incremento de los procedimientos administrativos y financieros que al estar sujetos a las normas reales de los principios a cumplir, ha aportado crecimiento a la empresa en lo económico, laboral, y profesional.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. 2004. Métodos de Investigación Educativa. 2º Edición. Editorial Universitas S.A. Sevilla, España. Pp. 43.
- Castillo, R. 2015. Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa distribuidora puche y asociados C.A. San Felipe, estado Yaracuy. Trabajo de grado de Maestría. Universidad de Carabobo, 123 pp.
- Ferry & Garry 1995, Principios de Administración Nueva Edición Compañía Editorial Continental S.A. México.
- Flores, S. 2015. Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega. Trabajo de grado de Maestría en gerencia empresarial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 188 pp.
- Hernández, Fernández y Baptista 2007 Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Hurtado J. 2006, El Anteproyecto y el Marco Teórico. Sypal. (Serie: Metodología de las Investigaciones Aplicadas a las Ciencias Sociales N° 1). Caracas.
- Rojas, M. 2015. Estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa de los directivos de los centros de educación inicial bolivarianos del municipio Pedro Gual, Estado Bolivariano de Miranda Trabajo de grado de Maestría. Universidad Nacional Abierta. 99 pp.
- Ramírez 1999. Cómo hacer un trabajo de investigación. Caracas Edit: Panapo C.A.
- Rodríguez, J 2005. Cómo Aplicar la Planeación Estratégica a la Pequeña y Mediana Empresa. México. 5ta edición. Internacional Thomson Editores.
- Stoner L. 2006, Administración, Edición: 5ª ed., Editorial Gavidia (p. 56).
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL, 2010, Manual de Trabajo Espacial de Grado y Tesis Doctorales. Vice-Rectorado Académico. Caracas-Venezuela.

UNA MIRADA A LOS PROCESOS DE CAPACITACION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO

(A LOOK AT THE TRAINING PROCESSES IN THE QUALITY OF THE BANKING SERVICE)

Loreines, González.

Lcda. En Contaduría Pública. MSc. En Administración mención Gerencia General.
Doctoranda en Educación. Docente Ordinaria. Tiempo completo. Adscrita al programa Ciencias Sociales. UNELLEZ. loreinesv@gmail.com.

Rafael, Matute

Lcdo. En Contaduría Pública MSc. En Administración mención Gerencia General.
Doctorando en Educación. Docente Ordinario. Tiempo Completo Adscrito al Programa Ciencias Sociales, UNELLEZ. rafaelmatute2508@gmail.com

Fabiola González

Ingeniero Civil, Maestrante en Ingeniería Ambiental. Docente Ordinaria Tiempo Completo Adscrita al Programa de Ingeniería, Arquitectura y Tecnología, UNELLEZ.
fabiale1008@hotmail.com

RESUMEN

En el panorama nacional de los negocios, diversos estudios vislumbran que la preparación y adiestramiento de los trabajadores, tiene como finalidad optimizar la atención al cliente y la calidad del servicio como factor determinante para la supervivencia de las organizaciones. Por consiguiente, hoy el sector servicios como es el bancario se está viviendo una época de transformaciones aceleradas, pues cada día la economía general exige más competitividad, la presencia de mayor demanda en cuanto a los servicios financieros crece continuamente, generando mejoras del talento humano a través de una capacitación acorde para dar respuesta efectiva a los requerimientos de los clientes. En este contexto, los grupos de interés son cada vez más exigentes en cuanto al desempeño del individuo, el cual debe ser el resultado de un constante entrenamiento, direccionado hacia la eficiencia, eficacia y productividad. De este modo, en la actualidad, el desarrollo de las organizaciones es vertiginoso, lo que conlleva a distintas maneras de trabajar, y a nuevas competencias en los recursos humanos. Razones por las cuales este ensayo versa sobre la revisión documental del tema de la capacitación y desde un análisis reflexivo para interpretar como este fortalece la calidad de los servicios en el sector bancario.

Palabra claves: Organizaciones, Capacitación, Talento Humano.

ABSTRACT

In the national business landscape, various studies show that the preparation and training of workers, aims to optimize customer service and service quality as a determining factor for the survival of organizations. Therefore, today the services sector such as banking is

experiencing a time of accelerated transformations, because every day the general economy demands more competitiveness, the presence of greater demand for financial services is growing continuously, generating improvements in human talent to through appropriate training to give an effective response to customer requirements. In this context, interest groups are increasingly demanding in terms of individual performance, which must be the result of constant training, directed towards efficiency, effectiveness and productivity. Thus, at present, the development of organizations is vertiginous, which leads to different ways of working, and new skills in human resources. Reasons why this essay deals with the documentary review of the topic of training and from a reflexive analysis to interpret how it strengthens the quality of services in the banking sector.

Keywords: Organizations, Training, Human Talent

INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva organizacional la capacitación del personal data desde los estudios de Frederick W. Taylor quien señalaba que se debía capacitar a los trabajadores para que cumplieran con el método de trabajo establecido indicando que el gerente debe ocuparse de enseñar al obrero a utilizar el método estandarizado. Por su parte Max Weber hace referencia a la competencia técnica enfatizando que las personas deberían ser seleccionadas y ascendidas con base en sus méritos profesionales, sea por medio de pruebas y concursos de selección o por medio de la evaluación de su desempeño. En este sentido, Koonz (2012) señala que: “el aprendizaje organizacional, la capacitación y el desarrollo deben realizarse en todos los niveles de la organización, es un esfuerzo continuo. En las organizaciones la rentabilidad no es el propósito, sino una necesidad” (p. 20).

Con referencia a lo anterior, las instituciones bancarias a nivel nacional, son entidades que se encargan de prestar diversos servicios del ámbito financieros a clientes en todo el territorio nacional, local y municipal brindando además, especial apoyo a los sectores de la micro, pequeña y mediana empresa, a través de innovadoras ofertas de productos y servicios, diseñados para atender sus múltiples y variadas necesidades financieras, creando de esta manera prosperidad para todos y construyendo continuamente relaciones estables en la búsqueda de beneficios recíprocos. Por lo cual para que el sector financiero sea exitoso debe diagnosticar las fortalezas y debilidades de los empleados para aumentar la eficiencia, debido a que cada individuo posee aptitudes y habilidades diversas para trabajar. Asimismo evaluar debilidades en los empleados, son factores que conllevan a la necesidad de un adiestramiento continuo.

En este orden de ideas, Chávez (2002) establece “la fundamentación teórica del adiestramiento como subsistema de gestión de recursos humanos y como garante principal

de modificación conductual, actitudinal y factor clave de la productividad y competitividad organizacional”. (p. S/N), lo cual resalta que el éxito de una institución viene dado por el talento humano. Asimismo, Gutiérrez (2016), expresa, que “la falta de capacitación y de evaluaciones de eficiencia, disminuye el desempeño de los trabajadores”. (p.8). De allí la importancia que merece capacitar al talento humano de manera continua y permanente, de acuerdo a las necesidades y niveles gerenciales.

TALENTO HUMANO Y EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Es de interés actual para las organizaciones que el empleado adquiera habilidades, destrezas y tenga los conocimientos prácticos para tener un desarrollo rápido y realice acciones asignadas. En este orden de ideas, es notorio resaltar que el entrenamiento como lo indica Much (2001), “se orienta al desempeño de un puesto y a niveles operativos y administrativos. La capacitación se refiere a la adquisición de conocimientos y competencias en el trabajo, y se enfoca a mandos intermedios y ejecutivos” (p. 214). En cuanto a los procesos de capacitación Koontz (ob. cit), señala que a nivel gerencial se refiere a los procesos que impulsan el aprendizaje, pero en mayor grado, resaltando además que es una actividad a corto plazo para apoyar a los administradores en la ejecución de su trabajo, destacando que para realizar un proceso de capacitación y desarrollo de los administradores, se deben tener en consideración tres tipos de necesidades:

1. Las necesidades organizacionales, tales como: los objetivos de la empresa, la disponibilidad de gerentes y la tasa de rotación.
2. Las necesidades operativas, tales como: descripción de los puestos, y los estándares de desempeño.
3. Las necesidades individuales del trabajador, las cuales pueden determinarse a través de la aplicación de instrumentos como: evaluaciones de desempeño, entrevistas con el ocupante del puesto, encuestas, exámenes y planes de carrera.

Toda esta serie de aspectos anteriormente develados, permitirá direccionar a la organización el diseño de programas de capacitación y adiestramiento en la búsqueda de siempre dar respuesta oportuna a las exigencias del entorno interno y externo de la organización. De esta manera, se estima que abra mayor probabilidad de lograr los objetivos organizacionales generando productos y servicios de calidad una vez que se

satisfaga las necesidades desde las tres dimensiones respectivas: organizacional, operativa e individual.

CALIDAD DE SERVICIO

La calidad en los servicios se observa y se gestiona de manera diferente que en otras actividades productivas como la industrial y la agropecuaria, debido a las características propias que la distinguen, pues, por lo general es una acción intangible y variable de acuerdo al sector que se trate con el fin último de satisfacer necesidad de la demanda en el mercado. Para Kotler y Armstrong (2003) citado por Morillo (2011); señala que dichas características son: “intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y naturaleza perecedera” (p. 1). Por ello, es conveniente realizar seguimiento constante de la calidad del servicio, que se adapten a las situaciones complejas que le son propias a la dinámica organizacional y concretamente en las instituciones financieras para diseñar estrategias en función de lograr mayor calidad de sus servicios.

Así mismo, es notorio considerar que el servicio para que sea de calidad se constituye en un ciclo interminable de acciones y secuencias que se retroalimentan para la constante mejora y que para lograrla no es suficiente ejecutar una acción específica, sino que requiere trabajar de forma constante, coordinada y efectiva teniendo en cuenta que aunque se haya logrado una calidad temporal; será imprescindible realizar evaluaciones periódicas que permitan recolectar información que una vez analizada permita a los gerentes la toma de decisiones en cuanto a la selección de estrategias para la mejora continua. Mejora ésta, que debe estar sustentada en procesos de capacitación y adiestramiento continuo del personal; pues, es una herramienta fundamental que al momento de diseñar cambios o actualización en los procesos y en las tareas; se debe formar en el corto plazo al talento humano para que al momento de la verdad en el ámbito servicio, el resultado sea el esperado.

SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO

Los servicios financieros en Venezuela representan la plataforma para el manejo de los recursos financieros para un alto porcentaje de clientes particulares y un importante segmento de comercios y entes públicos lo que ha originado una situación de controversia para muchos de los clientes, pues a pesar que en Venezuela están establecidas instituciones de gran trayectoria, la mayoría de los servicios bancarios siguen gestionándose desde una perspectiva tradicional que hace cada vez más crítico los tiempos de atención al cliente que

va en contraposición a los criterios de competitividad y eficiencia que dominan el mundo actual.

De este modo, por las actuales políticas públicas de inclusión y bancarización del ciudadano venezolano se ha originado el congestionamiento de las sucursales y demás servicios conexos como son cajeros automáticos, taquillas externas y operadores telefónicos que cubren la demanda ante los clientes que esperan una atención de calidad. Aun y cuando la banca electrónica ha transformado la forma de realizar las operaciones en las instituciones financieras en búsqueda de agilizar los tiempos de espera y haciendo posible que algunas transacciones sean realizadas por el cliente sin que este se encuentre presente en la sucursal respectiva; todavía es necesario realizar muchas operaciones personalmente, requiriendo entonces la atención directa y personalizada por parte del talento humano que conforma las oficinas, exigiendo cada día que ese servicio sea de calidad, de profesionalismo y competitivo entre una entidad y otra que prestan los mismos tipos de servicio en la mismas zonas.

En este sentido, las entidades bancarias están dispuestas para brindar los diversos tipos de servicios en la administración de recursos financieros dentro de las modalidades que establece la legislación venezolana en la materia como lo son Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional y la Ley de las Instituciones del Sector Bancario así como la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; entre los tipos de entidades bancarias que se pueden encontrar en el país están: veintitrés (23) bancos universales, cinco (5) bancos con leyes especiales para promover el desarrollo económico y social de la nación, cuatro (4) bancos microfinancieros, y veinticinco (25) representantes autorizados a funcionar en la República Bolivariana de Venezuela; según la SUDEBAN (2017); tanto en la modalidad de banca pública y privada; segmentación ésta que se genera en Venezuela a partir del 2009 una vez que el gobierno venezolano detectó y enfrentó una serie de irregularidades en las carteras activas y pasivas así como en las operaciones que afectaban el encaje legal (coeficiente de caja).

Desde esta época el sector bancario en el país se ha visto vulnerable a en cuanto a la calidad de los servicios que presta, así como los diversos riesgos a que debe enfrentarse diariamente en operaciones tanto de colocación como de captación de clientes donde hoy este tipo de instituciones se ha convertido en un núcleo importante no sólo para el manejo

del dinero y financiamiento de los sectores productivos, sino representa la plataforma para materializar muchos beneficios sociales de índole monetario en búsqueda de mejorar el poder adquisitivo y la calidad de vida del ciudadano; así como el ampliación de las carteras de créditos y microcréditos para apoyar las actividades productivas del país situación ésta que a llevado de percibir la existencia de una demanda creciente en contraposición de una capacidad de diseño limitada; siendo poco efectiva la respuesta al cliente aunado a esto la atención del cliente por parte del personal distribuido en las diversas áreas operativas y de negocio; haciendo esto que se perciba el trabajo como rutinario, desmejorando la calidad de las respuestas tanto en tiempo como en efectividad de lo solicitado por el cliente venezolano.

Desde el ámbito regional específicamente Cojedes, que es una entidad que aloja en su territorio a entes bancarios tanto de la hoy denominada Banca Pública y la Banca Privada; en las cuales se vislumbra a través de los municipios un nivel de cliente en cola numeroso, además el limitado personal para las estaciones de trabajo y puntos de atención. En consecuencia, la red de bancos que en la actualidad hacen vida en el estado son instituciones financieras que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que implican el uso de dinero, ya sea a través del papel moneda, papel valor, bonos, e instrumentos financieros de movilización de cuentas corrientes y ahorros, banca electrónica y servicios conexos como: cajeros automáticos, puntos de ventas, tarjetas de crédito, créditos, extracréditos, servicios nóminas y otros.

En este sentido, el estudio en cuestión lo direccionamos a las agencias ubicadas físicamente en San Carlos, debido a que se presume que no cuenta con el personal debidamente capacitado para atender las exigencias de su cartera de clientes, esto aunado a los espacios físicos (capacidad instalada) es menor a la demanda, la presencia de constantes quejas y reclamos de clientes y usuario por la atención recibida del personal que labora en dichas agencias. En este sentido, Holey (1970) citado por Chiavenato (2001) afirma que el entrenamiento:

Es una inversión empresarial destinada a capacitar un equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre el desempeño actual y los objetivos y las realizaciones propuestos. En este sentido más amplio, el esfuerzo es un entrenamiento dirigido hacia el equipo, con la finalidad de que el mismo alcance los objetivos de la empresa de la manera más económica posible. En

este sentido, el entrenamiento no es un gasto, sino una inversión cuyo retorno es bastante compensatorio para la organización (p. 558).

De lo cual se desprende que, el talento humano del sector bancario debe estar preparado para decidir y hacer frente a las continuas solicitudes del cliente, asesoramiento al cliente potencial; direccionamiento al usuario individual o corporativo, gestión oportuna de productos y servicios y seguimiento a los reclamos que se presenten, cumplimiento de la normativa vigente, adaptación a los sistemas comunicacionales para la solución de problemas de manera efectiva, mantenimiento de una actitud de responsabilidad y confidencialidad, razones que hacen que los procesos de capacitación y adiestramiento cobren cada día mayor significación en el logros de los objetivos a corto, mediano, largo plazo y en el desempeño eficiente de los colaboradores.

Ahora bien, la presente ensayo se delimitó a las Agencias San Carlos del estado Cojedes, en la cual el comportamiento y el conocimiento que posee el personal influyen en la atención y captación de nuevos clientes; debido a que un talento humano que no este capacitado activamente tiende a desarrollar monotonía laboral, dejando a un lado la excelencia del servicio prestado y transmitiendo la insatisfacción laboral al cliente y público en general.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según el portal web de la SUDEBAN, se puede hacer referencia a Marco legal que regula la actividad del sector financiero en Venezuela, que permite afirmar que se hace necesario que el trabajador bancario esté constante vinculado a procesos de capacitación y entrenamiento para dar respuesta de manera efectiva a las normativas jurídicas que regulan la materia, evitando así las sanciones respectiva para la institución y garantizando al cliente bancario que sus derechos no serán vulnerados por errores u omisiones involuntarios de tipos operativo o administrativo, al respecto se muestra la tabla 1, de las diversas leyes y reglamentos que regulan la referida actividad:

Tabla N° 1

DOCUMENTO	GACETA	FUENTE
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	G.O N° 5.908 Extraordinario del 19 de febrero de 2009	SUDEBAN
Código civil	G.O N° 2.990 Extraordinaria de fecha 26 de julio de 1982	SUDEBAN
Código de Comercio	G.O N° 475 Extraordinaria de fecha 21 de diciembre de 1955	SUDEBAN

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario	G.O N° 6.152 Extraordinario de fecha 18 de noviembre de 2014	SUDEBAN
Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario	G.O N° 6.154, Extraordinario de fecha 19 de noviembre de 2014. Reimpresión por fallas en los originales, a través de la G.O N° 40.557 de fecha 8 de diciembre de 2014	SUDEBAN
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal	G.O N° 6.013 Extraordinario de fecha 23 de diciembre de 2010	SUDEBAN

Fuente: Elaboración propia (2017).

Por la complejidad de la dinámica propia de este sector y por amplia normativa jurídica que lo regula es significativo resaltar la importancia de la capacitación y entrenamiento de los empleados en búsqueda de fortalecer el conocimiento teórico-práctico que minimice los riesgos por incumplimiento de las normas establecidas a nivel nacional, regional y local.

CONSIDERACIONES FINALES

El servicio al cliente bancario, es un factor primordial debido a la tendencia actual de inclusión y de aumentar los niveles de bancarización, el talento humano debe estar altamente capacitado para hacer frente a contingencias que se presenten diariamente partiendo que este tipo de servicios es solicitado usuarios como los comerciantes, entes públicos o privados los cuales requerirán la movilización de los fondos, el uso de las taquillas para pagos o depósitos, e-banca y transferencias nacionales e internacionales, haciendo necesario que el empleado bancario este formado para dar respuestas efectiva al momento que se presenten eventualidades tecnológicas, servicio que algunas veces no cumple con las expectativas ofertadas, tasas, plazos, interés, cantidad o calidad de los productos entregados, evitando así que este se oriente a escoger el servicio prestado por la competencia, destacando que las entidades bancarias son entes estandarizados a nivel de sus servicios prestados, lo que lo distinguirá será su atención al cliente, la disposición al trabajo de sus empleados, el respeto y la confiabilidad que demuestre a sus clientes.

Para concluir, el proceso de capacitación debe ser concebido por la gerencia del sector financiero como un elemento dinamizador de sus actividades diarias que le permita a su talento humano ser más competitivo, minimizar los índices de riesgos operacionales y físicos, estar preparados para dar respuesta a las contingencias que son definidas por la saturación del mercado; dificultad para mantener cuotas de mercado; mayor competencia;

un cliente más estricto, inflexible, crítico en la selección y que demanda calidad, es decir; que la capacitación sea vista como una herramienta que permita fortalecer el trabajo de manera continua.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Barquero J. y Barquero M. 2008. Relaciones Públicas y el Marketing. Ediciones Deusto. España. P. 157.
- Barboza, M. 2016. Calidad y Satisfacción en l Servicio De Atención Al Cliente En Una Empresa Del Sector Comercial Ubicada En Los Guayos Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. P.13.
- Blasco J, E., Pérez J, A. 2007. Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes. Club Universitario, España. P.25.
- Chávez, E. 2002. Adiestramiento y su Importancia en las Organizaciones. Cabimas, Venezuela. Revista Arbitrada Formación Gerencial. LUZ-COL. N° 1. P.S/N.
- Chiavenato, I. 2007. Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Mc Graw-Hill, Colombia. P. 88-129.
- Chiavenato, I. 2002. Gestión del talento humano. Mc Graw Hill, Bogotá. P. 386.
- Chiavenato, I. 2001. Gestión del talento humano. Mc Graw Hill, Bogotá. P. 386
- Fernández, C. 2016. La capacitación laboral como mecanismo de prevención de riesgos del personal de la empresa inversiones Aqua Náutica, S.A. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. P.8.
- Gutiérrez, N. 2016. Proceso de Capacitación y Adiestramiento para el Personal en Ascenso de una Entidad Bancaria en el Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. P.8.
- Morillo, M. (2011). Medición de la Calidad del Servicio en las Instituciones Financieras a través de la escala Servqual. Scielo Contaduría y Administración. Versión impresa. ISSN. 0186-1042. Contad. Adm.N. 234. México. 2011. [En línea]. <http://www.redalyc.org/html/737/73728678008/>

GERENCIA PARTICIPATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA UNELLEZ-VIPI

(PARTICIPATORY MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE OF HUMAN
TALENT IN LA UNELLEZ-VIPI)

Rosa Mildret Díaz

Magister Scienciarium en Gerencia Pública. Licenciada en Administración de la
UNELLEZ / VIPI. romiddiaz@gmail.com

Yesenia Fuentes

Magister en Gerencia Pública, Licenciada en Administración, Abogada, Doctorando en
Educación. Doctoranda en Gerencia Avanzada. yfuentes1919@gmail.com

Danny Orasma

Dotor en Ambiente y Desarrollo. Magister Scienciarium en Administracion. Licenciado en
Administracion. Abogado. Doctorando en Educacion. Doctorando en Gerencia Avanzada.
danny.orasma@gmail.com

RESUMEN

Apoyado en una investigación de carácter no experimental, tipo de campo, la población y muestra estuvo conformada por Veinticuatro (24) trabajadores. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, conformado por quince (15) preguntas, de carácter cerrado; para la confiabilidad se utilizó el coeficiente de Kuder-Richardson (KR 20), arrojando 0,98, lo que indica su alto grado de confiabilidad. Para la presentación y análisis de la información se utilizó la estadística descriptiva. Se llegó a la conclusión que en el Área de Postgrado de la UNELLEZ-VIPI, existe una debilidad en relación a la gerencia participativa, la misma no se corresponde con los nuevos enfoques administrativos en relación al talento humano; de allí, la relevancia de este estudio, puesto que, el interés es afrontar las debilidades y evaluar la posibilidad de fortalecerlas, considerando el alcance y oportunidad para ello. Por lo tanto, se propone un Modelo de Gerencia Participativa para mejorar el Desempeño Laboral del Talento Humano de la Área de Postgrado UNELLEZ-VIPI. Los resultados obtenidos permitieron indicar una alta aplicabilidad del modelo, en virtud, de que tanto la gerencia como los empleados, expresan una gran disposición a participar en las decisiones lo que facilita la aplicación del modelo.

Descriptorios: Gerencia, Desempeño, UNELLEZ.

ABSTRACT

Supported by a non-experimental research, type of field, the population and sample consisted of twenty-four (24) workers. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire, consisting of fifteen (15) questions, of a closed nature; for reliability, the Kuder-Richardson coefficient (KR 20) was used, yielding 0.98, which indicates its high degree of reliability. For the presentation and analysis of the information,

descriptive statistics were used. It was concluded that in the Postgraduate Area of the UNELLEZ-VIPI, there is a weakness in relation to participatory management, it does not correspond to the new administrative approaches in relation to human talent; Hence, the relevance of this study, since, the interest is to face the weaknesses and evaluate the possibility of strengthening them, considering the scope and opportunity for it. Therefore, a Participatory Management Model is proposed to improve the Human Talent Labor Performance of the UNELLEZ-VIPI Postgraduate Area. The results obtained indicated a high applicability of the model, by virtue of which both management and employees express a great willingness to participate in decisions, which facilitates the application of the model.

Descriptors: Management, Performance, UNELLEZ.

INTRODUCCIÓN

La globalización abre oportunidades y amenazas para las organizaciones, las cuales al verse presionadas a cambiar sus paradigmas gerenciales requieren diseñar nuevos mecanismos de interrelación con el entorno. A medida que el ambiente se vuelve más inestable, es mayor la necesidad de contar con opciones diferentes para aprovechar las oportunidades que se presentan o para lograr la solución de los problemas o situaciones que se alternan y se diferencian de manera creciente. Es por ello, que los profesionales se desligan de los trabajos operacionales para dirigirse hacia actividades administrativas ubicadas en el campo del diagnóstico y de la decisión, permitiendo convertir a la organización en una unidad más operativa para la generación de servicios cada vez más adecuados a la colectividad.

En esencia, las grandes transformaciones sociales y todos los temas que la confrontan, no pueden entenderse sin una consideración de sus contextos organizacionales, convirtiéndose en un pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad actual. En efecto, toda organización es establecida con la intención de alcanzar fines específicos, y para poder lograrlo, necesita de una disciplina probada como las ciencias sociales que le permita diseñar y mantener un ambiente en que las personas trabajando en equipo, logren con eficiencia los objetivos propuestos. En este orden de ideas, se requieren gerentes que apliquen adecuadamente sus roles como educador, animador, comunicador, gestor de políticas institucionales, gestor de recursos humanos y administrador. De tal manera que, el gerente no puede permanecer inmóvil aferrado a un estilo de conducción tradicional, ejecutando su rol administrativo e instrumental donde era posible dirigir la institución,

utilizando medios y recursos que colocaba a disposición el nivel central.

De lo antes expuesto, se puede referir la gerencia participativa como una alternativa de acción que aplicada apropiadamente puede aumentar la eficacia y la eficiencia en las organizaciones. Del mismo modo, se considera que la gerencia participativa se gestiona a través de un proceso mediante el cual se involucra a los subordinados en la toma de decisiones, se enfatiza la participación activa de las personas, se aprovecha la experiencia y su creatividad para resolver problemas administrativos importantes. De allí, la importancia que tiene la gerencia participativa y la aplicación de modelos gerenciales que permitan el crecimiento del capital humano, debido a que el mismo constituye la base para que las organizaciones sean cada vez mejores, más rápidas y competitivas.

Por todo lo anterior expuesto, se pretende proponer un estudio sobre Modelo de Gerencia Participativa para Mejorar el Desempeño Laboral del Talento Humano en el Área de Postgrado de la UNELLEZ-VIPI, dado que el mismo proporcionará una serie de beneficios, tanto para la organización, como para el talento humano, elementos muy importantes para enfrentar con éxito los constantes cambios del entorno y alcanzar con ello una evolución sostenida con respecto a la competencia.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Drucker, P (2002) sostiene que la gerencia más que un cargo o una función, se entiende como el conjunto de actitudes positivas y de alta calidad que distingue a una organización bajo la dirección de personas con iniciativa, creatividad y espíritu de cambio”. Quiere decir que el gerente, tiene la responsabilidad de plantear las estrategias de desarrollo institucional y asegurar un crecimiento sostenido, con un alto sentido de cultivo de valores. La gerencia por lo tanto, es un proceso que hace posible las metas empresariales de una organización. En este marco de ideas, la gerencia se entiende como un proceso sistemático e intencional que procura unos objetivos racionalizando recursos técnicos, humanos y financieros, por tanto utiliza una estructura y el recurso humano como motor de logros en la organización.

En este orden de ideas Hampton (2009), define gerencia como “La tarea que toda empresa debe cumplir con mira a un desempeño y resultados económicos. Intenta organizar esas tareas a fin de que los ejecutivos puedan cumplirlas con métodos, visión y comprensión con buenas posibilidades de éxito”.

La gerencia participativa del gerente en las instituciones educativas, constituye el acto

fundamental de facilitador del éxito y su gente, de allí que se destaca la capacidad del gerente para crear instituciones flexibles, abiertas al cambio, dirigiendo el recurso humano para alcanzar el logro de los objetivos, aprovechando al máximo el potencial humano, sus conocimientos, ayudas y experiencias; es decir, la gestión del gerente se transforma en participativa, donde todos los involucrados en el proceso, se responsabilicen, asuman el compromiso, se integren a contribuir con la misión y visión.

Dada la importancia de la gestión gerencial para el mejoramiento de la calidad educativa, esta investigación se inicia con el análisis de definiciones de gestión gerencial. La gerencia participativa para Tannembaum (2010), es “la dirección que orienta el gerente, la cual requiere de relaciones inter personales manejando un proceso comunicacional hacia el logro de una meta o metas” (p. 19).

En este sentido, es la acción directiva, que resalta el comportamiento asumido por los gerentes para ejercer dominio sobre los demás, a través de las relaciones directas con el grupo, resaltando la comunicación, como elemento que permite el logro de una gerencia participativa, resultando ser muy importante en las organizaciones educativas, para desarrollar la autogestión.

Por otro lado, Hampton (ob. cit.), la define como “la suma total de actividades que direcciona el gerente, destacando el comportamiento que adopta, la metodología que propicia, las habilidades y el diseño de estrategias en relaciones directas con los subordinados” (p. 14). Al analizar esta definición se infiere que, la gestión gerencial es la conducción hacia el cambio planificado, la cual requiere de un liderazgo, gran poder de comunicación, motivación y la promoción del trabajo en equipo.

Al respecto Davis (2000), considera la gerencia participativa como “el conjunto total de acciones, tal como, es percibido por los empleados, las cuales varían según la motivación, el poder o la orientación del gerente hacia la tarea y las personas” (p. 56). De allí, la gestión gerencial es entendida como las acciones planificadas por el gerente identificado con un comportamiento particular de acción para comprender los objetivos y operacionalizar la toma de decisiones en la organización, pero dentro de un marco administrativo.

De lo anteriormente expresado, se refleja la importancia que tienen las habilidades gerenciales para la gestión efectiva del gerente en su rol de líder de la institución educativa. Vale presentar la gestión gerencial para la promoción del recurso docente basada en el

modelo de procesos humanos, donde se presenta liderazgo, comunicación, trabajo de equipo y motivación, los cuales deber ser tomados en cuenta por los gerentes educativos. Cardona y Miller (2011), señalan que la Gerencia Participativa posee las siguientes características: el compromiso, la autoridad compartida, el empowerment y la participación.

MARCO METODOLÓGICO

La investigación, se apoyó en un diseño no experimental, por cuanto se recopiló la información en forma directa de la realidad. En relación a esto, Sabino (2002), señala que: “El diseño de investigación de campo, se refiere a los datos que recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo” (p. 8). Esto quiere decir, que se trata de una investigación donde no se hacen modificaciones de tipo intencional a las variables que intervienen en el estudio, dado que estas ya han ocurrido y no es posible manipularlas.

La investigación es considerada de campo, puesto que para realizarla fue preciso recolectar la información necesaria a través de observaciones directas en el área de Postgrado de la UNELLEZ San Carlos estado Cojedes. Hernández, Fernández y Batista (2010.), describen la investigación de campo como: “Un experimento en una situación más real o natural en la que el investigador manipula una o más variable” (p. 146). Al respecto, se analizaron situaciones directamente de la realidad, con el propósito de describirlas, interpretarlas, entender su naturaleza, explicar sus causas y efectos, haciendo uso de definiciones, enfoques, modelos y métodos de investigaciones relacionadas con el tema.

El estudio se desarrolló en un nivel de investigación descriptiva la cual permite estudiar, analizar, caracterizar entre otros procesos, los elementos que conforman la variable objeto de estudio. En este sentido Hernández, Fernández y Batista (ob. cit.) expresan: La Investigación Descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población que se someta a un análisis” (p. 80), es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunto sobre los conceptos o variables a las que se refiere.

La presente investigación por ser descriptiva, en un inicio y posteriormente interpretativa, por comprender la caracterización, registro, análisis y explicación de la naturaleza de los hechos, se mostró bajo la modalidad aplicativa, en la que Palella y

Martins (2010), define como “un tipo de investigación que consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico” (p.568). Además de generarse el modelo, se validó para así demostrar que es una propuesta relevante, convirtiéndose de esta manera en una investigación proyectiva.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En los resultados correspondiente al indicador compromiso, de la dimensión característica, contentiva del ítem 1 del cuestionario aplicado al personal del Área de Postgrado de la UNELLEZ, San Carlos, se evidencia, que para el (58,83%) de las personas encuestadas sí existe compromiso de las autoridades con los trabajadores de esta área administrativa. Sin embargo, (20%) de la muestra estudiada respondió que no existe algún compromiso entre autoridades y subordinados. Para el indicador es Autoridad Compartida, de la dimensión característica. Los resultados para el ítem 2 son: el (83,33%) que corresponde a 20 personas de la muestra del estudio, afirmó que los directivos del área de Postgrado de la UNELLEZ, deben alentar al personal para que comparta su autoridad y ejercite la responsabilidad de llevar a cabo sus funciones o deberes, mientras que la muestra restante dijo que no a esta posición.

En referencia al indicador es Empowerment, perteneciente a la dimensión características se evidencia el (12,5%) representado por 3 personas de la muestra encuestada respondió afirmativamente en cuanto a en el Área de Postgrado de la UNELLEZ San Carlos, los trabajadores, superiores o equipos de todos los niveles tienen el poder de tomar decisiones sin tener que requerir la autorización de sus superiores, por otro lado la muestra restante, es decir el (87,5%) dijo que los trabajadores, superiores o equipos de todos los niveles no tienen el poder de tomar decisiones sin tener que requerir la autorización de sus superiores.

El resultado en cuanto a la participación del personal técnico, administrativo y profesional del área de Postgrado de la UNELLEZ en la elaboración de estrategias de la organización que permitan promover equipos de trabajo altamente efectivos, el (41,67%) de la muestra respondió afirmativamente. No obstante, el (58,33%) restante dijo que no participan. Para el indicador Planificación, concerniente a la dimensión funciones gerenciales, se evidencia que el (20,83%) equivalente a 5 personas, consideraron que en el Área de Postgrado de la UNELLEZ San Carlos, los trabajadores, superiores o equipos de

todos los niveles tienen el poder de tomar decisiones sin tener que requerir la autorización de sus superiores, los planes de acción necesitan de todos los niveles jerárquicos en la institución para mejorar la solución de problemas. Por otro lado, el (79,17 %), no está de acuerdo con esta aseveración.

Los resultados perteneciente al indicador organización, relativo a la dimensión funciones gerenciales, arrojaron para el ítem 6, que del total de la muestra, el (62,%) considera que en la entidad se aplican tácticas organizacionales que garanticen la descripción de los procedimientos de acuerdo con las exigencias gerenciales, mientras que el (37,5%) restante respondió de forma negativa. De acuerdo con el indicador dirección, perteneciente a la dimensión funciones gerenciales el (58,33%) que corresponde a 14 personas de la muestra, consideran que el clima de confianza que predomina en el Área de Postgrado de la UNELLEZ, si influye en el estilo de dirección que adopta cada gerente. Sin embargo, el (41,67%) que incluye 10 personas de la muestra consideran que el clima de confianza que predomina en el Área de Postgrado de la UNELLEZ, no tiene influencia en el estilo de dirección que adopta cada gerente

Como se visualiza en los resultados para el indicador control de la dimensión funciones gerenciales, el (70,83 %), es decir, 17 personas de la muestra encuestada, afirma que si tienen conocimiento de las normas de control que debe aplicar en las actividades que realizan. De allí pues, que el (29,17%), correspondiente a 7 personas del total de la muestra, respondió que no tienen conocimiento de las normas de control que deben aplicar a las actividades que realizan. En el indicador incentivo referente a la dimensión formación y trabajo en equipo, relacionada con la variable en estudio, el (50%) de la muestra encuestada consideran que desde la gerencia del Área de Postgrado de la UNELLEZ San Carlos, sí se incentiva la correspondencia de los trabajadores en el cumplimiento de tareas relacionadas a su actividad diaria. Significa entonces, que el (50%) restante es contrario a esta posición.

En el indicador Motivación de la dimensión formación y trabajo en equipo, el (62,5%) de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo en equipo coadyuva al desarrollo de actitudes positivas que motivan al resto del grupo que labora en dicha oficina, mientras que el (37,5%), restante mantiene una posición contraria. En referencia al indicador capacitación, relacionado con la dimensión formación y trabajo en equipo, al respecto, para el (41,67%) de la muestra, la gerencia proporciona las condiciones para la

profesionalización de su equipo de trabajo a través de estudios y cursos relacionados con la administración, entre otros. No obstante, el (58,33%) considera que la gerencia no proporciona las condiciones para la profesionalización de su equipo de trabajo.

CONCLUSIONES

Tomando en consideración los objetivos enunciados para la investigación y en consecuencia de las concepciones teóricas y los resultados obtenidos, se pretende proponer un Modelo de Gerencia Participativa para Mejorar el Desempeño Laboral del Talento Humano en el Área de Postgrado de la UNELLEZ- VIPI, San Carlos Estado Cojedes, que toda entidad debe considerar para poder lograr el éxito y alcanzar así el cumplimiento de las metas y objetivos trazados. El estudio a seguir en atención al modelo de gerencia participativa, constituye en la actualidad una preocupación de primer plano, pues representa una expresión completa de lo que se pretende alcanzar, con un objetivo específico establecido que conduce a tomar acciones necesarias y oportunas para perfeccionar la misión de la organización.

Después de estudiar y analizar toda la problemática objeto de esta investigación, la aplicación del instrumento de medición proporcionó respuestas a las variables de estudio que cotejadas originaron las siguientes conclusiones:

En el análisis de la situación actual, se encontró que la institución no cuenta con un modelo que le permita regular con exactitud la evaluación del estilo de gestión en el área de postgrado, lo que significa, que desde el punto de vista organizacional así como humano se hace imprescindible la utilización de la gerencia participativa para asumir el estilo de administración del talento humano que en la actualidad requieren las entidades para operar eficaz y eficientemente, teniendo en cuenta que lo único constante en la sociedad actual es el cambio.

Se observa una marcada debilidad en control y planificación de las actividades gerenciales y administrativas en relación a las competencias de la gerencia participativa, en virtud que la gestión desplegada por los directivos, se cumple centrada en acciones a manera de controlar y transmitir las decisiones, configurando de esta manera una gestión tradicional de tipo normativo con rasgos autoritarios, una visión corta en la toma de decisiones y un significado aislamiento con los otros sectores. Igualmente, se debe propiciar la participación grupal, pero con atención individualizada, de manera que a cada

persona se le respete el derecho a su propio progreso, de acuerdo a su ritmo de aprendizaje. Lo que conlleva a que la toma de decisiones en mucho de los asuntos administrativos se haga a nivel superior, sin tomar en cuenta las distintas áreas de gestión, entre ellas la de postgrado, lo que administrativamente marca su incidencia en el desempeño del talento humano, que le permita a la administración gerencial medir el desempeño hacia la eficiencia, es decir hacia un desempeño con resultados efectivos.

Se requiere un modelo de gerencia participativa que involucre a todos los actores que están presentes o que hacen vida activa en la organización, de manera tal que se consideren los aportes que los mismos hacen al proceso de toma de decisiones gerenciales en materia de control.

En cuanto a los aspectos relacionados con el control gerencial se evidencia que la gerencia involucra al talento humano en el establecimiento de normas de control, sugiriendo que los trabajadores evalúen situaciones que puedan representar desviaciones en las actitudes de todos los miembros de la organización, así como en situaciones que se hacen presentes en el entorno de la institución, lo cual es un síntoma que el personal debe estar debidamente preparado para actuar en estos estos escenarios, que si no se les presta la debida atención pueden llegar a afectar la gestión de la organización. El talento humano debe tener conocimiento para concertar los objetivos laborales, conciliando las prioridades del área, con sus competencias, capacidades y fortalezas personales.

En virtud de ello, se deben establecer decisiones conjuntamente con los trabajadores, de manera tal, que el personal esté en capacidad de señalar las soluciones a los casos que pudieran obstruir el cumplimiento de los objetivos. En este sentido, se aprecia que el talento humano debe participar en la toma de decisiones, ya que estarían haciendo frente a situaciones sencillas originadas por las operaciones diarias en las cuales se presentan casos altamente significativos con un alto contenido de riesgo.

Se manifiesta la alta disposición tanto de la gerencia como del personal adscrito al programa de Ciencias sociales en la participación en cuanto a la formulación de objetivos, estrategias y planes, indicando que los lineamientos señalados son incluidos en la planificación. Es por ello, que se propicia la aplicación del modelo de gerencia participativa en el área de postgrado, en función de formar equipos de trabajo altamente competitivos y se incentive para que estos sean más productivos. Asimismo, sobre la implementación de

un modelo de Gerencia Participativa y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Talento se tiene que se disponen de los recursos económicos necesarios para implementar el modelo de gerencia participativa; además de ello, se dispone con la plataforma tecnológica necesaria para su culminación. De igual forma, las autoridades están dispuestas a colaborar con este modelo estratégico que permita mejorar la Gerencia Participativa y el Desempeño Laboral del Talento Humano en el Área de Postgrado de la UNELLEZ- VIPI, San Carlos Estado Cojedes.

Por consiguiente, tanto la gerencia como los trabajadores están dispuestos a intentar aplicar nuevos métodos para que las actividades gerenciales se realicen de manera eficiente y participativa. En síntesis, los resultados obtenidos demuestran que existen debilidades en cuanto los procesos gerenciales y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en el Área de Postgrado de la UNELLEZ VIPI, San Carlos, por lo que se considera necesario establecer mecanismos de reciprocidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cardona y Miller 2011. El Liderazgo de equipos. En Paradigma de Liderazgo. Mc Graw Hill. Profesional. Madrid - España.
- Davis, N. 2000. La Gerencia Estratégica. 7ma reimpresión. Bogotá Colombia. Fondo Editorial Legis, S.A.
- Drucker, P. 2002. La Gerencia en la Sociedad Futura. Ed. Norma. Bogota- Colombia
- Hampton, L. 2009. Administración. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R, Fernández C. y Batista, P 2010, Metodología de la Investigación, 7ma. Edición, México Mc Grann – Hill
- Palella, S. y Martins, F. 2010 Metodología de la Investigación Cuantitativa. (1° edic.). (1° Reimp) Caracas FEDEUPEL.
- Sabino, C. 2002. El Proceso de Investigación. Caracas: PANAPO
- Tannebaum, R. 2010. Más allá de la Excelencia y la Calidad Total. México: Trillas.

TEMÁTICA: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PLAN ESTRATÉGICO TRANSFORMACIONAL DE LA GERENCIA EN LA UETD LUIS SALCEDO PAISA DE SAN CARLOS

(TRANSFORMATIONAL STRATEGIC PLAN OF THE MANAGEMENT IN THE UETD LUIS SALCEDO PAISA DE SAN CARLOS)

Mahamet, Sanogo

Estudiante de Licenciatura en la Gestión Tecnología del Deporte (UDS)

Bah Awa, Dembele Estudiante de Licenciatura en la Gestión Tecnología del Deporte (UDS)

RESUMEN

Un plan estratégico se refiere un proyecto que lleva a cabo una institución, la cual debe tener en cuenta los aspectos sociales, económicos, tecnológicos y ambientales como dimensiones de sustentabilidad; además, es un proceso continuo de reflexión sobre el instituto y su entorno, sobre cómo es y cómo se desea, de manera compartida, que sea el futuro. Por ello, el desarrollo endógeno y la planificación estratégica se vinculan, en la actualidad, a la gestión del cambio, con el objetivo doble de mejorar el presente y crear el futuro, al mismo tiempo, en los institutos. En esta investigación el objetivo es establecer la importancia de un Plan Estratégico con enfoque transformacional para la gerencia de la Unidad Educativa de Talento Deportivo Luis Salcedo Paisa de San Carlos, Estado Cojedes. El marco metodológico está enmarcado en una investigación descriptiva, de campo, modalidad de proyecto factible. La población objeto de estudio seleccionada está constituida por 91 trabajadores y una muestra representativa de 27 individuos. Los resultados esperados de la estrategia están relacionados directamente con la eficacia de los procesos gerenciales, la efectividad en la toma de decisiones, y el aprendizaje en equipo con una visión multidisciplinaria que facilite la adaptación al cambio.

Palabras claves: planificación estratégica, gerencia transformacional, liderazgo.

ABSTRACT

A strategic plan refers to a project carried out by an institution, which must take into account social, economic, technological and environmental aspects as dimensions of sustainability; In addition, it is a continuous process of reflection on the institute and its environment, on how it is and how it is desired, in a shared manner, that is the future. Therefore, endogenous development and strategic planning are currently linked to the management of change, with the dual objective of improving the present and creating the future, at the same time, in the institutes. In this research, the objective is to develop a Strategic Plan with a transformational focus for the management of the Sports Talent Education Unit Luis Salcedo Paisa of San Carlos, Cojedes State. The methodological framework is framed in a descriptive, field investigation, feasible project modality. The population under study selected consists of 91 workers and an intentional sample of 27 individuals. The expected results of the strategy are directly related to the effectiveness of management processes, the effectiveness in decision making, and team learning with a multidisciplinary vision that facilitates adaptation to change.

Keywords: strategic planning, transformational management, leadership.

INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica es de vital importancia para las organizaciones, ya que en sus propósitos, objetivos, mecanismo se resume el rumbo, las directrices que toda la organización debe seguir teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, mismas que se traducen en el crecimiento económico, el desarrollo humano o tecnológico. También es necesaria para el desarrollo de cualquier tipo de organización o empresa, pues su consolidación y desarrollo no depende únicamente de los presupuestos financieros con los cuales cuentan a su haber, sino también de la manera de definición de estructuras de las acciones.

Se debe entender entonces que la gerencia es un elemento básico para el éxito de una organización o una empresa, ya que permite definir las estratégicas estructurales para el logro de las metas y fines de la organización y facilita la delimitación de los roles y responsabilidades de cada quien dentro de la organización. Y también establece la filosofía organizacional de la organización es decir que ayuda de tener claridad de las tareas, los objetivos, las políticas y los valores de la organización lo que permite a los trabajadores de trabajar conjuntamente con eficiencia y eficacia.

Entonces, según García (2012) la gerencia deportiva se encarga a la administración y gestión de los asuntos deportivos, se orienta a dirigir los servicios de actividad física en la organización deportiva e igualmente se encarga de dirigir los recursos como los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos con el fin de satisfacer las necesidades deportivas de la sociedad en particular y/o el país en general.

En la actualidad las diferentes organizaciones están sufriendo constantemente de transformaciones, las organizaciones del deporte no han sido ajenas a estos cambios especialmente en el contexto gerencial. Por ende las organizaciones deportivas requieren de gerentes capacitados que permitan abordar las diferentes áreas que conforman la dirección de las empresas deportivas, haciendo de estas organizaciones competitivas y referentes en el contexto nacional e internacional.

Para Gerstner (1996), la gerencia transformacional implica: “un proceso de influir sobre las personas para dirigir sus esfuerzos hacia el cumplimiento de determinadas metas, lo cual va a depender del estilo personal y las exigencias de la situación” (p. 15).

Al hacer referencia entonces a la gerencia transformacional, se puede identificar como la gerencia que asume el riesgo en una organización y que interactúa dialécticamente con la sociedad, desde un enfoque transformacional, integral, holístico y transdisciplinario, promoviendo la elaboración de proyectos en conjunto entre la organización, sociedad y gobierno, permitiendo generar avances científicos, tecnológicos y económicos para el bienestar colectivo.

La gerencia venezolana se encuentra influenciada por los diversos cambios políticos, económicos, sociales, y tecnológicos, que orientan la dinámica organizacional de instituciones públicas y privadas. Por consiguiente, el método gerencial de las organizaciones debe ser representado constantemente para una mayor comprensión y adaptabilidad de la coyuntura económica y social, pues estos cambios transforman la cultura de la organización y su desempeño.

La Unidad Educativa de Talento Deportivo Luis Salcedo Paisa es una institución educativa a los niveles de Educación Media y Diversificada, que no escapa de la realidad de transformación constante del entorno educativo, social y cultural. Sin embargo, a pesar de poseer como propósito fundamental la atención de manera integral en la formación de adolescentes con condiciones óptimas para desempeñarse con éxito en determinadas disciplinas deportivas, mediante la implementación de programas permanentes y/o sistemáticos (tanto de desarrollo técnico-deportivo como académico), aún adolece de elementos gerenciales y estructurales que faciliten dicho objetivo.

Por lo que se presentan una serie de problemas en el entorno gerencial, entre los cuales se destacan: una débil planeación del trabajo que realizan sus equipos o subalternos, pues casi nunca se reúnen con ellos para organizar el trabajo, por ende no son incapaces de evaluar el desempeño de los trabajadores pues su concepto de actividades laborales se sustenta más en el cumplimiento del horario, que en el desarrollo de sus actividades para alcanzar los objetivos institucionales.

Estas limitaciones en las habilidades gerenciales del equipo directivo de la UETD, inciden en el logro de las metas y en la calidad educativa, pues sus decisiones no son rápidas y en ocasiones tampoco son acertadas, haciendo además un inadecuado manejo de la comunicación para proyectar su visión y los objetivos a sus subordinados, debido a una

mala elección de canal de comunicación, barreras lingüísticas o su estado emocional, provocando una pérdida del impulso y energía para trabajar de los mismos.

Esa limitada visión gerencial afecta también la planificación de recursos y espacios que muestran una débil cultura deportiva, lo que debilita la visión y misión, que consiste certificar el desarrollo académico de excelencia a los estudiantes atletas con perspectiva al rendimiento deportivo para convertirlos en deportistas de alto rendimiento y consolidar una formación de alto nivel académico en estudiantes atletas cursantes de educación media y diversificada.

Objetivo General

Establecer la importancia de un Plan Estratégico con enfoque transformacional para la gerencia de la Unidad Educativa de Talento Deportivo (UETD) Luis Salcedo Paisa de San Carlos, Estado Cojedes.

JUSTIFICACIÓN

La gerencia transformacional propone algo diferente donde los trabajadores se comprometen con la organización y su misión y sus objetivos al no moverse para intereses personales sino para que el bien común o colectivo. La presente investigación aporta información actualizada y significativa que permita a todos aquellos gerentes deportivos, así como a los trabajadores vinculados reflexionar y reconocer la importancia clave que tiene la gerencia transformacional en su esfuerzo de potenciar a los miembros de su Institución y orientarlos al cambio, pues no solo influye en este aspecto si no que promueve y cultiva una visión transformadora con la participación sustancial de los gerentes deportivos y el desempeño que le pongan a las distintas actividades.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Teoría de la Organización de Weber

En la medida que la sociedad avanza, se requiere una mayor definición de los roles y compromisos organizacionales de los individuos para definir tareas y responsabilidades claras y cónsonas con el alcance de las metas y objetivos. Según Merton (2002):

Una estructura social formal, racionalmente organizada, implica normas de actividad definidas con claridad en las que, idealmente, cada serie de acciones está funcionalmente relacionadas con los propósitos de la organización. En esa organización está unificada una serie de empleos, de posiciones jerarquizadas, a los que son inherentes numerosas obligaciones y privilegios estrictamente definidas por reglas limitadas y específicas. Cada uno de los empleos contiene una zona de competencia y de responsabilidad que le son atribuidos. (pág. 275)

En cualquier entidad que constituya una organización formal, subyacen muchos de los elementos que Weber (1993) consideró partes de las burocracias entre ellos están: un orden jerárquico (órganos y personas con diferente nivel de autoridad), las normas escritas e institucionalizadas para regular el funcionamiento de las distintas unidades organizacionales, los objetivos formalizados que constituyen las metas de la organización, la atribución expresa de responsabilidades, los procedimientos formalizados para transmitir y conservar información, los sistemas objetivos para la selección de las personas que han de desempeñar los distintos puestos de trabajo.

Gerencia

La Gerencia es el componente básico responsable de la coordinación y dirección dentro de la organización. Garantizando la dirección organizacional, estableciendo metas, objetivos estratégicos, y la definición de estrategias que garanticen el curso estable de la organización. Según Drucker (1999), es "todo aquello que afecta el desempeño de la institución y sus resultados sean en el interior o en el exterior, encuéntrese bajo el control de la institución o totalmente fuera de él" (p.57)

Liderazgo

Chiavenato (2009), destaca que: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos".

En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevantes.

En segundo el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder.

El tercer aspecto del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores, de diferentes maneras. De hecho, algunos líderes han influido en los soldados para que mataran y algunos líderes han influido

en los empleados para que hicieran sacrificios personales para provecho de la compañía. El poder para influir nos lleva al cuarto aspecto del liderazgo.

Habilidades de un gerente

Autores como, Garcia y Martin (1980), Hersey y Blanchard (1977), Terry y Franklin (1986), coinciden en señalar que se necesitan tres tipos de habilidades para desarrollar efectivamente el trabajo gerencial. Estas habilidades son:

- 1. La habilidad técnica: implica la capacidad para usar el conocimiento técnico, los métodos, las técnicas y los medios necesarios para la ejecución de tareas específicas. Envuelve un conocimiento especializado, capacidad analítica, facilidad para el uso de técnicas y herramientas. Puede ser obtenida mediante educación formal o a través de la experiencia personal o de otros.
- 2. La habilidad humana: es la sensibilidad o capacidad del gerente para trabajar de manera efectiva como miembro de un grupo y lograr la cooperación dentro del equipo que dirige.
- 3. La habilidad conceptual: consiste en la capacidad para percibir a la organización como un todo, reconocer sus elementos, las interrelaciones entre los mismos, y como los cambios en alguna parte de la organización afectan o pueden afectar a los demás elementos.

Alvarado (1990) señala que la combinación apropiada de las tres habilidades descritas anteriormente varía a medida que un individuo avanza en la organización, desde el nivel de gerencia a los altos puestos gerenciales. Mientras que en los niveles bajos de gerencia se requerirá de mayores conocimientos técnicos que en los niveles medio y alto, el requerimiento de habilidades conceptuales variará en relación inversa a los conocimientos técnicos, es decir, su necesidad aumentará a medida que se ascienda en la escala jerárquica.

Plan estratégico

Según Serna (1998), “es un proceso permanente, participativo, corrector de desigualdades, generador de oportunidades y constructor del desarrollo integral del individuo.” Por ello se ofrece un Plan Estratégico que permita a los gestores de la U.E.T.D. Luis Salcedo Paisa de San Carlos, Estado Cojedes, dar nuevos sistemas gerencial y con la finalidad de unir y lograr una efectiva relación interpersonal, entre el cuerpo directivo y docente de la mencionada institución.

FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS

El presente estudio se corresponde con el paradigma positivista. Con un tipo de investigación de campo, de nivel descriptivo, refiriendo la definición de Arias (2012), que considera la investigación de campo como aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. En esta investigación la población se refiere al conjunto de los de los trabajadores de la Unidad Educativa de Talento Deportivo de Cojedes de la República Bolivariana de Venezuela o una totalidad de 91 trabajadores. Sin embargo la muestra es del 30% del total de la población, lo que corresponde a 27 personas.

RESULTADOS ESPERADOS

A partir del diseño del Plan Estratégico con enfoque transformacional para la gerencia de la Unidad Educativa de Talento Deportivo, le facilitará a los gerentes la construcción de un nuevo sistema gerencial, desde una gerencia participativa y dinamizadora, con la finalidad de lograr una efectiva relación interpersonal, entre el cuerpo directivo y docente de la mencionada institución. Las etapas del Plan Estratégico son las siguientes:

Etapa 1: Análisis de la situación.

Permite conocer la realidad en la cual opera la organización.

Etapa 2: Diagnóstico de la situación.

Permite conocer las condiciones actuales en las que desempeña la organización, para ello es necesaria la actual situación tanto dentro como fuera de la empresa.

Etapa 3: Declaración de objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos son los puntos futuros debidamente cuantificables, medibles y reales; puestos que luego han de ser medidos.

Etapa 4: Estrategias corporativas.

Las estrategias corporativas responden a la necesidad de las empresas e instituciones para responder a las necesidades del mercado (interno y externo), para poder “jugar” adecuadamente, mediante “fichas” y “jugadas” correctas, en los tiempos y condiciones correctas.

Etapa 5: Planes de actuación.

La pauta o plan que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente.

Etapa 6: Seguimiento.

El seguimiento permite “controlar” la evolución de la aplicación de las estrategias corporativas en las empresas u organizaciones; es decir, el seguimiento permite conocer la manera en que se viene aplicando y desarrollando las estrategias y actuaciones de la empresa; para evitar sorpresas finales, que puedan difícilmente ser resarcidas.

Etapa 7: Evaluación.

La evaluación es el proceso que permite medir los resultados, y ver como éstos van cumpliendo los objetivos planteados. La evaluación permite hacer un “corte” en un cierto tiempo y comparar el objetivo planteado con la realidad. Existe para ello una amplia variedad de herramientas. Y es posible confundirlo con otros términos como el de organizar, elaborar proyectos.

CONSIDERACIONES FINALES

De una manera general el presente artículo tiene suma importancia , pues permitirá como aporte a la Unidad Educativa de Talento Deportivo de San Carlos, Estado Cojedes (U.E.T.D), la posibilidad de desarrollar su visión gerencial, favoreciendo una gerencia efectiva , asimismo, brindará las estrategias y las técnicas adecuadas a las necesidades del personal de la institución, y así brindar un temple de fraternidad que promueva el espíritu de cooperación necesario logrando mantener un clima organizacional más saludable, contribuyendo al entendimiento entre sus trabajadores y a su vez ayude a estimular su entusiasmo para hacer frente a las transformaciones del entorno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. 2012, El proyecto de investigación: Introducción a la metodología de Investigación. 6 Edición
- Chiavenato, I. 2009. Comportamiento organizacional. Segunda edición. Editorial Mcgraw-hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D.F.

- Gerstner, J. 1996. Reinventando La Educación. Barcelona. Piados.
- Hersey, P. y Blanchard, K. H. 1988. Management of Organizational Behavior. 5th Edition. Englewood Cliffs, NJ. Prentice-Hall.
- Maucher, H. 2003. El futuro de la alta gerencia. Mexico, D.F.: Oxford University Press. Documento disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/bonilla_c_r/capitulo2.pdf
- Merton, R. 2002. Estructura burocrática y personalidad. Disponible en: [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_es trategia_organizacional/05_Teoria_de_la_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_es_trategia_organizacional/05_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Serna, H. 1998. Gerencia Estratégica. 5° edición. Bogotá: 3R editores.
- Weber, M. 1993. Economía y sociedad, México, Fondo de Cultura Económica.

PLAN ESTRATÉGICO GERENCIAL PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES INSAI-COJEDES

(STRATEGIC MANAGEMENT PLAN TO STRENGTHEN THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF INSAI-COJEDES WORKERS)

Geila González

Doctoranda en Ambiente y Desarrollo (UNELLEZ). Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia General (UNELLEZ). Lcda. Administración mención Informática (UNESR) Docente Instructor a tiempo convencional Programa Ciencias Sociales y Jurídicas. (UNELLEZ – VIPI).geila_gonzalez@hotmail.com.

Yadira Flores

Doctoranda en Ambiente y Desarrollo (UNELLEZ). Magister Scientiarum en Manejo de Suelos y de los Recursos Naturales (UNELLEZ). Docente Asociada Ordinario a tiempo Completo Programa de Ingeniería. (UNELLEZ-VIPI). Ing. Agrónomo (UNELLEZ).yaflo62@gmail.com

Luis Reyes

Doctor en Gerencia (UNY). Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia General (UNELLEZ). Especialista en Alta Gerencia Turística (CUHELAV). Licenciado en Administración mención Informática (UNESR). Facilitador Coaching (UJAP). Profesor Instructor, adscrito al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas de la UNELLEZ VIPI. Venezuela. luisreyesmora@gmail.com San Carlos, estado Cojedes, Venezuela. San Carlos, estado Cojedes. E-mail: luisreyesmora@gmail.com.

RESUMEN

La presente investigación está enmarcada en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, cuyo objetivo general es: Desarrollar un plan estratégico gerencial para fortalecer el clima organizacional de los trabajadores del INSAI-Cojedes, la investigación es de tipo de campo, diseño no experimental, modalidad proyecto factible, la población estuvo conformada por un total de 56 sujetos de estudio, el instrumento fue la encuesta escala tipo Likert, se calculó por el coeficiente Alpha de Cronbach cuyo valor fue 0.87, que lo hace altamente confiable, del diagnóstico se establece que: Se concluye que: Aun cuando la selección del personal gerencial sea eminentemente política, el compromiso de garantizar la soberanía agroalimentaria del país debe privar por encima de cualquier precepto político. Se recomienda: Valorar periódicamente las estrategias gerenciales aplicadas en el INSAI – Cojedes

Descriptor: Gerencia, Clima Organizacional, Planificación Estratégica, Talento Humano.

ABSTRACT

The present investigation is framed in the positivist paradigm, quantitative approach, whose general objective is: To develop a managerial strategic plan to strengthen the organizational climate of the workers of INSAI - Cojedes, the research is of field type, non-experimental design, project modality feasible, the population consisted of a total of 56 study subjects, the instrument was the Likert scale survey, it was calculated by the Cronbach's Alpha

coefficient whose value was 0.87, which makes it highly reliable, the diagnosis states that: It concludes that: Even when the selection of management personnel is eminently political, the commitment to guarantee the food sovereignty of the country must prevail over any political precept. It is recommended: Periodically evaluate the management strategies applied in the INSAI – Cojedes

Descriptors: Management, Organizational Climate, Strategic Planning, Human Talent.

INTRODUCCIÓN

A través de la historia, se ha comprobado que las organizaciones y por ende las unidades que las integran, tienen su propia personalidad, la cual es producto de las características individuales y particulares del recurso humano que las componen en cualquiera de sus niveles organizacionales, en este sentido (Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske 2007; p. 527), señalan que: “La administración de la conducta organizacional requiere un manejo adecuado de las conductas de las personas, la estructura de la organización donde interactúan y los procesos organizacionales de comunicación, toma de decisiones, recompensas y evaluación de desempeño”.

Es importante destacar, que las instituciones necesitan de una gerencia efectiva que sea capaz de producir la integración del grupo laboral a la organización, buscando el equilibrio entre los intereses y necesidades de la organización y la de los trabajadores; en este aspecto (Gibson y otros. ob.cit; p. 529) sostiene que: “El gerente debe asumir cambios que encaucen la organización hacia un ambiente donde prevalezca un clima de cooperación, respeto, responsabilidad, de asimilación de las normas y procedimientos, identificación de los problemas y las alternativas de solución para resolverlos”

Concatenado con el párrafo anterior, en los siete (07) años que tiene creado el organismo, han nombrado seis (06) coordinadores regionales y seis (06) presidentes a nivel nacional, aunado a los cambios de Ministros considerando que la institución es un ente adscrito al Ministerio del Poder Popular de Agricultura y Tierras, de allí que los cambios constantes de coordinadores de la institución causan incertidumbre, desconfianza y desmotivación, todo esto a su vez conlleva al descontento en el personal lo cual genera un clima organizacional poco favorable para alcanzar los objetivos de la organización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones son entes cambiantes, sistémicos y dinámicos, que tienen retroalimentación tanto interna como externa y se conforman por la interacción de un grupo

de individuos que tienen objetivos comunes, estas tienen la capacidad de redefinirse y adaptarse a las situaciones cambiantes del entorno, en el ámbito mundial, la globalización ha generado un proceso de cambio en los espacios culturales, económicos, políticos, tecnológicos, de comunicación e información del entorno en el cual se desarrollan las organizaciones empresariales y hasta las personas que forman parte de la sociedad.

Por consiguiente, la creación del Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI), se da por medio del decreto número 6.129 con rango, valor y fuerza de Ley de Salud Agrícola Integral, el tres (03) de Junio del año 2008, centrandose su creación en el propósito de fortalecer la construcción de una democracia participativa y patagónica, cónsona con la transición de las instituciones burocráticas hacia una efectiva participación popular. Fue de esta manera como se hizo necesaria la transformación del Servicio Autónomo de Sanidad Agropecuaria (SASA), cuya creación data del año 1992, en una figura más dinámica, como lo es un Instituto Autónomo el cual contaría con personalidad jurídica y patrimonio propio, distinto e independiente al de la República y adscrito al Ministerio con competencia en materia de agricultura y tierras, hoy Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras.

Según la estructura organizativa del INSAI-Cojedes, se encuentra dividido en diez (10) sociobioregiones entre ellas: Andina, Central, Centro occidental, Insular, Llanos occidentales, Llanos Centrales, Oriental, Sur, Sur del Lago, Noroccidental, la sociobioregion de los Llanos Centrales, se divide en subregiones, siendo la subregión 01 el estado Cojedes, con respecto al departamento de recursos humanos a nivel nacional, la oficina principal se encuentra en la sociobioregion central ubicada en Maracay estado Aragua, la nómina total del personal del INSAI es 2.812 trabajadores distribuidos en todo el país, de los cuales 185 trabajadores activos corresponden a la subregión 01, es decir al estado Cojedes.

Es oportuno señalar que, en los diferentes departamentos del Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral subregión Cojedes, trabajan profesionales del área agrícola y pecuaria, como también del área administrativa, entre los cuales se cuentan con Médicos Veterinarios, Ingenieros Agrónomos, Licenciados en Biología, Farmaceutas, TSU en Zootecnia y Fitotecnia, Administradores entre otros, que componen un grupo de profesionales calificados, cuyo perfil académico está relacionado con las funciones que

realiza y enmarcado en los objetivos, visión y misión de la institución, sin embargo la selección del personal para los niveles gerenciales se realiza desde la oficina central, sin tomar en cuenta al personal que labora en el INSAI – Cojedes, de igual manera se evidencia la falta de comunicación efectiva y liderazgo organizacional, situaciones que afectan negativamente las relaciones interpersonales entre los trabajadores, no se aplican incentivos para estimular el desempeño laboral como el empleado del mes, carta de felicitaciones por metas cumplidas, reconocimientos, entre otros, como parte del ciclo rendimiento-satisfacción-esfuerzo

Desde esta perspectiva, es importante hacer referencia, que el clima organizacional determina la forma como un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción por el trabajo que desempeña, por lo que es obligante para la institución propiciar un ambiente de trabajo agradable a los trabajadores, buscando con esto que obtener mejores resultados en la producción de la organización, las relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios, por esto, es necesario proponer un plan estratégico gerencial que oriente la aplicación de estrategias para fortalecer el clima organizacional, con la finalidad de mejorar la visión, misión y sentido de pertenencia que los trabajadores tengan de su ambiente laboral y de la institución en general.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Desarrollar un plan estratégico gerencial para fortalecer el clima organizacional de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI) Cojedes.

Objetivos Específicos

- .- Diagnosticar las estrategias gerenciales que se utilizan en el Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI) Cojedes.
- .- Diseñar estrategias gerenciales para fortalecer el clima organizacional de los trabajadores del INSAI-Cojedes.
- .- Determinar la factibilidad de implementar estrategias gerenciales para fortalecer el clima organizacional de los trabajadores del INSAI Cojedes.
- .- Valorar el impacto de un plan estratégico gerencial para fortalecer el clima organizacional de los trabajadores del INSAI Cojedes.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

De acuerdo a (Likert 1946; p. 33), psicólogo norteamericano, realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Dichos estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice era menor. Producto de sus investigaciones, el autor concluye que:

El ambiente organizacional de un grupo de trabajo o nivel jerárquico específico está determinado básicamente por la conducta de los líderes de los niveles superiores. Dicha conducta es la influencia más importante. La capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se desciende en la escala jerárquica, pero en la misma medida, es mayor la influencia del ambiente organizacional.

Los cuatro sistemas propuestos por Likert, tienen la ventaja de mostrar las diversas y graduales alternativas existentes para gerenciar y administrar las empresas, puede darse el caso que las organizaciones no se ubiquen estrictamente en un sistema específico, inclusive puede darse que en una sola organización converjan aspectos de otros sistemas.

Por otra parte (McGregor 1960), en su obra *El Lado Humano de las Organizaciones*, describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denomina teoría X y teoría Y, los directivos de la primera considera a sus subordinados como animales de trabajo que solo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

La teoría expuesta, plantea dos escenarios para explicar las relaciones laborales y sus efectos, en tal sentido, la teoría X sostiene que los trabajadores son flojos y buscan pretextos para no trabajar, mientras la teoría Y afirma que las personas consiguen satisfacción personal en sus puestos laborales y el desgaste físico y mental es consecuencia lógica de un proceso fisiológico que no representa mayor un problema personal, ni laboral, este aspecto de la teoría afirma que al hombre promedio le gusta trabajar.

METODOLOGÍA

El presente estudio está bajo el paradigma positivista de enfoque cuantitativo, de acuerdo a la naturaleza de su investigación y el nivel de profundidad de sus objetivos es

descriptiva, la cual es definida por (Silva 200; p.38), como la investigación que “Logra caracterizar un objeto de estudio o una situación, señala sus características y propiedades, interpreta lo que es y describe la situación de las cosas en el presente”. El diseño de investigación es no experimental

En este sentido, la presente investigación se enmarca perfectamente en el diseño descrito, pues la información, características y variables, de estudio se tomaron directamente de la realidad, sin modificar ni sustituir o modificar ninguna variable de la realidad observada.

Por otra parte, (Arias 2010; p.121), define la población como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”, de lo antes señalado, se establece que la población está conformada por ciento ochenta y cinco (185) individuos, distribuidos en 2 estratos, personal fijo y personal contratado. Tomando una muestra representativa de cincuenta y seis (56) individuos, por lo tanto la muestra queda distribuida en veinte (20) individuos del personal fijo y treinta y seis (36) individuos del estrato personal contratado, todo ello con la finalidad de guardar la representatividad estadísticas de ambos estratos.

Para la selección de los instrumentos de recolección de datos, se asumen lo planteado por (Arias ob.cit; p.53), quien señala que “Representan los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”, la técnica de recolección de datos que se utilizó en esta investigación, es la encuesta.

En concordancia con lo señalado en el párrafo anterior, el cuestionario diseñado para la presente investigación está formado por trece (13) interrogantes con tres (3) alternativas de respuesta establecidas en escala tipo Likert presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide a los sujetos que seleccionen una de las tres alternativas de la escala, las alternativas utilizadas en este caso son: Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N).

En la presente investigación, la confiabilidad se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a una muestra aleatoria con características similares a la muestra en estudio y no pertenecientes a la misma, los resultados de la prueba piloto se procesaron a través del coeficiente estadístico Alpha de Cronbach. El nivel de confiabilidad del instrumento arrojó

un valor de 0,87, lo cual según la información de la tabla 3, lo ubica al instrumento en el 3 renglón de altamente confiable.

ANÁLISIS DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar se preguntó en cuanto a la orientación que reciben los trabajadores del INSAI – Cojedes en su puesto de trabajo por parte de los responsables del área, el 88% del personal contratado y el 66% del personal fijo, indicaron que nunca han recibido orientación por parte de los responsables de su área de servicio, sin embargo el 34% del personal fijo y el 12% del personal contratado, manifiestan que algunas veces han recibido las orientaciones de sus responsables de área de servicio.

Seguidamente se preguntó sobre la necesidad de aplicar estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional del INSAI – Cojedes, el 100 % de los trabajadores fijos y contratados señalan que siempre es necesario realizar este tipo de actividades, sin duda que este resultado deja entrever la fortaleza que tiene la organización en su personal. Al respecto el 90% del personal contratado y el 54% del personal fijo, sostienen que algunas veces se sienten integrados en su grupo de trabajo, mientras que el 46% del personal fijo encuestado y el 10% del personal contratado afirman que siempre se han sentido integrados a sus grupos de trabajo. Además el 100% del personal fijo y contratado del INSAI – Cojedes, encuestado para la actual investigación manifestaron que siempre asistirán a actividades y programas de formación organizados y dictados en la Institución.

En relación a la supervisión de las actividades inherentes al trabajo desempeñado en el INSAI – Cojedes, en la figura 7, se aprecia que el 28% del personal contratado y el 32% del personal fijo indicaron que nunca han sido supervisados, mientras que el 62% del personal contratado y el 45% del personal fijo sostienen que algunas veces son supervisados por sus superiores y el 23 % del personal fijo y el 10% del personal contratado afirman que siempre son supervisados en sus puestos de trabajo. Las respuestas dan muestra de la diversidad de actuación de los responsables de las áreas de trabajo y se puede asumir, que en algunos casos se supervisa regularmente, mientras que en otras áreas nunca se realiza esta actividad. Consecutivamente el 88 % del personal contratado del INSAI-Cojedes manifiesta que el ambiente de trabajo nunca es motivador y el 12 % de ellos indica que algunas veces es motivador trabajar en la mencionada institución, por otra parte el 66 % del personal fijo

ante la misma interrogante manifiesta que nunca es motivador trabajar en la institución y un 34% sostienen que si es motivador trabajar en el INSAI-Cojedes.

De manera general, el 23% de los trabajadores encuestados afirma que algunas veces es motivador, mientras que el 77% de ellos señala que nunca es motivador trabajar en la organización estudiada, lo cual aporta un dato estadísticamente significativo para la actual investigación pues es un número elevado de los trabajadores que manifiestan su insatisfacción con la ausencia de motivación en el ambiente laboral. Así mismo el 100% de los trabajadores del INSAI – Cojedes que participaron en el diagnóstico, manifiestan que nunca se han realizado actividades recreativas y culturales para el personal, lo cual es una debilidad para la organización pues la misma debe ser garante del sano esparcimiento, la cordialidad, la solidaridad y el respeto entre el personal de la organización.

Por otra parte el 100% del personal contratado y el 85% del personal fijo del INSAI-Cojedes considera, que las acciones del personal directivo nunca satisfacen las expectativas laborales de los trabajadores, mientras y el 15% del personal fijo, sostienen que algunas veces los directivos de la organización logran satisfacer las expectativas de los trabajadores. En relación a la existencia de un plan estratégico para valorar el desempeño laboral en el INSAI – Cojedes, el 100% del personal fijo y contratado encuestado, señalan que nunca ha existido en la organización dicho instrumento gerencial.

En cuanto a la capacitación y formación del personal del INSAI – Cojedes, el 100 % de los trabajadores fijos y contratados, manifiestan que nunca se han realizado cursos, talleres, conversatorios impartidos en la Institución, pues la organización no cuenta con programas de formación destinados al desarrollo profesional y laboral del personal, lo cual representa una amenaza pues la organización es garante de la soberanía agroalimentaria del país, lo cual necesita actualización e innovación en su personal y en sus áreas de servicio.

El 68% del personal contratado y el 58% del personal fijo del INSAI - Cojedes, manifiesta que algunas veces las actividades laborales se cumplen exitosamente, mientras que el 42 % del personal fijo y el 32% del personal contratado afirman que siempre se cumple exitosamente con las actividades laborales, lo cual indica que a pesar de la alta rotación de los gerentes, el personal tiene clara su función y sentido de pertenencia en la institución, lo cual es una fortaleza de la misma. Finalmente el 100% de los trabajadores del INSAI – Cojedes, que fueron encuestados, manifiestan que creen que nunca se ha dado una

comunicación efectiva entre los niveles gerenciales y el resto del personal de la organización.

CONCLUSIONES

- ✓ Al ser una organización pública, el éxito de la misma está ligado a la actividad política y esta a su vez es la función específica que el gerente prioriza sobre las demás actividades de la organización. La gerencia es responsable del éxito o fracaso de una empresa, es indispensable para dirigirlos asuntos de la misma, siempre que exista un grupo de individuos que persigan un objetivo, se hace necesario, para el grupo, trabajar unidos a fin de lograr el mismo.
- ✓ Los integrantes del grupo deben subordinar, hasta cierto punto, sus deseos individuales para alcanzar las metas del grupo, y la gerencia debe proveer liderazgo para la acción del grupo. Al observar y valorar el comportamiento de los gerentes del Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI) Cojedes se aprecia que las estrategias gerenciales aplicadas dentro de su organización, no están basadas en el principio fundamental de la planificación estratégica, lo cual incide negativamente en el clima organizacional.
- ✓ Los gerentes del Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI) Cojedes, parecen no haber comprendido las características de las organizaciones actuales y sus realidades para de esta manera gerenciar su capital humano y financiero a través del enfoque de las oportunidades utilizando diferentes estrategias gerenciales, comunicacionales y administrativas para el logro de los objetivos empresariales. Aun cuando la selección del personal gerencial sea eminentemente política, el compromiso de garantizar la soberanía agroalimentaria del país debe privar sobre cualquier otro aspecto partidista.

PROPUESTA

Presentación de la Propuesta

La gerencia y en especial la de recursos humanos dentro de las organizaciones, deben plantearse la necesidad de repensar los enfoques, concepciones, tendencias, filosofía sobre las cuales sustentan su razón de ser; debe volcarse bajo un enfoque futurista sobre las cuales sustentan su razón de ser. Por lo tanto, los gerentes deben sacar provecho a la incertidumbre y a la complejidad del mundo de hoy, porque de lo contrario se genera, como se ha generado, una pérdida de confianza entre trabajadores, sus pares y sus gerentes.

En este sentido, el éxito de las actividades que el sujeto realiza, dependen en gran medida de la forma en que dichas actividades son asimiladas por él y las habilidades son expresión de la asimilación de la información, en el plano ejecutor, las formas de organización escogidas han sido variadas, buscando en cada una de ellas, que los sujetos de estudio se involucren activamente y de esta manera cubrir los objetivos establecidos en el plan de acción.

Por otra parte, los métodos y técnicas utilizadas, están dirigidos a que los gerentes reflexionen sobre las actividades que realizan y las que puedan desarrollar en su función gerencial, para de esta manera promover en sus trabajadores cualidades, valores, afectos, motivaciones, actitudes y aptitudes que vayan en beneficio de la empresa, de igual manera, estas actividades deben caracterizarse por un clima de receptividad, en el que se parte del conocimiento del grupo de trabajadores y se crea un ambiente de confianza y respeto entre todos.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Mejorar el clima organizacional en el Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI) Cojedes.

Objetivo Específico

- Sensibilizar al personal del Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI) Cojedes, acerca de la implementación de un plan estratégico para mejorar el clima organizacional
- Capacitar: el personal directivo, administrativo y obrero, a través del conocimiento, debilidades, percepciones y fortalezas en los talleres y actividades
- Implementar a los trabajadores del INSAI – Cojedes conocimientos y herramientas en el desarrollo de los talleres y actividades con una visión de calidad total y valorar el trabajo compartido y el servicio prestado por la organización.
- Evaluar el desarrollo del plan estratégico para mejorar el clima organizacional en el Instituto Nacional de Salud Agrícola Integral (INSAI) Cojedes.

Colofón

- El análisis de los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del INSAI, permitió conocer que el trabajo en equipo, la

comunicación, la organización y la tecnología son los factores que influyen positivamente el ambiente en el cual los trabajadores desempeñan sus actividades cotidianas, generando efectos no solo sobre la calidad de vida laboral de las personas y su satisfacción, sino también, sobre la buena disposición del personal para alcanzar un mejor desempeño laboral y establecer relaciones interpersonales armoniosas.

- Sin embargo, existen otros factores tales como: la satisfacción laboral, el liderazgo, la motivación y los valores; que aun estando presentes deben ser considerados como elementos de riesgo capaces de generar un deterioro en el conjunto de propiedades esenciales a la atmósfera laboral y, por consiguiente, al rendimiento de las personas durante la jornada de trabajo. Motivo por el cual, requieren ser mejorados para lograr que las percepciones compartidas por los colaboradores con respecto a su entorno laboral.
- Por otra parte, la determinación del nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el Insai, lleva a considerar que los colaboradores poseen conocimientos, formación, competencias, capacidad y conductas evidenciando un buen desempeño laboral, debido a que logran alcanzar las metas establecidas por la organización en el tiempo establecido y utilizan las evaluaciones del desempeño para estimular o apreciar el desenvolvimiento de los individuos en el cargo y determinar su potencial desarrollo.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arias, F. 2010. El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (5ta. ed.). Editorial Episteme. Pp. 121.
- Da Silva, R. 2002. Teorías de la Administración. México: CengageLearning editores. Pp. 45.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske. 2007. Organizaciones, comportamiento, estructura, procesos. Mac Graw. Hill, México. Pp. 527.
- Likert. 1967. Teoría del Clima Organizacional. [Documento en Línea]. Disponible en: https://scholar.google.co.ve/scholar?q=likert+clima+organizacional&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar&sa=X&ved=0ahUKEwiBtOCB06vUAhXHOiYKHazjBWYQgQMhZAA. [Consultado el 01-02-2017]. Pp. 98.
- McGregor, D. 1960. The Human Side of Enterprise, Public Administration, Politics and People: Selected Readings for Managers, Employees and Citizens, New York: Longman Publishing Group, Fuente. Traducida en Yarwood, D. L., 1986. [Documento en Línea].

Disponible en: materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf.
[Consultado el 01-02-2017]. Pp. 134-144.

TEMÁTICA: POLÍTICAS PÚBLICAS

ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA SOCIEDAD VENEZOLANA

(ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PUBLIC POLICIES IN VENEZUELAN SOCIETY)

Valeria Andreina, Pérez Rodríguez
Estudiante del 1er año de Derecho UNELLEZ San Carlos, Cojedes. Venezuela.
Wp262626@gmail.com

Antonio Luis, Flores Díaz
Doctor en Gerencia Avanzada (UFT). Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ). Licenciado en Administración Mención Informática (UNESR). T.S.U. en Informática (IUTEPAL – IUTEJ). Docente ordinario a Dedicación Exclusiva con la Categoría de Titular (UNELLEZ). Venezuela. aluisfd@gmail.com

RESUMEN

El presente ensayo busca ofrecer una investigación sobre las Políticas Públicas que juegan un rol fundamental en el desarrollo económico de una nación, ya que estas son un conjunto de lineamientos y decisiones que orientan la acción que va a permitir alcanzar determinados objetivos, es decir es un conjunto de acciones que atacan un problema en concreto. Particularmente en Venezuela, el Estado es el encargado de velar por el diseño y administración de políticas que proporcionen estabilidad económica y permita la vinculación del sector privado con el gobierno para así aumentar o disminuir la pobreza en Venezuela. Visto de otro modo como una de las funciones del Estado, pero para que esto se lleve a cabo se necesitan reglas de juego claras y que sean cumplidas, lo que además implica que los compromisos adoptados por los encargados de la política pública sean creíbles. En atención a lo anterior, la presente investigación se planteó como objetivo, para investigar a cerca de las políticas públicas de parte del gobierno para el aumento o la disminución de la pobreza en Venezuela.

Palabras claves: políticas públicas, Venezuela, pobreza, gobierno.

ABSTRACT

The present essay seeks to offer an investigation on the Public Policies that play a fundamental role in the economic development of a nation, since these are a set of guidelines and decisions that guide the action that will allow reaching certain objectives, that is, it is a set of actions that attack a specific problem. Particularly in Venezuela, the State is in charge of ensuring the design and administration of policies that provide economic stability and allow the private sector to link with the government in order to increase or decrease poverty in Venezuela. Seen otherwise as one of the functions of the State, but for this to take place, clear rules of the game are needed and must be complied with, which also implies that the commitments adopted by those in charge of public policy are credible. In light of the above, the present investigation was proposed as an objective, to investigate about public policies on the part of the government to increase or decrease poverty in Venezuela.

Key words: public policies, Venezuela, poverty, government.

PLANTEAMIENTO INTRODUCTORIO

Las políticas públicas son los proyectos que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad. También se puede entender como las acciones, medidas regulatorias, leyes, y prioridades de gasto sobre un tema, promulgadas por una entidad gubernamental. El Estado venezolano a través de sus políticas públicas manifiesta como objetivo alcanzar el aumento o la disminución de la pobreza, la justicia social basada en la inclusión social, para disfrutar los derechos, disminuyendo las inequidades y priorizando necesidades sociales. Asimismo, lograr el bien común es un valor preeminente; los valores culturales, la interculturalidad, el deporte y recreación.

La Ética del trabajo, participación ciudadana, corresponsabilidad educativa, actualización y tecnología, identidad nacional y respeto a corrientes de pensamientos. El presente ensayo busca ofrecer un análisis sobre la influencia de las políticas públicas en la sociedad venezolana, con miras a determinar si estas aumentan o disminuyen la pobreza en Venezuela.

DESARROLLO ARGUMENTAL

El hombre por naturaleza, está destinado a la convivencia. Su necesidad de interacción con sus semejantes fue lo que al final determinó las formas primitivas de la vida social y por ende, la aparición del estado, puede definirse como una organización jurídico – política que está autorizada a ejercer su influencia para regular la interacción y convivencia de los miembros de la sociedad, El filósofo español Ortega y Gasset (Madrid 1883-1955) concibe al Estado como la culminación del desarrollo social, que conlleva a la civilización Moderna, en donde los grandes grupos de personas acuerdan subordinar sus intereses privados para el bienestar de los miembros de la misma. Con la creación del Estado se alcanza un grado elevado de organización social regida por una ordenación jurídica, la cual tiene una única finalidad: El bien común.

Según Wilpert (2004), sostiene que:

Durante los últimos años habido una gran polémica entre el Gobierno y la oposición sobre el tema de la pobreza. Chávez fue elegido originalmente con una plataforma que iba a prestar especial atención a las necesidades de los pobres de Venezuela. Y sin duda los pobres representan el electorado de Chávez más importante. Las encuestas de opinión, de cuya precisión se puede dudar razonablemente por estar

sesgadas a favor de la oposición, muestran regularmente que Chávez obtiene la mayor parte de su apoyo de la población pobre.

De allí pues, lo antes expuesto cobra importancia en vista que el presidente electo Nicolás Maduro, sigue el legado del comandante Chávez, enfrentándose a una guerra económica crucial para la población venezolana que ha generado muchas escases en alimentos, medicinas, empleos, deserción escolar y trayendo como consecuencia la emigración de nuestros hermanos venezolanos.

Sin embargo, en un esfuerzo por desacreditar al presidente Nicolás Maduro y sembrar la duda entre sus seguidores, la oposición con ayuda de los institutos de investigación sobre la pobreza como la Universidad Católica Andrés Bello, argumentan que la pobreza se ha incrementado drásticamente después de la muerte del comandante Chávez. Uno de los anuncios anti-Chávez favoritos de la oposición mostrado con regularidad siempre que las cadenas de televisión se movilizaban para una manifestación antichavista, mostraba una mujer pobre de los barrios bajos de Venezuela diciendo: "Chávez dijo que pondría fin a la pobreza, pero lo que está haciendo el presidente Nicolás Maduro en realidad es poner fin a los pobres?"

Se haya incrementado o descendido la pobreza durante la gestión del presidente Nicolás Maduro, en lo que todas las partes están de acuerdo es que la pobreza se ha convertido en el asunto político número uno en Venezuela desde el momento en que Chávez llegó al poder. Los partidos de la oposición reconocen que si ellos quieren realmente ganarle a Nicolás Maduro unas elecciones, tienen que ofrecer una alternativa creíble de cómo combatir la pobreza. Aunque todavía no tengan tal programa, tienen eso claro en sus mentes.

La oposición con sus afanes de llegar al poder, se ha aliado con gobiernos del extranjero, para hacer el bloqueo económico al país Venezuela, tomando en cuenta que el presidente Nicolás Maduro siempre ha buscado la manera de mediar sobre el asunto, haciendo un llamado a la paz y el diálogo; el pueblo ha resistido todas las amenazas de parte del imperio Norte Americano, que aplica mecanismos que van en contra de los derechos humanos de los ciudadanos venezolanos.

En Venezuela, hemos padecido, al menos en las últimas cinco décadas, de una debilidad institucional para la formulación, seguimiento y control de nuestras políticas públicas y programas sociales dirigidos a atacar las causas de la pobreza. En este sentido, Vargas (2007) dice que:

La formulación de la política incluye el establecimiento de las metas y objetivos a alcanzar, la detección y generación de los posibles caminos (alternativas de solución) para llegar a los objetivos, la valoración y comparación de los impactos de esas vías alternativas y finalmente la selección de una opción o combinación de ellas. (p. 131)

Conviene entonces revisar la situación actual de las políticas públicas, ya que ofrecen diversas vías para el bienestar social, en general, y más aún si requerimos desarrollar un Estado con fortaleza institucional, con miras a convertir un programa social en una unidad de gestión pública auditable y perfectible, donde los errores o distorsiones que se presenten puedan ser corregidos o penalizados de forma efectiva.

Una realidad es cierta, todos los presidentes que han llegado a presidir los destinos de Venezuela, los hacen llenos de expectativas al éxito, todos quieren erradicar la pobreza, disminuir los índices de inseguridad, aumentar el aparato productivo y llegar a ser un país productor no sólo de petróleo, sino también promotor del turismo, precursor de los recursos naturales no renovables y agro productor. Según Tamayo (2003) citado por Vargas (ob. cit.), define a las políticas públicas, como: “el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran como prioritarios” (p. 128).

Si tomamos como punto de partida mejorar la calidad de vida de la sociedad, o en este caso en especial de los habitantes de Venezuela, debemos iniciar que éste ha sido un país, con una trayectoria democrática, en donde la Constitución de la República, ha servido y sirve como una base sobre el cual descansa todo el aparato del Estado. Indiscutiblemente, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, lleva inmersa en su texto, gran cantidad de lineamientos y políticas públicas que con el pasar del tiempo han sido desarrolladas por el Ejecutivo Nacional.

De lo anterior se deriva que el gobierno debe crear políticas públicas que conlleven a beneficiar a la población en general, dotando de alimento, educación, medicinas, empleos, bienes y servicios, fortaleciendo los lazos de amistad y negocios con china, Rusia y otros países, para así afrontar el bloqueo económico. Para lo anterior es vital la formulación de Políticas Públicas, De allí nace las siguientes interrogantes ¿Cómo el bloqueo económico influye en el incremento de la pobreza en Venezuela? ¿Cómo el presidente Nicolás Maduro disminuye la pobreza en Venezuela? Desde tal perspectiva, se planteó como objetivo

general: analizar la influencia de las políticas públicas en la sociedad venezolana, durante el mandato del presidente Nicolás Maduro.

CONCLUSIÓN

Luego del presente estudio se hace evidente, que desde los inicios el Gobierno Bolivariano de Venezuela ha dedicado con especial atención a subsanar los males causados por años de exclusión e injusticia social, que afecta a gran parte de la población, la cual vio cercenado a derechos fundamentales como salud, vivienda, educación, trabajo, alimentación, con el consecuente salto de profundas brechas sociales. El objetivo primordial de esta Política es implementar un Modelo de gestión de salud integral, orientado al logro de una mejor calidad de vida de las poblaciones postergadas en Venezuela, a través de un plan de salud para la asistencia médica integral de las familias. La Misión Barrio Adentro es una propuesta que rescata la filosofía y los objetivos de la Atención Primaria de Salud.

En Venezuela, son creadas las políticas de Estado, bajo la administración del presidente Hugo Chávez y durante el mandato del presidente Nicolás Maduro, para dar respuesta a la necesidad de acceso a los servicios de salud. La Misión Barrio Adentro es determinada como parte del Sistema Público Nacional de Salud y como una estrategia basada en los principios de las políticas públicas, para contribuir a dar respuesta a la deuda social acumulada, a través del desarrollo de programas de prevención y promoción en salud dirigidos a la atención de personas, familias y colectivos con difícil acceso y cobertura a los servicios de salud.

Tomando en cuenta que Venezuela posee el mayor suministro mundial de petróleo crudo, que alguna vez pareció garantizar un flujo interminable de efectivo para el gobierno. Pero el desplome de los precios del petróleo en 2016 desencadenó una implosión económica que continúa en la actualidad. El país dependiente del petróleo se sumió en la agitación política y la miseria económica, incluida la hiperinflación y la enorme escasez de alimentos y otras necesidades.

Las Políticas públicas de Venezuela establecen normas que regulan la legislación en materia de participación ciudadana el pueblo en su condición de constructor de nuevas formas de organización prevé que para desarrollar la organización comunitaria se requiere un potencial humano que se base en los principios de honestidad, solidaridad y confianza,

desarrollar estrategias de acción concurrente y propulsar estas acciones tendentes a la protección, al desarrollo de la seguridad ciudadana, la salud, la educación, deporte, la cultura, el trabajo, y en fin, el bienestar social, para que la economía del país pueda desarrollarse y conducirla hacia un futuro próspero.

Sin la participación de los venezolanos y venezolanas en las políticas públicas no habría verdadera democracia, ni socialismos, tampoco se cumplirían las normativas establecidas en la Constitución Nacional, es por esto que se hace necesaria incorporarse a todos los espacios de lucha, a las consultas públicas, a las asambleas de ciudadanos y ciudadanas, a los consejos comunales, y organizarse en empresas de producción social para satisfacer las demandas económicas y sociales que se tengan en la comunidad con de habitamos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Tamayo, M. 2003. El análisis de las políticas públicas. Universidad Complutense de Madrid. Instituto Universitario Ortega y Gasset. España.
- Vargas, C. 2007. Análisis de las Políticas Públicas, Perspectivas. [Artículo en Línea] disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942453011.pdf> Consultado el: 12 de junio de 2019.
- Wilpert, G. 2004. La lucha de Venezuela contra la pobreza. [Documento en Línea] disponible en: <https://www.rebellion.org/hemeroteca/venezuela/040105wilpert.htm> Consultado el: 12 de junio 2019.

TEMÁTICA: CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL

CORRUPCIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA

(CORRUPTION AND ITS INCIDENCE IN THE ECONOMY)

Reynaldo, Mujica

Candidato a Doctor en Educación (UNELLEZ). Magister Scientiarum en Educación mención Docencia Universitaria (UNELLEZ). Magister Scientiarum en Derecho Penal y Criminología (UAM). Abogado (UC). Profesor / Investigador en la categoría de Agregado, adscrito al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas de la UNELLEZ VIPI. Cojedes, Venezuela. rey_cmm@hotmail.com

Miriam, Ramírez

Candidata a Magister Scientiarum en Educación mención Docencia Universitaria (UNELLEZ). Abogada (UNELLEZ). Ingeniera Agroindustrial (UNELLEZ). Profesora / Investigadora en la categoría de Instructor-Contratada, adscrita al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas de la UNELLEZ VIPI. Cojedes, Venezuela. miriam.abg1@gmail.com

RESUMEN

La situación que atraviesa Venezuela a mediados de 2019 es –ante todo– una crisis política. La convocatoria de instancias supra poderosas y el pronunciamiento de ciertos dictámenes emanados del máximo tribunal, acarreó un bloqueo financiero internacional, pues desde el extranjero se cuestiona la legitimidad del gobierno. Con esta investigación nos propusimos “interpretar la eficacia de la función preventiva de las penas impuestas conforme a la Ley contra la Corrupción en Venezuela y su incidencia en nuestra economía”. El estudio fue elaborado en mayo 2019. Metodológicamente se enmarcó en el paradigma interpretativo, mediante el método del estudio de casos, complementado con el método analítico, lógico y crítico. Se trata de una investigación documental de tipo monográfico, a nivel descriptivo. Las técnicas utilizadas para la recolección de la información fueron la observación documental, la lectura evaluativa, el resumen, el subrayado y la asociación. La muestra se obtuvo seleccionando sentencias condenatorias extraídas del portal web del Tribunal Supremo de Justicia. Para el análisis e interpretación de los datos se aplicó el estudio de contenido. Como reflexión final se efectúa un cuestionamiento a la eficacia de las sanciones previstas en la Ley contra la Corrupción y la incidencia de éstas en la economía.

Palabras Clave: Economía, Ley contra la Corrupción, Penas, Situación País, Venezuela.

ABSTRACT

The situation that Venezuela is going through in mid-2019 is - above all - a political crisis. The summoning of supra-powerful instances and the pronouncement of certain sentences emanating from the highest court, led to an international financial blockade, since from abroad the legitimacy of the government is questioned. With this investigation we proposed “to interpret the effectiveness of the preventive function of the sentences imposed in accordance with the Law against Corruption in Venezuela and its impact on our economy”. The study was prepared in May 2019. Methodologically it was framed in the interpretative paradigm, by means of the case study method, complemented with the analytical, logical and critical method. It is a documentary research of a monographic type, on a descriptive level. The techniques used for the collection of information were documentary observation,

evaluative reading, summary, underlining and association. The sample was obtained by selecting condemnatory sentences extracted from the web portal of the Supreme Court of Justice. For the analysis and interpretation of the data, the content study was applied. As a final reflection, a questioning of the effectiveness of the sanctions provided for in the Law against Corruption and the impact of these on the economy is carried out.

Key Words: Economy, Law against Corruption, Punishments, Country Situation, Venezuela.

INTRODUCCIÓN

Comenzamos a escribir este artículo científico, destinado exclusivamente a participar en el “II Congreso Nacional de Ciencias Administrativas y Gerenciales”, auspiciado por el Programa de Ciencias Sociales y Jurídicas, del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales, de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ-VIPI), y atrae poderosamente nuestra atención el eslogan seleccionado para este año por los organizadores: «Una visión orientadora sobre los factores económicos de nuestra Venezuela». Vemos con preocupación que –aun cuando se trata de un Programa de Ciencias Sociales y Jurídicas–, aparentemente los abogados fuimos limitados a una única área temática: Normativa Legal para la Gestión Pública. Pues bien, si hemos de encuadrar la presente contribución intelectual en alguna de las líneas propuestas, no sería precisamente allí. Forzosamente creemos que, con menos aporreo y sin tantas magulladuras, encajaría en el tema de «Políticas Públicas».

Sí, «Políticas Públicas» porque la administración de justicia –sin duda alguna–, lo constituye una materia de Estado, y nosotros estamos convencidos que la situación económica que atraviesa Venezuela en la actualidad –mediados de 2019– es, ante todo, una crisis política, debido a los eternos conflictos entre la izquierda y la derecha por ostentar el poder. En este nuevo episodio, un grupo de actores ha recurrido a la convocatoria de instancias supra poderosas, la promulgación de determinados instrumentos normativos y el pronunciamiento de ciertos dictámenes emanados del máximo Tribunal del país, con el propósito de asirse –como sea– a las altas esferas del poder estatal. Esto trajo como consecuencia un terrible bloqueo financiero por parte de gobiernos extranjeros que hegemonizan a la aldea global en que vivimos, pues cuestionan la legitimidad de tales instancias, y es ese cerco lo que nos mantiene en una asfixia económica, cuyos efectos –a nuestro juicio– apenas comienzan a ser sentidos por el pueblo venezolano.

Afirmamos en el primer acápite que nos había llamado poderosamente la atención el eslogan del congreso para este año, porque si en esta convocatoria de saberes no se discute de política internacional, de lucha de clases, de neoliberalismo, de los dilemas de un sistema económico-socialista que no termina de consolidarse, más que en nombres a instituciones públicas, si no se es capaz de criticar sin miramientos a la política interna que hasta ahora ha manejado la izquierda que nos gobierna, entonces éste será un evento académico más, en el cual obtendremos otra credencial para el curriculum, pero en el que no se va a ofrecer ninguna visión orientadora sobre los factores económicos en Venezuela.

En esta ocasión nos disponemos a realizar una crítica a la política interna del gobierno actual y sus incidencias en el tema económico, porque con ese inmenso poder que se ha procurado a lo interno, se han relajado aspectos políticos determinantes, como es la sana y correcta administración de justicia penal y la aplicación de penas ejemplarizantes que cumplan su rol preventivo. Hemos escuchado decir a ciertos actores sociales, en ejercicio de cargos de elección popular, que: “Este gobierno ha perseguido la corrupción como nunca antes, tenemos gobernadores presos, alcaldes presos, magistrados presos o con orden de captura a nivel internacional”. Esa será la punta del iceberg, pero ¿esto es realmente así? Hoy día tenemos una indeterminable cifra negra en cuanto a delitos contra la corrupción que permanecen impune, instaurados en todos los niveles y órdenes de la administración pública, palpables en las instancias gubernamentales más cercanas al pueblo, haciendo mella directamente –insistimos– en la economía.

Las cajas con alimentos que se expenden desde el CLAP (Consejo Local de Abastecimiento y Producción), llegan abiertas a los usuarios pues le son sustraídos los productos; cobros excesivos e ilegítimos para el llenado de las bombonas de gas; se privilegia la venta de bienes e insumos (tal es el caso de proteínas y electrodomésticos, solo por mencionar un par de ejemplos), a funcionarios públicos de cierta jerarquía, e integrantes de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana (FANB); irregularidades en la comercialización del combustible; funcionarios públicos dueños de empresas que mediante testafierros negocian con el Estado; cobro ilegítimo por parte de funcionarios para agilizar los trámites que les son inherentes; funcionarios públicos recibiendo pagos en sus cuentas particulares por servicios que son ofrecidos en la institución que representan; funcionarios públicos aprovechando en beneficio propio los pocos recursos que llegan a sus

instituciones; funcionarios públicos haciendo uso de vehículos oficiales para provecho personal y un largo etcétera.

Ese es el tipo de situaciones que en el manejo político interno están afectando nuestra maltrecha economía y nadie puede negarlo. La justicia penal no llega a ellos, porque quienes cometen estas acciones delictivas son “camaradas”, “comprometidos con el proceso”, “amigos, familiar o amante de otro u otra con un mejor cargo dentro de las instancias gubernamentales”. Quienes son enjuiciados, es porque la trama constituye un descaro demasiado evidente. Esta es la consecuencia de haber acaparado todo el poder a lo interno, resultando ineficientes e inexistentes los contrapesos morales y la voluntad política para hacer cumplir la ley.

Todo lo anterior nos llevó a encausar y delimitar la siguiente interrogante que direccionó esta labor investigativa: ¿Qué tan eficaz resulta la función preventiva de las penas impuestas conforme a la Ley contra la Corrupción en Venezuela y cómo incide en nuestra economía? Para dar respuesta a esa inquietud, creímos oportuno contestar otras preguntas secundarias: ¿Qué significado posee la «función preventiva de la pena»? ¿Cuáles son las penas que en la praxis jurídico-penal se imponen a quienes perpetran delitos contemplados en la Ley contra la Corrupción? ¿Qué reflexiones podrían ser efectuadas sobre la eficacia preventiva de tales penas? Como intención general nos propusimos: «Interpretar la eficacia de la función preventiva de las penas impuestas conforme a la Ley contra la Corrupción en Venezuela y su incidencia en nuestra economía». Y como propósitos secundarios ofrecemos los siguientes:

1. Comprender el significado que posee la «función preventiva de la pena».
2. Conocer las penas que en la praxis jurídico-penal se imponen a quienes perpetran delitos contemplados en la Ley contra la Corrupción.
3. Reflexionar sobre la eficacia preventiva de tales penas.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

De acuerdo a Sánchez y González (s/f) señalan que “la corrupción en nuestro país no es ni ha sido un fenómeno aislado en la sociedad. Tampoco la práctica exclusiva de un período o de un grupo particular en el gobierno, en complicidad con hombres de empresa y organizaciones privadas” (p. 11). En realidad, consideran que se trata de algo más profundo:

En sus redes, han caído todos los miembros representativos de la sociedad: desde un poderoso magnate, el cual, con o sin razón, delinque y viola descaradamente las leyes en pos de un provecho; pasando por un profesional, un político o un empleado público; hasta un humilde ciudadano que roba pequeñeces de gran utilidad social como las demás (Ibídem).

Las autoras indican que cada día son mayores los hechos de corrupción cometidos en el país, a pesar de los instrumentos legales aprobados para acabar con este flagelo (p. 12). Indican que “los funcionarios públicos en sentido amplio, en el ejercicio de sus cargos, pueden incurrir en cinco tipos de responsabilidad: civil, penal, administrativa, disciplinaria y política” (p. 13). A su juicio, la responsabilidad penal se produce cuando los perjuicios del hecho dañoso alcanzan a la sociedad. “Surge en un funcionario público cuando éste adecua su conducta a aquellos presupuestos fácticos que diversas leyes especiales tipifican como delito y que acarrea la aplicación de una pena” (p. 17).

En este sentido, Flores (2002), define pena como una “amenaza de disminución de un bien jurídico (sentido abstracto); efectiva disminución de un bien jurídico, concreción de una amenaza (sentido concreto)” (p. 153). Para Grisanti (2003), la pena “es la aflicción, el sufrimiento, que se le impone al delincuente en virtud y en función del principio retributivo y expiacionista, según el cual a quien ha hecho mal se le debe responder con otro mal” (p. 288). Dicha aflicción puede consistir en la privación o restricción de un bien jurídico, tal es el caso de la libertad personal y/o el patrimonio personal del infractor de la norma penal.

METODOLOGÍA

La naturaleza del presente estudio estuvo enmarcada en el paradigma interpretativo, mediante el método del estudio de casos, complementado con el método analítico, lógico y crítico. Se trata de una investigación documental de tipo monográfico, a nivel descriptivo, con apoyo en una amplia revisión bibliográfica, lo cual la ubica en la modalidad de estudio jurídico-explicativo.

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de información, fueron las propias de la investigación documental: La observación documental, la lectura evaluativa, las técnicas del resumen, del subrayado y de asociación, lo que incluyó la búsqueda y selección de sentencias condenatorias extraídas del portal web del Tribunal Supremo de Justicia. Para elegir la muestra, en ese universo casi infinito de dictámenes, se decidió el siguiente criterio de búsqueda: 1. Dictámenes condenatorios en los que se viera involucrado el patrimonio del Estado y, por ende, se hayan impuesto sanciones conforme a la Ley Orgánica contra la

Corrupción; y 2. Sentencias de tribunales de primera instancia en lo penal, excluyendo así fallos que resolvieran apelaciones y recursos de casación.

Para el análisis e interpretación de los datos recabados, se aplicó el estudio de contenido de la información producida en la investigación bibliográfica. Esta fue analizada de manera lógica y coherente, lo que implicó de forma simultánea y combinada, la inducción y la deducción.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para comprender el significado que posee la «función preventiva de la pena», y dar cumplimiento a la primera intencionalidad específica, hubo que recurrir al Padre Fundador de la Escuela Clásica del Derecho Penal, el marqués italiano Cesare Beccaria, quien en su célebre obra “De los Delitos y de las Penas” (1764), citada por Agudelo (1998), en referencia a la función preventiva de la pena, señala que “su cometido es evitar que los demás miembros de la sociedad delincan y que el reo reincida en la misma falta” (p. xviii). Siguiendo las ideas de Montesquieu, el mismo autor precisa que la pena debe ser proporcional al delito, antes que exagerada e inhumana. De igual forma, debe ser pronta y cierta. Pronta “para que se asocie delito y pena entre los hombres y los aparte de la tentación de hacer el mal”; y cierta “para que cada cual sepa que si delinque, de manera inexorable será castigado” (Ibídem).

Para conocer las penas que en la praxis jurídico-penal se imponen a quienes perpetran delitos contemplados en la Ley contra la Corrupción, previsto como propósito específico número dos, nos permitimos señalar que en el portal web del Tribunal Supremo de Justicia (www.tsj.gob.ve), nos fue posible hallar el texto íntegro de tan solo dos sentencias condenatorias que cumplieran los criterios de búsqueda expuestos en la metodología, dictámenes emanados por tribunales de primera instancia en lo penal, donde se vio involucrado el patrimonio del Estado, y en los cuales fueron aplicadas sanciones conforme al instrumento legal supra señalado.

El primero de ellos, un fallo de fecha lunes 31 de octubre del 2016, emanado por un Tribunal (Itinerante) en Funciones de Juicio, perteneciente al Circuito Judicial Penal del estado Apure, a cargo del Juez Juan Aníbal Luna Infante, mediante el cual condenó al ciudadano: Hebert Josue Peña Carrasquel, venezolano, titular de la cédula de identidad Nro. V-19.406.258, natural de San Fernando estado Apure, soltero, de oficio obrero, por el delito

de «Peculado Doloso», previsto y sancionado en el artículo 52 de la Ley Contra La Corrupción vigente para el momento en que sucedieron los hechos, imponiéndole una pena de un año y seis meses de prisión, más la cancelación de una multa de treinta y tres Bolívares (Bs. 33), equivalentes al diez por ciento del precio total de la cosa material que intentó sustraer.

Dos años y cinco meses antes, en fecha viernes 2 de mayo de 2014, siendo aproximadamente las 2:00 horas de la tarde, el aludido ciudadano Hebert Josue Peña Carrasquel, fue sorprendido en flagrancia por su superior, el jefe del depósito del Centro de Acopio Mercal Llano Adentro, ubicado en la avenida intercomunal Biruaca-San Fernando, estado Apure, apropiándose indebidamente de varios kilos de leche en polvo, ubicados dentro del depósito donde se encontraban todos los alimentos que llegaban a dicho centro. En total se había apoderado de seis kilos de leche marca "Casa", quedando dicho ciudadano a las órdenes de la Dirección General de Contrainteligencia Militar Nro. 14, en San Fernando, estado Apure.

En la segunda sentencia, de fecha 6 de abril de 2011, el Tribunal Primero de Control del Circuito Judicial Penal del estado Apure, presidido por el Juez Edwin Manuel Blanco Lima, condenó a los ciudadanos: Wilmer Orlando Martínez, venezolano, titular de la cedula de identidad Nro. V-10.618.952, natural de San Fernando estado Apure, de 44 años de edad, soltero, de profesión TSU en Contaduría Pública; y José Manuel Lovera, venezolano, titular de la cedula de identidad Nro. V-8.166.972, natural de San Fernando estado Apure, de 49 años de edad, soltero, de profesión Policía Jubilado, a cumplir la pena de un año de prisión, por considerarlos autores y responsables del delito de «Corrupción Propia», previsto y sancionado en el artículo 61 de la Ley Contra la Corrupción, cometido en perjuicio de la Gobernación del estado Apure.

Se condenó igualmente al ciudadano Wilmer Orlando Martínez, identificado ut supra, a la pena accesoria establecida en el artículo 96 de la Ley Contra la Corrupción, como es la inhabilitación para el ejercicio de la función pública, imposibilitándole el ejercicio de cargos públicos y la opción a cargos de elección popular, a partir del cumplimiento de la condena y hasta por cinco años. A diferencia del caso anterior, en esta sentencia el Juez de la causa no ofreció una relación sucinta de los hechos perpetrados por dichos ciudadanos, sin embargo, a modo de ilustración nos permitimos referir que el hecho

típico o la conducta ilícita prevista por el delito de «Corrupción Propia», consiste en que un funcionario público, en ejercicio de sus funciones, reciba para sí mismo o para otro, retribuciones u otra utilidad que no se le deban.

Resumiendo, pudimos observar que en un primer caso, se impusieron penas de un año y seis meses de prisión, más la cancelación de una multa de treinta y tres Bolívares (Bs. 33); y en el otro se ordenó el cumplimiento de un año de prisión, más la inhabilitación política para el ejercicio de la función pública, incluyendo la prohibición a optar a cargos de elección popular.

CONCLUSIONES

Dentro del discurso que maneja el paradigma interpretativo, resulta inadecuado emplear el término “conclusiones”. Dejamos constancia expresa que lo usamos como subtítulo, pues es parte de la estructura requerida en la normativa del congreso. Sin embargo, este apartado lo utilizaremos para dar respuesta al propósito específico número tres, e indirectamente a la intencionalidad principal, ofreciendo una reflexión crítica sobre la eficacia de las penas contempladas en la Ley contra la Corrupción y su incidencia en nuestra economía.

En este sentido, quedó escrito que la función preventiva de la pena consiste –por un lado–, en evitar que los demás miembros de la sociedad delincan y, –por el otro– que el mismo condenado reincida en la comisión de nuevos hechos punibles. Nos permitimos cuestionar la eficacia de las sanciones penales previstas en la ley bajo análisis, puesto que un año y seis meses de privación de libertad –en el más grave de los casos estudiados–, el pago de una multa irrisoria, más una inhabilitación política, en una sociedad como la nuestra, sin duda alguna no sirven de escarmiento ejemplar para el propio destinatario de la sanción, ni mucho menos para infundir temor al resto de ciudadanos que conforman el entorno social. Lo írrito de los castigos estudiados, no está contrarrestando –en esta situación país–, la tentación a cometer injustos penales de esa naturaleza.

Tampoco se está dando cumplimiento a dos de los rasgos característicos que debe poseer la pena, para que pueda ser modeladora de conductas, tal y como lo escribió el fundador de la Escuela Clásica del Derecho Penal, Cesare Beccaria, hace ya más de doscientos cincuenta años: Su prontitud y certeza. Quedó en evidencia que un tribunal penal tardó dos años y cinco meses para imponer una pena de un año y seis meses de

prisión, por el intento de sustraer seis kilogramos de leche en polvo de un establecimiento gubernamental. Eso no es justicia. Y mientras en este país no exista una verdadera justicia, rápida e imparcial, como política interna priorizada, todos aquellos funcionarios que están al mando de instancias públicas relacionadas –directa o indirectamente– con el área económica, administrando fondos públicos destinados a la producción de bienes y servicios monopolizados por el Estado, o dirigiendo empresas estatales de producción social, seguirán cometiendo sus fechorías de manera impune y ello seguirá afectando nuestra economía.

Mientras culminábamos la investigación, leímos una nota de prensa en la que se señalaba que el Tribunal Supremo de Justicia había enviado a la Asamblea Nacional Constituyente, una propuesta para reformar la Ley contra la Corrupción. Eso nos hizo pensar que los magistrados de nuestro máximo Juzgado, en consonancia con estas reflexiones finales, también pudieran estar cuestionándose la eficacia preventiva y represiva de las penas contempladas en dicha ley.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, N. (1998). Cesare Beccaria: De los Delitos y de las Penas. Ediciones Nuevo Foro. Bogotá, Colombia. p. xviii.
- Flores, C. (2002). Lecciones de Criminología. 2da Edición. Vadell hermanos Editores. Valencia, Venezuela. p. 153.
- Sánchez E., y González J. (s/f). Delitos de Corrupción cometidos en la Administración Pública. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. Pp. 11-17.

NUEVAS TENDENCIAS DE CONTROL REQUERIDAS EN EL SECTOR PÚBLICO

(NEW CONTROL TRENDS REQUIRED IN THE PUBLIC SECTOR)

José Pastor, Bullones Henríquez

Magister Scientiarum en Gerencia Pública de la UNELLEZ / VIPI.

RESUMEN

Los entes contralores del sector público, bajo la rectoría de la Contraloría General de la República, vienen desarrollando su trabajo de manera continua y bajo ciertos criterios que indican sus niveles de cumplimiento. Sin considerar qué tan eficientes sean estos niveles, es pertinente razonar acerca de la posibilidad de mejorar el desempeño de la actividad contralora y su influencia positiva en la gestión pública, mediante el seguimiento de tendencias novedosas que ya en variados países, algunos muy cercanos, han sido aplicados. El presente trabajo indaga en el eventual conocimiento local acerca de nuevas tendencias y su aplicación para la mejora de la gestión del Estado y la satisfacción de la demanda social, encontrando que existen ideas básicas sobre esas tendencias, pero un bajo aprovechamiento de las mismas. Se concluye que las reformas en materia legal, la capacitación del talento humano y el uso de tecnologías de información y comunicación, pueden proveer herramientas de prevención de la corrupción y actos fraudulentos, y mejoras sustantivas en la gestión de gobierno para el bien común.

Descriptores: control, gestión pública, tendencias de control.

ABSTRACT

The comptrollers of the public sector, under the rector of the Comptroller General of the Republic, have been carrying out their work continuously and under certain criteria that indicate their levels of compliance. Regardless of how efficient these levels are, it is pertinent to think about the possibility of improving the performance of the comptroller activity and its positive influence on public management, by monitoring novel trends that already in several countries, some very close, have been applied. The present work explores in the eventual local knowledge about new tendencies and its application for the improvement of the management of the State and the satisfaction of the social demand, finding that there are basic ideas about these tendencies, but a low use of them. It is concluded that the legal reforms, the training of human talent and the use of information and communication technologies, can provide tools for the prevention of corruption and fraudulent acts, and substantive improvements in the management of government for the common good.

Descriptors: control, public management, control tendencies

INTRODUCCIÓN

En muy diversas materias referidas al sector público, se habla con cierta regularidad acerca del término “control”. Entre otras acepciones, se dice que, como actividad, se trata de “comprobación, inspección, fiscalización, intervención”; como característica se habla de

“dominio, mando, preponderancia”, y como unidad física, se expone como “oficina, despacho, dependencia desde donde se controla” (Diccionario de la Real Academia Española, 2019). Desde la óptica jurídica, el “control público” se asume dirigido al control de la gestión económico – financiera del sector público (Diccionario del Español Jurídico, 2019).

Así entendidos los términos, puede asumirse que el control, en cuanto se refiere al sector público, implica, al menos, tres clases de elementos: las actividades, susceptibles de comprobación para asegurar que todo se haga según las normas; los líderes que en ejercicio de su superioridad jerárquica dirigen tales actividades, y las unidades orgánicas dispuestas especialmente a esos efectos.

En tal orden de ideas, estos elementos, comunes a toda institución pública, han funcionado aparentemente bien a lo largo de los años. Pero cualquier persona puede preguntarse, ¿funcionan hoy día tan bien como en el pasado?. ¿Existen variantes en otras latitudes, que puedan aplicarse en aras de una mayor eficiencia de la gestión pública?, Y, no menos importante, ¿cuáles nuevas tendencias podrían proveer mejoras sustantivas en el control del sector público?. Interrogantes como estas son las que se trata de responder en este breve trabajo.

El presente escrito se divide de la siguiente forma: en primer lugar, los fundamentos teóricos que sustentan y orientan la investigación; segundo, la metodología, en la que se describen el tipo de investigación y el marco muestral; posteriormente se desarrollan los resultados y discusión, con un breve análisis acerca de las nuevas tendencias de control en la gestión pública; así mismo se muestran las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos, y culmina con las referencias consultadas.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Conforme a las exposiciones de motivos de leyes relativas a la actividad contralora y los sistemas de control, hay dos preocupaciones importantes en la materia: una, el fortalecimiento de los servicios del Estado a los ciudadanos, y otra, la transparencia de la administración pública. La primera implica la justa distribución de bienes y servicios que aseguren la mayor satisfacción de la demanda social, y la segunda, evitar (o, al menos, desalentar) la corrupción.

La posición institucional de organismos multilaterales

Varios organismos multilaterales han expuesto de distintos modos su posición frente a la necesidad de generar mayor eficiencia en el gasto público, y disminuir tanto como sea posible, las prácticas fraudulentas y actos de corrupción. El Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización de Naciones Unidas (ONU), el Espacio Europeo de los Estudios Superiores (EEES), entre otros, han alentado la investigación en cuanto a la mejora de la eficiencia de los Gobiernos, así como patrocinado estudios alrededor del fortalecimiento de los sistemas de control.

En ese sentido, en el blog de la División de Innovaciones para Servir al Ciudadano del BID, se exponen algunas experiencias de países latinoamericanos que han dado respuestas al fenómeno de la corrupción. En algunos países se está haciendo énfasis en la prevención, en la formulación de leyes más fuertes, la infraestructura electrónica y el fortalecimiento del capital humano, para prevenir los actos deshonestos.

Bajo una orientación similar, se le está dando una mayor importancia a la noción del control concurrente, en el que la responsabilidad funcional se suma al control por parte del público (lo que en Venezuela se conoce como contraloría social), para prevenir irregularidades de forma más efectiva, corregir deficiencias en los procesos para reducir las oportunidades de actos fraudulentos, y que toda conducta inapropiada tenga la sanción adecuada.

El aprendizaje colaborativo como base de capacitación en el sector público

El Espacio Europeo de los Estudios Superiores (EEES), prioriza la competencia transversal «trabajo colaborativo» con el objetivo de promover un aprendizaje autónomo, comprometido y adaptado a las nuevas necesidades de las entidades del siglo XXI. El llamado Plan de Bolonia es una muestra: propone desplazar la responsabilidad del aprendizaje a los propios estudiantes, quienes se convierten en sujetos activos de la construcción y gestión de su propio conocimiento, cuyos resultados pasan a formar parte de las nuevas competencias de líderes y trabajadores en las más diversas organizaciones privadas y públicas. Ello tendría alto valor en la contratación de personal de servicio público comprometido con la ética y el control.

Aprovechamiento de tecnologías de información y comunicación (TIC's)

Las tecnologías de información y comunicación (TIC's) se han convertido en una herramienta clave para el aprendizaje y el mejoramiento de las formas de hacer en las organizaciones públicas y privadas. Los wikis, blogs, portafolios, entre otras tecnologías, han permitido asegurar la información y formación en tiempo real y compartido. Las diversas tecnologías promueven la multiplicidad de equipos y el trabajo concurrente, por lo que se pueden usar TIC's tales como videoconferencias, correos electrónicos, consejos en la página electrónica (intranet) del organismo público, entre otras, para asegurar la participación de todos en el menor tiempo posible, previniendo prácticas inadecuadas o fraudulentas.

El avance normativo en materia de control público

Existe un hecho de conocimiento público y comunicacional: se trata del alto número de hechos de corrupción que han visto la luz pública en los últimos tiempos (¿alguien ha olvidado el caso Odebretch?). Ello ha abierto un debate acerca del rol de la auditoría y la fiscalización en la lucha contra la corrupción: no existe consenso acerca de si éstas pueden prevenir la corrupción, o sólo identificar e intervenir prácticas ilícitas una vez que ya han ocurrido. Ahora bien, sería inapropiado decir que la auditoría, la fiscalización o en general las normas de control, no han evolucionado; hay avances significativos en prevención y detección de la corrupción y la auditoría está migrando hacia las auditorías de desempeño y las de control interno.

Igualmente, las normas legales han tenido avances notables en algunos países, como en Perú: la Ley de fortalecimiento de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control se enfoca en asesorar y prevenir actos deshonestos; y por su parte, el Proyecto de Mejora de los Servicios de Control Gubernamental, co-financiado por el BID, busca modernizar tales servicios en ese país.

Tendencias en materia de control público

Sería un contrasentido hablar de “nuevas tendencias de control requeridas en el sector público” si no se aclara la acepción de “tendencia” que se tomó para este trabajo. En tal sentido, el Diccionario de la Lengua Española lo muestra como:

1. f. Propensión o inclinación en las personas y en las cosas hacia determinados fines.
2. f. Fuerza por la cual un cuerpo se inclina hacia otro o hacia alguna cosa.

3. f. Idea religiosa, económica, política, artística, etc., que se orienta en determinada dirección.

Para efectos de esta investigación, “tendencia” es entendida como una propensión o inclinación hacia determinados fines, basada en una idea que se orienta en determinada dirección. Una nueva tendencia de control es, por tanto, toda nueva idea o propuesta orientada a incrementar, garantizar, mejorar o facilitar el control de la gestión pública, de modo que la haga más comprensible, eficiente y comprobable.

METODOLOGÍA

Población

La población se limitó a las unidades de control externo estatal adscritas a la Contraloría General de la República, según la agrupación que dicho organismo muestra en su Informe Anual, y que alcanzan a 23 contralorías estatales.

Marco Muestral

Aunque la población es pequeña, no se trató como una muestra censal por su dispersión geográfica. En su lugar, la muestra está integrada por las contralorías de 7 estados que representan un 30% de la población, elegida de manera intencional, considerando la facilidad de acceso, tiempo disponible y receptividad mostrada.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Derivado de la intención del investigador, que se limita a conocer si se están aplicando tendencias novedosas para la mejora sustantiva del control de la gestión pública, la técnica considerada idónea es la encuesta. Como instrumento se utilizó un cuestionario de 10 preguntas con opción múltiple de respuesta, en tres opciones: En desacuerdo, medianamente de acuerdo, totalmente de acuerdo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El caso Venezuela

La Contraloría General de la República, en su Informe de Gestión 2013, manifiesta que enfocó sus acciones de control en las evaluaciones al desempeño de los órganos y entes del sector público, los procedimientos de concursos para la selección y designación de sus máximas autoridades, así como Contralores provisionales e Interventores. Habla de los avances de los últimos diez años, pero poco aporta con relación a la evolución en procedimientos o herramientas de control, aunque implementó programas para optimizar su

organización y funcionamiento, mejorando la calidad del proceso de auditoría y determinación de responsabilidades. Por ello se consideró pertinente indagar si se estaban siguiendo tendencias novedosas en materia de control.

RESULTADOS OBTENIDOS

Según las respuestas obtenidas con relación a las preguntas aplicadas en el instrumento, los principales resultados se citan a continuación:

Respecto a la opinión acerca de si los controles de hoy día funcionan tanto como en el pasado, la totalidad de la muestra consideró que no lo hacen. La complejidad de los organismos públicos, su diversa actividad, el número siempre incremental de funcionarios y las relaciones con el entorno, hacen que los mecanismos tradicionales de control sean ineficientes o insuficientes para asegurar un manejo idóneo de la gestión pública, e incluso para fiscalizarla.

Con relación al funcionamiento de los elementos de control de la gestión pública, la mayoría coincide en que ciertamente hay actividades planificadas y ejecutadas conforme a las normas, pero algunas veces son de imposible ejecución, bien sea porque el tiempo asignado es insuficiente, o por falta de los recursos previstos.

Respecto al liderazgo, se argumenta una evidente intención de que los mecanismos de control funcionen, pero a veces se confunde la simple dirección con el liderazgo, y en ocasiones la discrepancia de opiniones entre superiores jerárquicos y subordinados hace que el funcionariado disminuya su identificación con el ente al que pertenece.

De igual forma, con relación a las unidades orgánicas dispuestas de manera adecuada para el logro de los fines contralores, se manifiesta que en ocasiones no cuentan con el espacio físico o el equipamiento adecuado y ello incide de modo negativo en el logro de las metas propuestas.

Se indagó acerca del conocimiento respecto de variantes o novedades en materia de control aplicadas en otros países. Casi la totalidad de la muestra manifestó saber que existen herramientas alternativas y métodos evolucionados, pero contradictoriamente casi la mitad no conoce a ciencia cierta el contenido de dichas variantes.

Por último, con relación a lo indagado respecto a cuáles nuevas tendencias podrían proveer mejoras sustantivas en el control del sector público, todos coincidieron en dos

aspectos: la cultura de la prevención, y el uso de herramientas informáticas para simplificar y asegurar los procesos de comprobación, evaluación y control.

Nuevas tendencias sugeridas

Relación a las últimas respuestas, el investigador considera muy útil el diseño y la implantación de nuevas normas de control, coherentes con el mandato constitucional y con la Ley de Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en el marco de la cooperación internacional y a la luz de los hechos comprobados de corrupción, como base para reforzar los controles y la prevención.

De igual modo, el gobierno electrónico debe dejar de limitarse al uso de correo electrónico y a las videoconferencias, para sumar todas las herramientas informáticas disponibles en materia de capacitación (wikis, blogs, intranet, uso de formularios), así como de aseguramiento (ciberseguridad, muros electrónicos), y de análisis de información (inteligencia artificial, machine learning), entre otros aspectos, que ciertamente implican inversiones cuantiosas, pero que bien planificadas y ejecutadas, redundarán en ahorros significativos a mediano y largo plazo.

Debería también atenderse a la cadena de valor del Gobierno para armonizar los procesos de los entes contralores, clasificando previamente en procesos operativos, macroprocesos y otros.

Igualmente importante es la contratación de nuevos perfiles, exentos de vicios y corruptelas. Hay programas de empleo del Ejecutivo Nacional que pueden aprovecharse, pero ello exige desprenderlos de la dependencia económica y de las exigencias políticas, para formar funcionarios que sean efectivos contralores.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos y las tendencias en boga hoy día, la actividad contralora es altamente compleja, exigente y diversificada. Requiere de forma simultánea la creación, modificación y fortalecimiento de normas de control claras y a tono con los tiempos complejos y cambiantes de Venezuela.

Aun cuando puedan verse como sinónimos, un grupo de trabajo no es necesariamente un equipo de trabajo, pues la palabra “equipo” exige un compromiso individual y compartido acerca de los objetivos del Estado como un todo. El grupo es restringido, mientras que el equipo es de amplitud. Los superiores jerárquicos deben tener

esto en cuenta para asegurar la identificación de los funcionarios con su ente de adscripción.

El gobierno electrónico y el uso adecuado de las TIC's, fomentarían mediante la práctica diaria y el autoconocimiento, una mayor eficiencia en la actividad contralora y promoverían una mejor gestión pública. Por supuesto, ello exige armonizarlo con mejoras sustantivas en cuanto a comunicación, identidad, asertividad y liderazgo ético como catalizadores de competencias de control para el bien colectivo.

Por último, existen diversos modos, herramientas y técnicas en materia de control de la gestión pública desarrollándose en diversos países. Se tienen ejemplos exitosos cercanos, como el caso de Perú, que dan cuenta de avances significativos en materia de control. En Venezuela podría hacerse un benchmark y tomar las que mejor se adapten a las características nacionales, sin etiquetas que copien modelos extranjeros, sino más bien que identifiquen su diferenciación.

REFERENCIAS

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela 2001: Ley de Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.
- Baca, C. 2011: Incorporando la Evaluación de la Competencia Colaborativa en los Procesos de Acreditación y Certificación de las Instituciones Educativas
- Banco Interamericano de Desarrollo: Antes, durante y después de la corrupción: Nuevas tendencias en los organismos de control. En [<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/>]. Consulta: 05/06/2019.
- Castro, T., Aprendiendo habilidades personales. En [<http://www.slideshare.net/>]. Consulta: 03/09/2013.
- Choy, A 1990: El Triángulo del Ganador. Traducción de la Associació Catalana d'Análisis Transaccional.
- Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela: Informe de Gestión 2013.
- Expansion.com 2013: Cualidades de los equipos de alto rendimiento. En [<http://gestion.pe/empleo-management/cualidades-equipos-alto-rendimiento-2069920>]. Consulta: 20/09/2018
- Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultad de Educación. 2012: ¿Preguntar para aprender o aprender para preguntar?
- Psicología on line: Taller de habilidades sociales. En [<http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS4.htm>]. Consulta: 20/03/2019
- Real Academia Española 2019: Diccionario de la Lengua Española. Ediciones Tricentenario. Madrid.
- Real Academia Española 2019: Diccionario del Español Jurídico. Ediciones Tricentenario. Madrid.

Rodríguez, Rosa: ¿Qué es el autoconcepto?. En
[http://www.emsevilla.es/index.php?option=com_content&task=view&id=298&Itemid=99]
Consulta: 03/04/2019

Senge, P. y Otros 2000. La Danza del Cambio, los Retos de Sostener el Impulso en Organizaciones Abiertas al Aprendizaje. Santa Fe de Bogotá: Editorial Norma.

TEMÁTICA: AUDITORIA

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS, HERRAMIENTA EFECTIVA EN AUDITORÍA INTERNA DEL CONCEJO MUNICIPAL LIMA BLANCO, ESTADO COJEDES

(STRATEGIC GUIDELINES, EFFECTIVE TOOL IN THE INTERNAL AUDIT OF THE MUNICIPAL COUNCIL LIMA BLANCO, ESTADO COJEDES)

Lara, Yelitza

Magister en Educación (UNELLEZ). Ingeniera Agrónomo (UNELLEZ). Docente tiempo completo UNELLEZ. Yrlara1@gmail.com

Elisabel Rodríguez

Estudiante en Carrera: Licenciado Contaduría Pública. (UNELLEZ)

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Diseñar Lineamientos Estratégicos herramienta efectiva en Auditoría Interna del Concejo Municipal Lima Blanco, Estado Cojedes. Correspondió a un proyecto factible, utilizo un diseño de investigación de campo de tipo descriptiva no experimental, aplicándose técnicas como la observación y la encuesta respectivamente. La población estuvo constituida por veintiséis (26) personas y se tomó como muestra a todos los individuos que la integraron. Se aplicó el cuestionario como instrumento, dirigido a diagnosticar la necesidad de implementar lineamientos estratégicos para el fortalecimiento de la Unidad de Auditoría Interna en el organismo en estudio, dicho estudio está compuesto por 16 preguntas de tipo dicotómicas con opciones Sí y No. El instrumento se sometió a una prueba de validez del contenido por el juicio de tres (3) expertos donde se determinó la confiabilidad, a los datos obtenidos se les aplico una análisis estadístico mediante la prueba KR-(20) que permitió calcular un coeficiente de confiabilidad de 0,77 recomendado para la aplicación del instrumento a la muestra de estudio. El diagnóstico concluyo en un bajo desempeño laboral y falta de motivación.

Palabras Claves: Auditoría Interna, Lineamientos estratégicos, Control Interno, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to design Strategic Guidelines for the strengthening of the Internal Audit Unit of the Municipal Council of Lima Blanco, Cojedes State. It corresponded to a feasible project, I use a non-experimental descriptive field research design, applying techniques such as observation and survey respectively. The population was constituted by twenty-six (26) people and was taken as a sample to all the individuals that integrated it. The questionnaire was applied as an instrument, aimed at diagnosing the need to implement strategic guidelines for the strengthening of the Internal Audit Unit in the body under study. and it was taken as a sample to all the individuals who integrated it. The questionnaire was applied as an instrument, aimed at diagnosing the need to implement strategic guidelines for the strengthening of the Internal Audit Unit in the body under study, this study is composed of 16 dichotomous questions with options Yes and No. The instrument was subjected to a validity test of the content by the judgment of three (3)

experts where the reliability was determined to the data obtained a statistical analysis was applied by means of the KR- test (20) that allowed to calculate a coefficient of reliability of 0.77 recommended for the application of the instrument to the study sample. The diagnosis concluded in a low work performance and lack of motivation

Key words: Internal Audit, Strategic guidelines, Internal Control, job performance.

INTRODUCCIÓN

Dentro del ordenamiento jurídico venezolano, la mayoría de los países latinoamericanos, están previstos diversos sistemas de control en relación con los actos de administración, disposición de los fondos y bienes públicos. Esos controles coexisten en el tiempo y en el espacio, son fundamentalmente los siguientes: el Control Parlamentario, ejercido por la Asamblea Nacional; el Control Jurisdiccional, a cargo de los Tribunales que integran la Jurisdicción Contencioso-administrativa; el Control interno Administrativo, que corresponde a los jefes de las diferentes dependencias de la Administración Pública, Central y Descentralizada; y el Control Fiscal, a cargo de la Contraloría General de la República, de las Contralorías Estadales y Municipales, y de los órganos especializados de control interno de los organismos e instituciones de la Administración Pública Nacional.

La tendencia hoy en día, es hacia la estructuración de un sistema integrado de control en el cual funcionen coordinadamente los Órganos de Control externo e interno. Es decir, que las Entidades Fiscalizadoras Superiores (Caso Venezuela: Contraloría General de la República) no tienen que ser las únicas responsables de las funciones de control fiscal, pues en nuestros países existen un conjunto de órganos oficinas y dependencias que tienen asignadas atribuciones contraloras en relación con los ingresos, gastos y bienes públicos asignados a los respectivos organismos a los cuales están integrados; pero no siempre estas funciones se han ejercido con la eficiencia deseada, porque en muchas ocasiones, los órganos de control interno han cumplido sus funciones en forma mediatizada y con influencias político-partidista.

Basado en las Normas Generales de Control Interno (2016) dice, “El Sistema de Control Interno comprende 5 componentes básicos, a saber: Ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de comunicación e información, y monitoreo. (Art. 14)”. A tal efecto es importante destacar el papel que tiene la Administración Pública en la difusión y la persuasión de lo indicado en esta nueva resolución sobre las Normas Generales de Control Interno a fin de hacer cumplir la adopción de las directrices de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) para la

buena Gobernanza y la guía para las Normas de Control Interno del Sector Público, elaboradas por esta organización internacional, con la finalidad de contribuir con un elevado nivel de calidad del sistema de control interno de los órganos y entes de la Administración Pública.

Del mismo modo, las Unidades de Auditoría Interna quedan ejerciendo entonces, únicamente el "Control Posterior", que no es más que el examen de las cuentas de la Institución sobre la base de los comprobantes y relaciones de documentos que reflejan las operaciones realizadas, para verificar su conformidad, sinceridad y legalidad. La Unidad de Auditoría Interna es la encargada de evaluar el sistema de control interno de cada ente u organismo, incluyendo el grado de operatividad y eficacia de los sistemas de administración y de información gerencial, así como del examen de los registros y estados financieros, para determinar su pertinencia, y confiabilidad así como la evaluación de la eficiencia, eficacia y autonomía en el marco de las operaciones realizadas.

A lo que es necesario acotar que, la auditoría desde sus inicios fue consolidada como una necesidad de control, que promovía minimizar el riesgo de todas aquellas actividades que se realizaban en bien común y así mismo, teniendo en cuenta la evolución de la economía fue creando paulatinamente una serie de procesos o actividades con un único fin “mantener el control”. Por consiguiente, este estudio se realizó específicamente en el Concejo Municipal del Municipio Lima Blanco del Estado Cojedes, el mismo cuenta con una Unidad de Auditoría Interna que es la encargada de realizar el control posterior de las actividades administrativas que se realizan y tiene como objetivo fundamental verificar que dichas actividades se lleven a cabo de forma transparente, efectiva y eficiente ajustada a la legislación vigente.

Todo esto llevo a los investigadores a proponer lineamientos estratégicos que permitan el mejoramiento y fortalecimiento de la unidad de Auditoría Interna, mediante un sistema de control interno en el concejo municipal de Lima Blanco del Estado Cojedes, cabe destacar, en esta unidad reposan los informes de Auditorías practicadas a las Dependencias del Concejo Municipal de Lima Blanco del Estado Cojedes donde a través de un diagnóstico inicial realizado a partir de la observación participante, se evidenciaron debilidades en el proceso de control Interno, así como la inexistencia de adecuados sistemas de controles administrativos, presupuestarios y contables lo cual se traduce en la

ineficiencia de los mecanismos de control para lograr conocer en cualquier momento el desarrollo de sus actividades y operaciones.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Las teorías que apoyan una investigación demuestran su validez interna y externa, acotando en este contexto, que los resultados pueden generalizarse; proporciona un conocimiento profundo de la teoría y le da significado a la investigación; no obstante, a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio, pueden generarse nuevos conocimientos. Según Madariaga (2011), la auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente aceptadas. (p. 13).

Partiendo del concepto anterior, se podría decir que la función de auditoría actualmente, no sólo comprende servicios de asesoramiento a la gerencia y servicios financieros y funcionales, sino que abarca el examen de la dirección interna moderna, la inspección de los registros contables compilados mecánicamente, la clasificación y evaluación integral de datos y sus documentos afines y al uso de estadísticas en la selección y análisis de muestra de auditoría. De la misma manera, la organización y funcionamiento de las unidades de auditoría interna debe estar acorde con la naturaleza, estructura y funciones de la empresa del cual forma parte. En este sentido, dicha unidad debe tener un rango, dentro de la estructura organizativa, mayor o igual al de las dependencias bajo su control.

De todo lo ante expuesto, se puede establecer las funciones asignadas a las unidades de auditoría interna, la máxima autoridad jerárquica, responsable de establecer, organizar y mantener el sistema de control interno, del cual forman parte las referidas instancias de control, deben tener presente que las unidades de auditoría interna deben estar adscritas al máximo nivel jerárquico de la estructura organizativa de la empresa y asegurarse el mayor grado de independencia, sin participación alguna en los actos típicamente administrativos u otros de índole similar. Esta investigación, se fundamenta, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1.999), marca la evolución del Control interno en la gestión pública hacia una visión más gerencial y efectiva Se hace referencia el siguiente artículo:

Artículo 141: La Administración pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho (p. 87).

Es un derecho constitucional de los ciudadanos y ciudadanas estar al tanto de toda actividad realizada en virtud de mejorar el bienestar de la ciudadanía, cada uno de los encargados del poder en cualquiera que sea el nivel está en la obligación de demostrar en que se ha invertido el dinero de todos os venezolanos. Según las Normas Generales de Control Interno señala en el Capítulo VI Del servicio de auditoría interna en el artículo 59:

La unidad de auditoría interna es la encargada de prestar el servicio de auditoría interna, que abarcará la evaluación del grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración e información gerencial y de los instrumentos de control interno incorporados en ellos; el examen de los registros y estados financieros, para determinar su pertinencia y confiabilidad, así como la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de las operaciones realizadas, sin perjuicio de las competencias que la Ley le atribuye en materia de potestades investigativas y determinación de responsabilidades. (pág. 18)

Asimismo, los Lineamientos Estratégicos: Para Torres (2016), los Lineamientos Estratégicos son los elementos del más alto nivel de la Estrategia Organizacional, cuyo propósito es alinear el comportamiento de todos los miembros de la Organización hacia un horizonte y Visión compartida. La importancia de contar con estos elementos, va más allá del tema netamente formal, se debieran constituir más bien en instrumentos de gestión, para inspirar, motivar y comprometer a los colaboradores en el logro de Objetivos. Los Lineamientos Estratégicos están conformados por la misión, visión, principios y valores. Esto es el punto de partida para una Estrategia coherente, retadora y orientada a la acción. Los Lineamientos Estratégicos, son la responsabilidad de la alta Gerencia, contando por supuesto con los aportes de los distintos niveles jerárquicos, y deben ser comunicados, reforzados, sensibilizados de manera permanente con todo el personal.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se basó en el tipo descriptivo de campo, que según Hurtado (2012), consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. (p.51). En efecto, el carácter descriptivo de esta investigación estará basado en Lineamientos Estratégicos para el fortalecimiento de la Unidad de Auditoría Interna del Concejo Municipal de Lima Blanco Estado Cojedes.

Asimismo, el estudio de campo, según Hurtado (ob. Cit) es “aquel en que el investigador obtiene la información relacionada con su estudio a partir de fuentes vivas o materiales en su contexto natural o habitual las fuentes vivas pueden ser personas, plantas, animales. (p.694). Bajo esta perspectiva, con esta investigación se recopilaron datos directamente del personal del Concejo Municipal de Lima Blanco Estado, sujetos de la población en estudio, lo cual orientó la investigación hacia la modalidad de Proyecto Factible, según La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010), “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos” (p.7)

La población en una investigación es definida por Arias (2006), “como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. La misma queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio” (p. 81) Siguiendo estos planteamientos se puede señalar en la tabla 1 la población de esta investigación

Tabla N°1 Distribución de la Población

Tipo de Personal	Cantidad
Director y Jefes	15
Auditor Interno	01
Concejales	05
Empleados	05
Total	26

Fuente: Concejo Municipal del Municipio Lima Blanco del Estado Cojedes (2019).

Sobre la base de lo antes referido, se trabajó con la totalidad de la población, puesto que por ser un grupo pequeño, se hace posible abarcar a toda la población para realizar el estudio, evitando así incurrir en errores propios del muestreo, y habrá la posibilidad de sacar conclusiones sin riesgo a hacer generalizaciones que puedan ser posiblemente ciertas. Por otra parte, la técnica de recolección de información fue la encuesta que según Palella y Martins (2006), es aquella “destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones interesan al investigador” (p.11).El instrumento utilizado fue un cuestionario, que los mismos autores afirman que “consiste en una serie de interrogantes escritas que se formulan a las personas y éstas responden en forma anónima. En tal sentido se elaboró un (01) Cuestionario, conformado por dieciséis (16) preguntas de tipo dicotómica.

La validez de esta investigación se procedió a la evaluación del instrumento, se tomó en cuenta los siguientes criterios, a) coherencia en los objetivos, pertinencia de los ítems, c) redacción de las instrucciones de los ítems, d) presentación y longitud del cuestionario. Basándose en estos criterios se consideró la técnica de juicio de tres expertos, un (01) especialista en metodología, dos (02) en políticas públicas y gestión municipal. Ahora bien, Yuni y Urbano, (2006): define la confiabilidad “como la capacidad del instrumento para arrojar datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer” (p.33). Una vez validado el instrumento, se aplicó el cuestionario de preguntas cerradas de tipo dicotómicas como instrumento de medición de la investigación a la población de veintiséis (26) empleados del Concejo Municipal de Lima Blanco, luego, se utilizó la ecuación de Kuder-Richardson (Kr-20), arrojando el coeficiente de confiabilidad de 0,77 se demuestra que posee una confiabilidad alta.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Se hace necesario, el diseño de un plan estratégico que permita mejorar el sistema de control interno en el área contable en la unidad de auditoría interna de concejo municipal del Lima Blanco estado Cojedes, para que la dirección, como los trabajadores tomen conciencia acerca de la importancia y la necesidad de establecer los mecanismo adecuados para el desarrollo de las actividades de la organización, así como, poner en práctica los procedimientos para obtener mayor efectividad en los procesos y en las funciones contables. En este contexto, el sistema de control interno se organiza respecto a dicha evolución, como un sistema integrado a los procesos, bajo la responsabilidad de las máximas autoridades jerárquicas de los órganos y entes de la Administración Pública; el cual debe estar diseñado para organizar, establecer, mantener, evaluar y controlar el sistema de control interno, siendo adecuado a la naturaleza, estructura y fines; para proveer una certeza eficiente con respecto al logro de objetivos.

CONCLUSIÓN

La Auditoria se ha convertido en una de las técnicas utilizadas, más importantes dentro de las organizaciones, gracias a su implementación y desarrollo, la alta dirección encuentra un mecanismo de control que permite conocer el estado actual de sus procesos y

la veracidad de la información, para determinar la eficacia y eficiencia con la cual se están ejecutando y así, poder tomar a tiempo las acciones necesarias para su correcto cumplimiento de objetivos y metas. Por lo tanto, deriva en el transitar de la investigación, la importancia de diseñar herramientas y estrategias en la planeación de un programa de formación que permita incrementar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal adscrito a la Unidad de Auditoría Interna de Lima Blanco estado Cojedes. Es por ello, que se hace necesario adaptar a la organización en función del diseño herramientas y estrategias para que sea factible, en el cual, se ha evidenciado tal y como está funcionando actualmente la Unidad de Auditoría, no se están cumpliendo con los principios de responsabilidad, sinceridad, eficacia, eficiencia, calidad e impacto de las operaciones y de los resultados de la gestión de los organismos y entidades sujetos a su control.

Ahora bien, el control interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros. Por lo tanto, los lineamientos estratégicos son herramientas efectivas del Control Interno, de las cuales se obtienen las guías prácticas de políticas, procedimientos, controles específicos dentro de la organización; estos minimizan los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. Por lo tanto, los lineamientos estratégicos son herramientas efectivas del Control Interno, de las cuales se obtienen las guías prácticas de políticas, procedimientos, controles específicos dentro de la organización; estos minimizan los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias F. 2006. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología científica. 4ª ed. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Borges, F. 2015 Estrategias Gerenciales para Optimizar los Procesos de Control Administrativo en la Unidad de Administración del Personal de la Contraloría Municipal Municipio Páez Estado Portuguesa. Escuela Nacional de Administración y Hacienda Pública. Caracas
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999. Gaceta Oficial No. 5.453 del 24-03-2000

- Hurtado, J. 2012 Metodología de la Investigación. Guía para una comprensión Holística de la Ciencia. Bogotá. CIEA-SYPAL 4ta Edición.
- Madariaga, J 2004. Manual Práctico de Auditoría. Editorial. Ediciones Deusto Barcelona.
- Parella S. y Martins F. 2006. Metodología de la investigación cuantitativa. Editorial Fedeupel. Tercera edición.
- Normas Generales de Control Interno del Sector Publico. 2015. Resolución N° 01-00-0000619.
- Torres, G. 2016 Como desarrollar lineamientos estratégicos inspiradores. Consultado el 12 de enero de 2019 <https://bsc-global.org/como-desarrollar-lineamientos-estrategicos-inspiradores/>
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2010. Manual de trabajos de grado de especialización y Maestría y Tesis doctorales. (Reimpresión 4ª edición) Caracas:
- Yuni, J. y Urbano, C. 2014 Técnicas para investigar 2 Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación. 1a ed. Editorial Brujas, Córdoba.

TEMÁTICA: ECONOMÍA Y FINANZAS

SOCIEDAD EN MODO NUCLEAR TRANSFORMACIÓN EPISTEMOLÓGICA DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL

(SOCIETY IN NUCLEAR MODE EPISTEMOLOGICAL TRANSFORMATION OF SOCIAL ORGANIZATION)

Jesús Alfredo, Farfán Galindez

Magister en Gerencia y Planificación Institucional (UNELLEZ). Ingeniero Agroindustrial (UNELLEZ) Profesor Asociado UNELLEZ. Correo: jesusfarfang@gmail.com

RESUMEN

El objetivo central de este ensayo consiste en reflexionar sobre Transformación epistemológica de la organización social, por lo que se realizó de manera metodológica una revisión bibliográfica, que paso por el tamiz epistémico de la concepción de la sociedad u organización social, haciendo un esbozo retrospectivo, considerando a uno de los iniciadores del saber filosófico "Aristóteles", así mismo, se reflexionó sobre la paradoja de la contemporaneidad y la modernidad desde Max Weber, Parsons y Einstein, y más reciente con la vida y modernidad líquida de Bauman. Se busca, es generar el debate de la sociedad actual, su equilibrio y las razones para su permanencia, considerando los aportes teóricos de los filósofos anteriormente nombrados.

Palabras claves: Epistemología. Sociedad, Organización social.

ABSTRACT

The central objective of this essay is to reflect on the epistemological transformation of social organization, for which a bibliographical review was carried out in a methodological way, which went through the epistemic sieve of the conception of society or social organization, making a retrospective sketch, considering one of the initiators of philosophical knowledge "Aristotle", likewise, it was reflected on the paradox of contemporaneity and modernity from Max Weber, Parsons and Einstein, and more recently with the life and liquid modernity of Bauman. It is sought, is to generate the debate of the current society, its balance and the reasons for its permanence, considering the theoretical contributions of the philosophers previously named.

Keywords: Epistemology. Society, Social Organization

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual, a diferencia de otras épocas, esta con el dedo en el botón nuclear, quien posee esa posibilidad, es quien dictamina las formas de organización que quiere, la cual debe encajar a sus conveniencias. Esto permite dilucidar, un primer acercamiento a la reflexión final, que la sociedad o la organización social, jamás esta en equilibrio, o solo la conserva hasta que una fuerza interna o externa se impone y la desequilibra. La sociedad u organización social constantemente cambiara su morfología en la medida que existan otros intereses, individuales o colectivos, que se opondrán al

equilibrio del sistema. El equilibrio social de la organización se da solo porque sus miembros lo permiten (sin necesariamente aceptarlo). En lo sucesivo, se muestran las huellas filosóficas sobre las razones del desequilibrio de la organización social.

EPISTEMOLOGÍA REFERENCIAL

En este paraje, se muestra la línea epistemológica sobre la concepción de la sociedad y por ende de la organización social, por ello se tomaron algunos estudios de autores que versan sobre el tema, dejando claro que no son los únicos que los tratan, solo se hizo para argumentar el objetivo primordial de este ensayo. Sin menoscabo de los estudios de Sócrates y Platón, Aristóteles ya para el año 335 A.C. afirmaba que todo “Estado es, evidentemente, una asociación, toda asociación no se forma sino en vista de algún bien, puesto que los hombres, cualesquiera que ellos sean, nunca hacen nada sino en vista de lo que les parece ser bueno. (Aristóteles 2012: 5). Se evidencia entonces las primeras ideas de la organización social (conjunto de personas), a lo cual se le estaba teorizando de manera científica, en consecuencia este ejemplo de organización muestra la razón de asociación, por lo que el autor citado indica además que:

La asociación de muchos pueblos forma un Estado completo, que llega, si puede decirse así, a bastarse absolutamente a sí mismo, teniendo por origen las necesidades de la vida, y debiendo su subsistencia al hecho de ser éstas satisfechas, de donde se concluye evidentemente que el Estado es un hecho natural, que el hombre es un ser naturalmente sociable. (Aristóteles 2012: 8)

Por otra parte, el mismo Aristóteles teorizaba, dejando sentado el sentido de la asociación por lo que aseguro lo siguiente: “Los asociados deben tener necesariamente un punto de unidad común, ya sean, por otra parte, en razón de su participación en ella iguales o desiguales: por ejemplo, los alimentos, la posesión del suelo o cualquier otro objeto semejante. Así mismo, considero que “Pueden hacerse dos cosas, la una en vista de la otra, ésta como medio, aquélla como fin, sin que haya entre ellas más de común que la acción producida por la una y recibida por la otra. (Aristóteles 2012: 128). Ya advertía Aristóteles sobre las inequidades o desequilibrios, por así llamarlo, que surgían en torno a la organización por ello desarrollo la idea siguiente:

La ciudad no es más que una asociación de seres iguales, que aspiran en común a conseguir una existencia dichosa y fácil. Pero como la felicidad es el bien supremo; como consiste en el ejercicio y aplicación completa de la virtud, y en el orden natural de las cosas, la virtud está repartida muy desigualmente entre los hombres, porque algunos tienen muy poca o ninguna; aquí es donde evidentemente hay que buscar el origen de las diferencias y de las divisiones

entre los gobiernos. Cada pueblo, al buscar la felicidad y la virtud por diversos caminos, organiza también a su modo la vida y el Estado sobre bases asimismo diferentes. Aristóteles 2012:128

En este hilo conductual sobre organización, se deja en evidencia, las primeras razones que inciden en el desequilibrio de la organización o la sociedad. Por otra parte, se daban otras manifestaciones, en este sentido, Weber ya por año 1922 en su legado Economía y sociedad estimaba que:

La acción humana puede a) dirigirse conscientemente a estorbar una relación social concretamente determinada, o determinada en su generalidad específica (es decir, a estorbar el desarrollo de la acción correspondiente a su contenido de sentido); o a impedir su nacimiento o subsistencia (un "estado" por medio de la guerra o la revolución; una "conjura", por una represión sangrienta; el "concubinato", por medio de medidas policíacas; "negocios usurarios" retirándoles la protección jurídica y sancionándolos penalmente); o a favorecer conscientemente la subsistencia de una categoría de relaciones a costa de las demás: lo mismo los individuos aislados que asociados pueden proponerse tal fin. O también puede ocurrir b) que el desarrollo de la acción social y sus condiciones determinantes de toda índole tengan como consecuencia accesoria, no querida, el hecho de que determinadas relaciones (es decir, la acción por ellas supuesta) disminuyan progresivamente sus probabilidades de persistencia o de nueva formación.

Nótese aquí, algunos esbozos sobre la acción humana que de acuerdo a Weber, inciden en el equilibrio organizacional; al respecto otro argumento:

Todas las condiciones naturales y culturales, cualquiera que sea su clase, dan lugar en algún modo, en caso de variación, a ese desplazamiento en las probabilidades de las más diversas relaciones sociales. En tales casos cada quien puede hablar de una selección de las relaciones sociales -por ejemplo de los estados- en la que triunfa la "más fuerte" (en el sentido de la "más adaptable"). Pero, debe insistirse en que esa llamada "selección" nada tiene que ver con la selección de los tipos humanos ni en el sentido social ni en el biológico; y que, en cada caso concreto, debe uno preguntarse por la causa que ha producido ese desplazamiento de las probabilidades respecto a una u otra forma de acción social, o ha destruido una relación social, o ha asegurado su persistencia frente a las demás; no debiendo olvidarse, tampoco, que esas causas son tan múltiples que resulta imposible abarcarlas con una fórmula única. Weber (2002:32)

Más adelante, Weber conceptualiza el término comunidad y sociedad, dejando claro que ella permanecerá en equilibrio, si se dan razones de intereses de sus miembros y el compromiso de aceptar el equilibrio, llamado aquí por el autor como lealtad:

Llamamos comunidad a una relación social cuando y en la medida en que la actitud en la acción social en el caso particular, por término medio o en el tipo puro se inspira en el sentimiento subjetivo (afectivo o tradicional) de los

partícipes de constituir un todo. Llamamos sociedad a una relación social cuando y en la medida en que la actitud en la acción social se inspira en una compensación de intereses por motivos racionales (de fines o de valores) o también en una unión de intereses con igual motivación. La sociedad, de un modo típico, puede especialmente descansar (pero no únicamente) en un acuerdo o pacto racional, por declaración recíproca. Entonces la acción, cuando es racional, está orientada a) racionalmente con arreglo a valores: en méritos de la creencia en la propia vinculación; b) racionalmente con arreglo a fines: por la expectativa de la lealtad de la otra parte. Weber (2002:33)

En este mismo hilo epistemológico, Parsons por el año de 1951, expone como legado en su libro *El Sistema Social*, algunos argumentos que se pueden tomar, para alegar que en ninguna organización social el equilibrio es perduradero, vale acotar entonces que la sociedad se encuentra constantemente sometida a turbulencias internas y externas que hacen que la misma este cambiando de acuerdo a los intereses de sus partes, por ello es que se puede decir que el equilibrio de la organización social es inestable.

Un sistema social -reducido a los términos más simples- consiste, pues: en una pluralidad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tiene, al menos, un aspecto físico o de medio ambiente, actores motivados por una tendencia a "obtener un óptimo de gratificación", y cuyas relaciones con sus situaciones (incluyendo a los demás actores) están mediadas y definidas por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos. Parsons (1982:25)

De lo anterior, puede extraerse el aspecto histórico cultural de lo que puede afirmarse entonces que ninguna organización o sociedad mantiene el equilibrio transformacional, solo hereda cosas de una y las lleva consigo de manera hereditaria como parte del ADN de la organización social, dado que la estabilidad depende de sus partes y del compromiso para mantener dicho equilibrio.

En este sentido, para que el proceso de interacción se estructure, el significado de un signo tiene que ser abstraído lo particular de la situación. Es decir, su significado tiene que ser estable mediante un orden más amplio de "condicionales" que comprende las alternativas dependientes no solo de la acción del ego, sino también de la del alter y las posibles permutaciones y combinaciones de la relación entre ellas. Parsons (1982:30).

Además, Parsons enuncia algunos elementos, de carácter intrínseco de cada uno de las partes del sistema que la componen y de la necesaria estabilidad, que debe estar presente para lograr el equilibrio de la organización

Cualquiera que sea los orígenes y procesos de desarrollo de los sistemas de símbolos, es bastante claro que la -complicada elaboración de los, sistemas de acción humanos no es posible sin sistemas simbólicos relativamente estables en que la significación no dependa predominantemente de situaciones muy particularizadas. La única implicación más importante de esta generalización es, acaso, la posibilidad de comunicación, porque las situaciones- de dos actores no son nunca idénticas, y sin la capacidad de abstraer el significado de las situaciones más particulares la comunicación sería imposible. Pero, a su vez, esta estabilidad de un sistema de símbolos, estabilidad que tiene que dilatarse entre los individuos y a través del tiempo no podría probablemente mantenerse, a menos que funcionara dentro de un proceso de comunicación en la interacción de una pluralidad de actores. A ese sistema de símbolos compartidos que funciona en la interacción es a lo que llamaremos aquí tradición cultural. Parsons (1982:30)

Desde esta óptica, se puede extraer la importancia que se le da a la cultura que permea en el ADN social, que constituye un eslabón para el equilibrio de la organización social, y donde Parsons comenta la necesaria estabilidad que debe fluir, como pieza esencial, en el equilibrio de la sociedad, aquí se dan las razones de la fundamentación cultural:

se pueden destacar tres notas fundamentales: primera, la cultura es transmitida, constituye una herencia o una tradición social; segunda, la cultura es aprendida, no es una manifestación como contenido particular, de la constitución genética del hombre; y tercera, la cultura es compartida. En este sentido, la cultura es, de una parte, un producto de los sistemas de interacción social humana, y, de otra, un determinante de esos sistemas. Parsons (1982:34)

Mas razones alude Parsons, para poder seguir afirmando que ningún sistema social logra el tan ansiado equilibrio, y por consiguiente reafirma que disímil de la organización social, la cual nunca será perfecta:

La integración del sistema total de acción -parcial e incompleta como ella es es una clase de compromiso, entre las "tensiones por la consistencia" de sus componentes sociales, culturales y de la personalidad respectivamente, de tal manera que ninguno de ellos se aproxima a la integración "perfecta". Parsons (1982:35)

En este ámbito, se le da especial importancia al factor tiempo que se puede denominar "tiempo societario", el cual permite adicionar que este factor es determinante en el equilibrio de la organización social, así se deja ver:

Si añadimos la consideración de una duración lo suficientemente larga como para superar el espacio de una "vida humana individual normal, el reclutamiento por reproducción biológica y la socialización de la nueva generación se convierten en aspectos esenciales del sistema social. Un sistema social de este tipo que cumple todos los prerequisites esenciales funcionales

de una persistencia prolongada será llamado una sociedad. No es esencial al concepto de sociedad que acá no deba ser, de ninguna manera, empíricamente interdependiente de otras sociedades, sino sólo que contenga todos los puntos estructurales y funcionales fundamentales de un sistema que subsista independientemente. Parsons (1982:37)

En consecuencia, queda en evidencia que la llamada organización social o sociedad, para que sea tal (o sea, que este en equilibrio), tiene que tener establecido un tiempo societario con larga prolongación que permita el equilibrio para su permanencia, sin embargo, las sociedades, hasta ahora conocidas, como por ejemplo las antiguas civilizaciones no alcanzaron el equilibrio necesario para estar vigentes y por el contrario se desmembraron y se transfiguraron a otro ambiente. Por ello, la sociedad que no considera el tiempo societario, "será llamado un sistema social parcial". Parsons (1982:32)

Es obvio que la mayoría e los estudios sociológicos empíricos se refieren más bien a sistemas sociales parciales que a sociedades totales lo cual es enteramente legítimo. Utilizando la sociedad como "norma en la teoría de los sistemas sociales se asegura que el esquema conceptual sitúa explícita y sistemáticamente el sistema social parcial en el ámbito de la sociedad de que es parte. Ello hace improbable que el investigador descuide rasgos esenciales de la sociedad de que forma parte el sistema social parcial; rasgos que son prerequisites de las propiedades de este último. Va de suyo que es siempre de la mayor importancia que se especifique el tipo de sistema que se está utilizando como objeto del análisis sociológico (si se trata o no de una sociedad); y .en caso de que no, que se especifique cómo el sistema social parcial se encuentra localizado en la sociedad de que es parte. Parsons (1982:32)

Lo anterior, permite establecer que cada una de las partes de la organización social tiene que confluír de manera "Holonómica" para que se dé el equilibrio, por lo pronto, el mismo no estará presente y por ello Parsons destaca los prerequisites de funcionalidad de los sistemas sociales.

La base de ello descansa en la intuición, de que los sistemas de acción se estructuran en torno a tres focos integrativos: el actor individual, el Sistema interactivo y un Sistema de pautas culturales. Cada uno de estos focos implica los otros y, en consecuencia, la variabilidad de cualquiera de ellos está limitada por su compatibilidad las condiciones mínimas de funcionamiento de cualquiera de los otros dos. Parsons (1982:46)

Vale entonces resaltar lo expresado por Ray, (2013), en su trabajo sobre la Teoría de la Atención Burocrática.

La complejidad es un concepto más general que el caos y se centra en la totalidad o en la Holonómica (el todo está en la parte y la parte en el todo) Los sistemas complejos, como las organizaciones, tienen muchos agentes que interactúan entre sí de múltiples maneras. En consecuencia, estos sistemas son

dinámicos y siempre están cambiando. Los sistemas se comportan de una manera no lineal porque no reaccionan de manera proporcional a las entradas.

Esto representa una manera de empezar a estudiar a las organizaciones para ubicarlas en contexto y comprender de una forma mucho más dinámico, el equilibrio organizacional:

Physis es la palabra griega para naturaleza, que da origen al término física. El siglo XX presenció el surgimiento de una nueva percepción de la naturaleza, a través de la física cuántica. De este modo, la nueva física alcanzó y unió dos universos invisibles y supuestamente distantes: las partículas subatómicas y el espacio sideral. Esto llevó, también, a sorprendentes descubrimientos, tan paradójicos e imprevisibles como el propio comportamiento de la naturaleza, evidenciando la imposibilidad de hacer cualquier afirmación definitiva o predicción absoluta a este respecto. Las teorías más importantes nacidas bajo esta visión cuántica tienen en común el concepto de holos, que significa totalidad, integralidad, el todo. Desde los años 60, algunos físicos comenzaron a referirse al paradigma holográfico o holonómico, dando énfasis a la trascendencia de la interrelación entre la parte y el todo Prates, (2001).

En consonancia con la argumentación de las organizaciones sociales y la sociedad en el contexto del equilibrio organizacional, para la época de 1939 y 1944, Albert Einstein reflexiona sobre el individuo como una de las partes de la estructura social a la que se ha hecho especial alusión.

Para el ser humano individual, el concepto abstracto de "sociedad" significa la suma total de sus relaciones directas e indirectas con sus contemporáneos y con los integrantes de las generaciones anteriores. El individuo se halla en condiciones de pensar, sentir, luchar y trabajar por sí mismo; sin embargo, en su existencia física, intelectual y emocional depende tanto de la sociedad que resulta imposible pensar en él o comprenderlo fuera del marco de aquélla. La "sociedad" proporciona al hombre su comida, su vestido, un hogar, las herramientas de trabajo, el lenguaje, las formas de pensamiento y la mayor parte de los contenidos del pensamiento; la vida del hombre se realiza a través del trabajo y de los progresos de muchos millones de personas del pasado y del presente, ocultas tras la simple palabra "sociedad". Einstein, (2000:90)

Dese cuenta, la importancia que trastoca el hilo conductual de la sociedad, en función del ADN generacional de la organización, en la cual se reconoce que la misma ha sentido los efectos tradicionales o culturales que hacen, que la sociedad a la cual pertenece, ya no sea la misma, producto de los desequilibrios que produjeron los factores asociados al individuo y por otra parte a la masa colectiva.

Además, en el transcurso de su vida el hombre erige una constitución cultural que extrae de la sociedad mediante la comunicación y diversos otros tipos de influencia. En el correr del tiempo esta constitución cultural queda sujeta al cambio y determina, en amplia medida, la relación entre individuo y sociedad. Einstein, (2000:91)

Por supuesto, que la acción humana, que es la productora del desequilibrio de la organización social, así lo visualizo Einstein:

La cuestión reside en la relación entre el individuo y la sociedad. El individuo ha tomado conciencia, ahora más que nunca de su situación de dependencia ante la sociedad. Más no considera que esa dependencia sea un hecho positivo, un nexo orgánico, una fuerza protectora, sino que la advierte como una amenaza a sus derechos naturales y a su existencia económica. Por otra parte, su posición dentro de la comunidad permite que sus impulsos egoístas se acentúen de modo constante, en tanto que sus impulsos sociales que por naturaleza son más débiles se deterioren progresivamente. Sea la que fuere su posición en la sociedad, todos los seres humanos sufren este proceso de deterioro. Prisioneros de su propio egoísmo sin saberlo, se sienten inseguros, solitarios y despojados del goce ingenuo, simple y directo de la vida. El hombre tiene que encontrar el sendero de la vida -por estrecho y peligroso que sea- sólo a través de la entrega de sí mismo a la sociedad. Einstein, (2000:92)

Otra perspectiva, que permite asumir que las organizaciones sociales padecen de un equilibrio duradero lo muestra en sus trabajos Bauman (2005) La «vida líquida» y la «modernidad líquida»

La «vida líquida» y la «modernidad líquida» están estrechamente ligadas. La primera es la clase de vida que tendemos a vivir en una sociedad moderna líquida. La sociedad «moderna líquida» es aquella en que las condiciones de actuación de sus miembros cambian antes de que las formas de actuar se consoliden en unos hábitos y en una rutinas determinadas. La liquidez de la vida y la de la sociedad se alimentan y se refuerzan mutuamente. La vida líquida, como la sociedad moderna líquida, no puede mantener su forma ni su rumbo durante mucho tiempo. Bauman (2005:5)

Aquí se especifica con argucia, que en las sociedades como organización social, permea el desequilibrio, como dijera Bauman (citado), la vida líquida es una vida precaria y vivida en condiciones de incertidumbre constante.

En una sociedad moderna líquida, los logros individuales no pueden solidificarse en bienes duraderos porque los activos se convierten en pasivos y las capacidades en discapacidades en un abrir y cerrar de ojos. Las condiciones de la acción y las estrategias diseñadas para responder a ellas envejecen con rapidez y son ya obsoletas antes de que los agentes tengan siquiera opción de conocerlas adecuadamente. Bauman (2005:5)

Con respecto a la consideración anterior, se puede decir que se llegó a esta situación, producto de que las sociedades anteriores no lograron el tan anhelado equilibrio, debido a los factores externo e internos no lo permitieron, por ello, no puede decirse que las organizaciones sociales, cambiaron, evolucionaron, mutaron, se transformaron,

simplemente se transconfiguraron y ya no son las mismas, no son iguales algo ya no esta aun cuando mantenga el mismo ADN organizacional.

La vida líquida es una sucesión de nuevos comienzos, pero, precisamente por ello, son los breves e indoloros finales —sin los que esos nuevos comienzos serían imposibles de concebir— los que suelen constituir sus momentos de mayor desafío y ocasionan nuestros más irritantes dolores de cabeza. Entre las artes del vivir moderno líquido y las habilidades necesarias para practicarlas, saber librarse de las cosas prima sobre saber adquirirlas. Bauman (2005:7)

Ahora bien, el equilibrio de la organización social cada vez más, va en detrimento, se acentúa en esta época de manera abismal, todo aparece y desaparece en un abrir y cerrar de ojos, las organizaciones sociales nacen de acuerdo a unos intereses del poder y luego desaparecen duran de acuerdo a la dinámica Holonómica de la sociedad, el tiempo es su enemigo, nada perdura los agentes externos e internos acentúan y perfilan su artillería con mas agudeza, no perdonan, lo cultural ya no es determinante, aun cuando sea hereditaria (la sociedad) del ADN organizacional, al respecto lo dicho por Bauman en su Modernidad Liquida:

En la actualidad, las pautas y configuraciones ya no están “determinadas”, y no resultan” autoevidentes” de ningún modo; hay demasiadas, chocan entre si y sus mandatos se contradicen, de manera que cada una de esas pautas y configuraciones ha sido despojada de su poder coercitivo o estimulante. Y además su naturaleza ha cambiado, por lo cual han sido reclasificadas en consecuencia: como ítem del inventario de tareas individuales. En vez de preceder a la política de la vida y de encuadrar su curso futuro, deben seguirla (derivar de ella), y reformarse y remodelarse según los cambios y giros que esa política de vida experimente. El poder de licuefacción se ha desplazado del “sistema” a la “sociedad” de la “política” a las políticas de la vida... o ha descendido del “macro nivel” al “micro nivel” de la cohabitación social. Bauman (2004: 13).

Todo lo anterior, permite asumir por qué las organizaciones sociales, o la sociedad, se encuentra en “Modo Nuclear”, o sea, penden del que tenga el dedo en el gatillo, en otras palabras, del que tenga el dedo en el disparador nuclear, lo que inevitablemente hace que sea más difícil concretar una sociedad estable, perduradera, con valores y principios de funcionamiento, con compromisos colectivos, con un ADN organizacional no degeneracionado, sin genes inestables, todo gira en función de interese impredecibles de los factores de poder, como fuente externa , y del que el ego individual, como factor interno, permitiendo que se impongan por encima de la concreción de una sociedad robusta. En consecuencia lo siguiente:

La desintegración de la trama social y el desmoronamiento de las agencias de acción colectiva suelen señalarse con gran ansiedad y justificarse como “efecto colateral” anticipado de la nueva levedad y fluidez de un poder cada vez más móvil, escurridizo, cambiante, evasivo y fugitivo. Pero la desintegración social es tanto una afección como un resultado de la nueva técnica del poder, emplea como principales instrumentos el descompromiso y el arte de la huida. Para que el poder fluya, el mundo debe estar libre de trabas, barreras, fronteras fortificadas y controles. Cualquier trama densa de nexos sociales y particularmente una red estrecha con base territorial, implica un obstáculo que debe ser eliminado. Los poderes globales están abocados al desmantelamiento de esas redes, en nombre de una mayor y constante fluidez, que es la fuente principal de su fuerza y la garantía de su invencibilidad. Y el derrumbe, la fragilidad, la vulnerabilidad, la transitoriedad y la precariedad de los vínculos y redes humanos permiten que esos poderes puedan actuar. Bauman (2004: 19).

MATERIALES Y MÉTODOS

A fin de llevar a cabo, la investigación objeto del estudio, se realizó una revisión bibliográfica sobre Teorías de la organización social y sociedad. Se seleccionaron investigaciones de acuerdo a los siguientes aspectos: 1.- trabajos de investigación de data reciente; todo ello con el objetivo de delimitar la búsqueda científica y asegurar un extremo de calidad y pertinencia; cuya temática fuese libre de aplicación de la mencionada teoría. La búsqueda de los trabajos se realizó en medios electrónicos y bibliográficos. Se elaboró una lista de los autores encontrados hasta ese momento, y se tomaron ocho. Finalmente, se hizo un recorrido teórico sobre las teorías aludidas para el argumento epistemológico.

REFLEXIONES

Ningún sistema u organización social es estable, solo el compromiso acordado hace que así parezca. Si viene funcionando en equilibrio, este es determinado por sus partes (actores sociales), que así lo permiten sin necesariamente aceptarlo, en el cual, la cultura y su historia son esenciales para el equilibrio. La organización social de hoy no es la de mañana ni la de ayer. Ninguna organización o sociedad se transforma, solo hereda cosas de una y las lleva consigo de manera hereditaria como parte del ADN organizacional. Las sociedades no permanecen equilibradas de manera duradera. Las sociedades son vulnerables a las fuerzas externas e internas que las mantiene sujetas al desequilibrio todo lo que pase a lo interno o exterior hace que sean menos inestables, sino fuese así, no se producirían las grandes descubrimientos que en definitiva busca el confort en tiempo de la

organización social de la época. Para una mejor comprensión de las organizaciones sociales, o la sociedad, se puede considerar que las mismas funcionan de manera Holonómica. Todos estos cambios estructurales abren nuevos campos de investigación, por lo que queda aperturada el espacio para el debate.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aristóteles. 2012. La Política. Primera Edición. Colección Obras Universales. Ediciones El Trébol Siglo 21., C.A. Caracas Venezuela
- Bauman Zygmunt 2004. Modernidad líquida. Tercera Reimpresión. Fondo de Cultura Económica Buenos Aires, Argentina.
- Bauman Zygmunt 2005. Vida Líquida. [Disponible En: <https://circulosemiotico.files.wordpress.com/2012/10/vida-liquida-zygmunt-bauman.pdf>] [Consulta: 7 Junio, 2019]
- Einstein, A. 2000. Mis Creencias. [Disponible En: [Www.Sld.Cu/Galerias/Pdf/Sitios/Bmn/Mis_Creencias.Pdf](http://www.Sld.Cu/Galerias/Pdf/Sitios/Bmn/Mis_Creencias.Pdf)] [Consulta: 5 Junio, 2019].
- Parsons Talcott. 1982. El sistema social. Alianza Editorial. Madrid, España.
- Prates, E. 2001. Música Holofractal: Una conexión Semiósica entre la música y la física contemporáneas. IESB - Instituto de Educação Superior de Brasília. Signa. Revista de la Asociación Española de Semiótica - Núm. 10, 2001. [Disponible En: http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/signa-revista-de-la-asociacion-espanola-de-semiotica-4/html/02598914-82b2-11df-acc7-002185ce6064_26.html] [Consulta: 7 Junio, 2019]
- Ray, M. 2013. Teoría de la Atención Burocrática. [Disponible En: <http://teoriasfilosoficasenfermeria.blogspot.com/2013/05/teoria-de-la-atencion-burocratica.html>] [Consulta: 7 Junio, 2019]
- Weber Max. 2002. Economía y Sociedad. Esbozo de Sociología Comprensiva. Segunda Reimpresión. FONDO DE CULTURA ECONÓMICA. España.

TEMÁTICA: CULTURA TRIBUTARIA

TRANSACCIONES DE BIENES Y SERVICIOS EN MONEDA EXTRANJERA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA TRIBUTARIA VENEZOLANA

(TRANSACTIONS OF GOODS AND SERVICES IN FOREIGN CURRENCY AND ITS IMPACT ON THE VENEZUELAN TAX CULTURE)

Yuruary Figueredo

Maestrante en Gerencia Pública. Especialista en Gerencia Educacional. Licenciada en Administración Comercial. Docente ordinario adscrita al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas. UNELLEZ VIPI yuryfig5@hotmail.com.

Evelyn Velásquez

Magister en Gerencia y Planificación Institucional (UNELLEZ), Licenciada en Administración Mención Informática. Cursante de Doctorado en Ambiente y Desarrollo (UNELLEZ). Profesora adscrita al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas. UNELLEZ VIPI. Tutor Académico. evelynvelasq2014@gmail.com

Jean Ortiz

Magister en Ingeniería Ambiental (UNELLEZ). Magister en Ciencias Penales y Criminológicas (UNY). Especialista en Derecho Internacional de los Derechos Humanos. (ULAC). Cursante de Doctorado en Ambiente y Desarrollo (UNELLEZ). Ingeniero & Abogado. Profesor adscrito al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas. UNELLEZ VIPI. Tutor Académico. Jeanmarcos13@gmail.com.

RESUMEN

Las nuevas exigencias de la dinámica económica en Venezuela impactada altamente por el efecto inflacionario ha generado uso de monedas extranjeras para el pago de bienes y servicios en el consumidor final, como medida para contrarrestar la pérdida del valor de la moneda de curso legal, situación generada porque los productores o importadores manifiestan la imposibilidad de adquirir las divisas a través de los sistemas de cambio vigentes según la legislación venezolana actual. Las múltiples fuentes en la web exponen que el incremento de las transacciones comerciales de bienes y servicios en el mercado nacional se transa y se liquida en la mayoría de los casos en su totalidad en moneda extranjera. Situación está que incurre en un pacto con cláusula abusiva en detrimento de las condiciones del consumidor final. Por otra parte el Sistema Tributario Nacional no ha logrado una verdadera cultura tributaria, ya que la ciudadanía cancela los tributos solo porque así lo obligan las leyes, más no porque tenga una verdadera conciencia. Algo que empeora esta situación es que el SENIAT en su página web indica que al pagar los tributos debe hacerse en bolívares y no en dólares.

Palabras Claves: Cultura tributaria, transacciones, divisas, contribuyente formal.

ABSTRACT

The new demands of the economic dynamics in Venezuela highly impacted by the inflationary effect has generated the use of foreign currencies for the payment of goods and services in the final consumer, as a measure to counteract the loss of the value of the legal currency, situation generated because the producers or importers manifest the impossibility of acquiring the currencies through the current exchange systems according to the current

Venezuelan legislation. The multiple sources on the web expose that the increase of commercial transactions of goods and services in the domestic market is transacted and settled in most cases in its entirety in foreign currency. Situation is that it incurs a pact with abusive clause to the detriment of the conditions of the final consumer. On the other hand, the National Tax System has not achieved a true tax culture, since citizens cancel taxes only because the laws so force them, but not because they have a true conscience. Something that worsens this situation is that SENIAT on its website indicates that when paying taxes it should be done in bolivars, not dollars.

Key words: Tax culture, transactions, currencies, formal taxpayer.

INTRODUCCIÓN

Al desarrollar la temática económica, se hace necesario plantear una línea de tiempo, en cuantos a los distintos instrumentos legales y las implicaciones contables y administrativas, que están vigentes, durante los últimos años, en virtud de vislumbrar los factores críticos que enmarcan la dinámica de las transacciones comerciales en Venezuela y la combinación en el uso de monedas legales extranjeras, con la moneda nacional de curso legal; para realizar transacciones y en la mayoría de los casos la sustitución total de la moneda funcional por la extranjera. Dentro de este orden de ideas, se hace necesario citar a la periodista (Armas 2018), quien afirma que:

Las distorsiones de la economía, que se reflejan en la hiperinflación, llevan a efectuar transacciones en monedas extranjeras. Ya no solo ventas de inmuebles o de vehículos tienen como referencia el dólar, en estados como Táchira se hace operaciones en pesos y dólares, y más comercios en Caracas empiezan a aceptar divisas como formas de pago.

Se plantea entonces la contextualización del problema, por parte de Armas (citado), desde su inicio en los zonas de frontera, ya sea Socopo de Barinas, San Antonio de Táchira, donde los habitantes realizan la transacciones de bienes muebles e inmuebles con moneda extranjera. Así también, asegura (León 2019), director de la firma encuestadora local Datanálisis, "En Venezuela los esquemas de pago en divisas van a crecer", bien porque es de las pocas alternativas que encuentran los negocios para protegerse de la hiperinflación o porque cada vez más dependerán de las remesas de sus cercanos.

En las generalizaciones anteriores, señala León (citado), que existen dos posibles causas, que incentivan la transacción de moneda extranjera; como lo es, el envío de remesas extranjeras por partes de familiares a los que cohabitan en el país, debido a las migraciones de carácter temporal que los mismos realizaron a países como Perú, Ecuador, entre otros. Debe señalarse también al periodista Torres (2019), el cual publica en un medio digital, que

el superintendente del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), José David Cabello, anunció “que el organismo a su cargo está preparando los procedimientos para la declaración y cobro de impuestos en divisas para las transacciones comerciales realizadas en el país en moneda extranjera”.

Uno de los componentes más importantes señalado por (Cabello 2019); es la potestad tributaria que tiene el Poder Ejecutivo Nacional, ante este tipo de fenómeno de las representaciones sociales que infrinjan el régimen fiscal y puedan incidir en la relación de los contribuyentes con el estado-sociedad. Ahora bien, surge indagar sobre ¿Cuál debería de ser comportamiento del contribuyente, ante el auge del pago de divisas, en los comercios de las ciudades?

DESARROLLO

Aspectos legales

Desde esta perspectiva se puede referir lo indicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.405 de fecha 7 septiembre de 2018, en la cual el Banco Central de Venezuela (BCV) publicó el Convenio Cambiario N° 1 que tiene por objeto “establecer la libre convertibilidad de la moneda en todo el territorio nacional, con el propósito de favorecer al desarrollo de la actividad económica, en un mercado cambiario ordenado en el que puedan desplegarse acciones para asegurar su funcionamiento”.

Así mismo en su art. 8 vincula lo dispuesto en el art. 128 del Decreto con Rango, Valor y fuerza de Ley del Banco Central de Venezuela (BCV) de fecha 30/12/2015 según Gaceta Oficial 6.211, en el cual enfatiza que el pago de las obligaciones pactadas en monedas extranjeras será efectuado en atención a lo siguiente:

- a) Cuando la obligación haya sido pactada en moneda extranjera por las partes contratantes con moneda cuenta, el pago podrá efectuarse en dicha moneda o en bolívares, al tipo de cambio vigente para la fecha.
- b) Cuando la voluntad de las partes contratantes se evidencie que el pago de la obligación ha de realizarse en moneda extranjera, así se efectuara, aun cuando se haya pactado en vigencia de restricciones cambiarias.
- c) El pacto de una obligación en moneda extranjera como moneda de pago únicamente se entenderá modificado cuando haya sido previo al establecimiento de restricciones cambiarias y siempre que estas impidan al deudor el pago de la forma convenida, caso en el cual el deudor se librará procediendo como se indica en el literal a) del presente artículo

En la Gaceta Oficial Extraordinaria N°. 6.420 de fecha 28 de diciembre de 2018, fue publicado el Decreto N° 3.719 de la Presidencia de la República, mediante el cual los

sujetos pasivos que realicen operaciones en el territorio nacional en moneda extranjera o criptodivisas, autorizadas por la Ley, deben determinar y pagar las obligaciones en moneda extranjera o criptodivisas, no obstante otorga en su Art. 4:

La Administración Tributaria en el ejercicio de sus facultades, atribuciones y funciones para recaudar los tributos nacionales, dictara la normativa que establezcan las formalidades para declaración y pago en moneda extranjera o criptodivisas (osmosis).

Aspectos conceptuales

Según las autoras (Armas y Colmenares 2009, p.148) quienes citan a (Goliá 2003) definen la cultura tributaria como “el conjunto de conocimientos, valoraciones, actitudes referidas a los tributos, así como al nivel de creencia respeto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación”.

Se debe entender y entrelazar lo señalado, por el autor mencionado, que cualquier evasión fiscal a través de la transacción de bienes y servicios en moneda extranjera, por parte de un ciudadano del Impuesto al Valor Agregado (IVA), socava la relación Estado Sociedad, para las políticas redistributivas de los impuestos e incide directamente sobre el desempeño del Estado y de inversión en los distintos sectores , ya sea Salud y Seguridad, Educación, Seguridad y Defensa, Desarrollo Social, Cultura y Comunicación Social, Gestión Administrativa, Vivienda, Desarrollo Urbano, Transporte y Comunicaciones, Agricultura, Industria, Comercio y Turismo, Ciencia y Tecnología, Gobernaciones y Alcaldías.

Aspectos económicos y fiscales

En este orden de ideas, la dinámica del mercado actual venezolano, hace girar la mirada hacia lo que acontece con las transacciones comerciales que se realizan no sólo en la moneda de curso legal (Bolívar Soberano. Bs.) según decreto 3.548 en Gaceta Oficial 41.446 de fecha 25 de julio de 2018 sino que los productos y servicios son identificados y cobrados en monedas extranjeras dentro del territorio nacional; causando un impacto en la economía y en poder adquisitivo del venezolano; pues a raíz de la flexibilización del control cambiario permitió algunas bondades a los ciudadanos como la apertura de cuentas en dólares así y la importación de algunos bienes. Al respecto señala (Cacique citado por Rodríguez, 2015, p. 1): “La moneda sigue siendo el bolívar, pero los precios están dolarizados a un tipo de cambio superior al SIMADI, no existen precios ajustados al dólar

6,30 o tasa SICAD II”. Además, éste enfatiza que Venezuela después del convenio del gobierno y la Ford Motor para comercializar los vehículos en dólares en el país, traería como consecuencia próxima, que se extienda a otros sectores de la economía. Todo lo anterior, permite develar que el fenómeno de las operaciones en dólares se ha incrementado a nivel nacional; en todo tipo de bienes y servicios que están comercializándose no con la moneda de curso legal, sino que se realizan directamente en otras monedas y generalmente en efectivo. Situación está, que impacta directamente a los ciudadanos que no disponen de dólares, los cuales no pueden realizar dichas operaciones lo que genera que progresivamente están quedando fuera del mercado local y nacional.

Lo anterior hace denotar las circunstancias que discurren para el ciudadano o consumidor final, lo que se contrapone a los fines establecidos en la Ley Orgánica de Precios Justos como lo señala en su artículo 3: “Crear las bases de una política integral de precios justos de carácter ético y humanista, para establecer el valor del bien o servicio para el usuario final”. Pero esto también hace necesario abordar cuales son las implicaciones en cuanto a los establecimientos como contribuyentes formales, pues afirma; (Cacique citado por Rodríguez, citado; p. 2), “Lo que Venezuela requiere es disciplina fiscal, monetaria e incentivar la inversión extranjera”; en tal sentido, el estado venezolano como parte de la política fiscal promulgó en la Gaceta Oficial (Extraordinaria) N° 6.420, el 28 de diciembre de 2018, el Decreto N° 3.719 por medio del cual la Presidencia de la República establece que los sujetos pasivos que realicen operaciones en el territorio nacional en moneda extranjera o criptodivisas, autorizadas por la Ley, deberán determinar y pagar las obligaciones en moneda extranjera o criptodivisas. Tal es el caso que se desprende del convenio con la Ford Motor quienes; desde entonces, deben pagar sus impuestos al Estado en divisas, lo que se constituye en una alternativa para ingresar divisas a las finanzas públicas, tal como lo señala la página web Venezuela para el mundo 2015.

Sin embargo, cabe el análisis sobre la legalidad de la medida, en cuanto si ésta reconoce el auge de las transacciones en dólares de forma espontánea que se produce en el país, o si el propósito es detener el proceso de dolarización de las operaciones que continúa en ascenso. Entonces; esta medida se vislumbra como un mecanismo para incrementar los niveles de recaudación que se han dejado de percibir permitiendo a su vez al Gobierno

ingresar por esta vía; divisas, con las que ya no contaba luego de la apertura y despenalización cambiaria acordada en el 2014.

Aspectos contables

Frente al acelerado proceso de integración económica, es cada día más frecuente que gran cantidad de entidades, realicen transacciones económicas y financieras en diferentes monedas. En los últimos meses en Venezuela se ha visto incrementado el empleo de monedas extranjeras para efectuar transacciones, situación generada por dos factores: la hiperinflación que sufre la economía venezolana y la modificación de las normas que regulan el control de cambio. La cancelación directa en moneda extranjera ha tomado un auge tan significativo que hasta los vendedores informales ofrecen sus productos en esa moneda.

El ajuste de precios basada en el dólar americano (US\$) es un aspecto desde la compra de inmuebles hasta el pago de remuneraciones laborales. Todo ello nos lleva a pensar que un porcentaje considerable de las transacciones efectuadas en Venezuela han podido realizarse en conos monetarios diferentes del Bolívar Soberano. A juicio de Marcano (2019), esto se debe a la pérdida de la capacidad del bolívar de ser reserva de valor, unidad de cuenta y unidad de medida, generada por la imperante hiperinflación y las constantes devaluaciones de la moneda nacional.

En atención a lo antes expuesto, dentro de las NIIF se encuentra la NIC 21 Efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera, que según (Álvarez 2015, p. 18):

Uno de los aspectos más importantes que contiene la NIC 21 es el reconocimiento inicial de la información en moneda funcional, sobre las transacciones en moneda extranjera: una transacción en moneda extranjera es toda transacción cuyo importe se denomina, o exige su liquidación, en una moneda extranjera, entre las que se incluyen aquellas en que la entidad: a) compra o vende bienes o servicios cuyo precio se establece en una moneda extranjera; b) presta o toma prestados fondos, si los importes correspondientes se establecen a pagar o cobrar en una moneda extranjera; o c) adquiere, enajena o dispone de activos, o bien incurre o liquida pasivos, siempre que estas operaciones se hayan denominado en moneda extranjera.

De lo anteriormente planteado, surge la controversia de las empresas frente a la conversión de la moneda por la existencia en nuestro país de diversos sistemas de cambio o tipos de tasas de cambio desde febrero 2003. Hasta la fecha de la presentación de este artículo en Venezuela han existido los siguientes mecanismos cambiarios: CADIVI,

CENCOEX, SITME, SIMADI, SICAD I, SICAD II, DIPRO, DICOM y Casas de Cambio. El 7 de mayo, El Banco Central de Venezuela (BCV) publicó la resolución N° 19-05-01, con la que puso en funcionamiento las denominadas mesas de cambio, lo que implica en la práctica una flexibilización del control de cambios vigente desde 2003.

Bajo el nuevo esquema cambiario, empresas y particulares pueden acudir a los bancos públicos y privados a presentar sus ofertas de compra/venta de divisas con terceros, los precios de las operaciones son acordados por las partes. Esta medida pone fin al sistema DICOM y puede ser interpretada como flexibilización del control de cambio que rige el país desde 2003. Sin embargo, genera dificultades para aplicar la NIC -21 e informar los efectos de las variaciones de estas y la consecuente presentación de los estados financieros. Es indudable, el efecto financiero que esta adopción trae consigo, esto sin duda causa un cambio en las cifras, tanto inmediato como futuro, además el cambio es a nivel contable, de procesos y sistemas de información.

Aunado a esto tenemos el Decreto 3.719 publicado en Gaceta Oficial N.-6420 de fecha 28 de diciembre de 2018, en el marco del Decreto de Estado de Excepción y Emergencia Económica donde se estipula que los sujetos que realicen operaciones con moneda extranjera en el país tienen que pagar las obligaciones en esa misma divisa. Sin embargo, a juicio de (London 2019):

La facturación en dólares en el país no es nueva, y no tiene tampoco nueva regulación en el ámbito tributario. La regulación fiscal en lo que refiere al establecimiento de «base imponible» en divisas es antigua en el país, tanto en la Ley de ISLR y también en la más reciente, la del IVA, que inició en el año 1993 y luego mutó al Impuesto al Consumo Suntuario y a las Ventas al Mayor (ICSVM) -1994-, para nuevamente asumirse como IVA a partir del año 1999.

Destaca el hecho que, en nuestro país se prohibió ofrecer la compra o venta de bienes y servicios en divisas, con la promulgación, en el año 2005, de la Ley Contra Ilícitos Cambiarios. La posterior desregularización cambiaría que se produce a partir de la derogación, en agosto de 2018, de la Ley de Régimen Cambiario y sus Ilícitos, unido a la modificación del Convenio Cambiario No 1, que implicó la supresión de los marcos regulatorios cambiarios anteriores, y el establecimiento a partir de mayo 2019 de las mesas de cambio envían un mensaje claro a la población sobre la posibilidad de emitir facturas en divisas.

Lo anterior tiene su basamento en lo que se refiere al IVA, el artículo 25 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el artículo 51 de su Reglamento General, donde se prevén la posibilidad de que el contribuyente fije el precio (Base imponible) en divisas, o incluso, con cláusulas de ajustabilidad basadas en variaciones cambiarias. Soporta esta referencia lo establecido por el SENIAT en la PA SNAT/2011/0071, donde se establece que cuando el precio esté fijado en divisas, en la factura que se emita “deberán indicarse también los valores equivalentes de base imponible e impuesto en Bolívares” considerando la tasa de cambio corriente que establece el BCV. Esta situación amerita ser evaluada a la luz de su impacto considerando lo dispuesto en el artículo 186 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, al señalar que:

Para el reajuste regular por inflación, se tendrán en cuenta las ganancias o pérdidas que se originen de ajustar los activos o pasivos denominados en moneda extranjera o con cláusula de reajustabilidad basada en variaciones cambiarias en el ejercicio fiscal en el que las mismas sean exigibles, cobradas o pagadas, lo que suceda primero.

CONSIDERACIONES FINALES

La transición alrededor del mundo a las Normas Internacionales de Información Financiera, indudablemente es el desarrollo más importante en la historia del mundo de la contabilidad. En el nuevo entorno económico mundial, los diversos participantes, inversionistas, gobiernos, entidades multilaterales e internacionales del mercado de valores, han promovido e insistido en la eliminación de las barreras que impidan o comprometan la adecuada interpretación de los reportes financieros fundamentales en la gestión y en las decisiones gerenciales.

Con relación al Decreto 3.719, especialmente por su redacción pareciera, al analizar todo el decreto en conjunto, que el espíritu es aplicar esta normativa a los tributos recaudados por el SENIAT. Cabría pensar que tanto personas jurídicas como naturales están obligadas a cumplir con él, ya que no se hace clara referencia, ni se excluye a ninguna de ellas. Las operaciones tienen, en principio, ámbito territorial (solo aquellas realizadas en Venezuela). Sin embargo, y dada la naturaleza de las criptodivisas es necesario esperar las normativas que desarrollarán tanto el SENIAT como SUDEBAN. Por otra parte, al hablar de tributos nacionales no se incluyen los de carácter municipal y estatal.

Un sin número de inquietudes como las antes planteadas surgen en el ámbito tributario con ocasión a la entrada en vigencia del decreto y la modificación del sistema cambiario a

las cuales habrá que prestar especial atención con miras a darles una adecuada respuesta y tratamiento. Por lo que consideramos importante efectuar seguimiento a las implicaciones que tendrá lo dispuesto en el Decreto 35 del 28 de diciembre de 2018 relativo a: a) la obligación de pago de impuestos (IVA) en divisas cuando el hecho imponible, se haya realizado, bajo esa denominación, derivado ello de la emisión de las facturas en moneda extranjera. b) en materia de Impuesto sobre la Renta (ISR) alertar sobre el impacto que pudiera tener en la determinación del ISR correspondiente a ejercicios fiscales que terminen con posterioridad a la entrada en vigencia del Decreto. Como también a los retos y desafíos que afrontaran los profesionales de las ciencias gerenciales en la ejecución de sus funciones para lo que resulta conveniente tener claridad a efecto de cumplir cabalmente con las obligaciones de ley.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez, Y. 2015. Contabilización de las transacciones en moneda extranjera según NIC 21, en los Estados financieros de las empresas del sector Químico del Municipio San Diego – estado Carabobo. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1759/falvarez.pdf?sequence=3>, p. 18.
- Analítica 2019. SENIAT cobrará impuestos en moneda extranjera y criptomonedas <https://www.analitica.com/economia/seniat-cobrara-impuestos-en-moneda-extranjera-y-criptomonedas/>
- Armas, M. y Colmenares, M. 2009. Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social (REDHECS). Núm. 6, Año 4, Pp. 123-142.
- Gerencia y Tributos. Exigirán en Venezuela pago de algunos impuestos en dólares y criptomonedas. <https://gerenciaytributos.blogspot.com/2019/01/pago-de-impuestos-en-dolares-y-criptomonedas.html>.
- Hernández, J. 2015. ¿Es legal vender bienes y servicios en dólares en Venezuela?. <http://historico.prodavinci.com/blogs/es-legal-vender-bienes-y-servicios-en-dolares-en-venezuela-por-jose-ignacio-hernandez/>
- London, C., 2019. Banca y Negocios. Mitos y realidades sobre la facturación en dólares en Venezuela <http://www.bancaynegocios.com/mitos-y-realidades-sobre-la-facturacion-en-dolares-en-venezuela/>
- Rodner, James O. El dinero. Obligaciones de dinero y de valor, la inflación y la deuda en moneda extranjera. Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Caracas. 2005, p.324-325.
- Rodríguez 2015. La compra y venta de bienes en dólares gana terreno en Venezuela <https://www.panorama.com.ve/politicayeconomia/La-compra-y-venta-de-bienes-en-dolares-gana-terreno-en-Venezuela-20150511-0068.html>
- Venezuela. 2018. Decreto N° 3.717, mediante el cual los sujetos pasivos que realicen operaciones en el territorio nacional en moneda extranjera o criptodivisas, autorizadas por la Ley, deben determinar y pagar las obligaciones en moneda extranjera o criptodivisas. Gaceta N° 6.420 Extraordinario, de fecha 28 de diciembre del 2018

**TEMÁTICA: DERECHOS HUMANOS, INTERNACIONAL,
CIVIL Y LABORAL**

DESAPARICION FORZOSA DE PERSONAS EN EL MARCO DE PROTECCIÓN DEL SISTEMA INTERAMERICANO DE LOS DERECHOS HUMANOS

(FORCED DISAPPEARANCE OF PEOPLE IN THE PROTECTION MARK OF THE INTERAMERICAN SYSTEM OF HUMAN RIGHTS)

Lirio Josefina, González Jiménez

Magister en "Derecho Internacional de los Derechos Humanos, Justicia Penal Internacional, Derecho Internacional Humanitario" (ANUV-UNESCO). Especialista en "Derecho Internacional en los Derechos Humanos" (ULAC). Abogada (UNELLEZ). Docente tiempo completo UNELLEZ. Email: liriogoji@hotmail.com

RESUMEN

La existencia en Venezuela de una normativa, permite afirmar que forma parte de un reducido pero importante grupo de países que previenen, sancionan, castigan y de ser posible intentan erradicar, un delito tan grave y de consecuencias tan dañinas como la Desaparición Forzosa de Personas. La investigación es de tipo cuantitativa, bajo un diseño documental teniendo como fuente de investigación Primaria: Libros, artículos, monografías, tesis, documentos, trabajos de investigación presentados en conferencias, congresos y seminarios, que registran o corroboran el conocimiento de la investigación. Libros, revistas, informes técnicos y tesis y Secundaria: Resúmenes y listados de referencias publicados en un área específica de conocimiento. Después de realizar la revisión bibliográfica del tema. Se estableció una visión panorámica del problema. Desde las siguientes fases: Se usaron las fuentes secundarias, obtenidas de investigaciones realizadas anteriormente, las cuales sirven de base para la justificación y sustentación del marco teórico. Uso de la matriz de observación teórica a los fines de analizar la información, organizando lo obtenido y obtener los resultados. Los resultados obtenidos por los indicadores responden a la dimensión del estudio, que permiten realizar una serie de conclusiones y recomendaciones, relacionadas con el objetivo de la investigación.

Palabras Clave: Derechos Humanos, América Latina, Desaparición Forzosa de Personas

ABSTRACT

The existence in Venezuela of legislation, makes it possible to state that it is part of a small but important group of countries that prevent, sanction, punish and if possible try to eradicate, a crime as serious and of consequences as harmful as disappearance of forced people. The research is quantitative, under a documentary design taking as a source of Primary research: Books, articles, monographs, thesis, documents, research papers presented at conferences, conferences and seminars, which record or corroborate knowledge of the investigation. Books, journals, technical reports and thesis and Secondary: Abstracts and lists of references published in a specific area of knowledge. After performing the bibliographic review of the topic. A panoramic view of the problem was established. From the following phases: Secondary sources, obtained from previous research, were used as the basis for the justification and support of the theoretical framework. Use of the theoretical observation matrix for the purpose of analyzing the information, organizing what was obtained and obtaining the results. The results obtained by the indicators respond to the

dimension of the study, which allow a series of conclusions and recommendations, related to the objective of the research.

Keywords: Human Rights, Latin America and Forced Disappearance of Persons.

INTRODUCCIÓN

La calificación desaparición forzosa de personas y ejecución extrajudicial o arbitraria en la América Latina, es una figura penal que ha nacido y se ha regulado por el Derecho Internacional, actualmente parte del Derecho Internacional Penal y del Derecho Internacional de los derechos humanos. Se habla del crimen de desaparición forzosa de personas es netamente el terreno del Derecho Internacional Penal. Sobre desaparición forzosa esto constituye la violación de Derechos Humanos, a la vez que constituye un conjunto de delitos que contempla otro tipo de violaciones de los Derechos Humanos, como lo es el derecho a la vida, el derecho a la libertad, el derecho a la libre circulación de las personas, entre otros, con la aparición de un nuevo y moderno autoritarismo y los altos índices de pobreza de los países Latinos. Esto encaja para que este delito sea aún más frecuente, no puede seguir siendo una tierra fértil para este tipo de delito, es de ahí la importancia de la sociedad civil, que debe generar y buscar alternativas que le permita avanzar en materia de protección y no permitir por ningún motivo que la impunidad sea la mejor aliada de este delito y justificar la ausencia de una justicia real y verdadera.

La excepcionalidad planteada la lucha contra la subversión y las limitaciones que ella impone al sistema judicial, como se percibe en el análisis de casos y sin perjuicio de la actividad punitiva de los Estados que lo cometen, existen en la actualidad formas alternativas compensatorias de justicia en verdad con un propósito reconstructivo de la convivencia social y de la institucionalidad que sustenta, la desaparición forzosa de personas que ha sido y sigue siendo un fenómeno de gran relevancia en América Latina. Con estos argumentos la persecución penal de esta práctica ha ido creciendo según la instigación y su análisis, en los últimos años los problemas dogmáticos (materiales y procesales) relacionados con la construcción típica de la figura han recibido poca atención y; lejos de ser resueltos por esta razón, se agudizado a través del tiempo real sobre la desaparición forzosa de personas en el marco de Protección del Sistema Americano de los Derechos Humanos y sus mecanismos de protección.

Y es muy importante mencionar que para la Corte Penal Internacional (1998) este delito tiene una doble ausencia, para la ausencia del cuerpo y la ausencia del sujeto, quien ha sido desaparecido o desaparecida; pasa a formar parte fantástica, que se alimenta una búsqueda infructuosa y, al mismo tiempo, invisibilidad a quien fue desaparecido” (p.32), se evapora entonces de la memoria colectiva anulada por leyes de amnistía y de impunidad, se esfuman los libros que eran los portadores de la ideología prohibida y negada durante la dictadura militar. En este sentido desde la Organización de Estados Americanos (1994) en el artículo 7 de la Convención reconoce el derecho a la libertad personal y establece que: “Nadie puede verse privado de la libertad sino por las causas, casos o circunstancias expresamente tipificadas en la Ley”, lo cual referencia a aspecto de tipo material. En el mismo artículo 7 plantea que “La privación de la libertad debe realizarse con estricta sujeción a los procedimientos objetivamente definidos en la Ley” desde aspectos formales.

Y por último, tanto la Corte Interamericana como la Corte Europea de Derechos Humanos plantean en el mismo artículo 7 que: Se está en presencia de una condición según la cual nadie puede ser sometido a detención o encarcelamiento por causas y métodos que aún calificados de legales que puedan reputarse como incompatibles con el respeto a los derechos fundamentales del individuo por ser, entre otras cosas, irrazonables, imprevisibles o faltos de proporcionalidad.

JUSTIFICACIÓN

La desaparición forzosa de personas ha sido y sigue siendo un fenómeno de gran relevancia en América Latina, si bien la persecución penal de esta práctica ha ido creciendo en los últimos años, los problemas dogmáticos (materiales y procesales) relacionados con la construcción típica de la figura han recibido poca atención y están lejos de ser resueltos, por esta razón, este estudio comparativo, analítico con la cual al tratarlo con más profundidad y proponer un tipo penal modelo que pueda servir como base para codificaciones nacionales, por la importancia y el trauma de la familia involucrada en este tipo de delitos, la sociedad misma atada ante este tipo de violación de derechos humanos; y otras características importantes.

El aporte desde el derecho implica una estructura jurídica coercitiva que protege un bien, en este caso a los ciudadanos, en materia de Derechos Humanos, la estructura jurídica se asienta en el marco del Derecho Internacional, es la que compromete y obliga a los

Estados ante la comunidad internacional mediante la suscripción y posterior ratificación de convenciones, declaraciones, pactos y tratados internacionales, para regular las relaciones ciudadano Estado y proteger a los ciudadanos de los abusos de poder de los Estados que son quienes tienen el monopolio y control de la fuerza., con los distintos mecanismos de sanción establecidos que se han establecido en la América Latina, sobre la responsabilidad de quienes cometen y cometieron por autoría o participación directa o por instigación y/o planificación crímenes de derecho internacional, obtuvo en los procesos de transición hacia la democracia en América Latina y con la desaparición forzosa también se viola o se facilita la violación del derecho a la vida y el derecho a no ser sometido a torturo a tratos crueles, inhumanos o degradantes. Se trata, además, de una violación que no solamente afecta a las víctimas sino también a sus familiares.

Desde los Derechos Humanos, se reconoce en el ámbito internacional a través de las declaraciones, las cartas de derechos, las convenciones, que tienen plena vigencia en el orden positivo internacional y vienen a ser el medio de regulación con significado profundo en las relaciones internacionales y son los mismos Derechos Humanos que deben ejercer esa presión a través de la sociedad internacional, pero ya en el orden interno de cada país se deben asignar mecanismos específicos de protección y a la vez que articulen estrategias de tipo legal con estrategias de incidencia política, que puede ser posible, a partir del marco normativo ya existente esa protección de los derechos vulnerados de las víctimas del delito de desaparición forzosa, con el desarrollo de los instrumentos de protección existentes a favor de las víctimas de desaparición forzosa, es la falta de articulación entre estos instrumentos y la inexistencia de una política pública de atención a estas víctimas, que permita simultáneamente, garantizar sus derechos afectados con causa en el hecho de la desaparición, a prevenir el delito y construir garantías legales que permitan el desarrollo de investigaciones eficaces para dar con el paradero de las víctimas y para judicializar a los responsables

El derecho a la paz, los derechos humanos y el derecho internacional humanitario, estos vienen constituir parte del elemento central o del núcleo duro de estos derechos, y su salvaguarda constituye una obligación erga omnes para los Estados y con los mecanismos procesales, puestos en práctica en los últimos años y que desarrollan la aplicación de una justicia universal se extiende en el campo de una justicia internacional supletoria,

concurrente o complementaria, al extender la calificación de determinados actos graves y de barbarie, y la aplicación de la justicia en el campo internacional y la Corte Interamericana de Derechos Humanos y así determinar en materia de violación de una obligación al Estado, por haber incurrido en la omisión del ejercicio de Iuspuniendi en la sanción y castigo de los perpetradores. Esa conciencia jurídica universal, que debe adoptar y aceptar la jurisprudencia internacional, el cual es preciso que Organización de Estados Americanos (1994) en el artículo 2 establece que "debe existir el reconocimiento de la responsabilidad internacional efectuado por el Estado, constituye una contribución positiva al desarrollo de este del proceso y de la vigencia de los principios que inspiran la Convención Americana sobre Derechos Humanos".

Por lo descrito con anterioridad nos permite formular la siguiente interrogante.

¿Cuáles son las disposiciones que establece el sistema de protección de derechos humanos sobre el delito de desaparición forzada de personas en América Latina?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Analizar la Desaparición Forzosa de Personas en el marco de Protección del Sistema Americano de los Derechos Humanos.

OBJETIVO ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Realizar un análisis sobre la Desaparición Forzosa de Personas en el marco de Protección del Sistema Americano de los Derechos Humanos
- Identificar las disposiciones que establece el Sistema de Protección de Derechos Humanos sobre el Delito de Desaparición Forzada de Personas en América Latina.

REFERENCIAS TEÓRICAS

El delito de desaparición forzada según Góngora (2014) establece que las personas no son endémicas de una región en particular del mundo, pero sin embargo, debido a diferentes circunstancias históricas, la definición y alcance de este concepto empieza a formarse y a enfocarse por la situación de varios países latinoamericanos. Por otro lado Riquelme (2013) establece que: Es uno de los grandes crímenes internacionales cometidos en América Latina bajo mandato de regímenes autoritarios fue la ejecución de actos de desaparición forzadas, cometidos como las más graves prácticas de actos de barbarie contra seres humanos en la mayor parte civiles, cuyo delito había sido incurrir en adversar a

estos dictadores, que bajo los esquemas de seguridad nacional constituían el accionar de las fuerzas armadas hacia lo interno de la sociedad (p.4).

La Organización de Estados Americanos (1994) vista por la ciencia internacional como un delito con efectos específicos, no muy comunes que a la mayoría de las otras especies delictivas, Con el hecho de que el sujeto activo sea siempre en el Estado, y con la ausencia de mecanismos legales eficaces para la protección a asistencia de las víctimas de desaparición forzosa y las Naciones Unidas (1984) a través de la Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos y Degradantes, es posible afirmar sin lugar a dudas que los Estados responsables de este delito y la responsabilidad internacional penal del infractor, constituyen hoy, una unificación entre lo normado y lo aprobado por los Estados; permitiendo en consecuencia una sanción penal, ante la ejecución de delitos y/o crímenes de derecho internacional, son los mismos que responden a un derecho penal uniforme o común a todas las naciones y con las constituciones de cada país recogen con claridad preceptos establecidos por las convenciones internacionales en cuanto a los derechos a la vida, la libertad, la seguridad y la integridad personales. Por otra parte, del Unidas (1966) Pacto internacional de derechos civiles y políticos es categórico en el artículo 4 al prohibir la suspensión de ciertos derechos fundamentalísimos, ni siquiera en estado de emergencia.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo cuantitativa, analítica, bajo un diseño documental teniendo como fuente de investigación Primaria: Libros, artículos, monografías, tesis, documentos, trabajos de investigación presentados en conferencias, congresos y seminarios, que registran o corroboran el conocimiento inmediato de la investigación. Incluyen libros, revistas, informes técnicos y tesis, se usó de la matriz de observación teórica a los fines de analizar la información, organizando lo obtenido y obtener los resultados, relacionadas con el objetivo de la investigación, es una investigación documental porque se puede iniciar directamente en el acopio de las fuentes, como extrajo de leyes y otros documentos escritos relacionados con la materia estudiada, en este tipo de investigaciones de este tipo es innecesaria la organización de tratamientos cuantificables de los datos y los resultados, con una información teórica, con los parámetros de la observación con el fin de establecer una visión panorámica del problema.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Uno de los grandes logros alcanzado en la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas fue la definición que actualmente consta en el artículo II de dicho instrumento, en donde claramente define la desaparición forzada de personas como: la privación de la libertad a una o más personas, cualquiera que fuere su forma, cometida por agentes del Estado o por personas o grupos de personas que actúen con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguida de la falta de información o de la negativa a reconocer dicha privación de libertad o de informar sobre el paradero de la persona, con lo cual se impide el ejercicio de los recursos legales y de las garantías procesales pertinentes.

De esta forma, la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas establece la obligación de tipificar y perseguir a los perpetradores de estos actos (artículos III y VII); los principios de jurisdicción y extradición (artículos IV, V y VI); la exclusión de las jurisdicciones militares (artículo IX); la absoluta prohibición de derogación (artículo X) y los principios básicos para monitorear la conducta de los Estados Partes (artículo XIII). Los trabajos, ideas y principios de la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas han sido, a su vez, retomados en otros instrumentos internacionales, como es el Estatuto de Roma, que incluye este crimen en su artículo 7.55 La influencia de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en Latinoamérica ha sido, desde su creación, un pilar para el mejoramiento de los estándares de derechos humanos y democracia en los países del continente. 56 A la par de la Comisión Interamericana, el Sistema Interamericano ha sido complementado por la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

A la par de la Comisión Interamericana, el Sistema Interamericano ha sido complementado por la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. En sus más de 30 años de funcionamiento, la Corte ha cambiado el rol tradicional del derecho internacional en el continente, estableciendo un nuevo estándar en materia de responsabilidad internacional cuando han sido cometidas violaciones a los derechos humanos. El primer caso contencioso decidido en su etapa de fondo por la Corte fue el ya célebre Caso Velásquez Rodríguez. Desde entonces, la Corte creó su propia teoría respecto de la desaparición forzada de personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Corte Interamericana De Derechos Humanos 2009 Caso Rosendo Radilla Pacheco. julio 27 de 2007, Documento en línea. <http://cmdpdh.org/casos-paradigmaticos-2-2/casos-defendidos/caso-rosendo-radilla-pacheco-2/>
- Corte Penal Internacional 1998. Estatuto de Roma. Roma, Italia, julio 17 de 1998, durante la Conferencia Diplomática de plenipotenciarios de las Naciones Unidas sobre el establecimiento de una Corte Penal Internacional.
- Corte Penal Internacional 2010. Lista actualizada de requisitos para la aplicación efectiva del estatuto de Roma. Documento en línea. <http://www.amnesty.org/es/library/asset/IOR53/009/2010/en/5ed284ec-30b9-4a18-bf63-5701bb2e3aa1/ior530092010es.pdf>
- Galán M. 2012 Metodología de la Investigación. Documento en línea. Documento en línea. http://manuelgalan.blogspot.com/2011/09/la-investigacion-documental_1557.html
- Góngora M. 2014 La Desaparición Forzada en la Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Documento en línea. <http://www.menschenrechte.org/lang/de/verstehen/desaparicion-forzada-cidh>
- Hernández R. y Col C 2006. Metodología de la Investigación. Mc-Graw-Hill. Cuarta edición. México. ISBN: 970-10-1899-0.
- Naciones Unidas 1966 Pacto internacional de derechos civiles y políticos Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966.
- ONU 1948 Declaración Universal de los Derechos Humanos, Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A (iii) del diciembre 10 de 1948. Documento en línea. http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1948-DeclaracionUniversal.htm?gclid=Cj0KEQjwxZieBRDegZuj9rzLt_ABEiQASqRd-uuvcmsCeRtpi2YwFRXouxnsAXAUW28gQpQV2FLTDnAaArh58P8HAQ
- ONU 1976. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), diciembre 16 de 1966. Entrada en vigor: marzo 23 de 1976, de conformidad con el artículo 49 Lista de los Estados que han ratificado el pacto Declaraciones y reservas (en inglés). Documento en línea. <http://www2.ohchr.org/spanish/law/ccpr.htm>
- ONU 1998. Anteproyecto de Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas. agosto 17 de 1998. Documento en línea. E/CN.4/Sub.2/1998/WG.1/CRP.2/Rev.2 <http://www.derechos.net/doc/tratados/des.html>
- ONU 2011 ONU conmemora Primer Día de los Desaparecidos con mensaje de solidaridad. www.un.org/spanish/News/story.asp?newsID=21645
- Organización de Estados Americanos 1969. Convención americana sobre derechos humanos suscrita en la conferencia especializada interamericana sobre derechos humanos (B-32) San José, Costa Rica noviembre de 1969
- Riquelme O. 2013. Los Crímenes Internacionales y los Mecanismos de Sanción en América Latina. Documento en línea. <https://www.upeace.org/OKN/collection/cortepenal/Riquelme%20OrtizFINALformatte d.pdf>
- Red de apoyo por la justicia y la paz, 2011. La Desaparición Forzada es crimen de lesa humanidad. Abril 11 de 2011. Documento en línea. Documento en línea. <http://www.derechos.org.ve/2011/04/11/la-desaparicion-forzada-es-crimen-de-lesa-humanidad/>

NOCIONES ELEMENTALES DEL CONTRATO EN EL DERECHO CIVIL VENEZOLANO

(ELEMENTARY NOTIONS OF THE VENEZUELAN CIVIL LAW CONTRACT)

José Manuel Vargas

Estudiante del Tercer año de Derecho en la UNELLEZ /VIPI

Javier Bueno

Abogado, Docente a Tiempo Completo de la UNELLEZ / VIPI

RESUMEN

El desarrollo del presente ensayo, tiene como finalidad describir las nociones en cuanto al Contrato, teniendo a saber que el mismo funge como el equilibrio de esas relaciones entre las personas, bien sea naturales o jurídicas y que son reguladas por el derecho, se manifiesta a través del contrato y que tiene su basamento legal desde el artículo 1133 hasta el artículo 1862 del Código Civil Venezolano. Es necesario que este cumpla con una serie de características, que en fin buscan según lo establecido en la Código Civil Venezolano, la perfección del mismo, garantizándole derechos y obligaciones para ambos contratantes. Para concluir, es necesario precisar, que existe una diversidad de contratos establecidos y regulados por la ley, en los cuales las personas, bien sean naturales o jurídicas, disponen dentro del marco del derecho para garantizar el equilibrio de las relaciones que necesariamente se dan entre ellas

Palabras Claves: Contrato, Derecho Civil, Venezuela

ABSTRACT

The purpose of this essay is to describe the notions regarding the Contract, knowing that it acts as the balance of these relationships between people, whether natural or legal and that are regulated by law, manifests itself to through the contract and which has its legal basis from article 1133 to article 1862 of the Venezuelan Civil Code. It is necessary that this complies with a series of characteristics, which, in the end, seek the perfection of the Venezuelan Civil Code, guaranteeing rights and obligations for both contractors. To conclude, it is necessary to specify that there is a diversity of contracts established and regulated by law, in which people, whether natural or legal, have within the framework of the law to guarantee the balance of the relationships that necessarily exist between they

Keywords: Contract, Civil Law, Venezuela

NOCIONES ELEMENTALES

Se puede señalar la importancia que tiene el derecho en todos los aspectos de la vida de las personas, por lo que cada día se manifiesta la necesidad y obligación de su aplicación, ya que regula la conducta y por ende las relaciones entre las personas, con el fin de mantener un equilibrio en nuestra sociedad.

Es allí donde se manifiesta la necesidad del derecho civil, en cuanto a su aplicación en las relaciones cotidianas e indispensables que entre las personas se pueda manifestar, teniendo como fin mantener un orden, que norme esa relación, de lo contrario la sociedad estaría en una anarquía y un desequilibrio social frente a esas posibles controversias que se dan por naturaleza y que normadas por el derecho civil, buscan factibles soluciones dirimiendo a través de lo establecido en el código civil venezolano. Por consiguiente para el equilibrio de esas relaciones entre las personas, bien sea naturales o jurídicas y que son reguladas por el derecho, se manifiesta a través del contrato y que tiene su basamento legal desde el artículo 1133 hasta el artículo 1862 del Código Civil Venezolano.

Pudiendo definir contrato, como lo establece el Código Civil Venezolano, en el artículo 1.133: “El contrato es una convención entre dos o más personas, para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellas un vínculo jurídico”. Partiendo de la definición de contrato, podemos resaltar la necesidad de la voluntad de los sujetos que realizan el acuerdo, ya que genera amplias obligaciones tanto para el acreedor como para el deudor desde su constitución o creación, pudiendo transmitir a otro u otros ese derecho, modificarlo hasta extinguirlo, es decir, dar fin a la convención o a lo pactado. De tal manera que es notorio según la norma que el convenio es entre dos o más personas, por ello existen varios tipos de contratos, señalados en el Código Civil Venezolano como son; unilateral, bilateral, oneroso, gratuito y aleatorio.

El contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga, es decir, una sola de ellas está en la obligación de cumplir lo que establece el contrato. Es bilateral, cuando cada una de las partes tiene la obligación del cumplimiento de lo pactado. También tenemos el contrato de tipo oneroso, siendo aquel en que ambos contratantes se procuran un equivalente, es decir, es pecuniario o se entrega por parte del deudor una cosa de valor como concepto de pago al acreedor. En el contrato gratuito una de las partes procura una ventaja a la otra parte sin recibir a cambio ningún valor o equivalencia; y por último tenemos al aleatorio, que se da por un hecho casual en la cual pueda generar una obligación tanto para ambos contratantes como para uno de ellos.

Para que se pueda celebrar un contrato, es necesario que este cumpla con una serie de características, que en fin buscan según lo establecido en el Código Civil Venezolano, la perfección del mismo, garantizándole derechos y obligaciones para ambos contratantes, entre ellas tenemos; la formación del contrato se perfecciona cuando el autor o causante de la oferta tiene el conocimiento de la aceptación de la misma por la otra parte, para ello es importante que tal aceptación se de en el plazo fijado por ambos o según lo que establezca la norma de acuerdo a su naturaleza.

En relación al plazo fijado, cuando exista una aceptación ya expirada en tiempo, el autor puede considerarla efectiva y válida, siempre y cuando lo haga del conocimiento inmediato a la otra parte. En este sentido si la otra parte no ha conocido de la oferta del autor, este puede revocarla, pero cuando el autor ha fijado un plazo de vigencia de la oferta y este pudiera tener la voluntad de revocarla, en este caso no sería obstáculo si la otra parte desea celebrar el contrato, es decir, mientras se encuentre dentro del plazo fijado por el

autor de la oferta se puede contratar; ahora bien, es menester que para que tenga efecto la oferta, la aceptación o la revocación, cualesquiera se presumen conocidas desde el momento en que llegan a su destinatario, a excepción de que el mismo pruebe que por causas ajenas a su voluntad no pudo conocer de ellas.

Como también tenemos que en los contratos en que la aceptación sede de tal manera que afecte la oferta, entonces será válida con la presentación de una nueva oferta. Es importante señalar que todos los contratos, tengan o no denominación especial, serán regulados por el Código de Procedimiento Civil en sus títulos respectivos de acuerdo a la materia especial sobre los contratos, sin perjuicio de los especiales que por su naturaleza regule el Código de Comercio, cuando se refiere a materia de índole mercantil y otras leyes especiales.

Es necesario acotar que, para la conformación del contrato la norma exige unas condiciones para su existencia, por lo que es necesario; el consentimiento de las partes, el objeto que pueda ser materia de contrato y la causa lícita. Estos requisitos sine qua non, es decir, condiciones indispensables como lo es el consentimiento como primer requisito, ya que la expresión de voluntad de ambas partes, debe darse de manera espontánea, libre y sin presión alguna. Por consiguiente tenemos también el objeto, en la cual este debe ser materia de contrato, es decir, debe ser apto para ello, todo contrato debe ser sobre un objeto, bien sea que el mismo esté presente en cosa futura como lo establece la norma, y por último que la causa deba ser lícita. En este sentido se refiere al fin que busca la creación del contrato, este debe estar fundado en cuestiones de orden público y que no contravengan las disposiciones de la ley, de lo contrario imposibilitaría su nacimiento o fuese anulable.

Por ende el objeto debe ser posible, lícito y determinado o determinable. En cuanto a la causa, esta no debe ser contraria a derecho, igual que el objeto debe ser lícita, y ajustada a las buenas costumbres y al orden público. Seguidamente al cumplir con tales requisitos que hacen posible la existencia del contrato, la norma, establece estipulaciones que anularía el mismo, por ende imposibilita también su creación, estas causas son; la incapacidad legal de las partes o tan solo una de ellas y la existencia de los vicios del consentimiento. En cuanto a la incapacidad legal, se refiere la norma, a aquellas personas naturales o jurídicas a quien la ley les prohíbe celebrar determinados contratos; como por ejemplo, los menores de edad, los entredichos, la interdicción civil y penal; y aquellas otras que la ley así lo disponga; efectivamente cuando se refiere a los vicios de consentimiento, son aquellos en que el contrato se manifiesta el error, dolo y violencia. Estos tres tipos de vicios posibilitan la anulación absoluta o total o posiblemente parcial.

Continuando con el mismo orden de ideas tenemos que, en cuanto a los vicios del consentimiento, se puede resaltar que el error de derecho produce la nulidad del contrato, solo cuando este ha sido la causa única o principal, pero cuando el error es de hecho, este produce la anulabilidad cuando este recae sobre una cualidad en que las partes han establecido como esencial para la celebración del convenio. Por consiguiente la parte que invoca su error, está obligada a reparar los daños y perjuicios ocasionados a la otra parte, siempre y cuando sean de su voluntad tal error y en que la otra parte no lo ha conocido.

Al contrario, cuando es objeto de nulidad, esta no se daría cuando la otra parte subsana el error antes de interponer la pretensión o hasta la contestación de la demanda; en el caso de violencia causa anulabilidad del contrato, cuando presente este, existen circunstancias que inducidas por una de las partes y que inspira justo temor en la otra, bien sea violencia física o a sus bienes, o accionado también por terceros y contra la otra parte o su cónyuge o descendientes, de tal manera que no estando presentes tales circunstancias, no se contrataría, ya que no están presentes las condiciones necesarias para celebrar dicho convenio. Por último en los vicios de consentimiento, se presenta cuando existe la intención de dañar, como lo es la causa de anulabilidad por dolo, que al igual del anterior (violencia), al no estar presente en una de las partes, no se llevaría a justos términos el convenio. Todo se pudiera deducir, en que entre las partes es necesaria la presencia de la voluntad libre y espontánea para celebrar el contrato.

Seguidamente tenemos que, al efectuarse la celebración de un contrato, es preciso señalar que este genera en esa relación jurídica unos efectos de los cuales las partes se obligan, es decir, en cumplimiento de cada una de las cláusulas estipuladas en la convención. De las cuales se encuentran normadas en el Código Civil Venezolano. De tal manera que se puede afirmar que cuando las partes efectúan el convenio, es ley entre ellas, y el contrato no puede revocarse o alterarse si los contratantes no expresan su voluntad o según lo que establezca la ley. Se ha expresado anteriormente, que el consentimiento de las partes es muy necesario en el contrato, por consiguiente cuando el objeto es la transmisión de un derecho o propiedad es indispensable que se manifieste la voluntad. También es importante señalar que las partes, a menos que sea manifestado lo contrario en las cláusulas del contrato, estas se presume que han convenido para sí misma, sus herederos y causahabientes.

También surge de estos el efecto que tienen aquellas personas que fungen en comprometerse en la obligación del hecho de un tercero, al cual el mismo está obligado a reparar los daños causados por incumplimiento del obligado principal, lo que comúnmente se conoce como fiador. A raíz de las obligaciones que surgen del convenio de las partes, tenemos que el incumplimiento de lo pactado genera consecuencias, como la posible reclamación ante el órgano jurisdiccional, con el fin de buscar la ejecución de la obligación del convenio o la resolución del mismo.

Posteriormente, se puede acotar que la norma permite la representación para celebrar determinados contratos, el cual produce efectos en pro y en contra del representado, pero no se puede contratar consigo mismo en nombre de su representado, ni por cuenta propia ni de otro, a menos que la ley lo disponga. El poder debe ser registrado por un notario para su validez, para que así pueda ejercer los efectos legales correspondientes. Por consiguiente, esa relación jurídica que se establece entre las partes por la voluntad de llevar a cabo determinados contratos, se pudiera presentar de acuerdo a la naturaleza de la convención, y con el fin de evitar el incumplimiento es necesario, la especie de derecho de retención pignoraticio, es decir, siempre y cuando cumpla con las formalidades que establece la ley, en que el que el acreedor le exige al deudor la entrega de una cosa o dar en

prenda como garantía de cumplimiento de la obligación. A través de esta formalidad el acreedor tiene la seguridad de no estar en la situación de “excepción de contrato no cumplido” o “excepción nom andiplotis contratus”.

Es necesario señalar que, en las cláusulas que ambas partes acuerdan y que deben estar debidamente plasmadas en la convención, con el fin de evitar y/o poder dirimir algún incumplimiento de lo establecido en el contrato, debe estar incluida la cláusula penal, y esta no es más que aquella disposición que el acreedor dispone en el documento, con el fin de asegurar por parte del deudor el cumplimiento de la obligación, como por ejemplo; los intereses moratorios por no cumplir en el tiempo estipulado, es decir, el retardo; también puede ser obligado el deudor de dar o hacer alguna cosa por inejecución del mismo. Siendo esta cláusula, la garantía de compensación por daños y perjuicios causados al acreedor, como también esta disposición obliga al acreedor de cumplir con sus obligaciones de acuerdo a la naturaleza del convenio.

Para concluir, es necesario precisar, que existe una diversidad de contratos establecidos y regulados por la ley, en los cuales las personas, bien sean naturales o jurídicas, disponen dentro del marco del derecho para garantizar el equilibrio de las relaciones que necesariamente se dan entre ellas. Se puede señalar que existe una diversidad de contratos en nuestro Código Civil Venezolano, desde el artículo 1.133 hasta el 1.862, entre ellos tenemos; la venta, la permuta, la enfiteusis, el arrendamiento; el contrato de obras; el contrato de sociedad; el mandato; el comodato o préstamo de uso; el mutuo; el deposito; el secuestro; la prenda; la anticresis, entre otros establecidos en este código y aquellos señalados y normados en otras leyes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Venezuela. Código Civil. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 2990 del 26/06/1982.

FUNDAMENTOS LEGALES DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN VENEZUELA

(LEGAL FOUNDATIONS OF ELECTRONIC CONTRACTS IN VENEZUELA)

Rafael Pérez Siso

Profesor de la cátedra de Derecho Civil del Programa Ciencias Sociales y Jurídicas.
UNELLEZ-VIPI. siperasiso@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo presenta una revisión documental de los principales textos legales vigentes, que amparan y regulan la Contratación Electrónica en Venezuela. Los resultados sugieren la existencia una gran necesidad de base jurídica que sirva de sustento para el cumplimiento efectivo de estas obligaciones contractuales; cuyos instrumentos tendrían que ver, por un lado, con aquellas dirigidas a dotar de eficacia jurídica a las manifestaciones de voluntad por vía electrónica y, por otro, con aquellas pensadas para conseguir eficiencia y eficacia en el cumplimiento de tales obligaciones. El análisis de los distintos instrumentos que regulan la implementación de los contratos, revela que Venezuela cuenta con una base jurídica sólida y avanzada en la materia, pero de manera general, por lo que las deficiencias que existen se deben más bien a la aplicación de estas, para regular lo referente a contratos electrónicos específicamente. La metodología es descriptiva - explicativa con base en material bibliográfico y hemerográfico, así como documentos oficiales.

Palabras claves: Contrato Electrónico / Medios electrónicos / Leyes / Reglamentos / obligaciones.

ABSTRACT

This article presents a documentary review of the main legal texts in force, which cover the Electronic Procurement in Venezuela. The results suggest the existence of a great legal need that serves as a basis for the effective fulfillment of these contractual obligations; whose instruments would have to do, on the one hand, with those aimed at giving legal effect to the demonstrations of will by electronic means and, on the other, with those designed to achieve efficiency and effectiveness in the fulfillment of such obligations. The analysis of the different instruments that regulate the implementation of the contracts, reveals that Venezuela has a solid and advanced legal base in the matter in a general way, so the deficiencies that exist are due rather to the application of these, for regulate what refers to electronic contracts specifically. The methodology is descriptive - explanatory based on bibliographic and hemerographic material, as well as official documents.

Keywords: Electronic Contract / Electronic media / Laws / Regulations / obligations.

INTRODUCCIÓN

El contrato o negocio electrónico, es una nueva forma de contratación surgido con el avance de la tecnología. La existencia y aparición de este tipo complejo de contratos innominados ha sido considerado por algunos autores modernos (Maduro. 2010), como uno

de los triunfos del contrato, y en definitiva, una reafirmación del principio de la autonomía de la voluntad.

La tecnología ha dado lugar al surgimiento de este tipo de contratos complejos de carácter innominados que se celebran entre diversas personas que quedan vinculadas indirectamente por una obligación vía web; en consecuencia, el creciente fenómeno de Internet ha revolucionado el negocio jurídico, creando medios para contraer derechos y obligaciones que no se encuentran aún regulados estrictamente, lo que aviva la vieja frase de que "el hecho precede al derecho" y corrobora que éste se ve infatigablemente impulsado a adaptarse a las necesidades de un mundo que marcha al violento compás de la tecnología. En Venezuela no existen normas que regulen, específicamente la contratación electrónica, aun cuando existe la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas del 2001 (LMDFE. 2001), pero aun cuando esta ley regula lo referente a datos y firmas electrónicas como medios de prueba, no existe en su contenido ninguna disposición expresa que regule y norme la contratación a través de internet y a todo lo que conlleva su propia naturaleza.

Por tal razón, y a la luz de la normativa legal vigente; como la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001), y del Decreto Constituyente sobre el Sistema Integral de Criptoactivos, los más nuevos instrumento legales promulgados en el país, que en algo regulan esta materia; los cuales se han constituido en referentes para América Latina; en el presente trabajo se tratara de abordar las exigencias jurídicas demandadas para dar mayor sustento legal y perfeccionamiento a las obligaciones contractuales a través de la red de internet, ya que es precisamente la contratación electrónica una de las consecuencias fundamentales de la informática moderna, cuyos efectos jurídicos serán desarrollados como tema central en este artículo. No obstante, tras el estudio de la figura del contrato electrónico y su sustento jurídico, se analizara el rol de las nuevas leyes especiales para otorgar validez y eficacia a tales obligaciones jurídicas.

OBJETIVOS

Una de las consecuencias fundamentales de la informática es la contratación electrónica y este es el punto central de estudio, que como gran objetivo, se pretende desarrollar en este trabajo, bajo la tutela de la normativa legal vigente en Venezuela; por

supuesto, todo esto dentro del marco supremo de La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

En tal sentido, se han trazado los siguientes objetivos:

a).- **Objetivo General:** Revisar el estado actual del marco legal que regula el contrato Electrónico en Venezuela.

b).- Objetivos Específicos:

- Identificar los principales textos legales (leyes, reglamentos, decretos, entre otros) que amparan y regulan el contrato electrónico en Venezuela.

-Determinar las carencias y dificultades del desarrollo del contrato electrónico desde una perspectiva legal.

METODOLOGÍA

El presente estudio parte de una Investigación Documental, basada en la revisión de los principales textos legales que conforman el marco regulatorio del Contrato en general, en el país, desde una perspectiva cualitativa y de interpretación jurídica.

Tras el análisis de los textos se procedió a enmarcar cada uno de ellos dentro de categorías referidas a: (i) la eficacia de las manifestaciones de voluntad realizada de manera electrónica y (ii) el mandato de eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones contractuales mediante el contrato electrónico. Seguidamente, se procedió a detectar de manera general, las carencias que albergaban esos textos y a formular recomendaciones para su mejora.

RESULTADOS

La eficacia de las manifestaciones de voluntad realizada a través de los contratos.

Una figura básica sobre la que se estructura gran parte del derecho es el Negocio Jurídico, dentro de este, el contrato es el instrumento más apto y frecuente utilizado por las personas para reglamentar sus relaciones económicas y pecuniarias. El contrato es, y el concepto se remonta al Derecho romano, una convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellos un vínculo jurídico. (CCV. Art. 1135). Es decir, el contrato no es más que un negocio jurídico bilateral integrado por manifestaciones unánimes de voluntad entre dos partes que consienten en obligarse jurídicamente. Lo acordado, será, pues vinculante para las partes. El reconocimiento del principio de autonomía de la voluntad de las partes lo declara el Artículo 1.159 del Código

Civil, cuando expresa: “los contratos tienen fuerza de ley entre las partes y no puede revocarse si no por mutuo consentimiento”. En otras palabras, del consentimiento va a ser determinante para la celebración de un contrato.

Contrato Electrónico: Definición, Tipos y Características.

No existe en Venezuela instrumento jurídico alguno, que defina específicamente lo que es el Contrato Electrónico, solo existe una definición de contrato de manera general en el Código Civil Venezolano (CCV); por lo tanto, para todo lo relativo a su definición y clasificación; la primera se hará según lo dispuesto en el código, y lo segundo se hará según las normas que lo regulan (Contratos innominados o atípicos); para su caracterización se apelara a la normativa del Código Civil, el Código de Comercio y cualquier otra ley vigente según la materia de la cual se trate la convención, y así sucesivamente. No cabe duda, que en este sentido, los contratos electrónicos producirán los mismos efectos previstos en el ordenamiento jurídico vigente, cuando concurra el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez de acuerdo con lo establecido en el código. A tal efecto, nos dice Maduro (2014); “Como fuente principalísima de las obligaciones, el contrato debe ser estudiado desde el punto de vista de sus estructuras, clasificaciones y efectos, que son generales en todo tipo de contratos e independientes de los tipos particulares del mismo” esto es lo que la doctrina denomina, Teoría General del Contrato.

En cuanto a la diferencia que pudiera surgir, como bien lo explica Salgueiro (2007); la única diferencia de los hechos perfeccionados por medios electrónicos de aquellos perfeccionados en el mundo tridimensional es precisamente el medio electrónico en el cual se llevan a cabo. La compra de un libro en una librería de un centro comercial y la compra de un libro en línea, no son más que eso, la compra de un libro, de un bien mueble, siendo la única diferencia el medio en el cual se llevan a cabo, pero en su esencia son iguales.

El contrato Electrónico. Un contrato entre ausentes.

Generalmente el contrato se Forma entre personas que están frente a frente; no puede haber duda acerca del lugar y del momento del perfeccionamiento del contrato. La doctrina ha denominado contrato entre ausentes o personas lejanas, al que se celebra entre personas que no se encuentran en el mismo lugar, o, ni al mismo tiempo (Carta, Telegrama, Fax, Internet), en cuyo caso es preciso determinar el momento y el lugar del

perfeccionamiento del contrato; el tiempo como el lugar, son importantes, tanto desde el punto de vista económico como jurídico.

Según el CCV, en el párrafo 1° del artículo 1.137, “El contrato se forma, tan pronto como el autor de la oferta tiene conocimiento de la aceptación de la otra parte”. Ahora bien, ese conocimiento se presume que existe en el instante en que la aceptación llega a la dirección del oferente. Así lo dispone el párrafo 6° del artículo citado:

La oferta, la aceptación o la revocación por una cualquiera de las partes, se presumen conocidas desde el instante que ellas llegan a la dirección del destinatario, a menos que este pruebe haberse hallado sin culpa, en la imposibilidad de conocerla.

Medios utilizados para celebrar contratos entre ausentes.

Los medios más utilizados por las partes para celebrar un contrato entre ausentes son: la correspondencia postal, teléfono, fax, correo electrónico y la web en general.

La transmisión por línea telefónica de documentos puede calificarse como una contratación entre personas distantes, puesto que cumple con el criterio de la existencia de una diferente ubicación espacial de las partes, y como una contratación entre presentes por la inexistencia de lapso entre la emisión de la aceptación y la recepción de la misma.

Algunos autores consideran que debe tratarse como una contratación entre presentes; otros, por el contrario, consideran que debe tratarse de una contratación entre personas distantes. De igual forma, en relación al fax y correo electrónico se considera contratación por medio de correspondencia. En Venezuela, a pesar de la existencia de la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, surgen una serie de dudas relativas a la validez de este tipo de contrato en el negocio del comercio electrónico.

En tal sentido, de acuerdo con (Otero. 2012), es importante resaltar que los contratos electrónicos gozan de validez absoluta en la medida en que representan un acuerdo entre las partes. La dificultad que se presenta es probatoria, y se genera por los obstáculos para determinar que efectivamente las partes aceptaron el contrato, sin contar con la existencia del tradicional soporte físico.

Leyes que regulan el comercio (compra y venta) electrónico en Venezuela.

1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Asamblea Nacional Constituyente (1999). Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial No 36.880. 30 de Diciembre de 1999.

2. Decreto Nro. 1.411 Mediante el Cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Ejecutivo Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2010). Caracas, Venezuela. 18 de Noviembre del 2014. Gaceta Oficial Nro. 40.543.
3. Ley Orgánica de Precios Justos. Asamblea Nacional. (2.014). Gaceta Oficial Nro. 40.340. 23 de Enero del 2014.
4. Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Pre pagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2008). Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial No.39.021. 22 septiembre de 2008.
5. Ley Especial de Delitos Informáticos. Asamblea Nacional. (2001). Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial 37.313. 30 de Octubre del 2001.
6. Decreto con Fuerza de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Ejecutivo Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2001). Gaceta Oficial 37.148. 10 de Febrero del 2001.
7. Ley Modelo de la CNUDMI Sobre Firmas Electrónicas. Comisión de las Naciones Unidas Para el Derecho Mercantil Internacional. (2001).
8. Ley Modelo de la CNUDMI Sobre Comercio Electrónico. Comisión de las Naciones Unidas Para el Derecho Mercantil Internacional. (2006).
9. Código de Procedimiento Civil. Congreso de la República. (1990). Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial N° 4.209 Extraordinaria. 18 de Septiembre de 1990.
10. Código Civil. Congreso de la República. (1982). Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial. N° 2.190 Extraordinario. 21 de Julio de 1982.
11. Código de Comercio de Venezuela. Congreso de la República. (1955). Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial. N° 475 Extraordinaria. 21 de Diciembre de 1955.
12. Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
13. Ley de Infogobierno.
14. Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión.
15. Decreto Constituyente sobre el Sistema Integral de Criptoactivos. Asamblea Nacional Constituyente. (2019). Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial. N° 41.575. 30 de enero de 2019

CONSIDERACIONES FINALES

El marco regulatorio del contrato electrónico tiene aún mucho vacío legal en Venezuela, a pesar de que el código civil contiene todos los elementos necesarios para definir, reglamentar y caracterizar, de manera general este aspecto moderno de la vieja obligación contractual. Si bien la LMDFE representa un gran avance en cuanto a la regulación de los medios y mecanismos electrónicos para la celebración de este tipo de contratos, la misma no contiene una normativa expresa sobre regulación de los contratos electrónicos, tal como existe en otros países, como es el caso de España con la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), la cual regula determinados aspectos jurídicos de los Servicios de la Sociedad de la Información, en particular los relativos al contrato electrónico; y como lo prevé La Ley Modelo de UNCITRAL.(2006) desarrollada por CNUDMI (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre Comercio Electrónico), la cual tiene por objeto posibilitar y facilitar el comercio por medios electrónicos ofreciendo a los legisladores de los países, un conjunto de reglas internacionalmente aceptables, encaminadas a suprimir los obstáculos jurídicos y a dar una mayor previsibilidad y brindar una mayor seguridad al comercio electrónico.

En particular, la LMDFE Venezolana Tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y las Firmas y Certificados Electrónicos; pero esta ley no es un marco regulatorio específico para la contratación electrónica, por tanto, es necesario entender, que la incorporación a la vida económica y social de estas nuevas formas de contratación, ha abierto camino como una nueva modalidad o un nuevo medio para la manifestación de la voluntad y la constitución de obligaciones, en consecuencia, para favorecer tal incorporación, debe despejarse algunas incertidumbres jurídicas, estableciendo un marco jurídico adecuado, partiendo de la aplicación a las actividades realizadas por medios electrónicos de las normas tanto generales como especiales que las regulen, ocupándose de aquellos aspectos que, por su novedad o por las peculiaridades que implica su ejercicio por vía electrónica, no están cubiertos por la regulación existente. Todo por lo cual amerita la creación de un marco

jurídico especial, destinado a (i) fijar los principios que informen la propiedad, esto es, la identificación de cuál es el objeto del contrato; (ii) las reglas por las cuales se regirá el pago y (iii) los mecanismos que permitan garantizar el cumplimiento de las obligaciones asumida

Un nuevo marco regulatorio, debe garantizar que el régimen jurídico aplicable a esta modalidad contractual no entorpezca la utilización real de los contratos por vía electrónica, ni conduzca a privar de efecto y de validez jurídica a este tipo de contratos en razón de su celebración. Por tanto, la instrumentación del acto o contrato en forma electrónica debe ser un equivalente funcional a la instrumentación por las formas tradicionales oral y escrita. De conformidad además con el principio de libertad de contratación recogido en el Código Civil, que establece en su art. 1.160 que los contratos obligan no solamente a cumplir lo expresado en ellos, si no a todas las consecuencias que se deriven de los mismos, siempre que en ellos concurren las condiciones esenciales para su validez.

De acuerdo con la teoría general de contratos; los contratos celebrados por vía electrónica deben producir todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico vigente, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez. La regulación de estos requisitos de validez deberá ser la establecida por una normativa general o especial en función de la materia, de forma que estos contratos, que han cobrado una imperativa importancia hoy día, se rijan, además de lo dispuesto en los Códigos Civil, de Comercio y Tributario, por una norma civil o mercantil especialísima sobre contratos electrónicos, que de manera exclusiva proteja a los consumidores y usuarios y ordene taxativamente, la actividad comercial y contractual desarrollada a través de la web.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela 2000b. Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Gaceta Oficial N° 36.970, fecha 12 de junio de 2000. Caracas.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela 2001. Decreto con fuerza de Ley N° 1.204 de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.148. Caracas.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela 2001c. Ley Especial sobre Delitos Informáticos. Gaceta Oficial N° 37.317, de fecha 30 de octubre de 2001. Caracas.

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. 2001e. Código Tributario. Gaceta Oficial N° 37.305, de fecha 17 de octubre de 2001. Caracas.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. 2005. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial N° 38.242, de fecha 3 de agosto de 2005. Caracas.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. 2010. Ley para la Defensa de las Personas en el acceso a los bienes y servicios. Gaceta Oficial N° 39.358, de fecha 01 de febrero de 2010. Caracas.
- Congreso de la República. 1982. Código Civil. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial. N° 2.190 Extraordinario. 21 de Julio de 1982.
- Congreso de la República. 1955. Código de Comercio de Venezuela. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial. N° 475 Extraordinaria. 21 de Diciembre de 1955.
- Maduro, Eloy, y Pittier, Emilio, Curso de Obligaciones, 21ª reimp., t. II, Caracas, UCAB, 2010.
- Medina Otero, Vivian. El documento electrónico, contratación electrónica y firma Electrónica en el ordenamiento jurídico de la república Bolivariana de Venezuela. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Caracas, Venezuela. 2012
- Salgueiro, José Ovidio, “La Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas de Venezuela”, Derecho y Tecnología, San Cristóbal, Táchira, UCAT, N° 1, 2002, pp.2532.

TEMÁTICA: DESARROLLO ECONÓMICO Y SOSTENIBLE

RELANZAMIENTO DE LOS BANCOS COMUNALES COMO HERRAMIENTA DE FINANCIAMIENTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL

(RELAXATION OF COMMUNITY BANKS AS A FINANCING TOOL FOR THE SOCIAL ECONOMY)

Evelyn Velásquez

Magister en Gerencia y Planificación Institucional (UNELLEZ), Licenciada en Administración Mención Informática. Cursante de Doctorado en Ambiente y Desarrollo (UNELLEZ). Profesora adscrita al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas. UNELLEZ VIPI. Tutor Académico. evelynvelasq2014@gmail.com

Yelitza Lara

Magister en Administración Mención: Gerencia General. Especialista en las industrias de los Alimentos. Ing. Agrónomo. Cursante de Doctorado de Ciencias de la Educación (UNELLEZ) Docente ordinario adscrita al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas. UNELLEZ VIPI yrlara1@gmail.com.

Jean Ortiz

Magister en Ingeniería Ambiental (UNELLEZ). Magister en Ciencias Penales y Criminológicas (UNY). Especialista en Derecho Internacional de los Derechos Humanos. (ULAC). Especialista en Derecho Procesal Penal (UFT). Especialista en Derecho Agrario & Ambiental (UNELLEZ). Cursante de Doctorado en Ambiente y Desarrollo (UNELLEZ). Cursante del Doctorado en Ciencias de la Educación (ULAC). Ingeniero & Abogado. Profesor adscrito al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas. UNELLEZ VIPI. Tutor Académico. Jeanmarcos13@gmail.com.

RESUMEN

El presente ensayo resume los esfuerzos organizacionales de los entes de la Administración Pública en la República Bolivariana de Venezuela por alcanzar una democratización de la propiedad y administración de los medios de producción para configurar de forma definitiva la economía social actualmente en desarrollo. Surge entonces, la propuesta del relanzamiento de los Bancos Comunales, en esta nueva etapa se propone incluir al Petro, nueva criptomoneda venezolana, como herramienta de uso cotidiano y común por los mismos, donde se visualiza la asignación de un capital inicial para que ser destinados al financiamiento de proyectos que presenten las Unidades de Producción Familiar (UPF) y las Empresas de Producción Social (EPS), con miras a proseguir con el fomento de la economía social y solidaria como el conjunto de actividades en el ámbito económico impulsadas por asociaciones en las que la motivación no se centra en el ánimo de lucro. Desde la visión económico-social, que el valor que incita dichas actividades es la solidaridad, como una práctica económica y social. Haciéndose que dicho valor se conjugue

en la praxis con la equidad, la autogestión de los recursos y la primacía de lo colectivo sobre lo individual.

Palabras Claves: Bancos Comunales, Financiamiento, Economía Social

ABSTRACT

This essay summarizes the organizational efforts of the entities of the Public Administration in the Bolivarian Republic of Venezuela to achieve a democratization of the ownership and administration of the means of production to configure in a definitive way the developing socialist economy. Then, the proposal for the relaunching of the Communal Banks arises, in this new stage it is proposed to include the Petro, new Venezuelan ciptodivisas, as a tool of daily and common use by the same, where the allocation of an initial capital to be destined is visualized to the financing of projects presented by the Family Production Units (UPF) and the Social Production Companies (EPS), with a view to continuing with the promotion of the social and solidarity economy as the set of activities in the economic sphere promoted by associations in those that the motivation does not focus on the profit motive. From the socio-economic view that the value that encourages such activities is solidarity, as an economic and social practice. Making said value is combined in practice with equity, self-management of resources and the primacy of the collective over the individual.

Keywords: Community Banks, Financing, Social Economy

INTRODUCCIÓN

En relación a los instrumentos legales, que se relacionan con las microfinanzas, para dar estímulo se puede señalar el Decreto con Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero, publicado en la Gaceta Oficial No 37.174 del 22 de marzo de 2001, así como también su Reglamento del Decreto con Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema publicado en la Gaceta Oficial No 37.223 del 20 de junio de 2001, el cual provee el marco institucional y regulatorio para la aparición de experiencias de organizaciones microfinancieras en el sector público y privado, las cuales están en el deber de facilitar servicios financieros y no financieros a todas aquellas personas que desarrollen o tengan iniciativa para emprender una actividad económica, con el fin de integrarlas en el desarrollo económico y social.

En este sentido, el Proyecto Nacional Simón Bolívar, Tercer Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2019-2025, publicado en Gaceta Oficial No. 6.446 Extraordinario de fecha 8 abril del 2019, plantea en su segundo objetivo:

- a) La conformación de bancos comunales que permitan consolidar la nueva arquitectura financiera del Poder Popular, así como b) Generar los planes concretos y ajustes de normativa para el fortalecimiento financiero de los bancos comunales,

tecnología, formación y sistema de recursos y seguimiento de proyectos. Igualmente
c) Construir un sistema de los bancos comunales que permita su engranaje en esquemas organizativos de escala, tipo conglomerados y redes, para maximizar su potencial.

En estas circunstancias, surge indagar sobre ciertas interrogantes ¿Qué acciones se podrían sugerir a los Bancos Comunales, en relación al procedimiento de registro de los asientos contables, con la incorporación del PETRO como herramienta de financiamiento, desde la visión orientadora de las ciencias administrativas y gerenciales? ¿Cuáles deberían ser los posibles factores económicos de nuestro país, a ser valorados por los Bancos Comunal, para tributar a la Economía Social?

DESARROLLO

Aspectos Legales

La Agencia venezolana de Noticias (AVN), la cual señala afirmaciones del Presidente Nicolás Maduro "Los bancos comunales son prioridad para el financiamiento, para el ahorro", al mismo tiempo que propuso incorporar "el Petro a través de los bancos comunales, para que el Petro le llegue al pueblo, en su comunidad, en su hogar, y empecemos a utilizar el Petro para la vida diaria del pueblo a través del banco comunal".

La periodista Urymare (2018), en un medio digital, cita al Coordinador Estatal del Fondo de Desarrollo Microfinanciero (Fondemi) del Estado Nueva Esparta, Ignacio Lucena, el cual afirma "que los bancos comunales van en concordancia con las políticas gubernamentales para la consolidación del Estado Comunal", así mismo explicó que esta banca "consiste en crear una economía comunal para que financie proyectos socioproductivos en el territorio".

En este orden de ideas, en la Gaceta Oficial No. 40.540 de fecha 13 de noviembre de 2014, bajo el Decreto N° 1.390, mediante se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para Establecer los Lineamientos de Financiamiento a las Organizaciones de Base del Poder Popular, el cual tiene por objeto según su Art. 1:

Establecer los lineamientos de financiamiento que realizan los órganos y entes del sector público dirigidos a emprendedores y emprendedoras individuales o asociados, cooperativas, comunidades, organizaciones socioproductivas, instancias del poder popular y demás movimientos sociales que impulsen al desarrollo de la economía comunal.

Desde esta perspectiva, la Ley para las Comunas, en su art. 44, define que el Banco de la Comuna tiene como propósito: “gestionar, administrar y facilitar los recursos financieros y no financieros, retornables y no retornables de la comuna, a fin de impulsar a través de la participación popular, la promoción de proyectos comunales, de acuerdo a los lineamientos del Plan de Desarrollo Comunal”.

Proceso de financiamiento a través del Banco Comunal

La estructura organizativa del Banco de la Comuna, en su nivel operativo, se encuentra conformada por a) La Coordinación Administrativa, que está representada por los Cuentadante y responsable de la administración de los recurso, así mismo por b) El Comité de Aprobación, cuya objeto es evaluar, para su aprobación o rechazo por parte del Parlamento Comunal todos los proyectos de inversión, transferencias y apoyo financiero y no financiero que sean sometidos a la consideración del Banco de la Comuna, y c) Por el Comité de Seguimiento y Control cuya función es velar por el manejo transparente de los recursos financieros y no financieros del Banco de la Comuna, así como también vigilar y supervisar que todas sus actividades se desarrollen con eficiencia, la cual a través de los cuerpos inspectores comunales, una nueva figura de acompañamiento. A continuación se muestra la figura 1; sobre los aspectos legales de la contabilidad de los bancos comunales en Venezuela:



Figura 1. Aspectos legales de la Contabilidad
Fuente: Modulo de Formación Administrativo. Fondemi (2019)

Aspectos Contables

Proceso o Ciclo Contable

Aunque se tiene la libertad para establecer el lapso de duración de su período o ciclo contable, desde punto de vista legal, se deja claramente establecido que éste no puede ser mayor de un (1) año; así lo establece la ley de Impuesto Sobre La Renta (ISLR) y también el Código de Comercio de Venezuela en su Artículo 35 cuando dice “ Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de inventarios una descripción, estimatoria de todos sus bienes.

Libro de inventarios y sus características

Es un libro que debe ser llevado obligatoriamente por la organización, el cual debe ser registrado y sellado en Taquilla única. Este libro también es conocido como libro de Balance.

Características: es un libro generalmente de tres (3) columnas, empastado y foliado. En su primera página o folio deberá ir la Nota del Tribunal o registro mercantil (En el caso de los consejos comunales o Banco de la Comuna podría ser por la “taquilla única”).

Libro de diario

Es un libro que debe ser llevado obligatoriamente por todo comerciante, también debe ser registrado y sellado en Taquilla única. El Libro Diario es conocido como libro de entrada original, porque en él se registran por primera vez las operaciones de la empresa, en el quedarán registradas todas las transacciones que se dan lugar en una empresa y en orden cronológico; se registrará indicando el nombre de las cuentas que han de cargarse y abonarse, así como los importes de los débitos y créditos.

Funciones del libro diario

Suministra un registro cronológico de todas las transacciones guardando perfecto balance, lográndose así el registro completo de las operaciones en un solo lugar . El Libro Diario puede ser de dos (2) columnas o multicolumnar, el de dos (2) columnas, es el más usual.

Libro mayor

El Libro Mayor constituye un libro obligatorio que deben llevar los Bancos de las Comunas, Consejos Comunales y Organizaciones Socioproductivas y tienen que ser

registrado y sellado. Este libro agrupa todas las cuentas de activo, pasivo, capital, ingresos y egresos que son utilizadas para llevar la contabilidad.

Balance general

Presentará de forma detallada los activos, pasivos y el patrimonio del banco comunal y/o Banco de La Comuna, a la fecha de su elaboración. Este estado financiero se elabora al cierre del ejercicio o periodo contable, o cuando las circunstancias del Banco Comunal y/o Banco de La Comuna lo determinen. La información contable necesaria para la elaboración del Balance General se obtiene de los saldos reflejados en el Libro Mayor de contabilidad, del Balance de Comprobación o de la hoja de trabajo, aplicando en algunos casos ajustes a algunas cuentas que lo integran, con el fin de que los montos reflejados en las cuentas que lo componen solo reflejen lo que corresponde al ejercicio que termina. A continuación se muestra la figura Nr. 2, donde se refleja el ciclo contable:

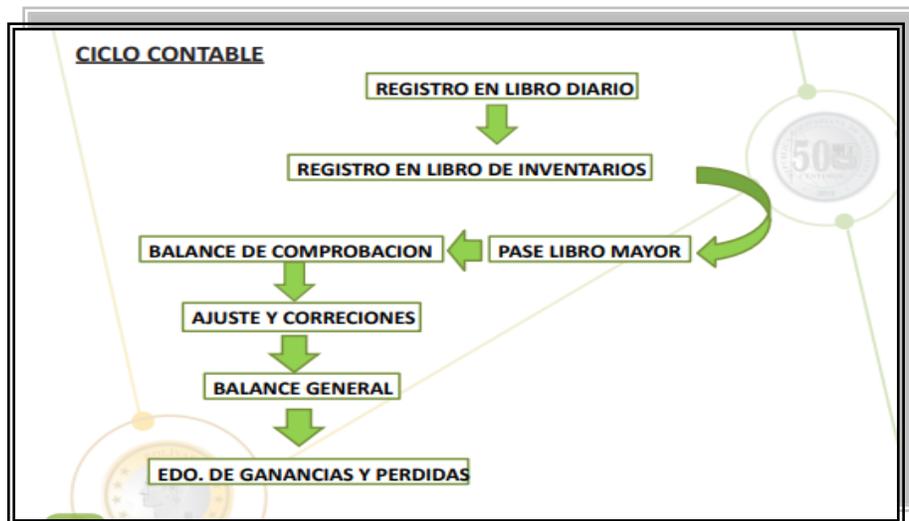


Figura 2. Ciclo Contable
Fuente: Modulo Administrativo de Formación Fondemi (2019)

Así mismo, un indicador del mayor enfoque de la banca comunal en los pobres proviene de una reciente encuesta del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), de 176 de las instituciones microfinancieras más grandes y más sostenibles en 17 países latinoamericanos. Se halló que el saldo pendiente promedio de todos los préstamos de bancos comunales era \$150, en comparación con \$329 para los préstamos a grupos solidarios y \$980 para los préstamos individuales. La banca comunal ha crecido muy rápidamente también. Más de un cuarto de las 176 instituciones microfinancieras

encuestadas ofrecían préstamos de bancos comunales, con frecuencia como producto principal o producto único de préstamo. (Westley, 2013,p.6)

A título ilustrativo, señala Pascualina Curcio (2019), el Petro surgió a finales de año 2017, como medio de pago en las transacciones comerciales con otros países, el mismo representa el equivalente a un barril de petróleo. Afirma la economista mencionada, que la moneda digital del PETRO, se la han asignado varias tareas, como Unidad de Cuenta junto al bolívar, el cual serviría para mantener la relación entre los precios de bienes y el salario.

Para calcular la relación entre ambas unidades de cuenta optaron por aplicar la lógica: si un petro equivale a 1 barril de petróleo y este tiene un precio de 60 US\$, pero a la vez 1 US\$ equivale a 60 BsS, resultaba que 1 petro equivalía a 3.600 BsS (60BsS/US\$ por 60 US\$ barril). Como hoy el tipo de cambio es 6.179 BsS/US\$, la relación de bolívar petro debería ser 370.740 y no 80.000 como esta “fijado” en la página del BCV.

Sucede pues, que en estos momentos los bancos comerciales, en relación a la cartera crediticia, está muy restringida y el tiempo de duración de los mismos se ha reducido.

La incorporación del Petro a los Bancos Comunales

En este ámbito el profesor y economista Arreaza, señala para que los banco comunales estén posibilitados para otorgar financiamiento a las personas naturales, en esta nueva criptomoneda venezolana conocida como “Petro”, es necesario que se amplíe y se robustezca la arquitectura financiera que al respecto existe, dicho experto, en lo inmediato visualiza previamente con anticipación la creación de billeteras electrónicas o mejor conocidas como “waller”, para la transferencia o depósitos de esos recursos para ese financiamiento, para que puedan acceder los potenciales emprendedores (A. Arreaza, comunicación personal, 27 de junio de 2019)

Manifiesta Arreaza, que en la actualidad existen dos plataformas, a) el Sistema Patria, por ese medio el gobierno nacional otorga subsidio periódicamente llamados “bonos de la patria”, esa plataforma ya te permite inclusive ahorrar y convertir ese dinero Bolívares Soberanos en Petro y ahorrar en criptomoneda, a través de la billetera digital, y la otra plataforma Petro distinta a la del carnet de la patria, la billetera digital original, la que nace a través del www.petro.gob.ve, la cual permite crear una cuenta, con tus datos, y te envían un correo electrónico, y crea tu billetera electrónica de Petro, que es distinta a la del carnet de la patria, las mismas si están enlazadas por medio de un link, donde se puede transferir

del sistema patria a tu billetera Petro, que se creó en la www.petro.gob.ve. (A. Arreaza, comunicación personal, 27 de junio de 2019)

CONSIDERACIONES FINALES

Los bancos comunales recibirán un capital semilla inicial para que sean destinados al financiamiento de proyectos que presenten las Unidades de Producción Familiar (UPF) y las Empresas de Producción Social (EPS), así lo informó el ministro para las Comunas y los Movimientos Sociales, Aristóbulo Istúriz.(2018).

Por lo que debe hacerse necesario seleccionar en las Unidades de Producción Familiar (UPF), personas con características de emprendedores, tal como lo señala García y Fernández (2004a), en función que estos actúan como “catalizadores de la actividad económica debido a que además de los efectos microeconómicos generados por estos en los mercados locales donde crean sus empresas, también influyen en la economía nacional.”

Dicho de otro modo, en la construcción de la nueva arquitectura financiera para el Poder Popular, no se deberían repetir las situaciones en relación al control de morosidad, que se suscitaron con las Unidades de Gestión Financiera de los Consejos Comunales, que funcionaron en el año 2006, en razón de que ya debe existir una conciencia de organización superior para la consolidación del autogobierno comunal y su sostenibilidad, por aquellas personas que integren el banco comunal.

En los actuales momentos coyunturales económicos, no se puede estar solamente visualizando a la asamblea aprobatoria de ciudadanos como mecanismos de otorgamiento, que se planteó en el plan piloto de los bancos comunales del año 2006, desarrollado por el Fondo de Desarrollo Microfinanciero (FONDEMI). Hay que hacer énfasis, que las universidades deben tener una visión orientadora técnico-económica-política, para potenciar a los estudiantes a presentar proyectos de empresas emergentes, en función de consolidar ese espiral microfinanciero, que se encuentra en letargo.

Así mismo, el Petro como herramienta de financiamiento, presenta una alternativa al nuevo sistema económico de Venezuela, pero las jornadas formativas en el uso del dinero electrónico a fin de promover estas transacciones entre las comunidades, ha decrecido, por lo que se hace necesario crea nuevas estrategias para socializar dicha criptomoneda, como consecuencia que existen comunas de categoría urbana que cuenta con todos los recursos tecnológicos, y pueden acceder a los mismos, pero en relación a las comunas de categoría

rural, que engloban los proyectos socio productivos, este tipo de información de acceso, puede ser crítico y débil, debido a muchos factores a considerar en este relanzamiento y el mismo debería ser financiado por el Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas. Banco Universal, C.A.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- García, A. y Fernández, G. 2004a. Perfil del emprendedor y proceso de creación de empresas en la región de Murcia. Instituto de Fomento de la Región de Murcia. <https://www.ghm.com.ve/ejecutivo-reimpulsara-bancos-comunales-en-todo-el-pais/>
http://radiomundial.com.ve/article/bancos-comunales-ser%C3%A1n-reimpulsados-con-bs-1200-millones?qt-lateral_noticias=0
- Venezuela. 2019. Proyecto Nacional Simón Bolívar. Tercer Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación. Gaceta Oficial No. 6.446 Extraordinario de fecha 8 abril del 2019. <http://gacetaoficial.tuabogado.com/gaceta-oficial/decada-2010/2019/gaceta-oficial-6446-del-8-abril-2019>.
- Venezuela. 2018. Decreto N° 3.717, mediante el cual los sujetos pasivos que realicen operaciones en el territorio nacional en moneda extranjera o criptodivisas, autorizadas por la Ley, deben determinar y pagar las obligaciones en moneda extranjera o criptodivisas. Gaceta Oficial N° 6.420 Extraordinario, de fecha 28 de diciembre del 2018
- Venezuela. 2014. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para Establecer los Lineamientos de Financiamiento a las Organizaciones de Base del Poder Popular. Gaceta Oficial No. 40.540 de fecha 13 de noviembre de 2014, bajo el Decreto N° 1.390.
- Venezuela. 2010. Ley Orgánica para las Comunas. Gaceta Oficial No. 6.011 extraordinaria de fecha 21 de diciembre de 2010.
- Venezuela. 2001. Decreto con Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero. Gaceta Oficial No. 37. 74 de fecha 22 de marzo de 2001.
- Venezuela. 2001. Reglamento del Decreto con Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero. Gaceta Oficial No. 37.223 fecha 20 de junio de 2001.
- Westley, G. (2013) Relatos de cuatros programas de banco comunal. Mejoras practicas en America latina. Banco Interamericano de Desarrollo.

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE JABONES ARTESANALES HYGEIA EN LA CIUDAD DE TINACO ESTADO COJEDES

(BUSINESS PLAN FOR THE PRODUCTION AND COMMERCIALIZATION OF HYGIENIC ARTISAN SOAPS IN THE CITY OF TINACO STATE COJEDES)

Kimberly Kiusbelly Delgado Valbuena

Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ).
Licenciada en Contaduría Pública (UNELLEZ). Contador Público en Ejercicio Profesional Independiente. Secretaria General del Colegio de Contadores Públicos del Estado Cojedes. Venezuela. kimkiusbellydv@gmail.com

Antonio Luis Flores Díaz

Doctor en Gerencia Avanzada (UFT). Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ). Licenciado en Administración Mención Informática (UNESR). T.S.U. en Informática (IUTEPAL – IUTEJ). Docente ordinario a Dedicación Exclusiva con la Categoría de Titular (UNELLEZ). Venezuela. aluisfd@gmail.com

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general: Desarrollar un plan de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes., basándose en las herramientas con las que cuenta la empresa. La metodología se desarrolló con un enfoque cuantitativo bajo la modalidad de investigación aplicada, el diseño de campo y nivel descriptivo. La población estuvo conformada por doscientos tres (203) individuos con una muestra finita. En relación a la técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto de veintiún (21) ítems. La validez del instrumento se hizo de acuerdo al juicio de expertos y se realizó una prueba piloto al 20% de la muestra, es decir a cuarenta y un (41) sujetos, lo cual arrojó que la confiabilidad del instrumento fue de 0,77, a través de la aplicación del Coeficiente de Alfa de Cronbach. De acuerdo al análisis de los resultados se utilizó la técnica del análisis porcentual a través de la estadística descriptiva, los resultados se plasmaron en tablas de distribución de frecuencias y gráficos. Como resultado se conoció que existe una tendencia positiva y aceptación por parte de la población de la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes, en referencia a nuevos emprendimientos en la industria del jabón artesanal. Ello deja en evidencia el beneficio de desarrollar, diseñar y aplicar el presente Plan de Negocios. La presente investigación se encuentra enmarcada dentro de la Gerencia Empresarial y Social como línea de investigación.
Palabras claves: Plan de Negocios, Comercialización, Jabones Artesanales.

ABSTRACT

The general objective of the research was to: Develop a business plan for the production and commercialization of Hygeia handmade soaps in the city of Tinaco Cojedes state, based on the tools available to the company. The methodology was developed with a quantitative approach under the modality of applied research, field design and descriptive

level. The population consisted of two hundred and three (203) individuals with a finite sample. In relation to the technique and instrument of data collection, the survey was used as a technique and as a tool the questionnaire was composed of twenty one (21) items. The validity of the instrument was made according to expert judgment and a pilot test was carried out at 20% of the sample, that is, forty-one (41) subjects, which showed that the reliability of the instrument was 0.77, through the application of Cronbach's Alpha Coefficient. According to the analysis of the results, the percentage analysis technique was used through descriptive statistics, the results were recorded in frequency distribution tables and graphs. As a result, it was known that there is a positive trend and acceptance by the population of the City of Tinaco, Cojedes state, in reference to new ventures in the artisanal soap industry. This shows the benefit of developing, designing and applying this Business Plan. This research is framed within the Business and Social Management as a line of research.

Keywords: Business Plan, Marketing, Handcrafted Soaps.

INTRODUCCIÓN

El mundo es tan dinámico, que las ideas cambian frecuentemente, las oportunidades desaparecen de un momento a otro y los recursos suelen ser volátiles. Pero un buen emprendedor se adapta a los cambios, modifica sus ideas y busca nuevas oportunidades y recursos. Por lo cual, el emprendedor no podrá dar peso a una idea por muy buena que sea, sin contar con una propuesta de negocios, es decir un plan de negocios que le dé una base sólida y coherente con la cual guiarse.

Es indudable que, el empresario toma riesgo y decisiones, pero antes de poner en marcha su gran idea, recoge, procesa y analiza información que le permitirá evaluar la rentabilidad económica, social y ambiental de la oportunidad de negocio. Todo un proceso de recopilación y análisis de información, necesario para evaluar si es una decisión correcta arriesgarse o no con una actividad empresarial determinada. Este proceso se plasma en un “plan de negocios”, el cual consiste en un documento escrito, que enuncia de manera clara y precisa la visión del empresario, las oportunidades que existen en el entorno, los objetivos y las estrategias planteadas, los procesos inmersos en el desarrollo de las actividades programadas, los resultados económicos y financieros esperados, así como las expectativas de crecimiento y proyección de la empresa.

La necesidad del mundo por crear proyectos sustentables, amigables con el medio ambiente e inclinados al beneficio social y económico de la población, ha propiciado la generación de ideas encaminadas hacia los emprendimientos artesanales, la recuperación de la cultura autóctona de las regiones, el apego a la herencia cultural de nuestros antepasados

y al crecimiento económico y social de las poblaciones más vulnerables y de escasos recursos. Para Weinberger (2009), en la búsqueda de oportunidades de negocio, “Las tendencias sociales y culturales son también un ingrediente importante; por ejemplo, la tecnología o modo de hacer heredado culturalmente a través de los años, tal como se puede observar en los artesanos...” (p. 24), lo que demuestra que las ideas de negocios no sólo se encuentran con grandes invenciones tecnológicas, sino mejorando bienes y servicios ya existentes o aprovechando el conocimiento de nuestros ancestros.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la creación de nuevas empresas, es necesario y útil desarrollar un plan de negocios que permita al emprendedor evaluar las probabilidades de éxito de una idea de negocio y por supuesto, reducir la incertidumbre y el riesgo que ello representa. Para García (2010), un plan de negocios es “...un documento que permite conocer información necesaria para analizar, evaluar y poner en marcha un proyecto, así como también convencer a los inversionistas principales de que la idea o la iniciativa tiene potencial” (p.10). Al emprendedor contar con un plan de cuentas podrá analizar el entorno en el que se desarrollará la empresa, precisar con mayor claridad la idea y el modelo de negocio, establecer los objetivos deseados, definir las estrategias para lograr el éxito, entre otros aspectos importantes para el adecuado funcionamiento operativo del negocio.

Por su parte, Weinberger (ob. cit.), conceptualiza a la idea de negocio como: Muy genérica y poco específica, pero se debe trabajar para definirla en función al producto o servicio que se destinará al mercado que se quiera atender, a los proveedores con quienes se quiere trabajar, a los competidores con los que tendrá que luchar y el nivel de tecnología que se piensa adquirir. (p. 25). Es por ello, que en esta etapa es de gran importancia que el emprendedor comience a dar orden a la posible empresa, y asocie sus conocimientos, experiencias, valores, orientaciones y competencias con su idea de negocio, lo cual es posible con el plan de negocios. Además, es muy de gran relevancia que la misma tenga una base sólida y firme, es decir, tenga una proyección de futuro y constante crecimiento, se debe enfocar que su idea se convierta en un negocio en marcha.

Sin embargo, Vainrub (2015), afirma que, “...en países del tercer mundo, como Venezuela, existen muchas más personas empleadas en el sector informal que en el formal y con tendencia al desempleo que, desde el punto de vista de la iniciativa empresarial, es

una fuente natural de promotores de nuevos negocios...” (p. 18). Asimismo expone, que en estos países las personas emprenden por necesidad y, por lo general, sólo generan un sustento marginal, lo que confirma que, muchos emprendedores inician sus negocios de manera muy improvisada y en un experimento de ensayo y error, sin la formación adecuada para enfrentar los retos que se les presentarán.

En el estado Cojedes, específicamente en la ciudad de Tinaco, perteneciente a la Parroquia José Laurencio Silva del Municipio Tinaco, existen pequeños negocios informales que ofrecen productos de aseo domésticos y personal elaborados con productos químicos cuya composición se desconoce, que no cuentan con el debido registro mercantil y permisos sanitarios para la venta de sus productos. Aunque estos pequeños negocios buscan ofrecer productos para contrarrestar la alta demanda de productos de aseo personal y a su vez obtener ingresos para proveer a sus familias, no cumplen con los requerimientos mínimos exigidos por el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria (SACS), lo cual pone en riesgo la salud de la población que consume esos productos.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Desarrollar un plan de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del sector comercial para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes.
- Analizar las teorías sobre planes de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes.
- Diseñar un plan de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes.
- Aplicar un plan de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes.
- Valorar un plan de negocios aplicado para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes.

FUNDAMENTOS TEORICOS

Plan de Negocios

Según Weinberger (ob. cit.), un plan de negocios “es un documento escrito de manera clara, precisa y sencilla, que es el resultado de un proceso de planeación... sirve para guiar un negocio, porque muestra desde los objetivos que se quieren lograr hasta las actividades cotidianas que se desarrollarán para alcanzarlos.” (p. 33). Por este motivo, todo plan de negocios debe estar bien fundamentado y conformado por una estructura que pueda ordenar y mostrar las ideas del negocio.

Para García (ob. cit.), es “...un documento que permite conocer la información necesaria para analizar, evaluar y poner en marcha un proyecto, así como también convencer a los inversionistas principales de que la idea o la iniciativa tiene potencial” (p.10). De esta manera, el plan de negocios permite simular el futuro de la empresa y proyectar los resultados, lo que es crucial para la toma de decisiones.

Definiciones acerca del marketing (comercialización)

Los expertos en el área de dirección de empresas, utilizan el término marketing para describir el proceso de comercialización. Según Monferrer (2013), afirman que “El marketing tiene lugar siempre que una unidad social (ya sea individuo o empresa) trata de intercambiar algo de valor con otra unidad social. Por tanto, la esencia del marketing es el intercambio.” (p. 21). Por lo cual, el marketing es un proceso que busca satisfacer las necesidades del entorno por medio del intercambio y generando relaciones sociales. En este sentido, se dice que el marketing surge como resultado de un proceso evolutivo dentro de las organizaciones.

Por su parte, Kotler y Keller (2012), el marketing “no es accidental sino que es el resultado de una cuidadosa planificación y ejecución, utilizando herramientas y técnicas de última generación.” (p. 3). El marketing puede ser tanto una ciencia como un arte, de acuerdo a los esfuerzos de los especialistas en esta área por encontrar nuevas soluciones creativas, innovadoras que desafíen las nuevas tendencias del siglo XXI. En concordancia, Kotler y Amstrong (2008) definen el término marketing como “un proceso social y de gestión, a través del cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean, creando, ofreciendo e intercambiando productos u otras entidades con valor para los otros”. (p. 18).

Jabón Artesanal

En textos antiguos se describe como nuestros ancestros elaboraban jabón con la combinación de cenizas de corteza de árbol y sustancias grasas, que al principio tenía un uso medicinal. Posteriormente, durante el siglo VII, Italia y España iniciaron la producción industrial. Con el tiempo Francia les fue agregando aceites vegetales para un proceso más refinado. A comienzos del siglo XIX se produjeron dos hechos importantes que contribuyeron al avance de la industria jabonera; el primero fue la fabricación de soda ash por Nicholas Leblanc en 1791, cuyo procedimiento fue patentado en los Estados Unidos en 1793; el segundo hecho fueron los estudios sobre la naturaleza de las grasas y aceites en 1820, lo que permitió obtener todo el conocimiento para la producción del jabón como hoy día lo conocemos.

Según Stepanik (2014), el término jabón proviene de la “palabra latina *sapo*, que significa jabón,..., la cual apareció por primera vez en “Historia Naturalis”, de Plinio el Viejo, se trataba de una crónica de la vida en el siglo primero D:C.” (p. 50). El álcali usado para la fabricación del jabón se hizo conocido como “lejía”, y a menudo el jabón colonial era denominado como “jabón de lejía”. En concordancia, el Servicio Autónomo de la Propiedad Intelectual “SAPI” (2012), el jabón, “es el resultado de un proceso que recibe el nombre de saponificación, y consiste en el tratamiento que se realiza sobre un aceite vegetal o animal con una disolución de soda denominada hidróxido de sodio, esto produce glicerina y sal sódica del ácido graso”. (p. 8). Aunque el proceso químico de saponificación es un poco complejo, la elaboración de jabones artesanales es muy sencilla. En esencia, el jabón está compuesto de una mezcla de lejía, grasas y aceites, aunque se les puede añadir otros ingredientes naturales, botánicos, fragancias, colorantes y otros ingredientes que se adapten a las preferencias personales.

MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo a la investigación realizada las características de la misma presenta que este es un estudio enmarcado bajo la Modalidad de Proyecto Factible. El tipo de investigación es descriptiva ya que según Tamayo y Tamayo (1999), “La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en

el presente.” (p.30) Referido al carácter no experimental se puede señalar a Tamayo y Tamayo (1999), que lo define como “es en la cual el investigador parte de acontecimientos ya realizados; por tanto sus datos tienen fundamento en hechos cumplidos.” (p.57) Al respecto, hay que resaltar que los datos requeridos para la investigación no involucra la manipulación de las variables a ser estudiadas. Por consiguiente, la presente investigación, se enfoca en desarrollar un plan de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes., sobre esa perspectiva, se corresponde con la modalidad de un proyecto tipo descriptivo, diseño de campo no experimental.

En esta investigación, la población está conformada por 8.141 personas que hacen vida en la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes, según último Censo registrado en el año 2011, suministrado por la Alcaldía del Municipio Tinaco. Aunado a ello, en la presente investigación se obtuvo una muestra con una seguridad de 95% y una apreciación de 3%, que conforman un total de 203 individuos.

En este orden de ideas, el instrumento utilizado en esta investigación fue elaborado tomando en cuenta los objetivos planteados, las variables y los indicadores. Dicho cuestionario se formuló en base a la escala Likert, contentivo de 21 preguntas múltiples, con cinco alternativas de respuesta cada una, las cuales serán valoradas con las siguientes puntuaciones: (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi Nunca y (1) Nunca. Con respecto; a esta investigación, la validez del instrumento es determinado mediante el juicio de profesionales del área (tres especialistas). A cada uno de ellos entregara cartas de solicitud de evaluación, copia del título y de los objetivos de la investigación, cuadro de la operacionalización de variable y modelo del instrumento de recolección de datos a aplicar. Luego de obtenida la retroalimentación de los expertos, las observaciones serán incorporadas al instrumento y se procede a rubricar su validez.

En esta parte de la investigación es propicio el momento para la presentación de la fórmula de confiabilidad del instrumento. Según Hernández (1998) indica que la confiabilidad “es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno, genera resultado similares”. (p. 128). Con respecto; a esta investigación, se realizó una prueba piloto al 20% de la muestra, es decir 41 individuos, cuyo resultado fue de 0.77 como confiabilidad del instrumento, lo que representa ser altamente confiable.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En relación a la dimensión Planeación, se formularon ocho (08) ítems, con la finalidad de analizar los indicadores: Recursos, Economía, Tiempo, Emprendimiento, Entorno, Localidad, Fines y Rentabilidad. En el caso del ítem 1 al indagar sobre si la población de la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes posee los recursos para adquirir nuevos productos, se puede observar que de los doscientos tres (203), el 22,2% respondieron Siempre (S), 23,65% Casi Siempre (CS), el 39,4% A Veces (AV), y el 14,78% Casi Nunca (CN). Por su parte, en el ítem 2 al preguntar si dispone de tiempo para realizar sus compras, se determinó que el 20,69% respondieron Casi Siempre (CS), el 32,50% A Veces (AV), el 32,02% respondió Casi Nunca (CN) y el 14,80% Nunca (N). En el ítem 3, al interrogar sobre si dispone de tiempo para realizar sus compras., se entendió que el 31,00% de los encuestados respondieron que Siempre (S), el 45,32% respondió Casi Siempre (CS), el 23,2% respondió A Veces (AV), y el 0,50% respondió Casi Nunca (CN).

Con respecto al ítem 4, se indagó sobre está dispuesto a adquirir sus productos en negocios emprendedores, el 51,70% seleccionó Siempre (S), el 46,80% Casi Siempre (CS), y el 1,48% A Veces (AV). En el ítem 5, se preguntó si en su localidad dispone de negocios suficientes para abastecer sus necesidades de consumo, el 42,90% respondió Siempre (S), el 26,11% respondió Casi Siempre (CS), y el 31,00% respondió A Veces (AV). El resultado del ítem 6, al examinar si en su entorno percibe diversidad de negocios en todas las ramas, el 15,30% afirmó que Siempre (S), el 32,02% Casi Siempre (CS), y el 52,70% afirmó A Veces (AV).

En relación al ítem 7, al averiguar si estaría dispuesto a contribuir con los fines de una nueva empresa, el 84,20% afirmó que Siempre (S), y el 15,76% Casi Siempre (CS). En el ítem 8 se buscó saber si su rentabilidad le permite disponer de recursos para adquirir nuevos productos, y el 7,39% respondió que Siempre (S), el 54,19% afirmó que Casi Siempre (CS), el 31,00% A Veces (AV), y el 7,39% Casi Nunca (CN). Los resultados para la dimensión: Planeación, dejan en evidencia que la población de la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes se inclina hacia una tendencia favorable en la aceptación y consumo de nuevos productos y disposición de recursos para adquirirlos, además muestran disposición de apoyo a nuevos emprendimientos. Sin embargo, los resultados arrojaron que existe poca

diversidad de negocios en donde la población pueda adquirir todos los productos necesario que les permitan cubrir sus necesidad básicas, entre ellas las de higiene y aseo personal.

En relación a la dimensión Marketing Mix, se formularon seis (06) ítems, con la finalidad de analizar los indicadores: Oportunidad de negocio, Poder adquisitivo, Atributos, Precio, Promoción, Ubicación. Al indagar en el ítems 9 sobre si considera que existe oportunidad de nuevos negocios para su localidad, se obtuvieron los siguientes resultados, que el 52,70% respondió Siempre (S), el 31,03% Casi Siempre (CS), el 15,30% respondió A veces (AV) y el 0,99% respondió Casi Nunca (CN). Por su parte, en el ítem 10 se investigó sobre si su poder adquisitivo le permite satisfacer sus necesidades, donde el 42,86%

respondieron Casi Siempre (CS), el 35,50% A veces (AV), y el 21,67% respondió Casi Nunca (CN).

En cuanto al ítem 11, se preguntó sobre si a la hora de adquirir un nuevo producto considera los atributos que este posee, en donde el 22,70\$ respondió Siempre (S), el 61,58% afirmó que Casi Siempre (CS), y el 15,80% respondió que A Veces (AV). En el caso del ítem 12, se indagó sobre si el precio es un factor determinante al momento de adquirir un producto, y el 62,60% respondió Siempre (S), y el 37,44 restante respondió Casi Siempre (CS).

Para el ítem 13, se interrogó sobre si a la hora de comprar identifica los productos en promoción para adquirirlos, los resultaron fueron: el 84,70% respondió Siempre (S), y el 15,27% restante respondió casi Siempre (CS). En el ítem 14 se preguntó sobre si su ubicación geográfica le permite dirigirse a todos los negocios que se encuentran es su entorno, en este caso, el 55,70% respondió Siempre (S), el 37,44 respondió Casi Siempre (CS) y el 6,90% respondió A Veces (AV). Los resultados para la dimensión: Marketing Mix, dejan en evidencia que la población de la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes se inclina hacia una tendencia favorable, en relación a la consideración de los atributos de un nuevo producto, además que los productos en promoción suelen ser un atractivo a la hora de adquirirlos. Por otra parte, el poder adquisitivo permite satisfacer sus necesidades, aunque el precio del producto es un factor determinante a la hora de adquirir un producto. La ubicación geográfica permite el acceso a negocios del entorno donde la población puede

abastecerse de los productos disponibles. Sin embargo, existe oportunidad de crear nuevos negocios en la localidad.

En relación a la dimensión Saponificación, se formularon siete (07) ítems, con la finalidad de analizar los indicadores: Tratamiento, Hábitos de higiene, Frecuencia de consumo, Beneficios para la piel, Beneficios medicinales, Bienes sustitutos, Ambiente. En el caso del ítem 15 se preguntó si sabe usted que los jabones artesanales le permiten tratar su piel de manera natural, donde el 74,90% respondió Siempre (S), el 23,65% respondió Casi Siempre (CS), y el 1,48% respondió A Veces (AV). En el ítem 16 se indagó si la población considera dentro de sus hábitos de higiene el uso de jabones artesanales, el 46,80 seleccionó Siempre (S), y el 53,20% seleccionó Casi Siempre (CS).

En referencia al ítem 17 se estudió si la población considera que la frecuencia de consumo de jabones artesanales debe ser incluida como productos de aseo personal, el 68,50% seleccionó Siempre (S), el 24,14% Casi Siempre (CS), y el 7,39 restante seleccionó A Veces (AV). En el ítem 18 se preguntó a la población si considera que el uso de jabones artesanales ofrece beneficios para a la piel, el resultado fue que el 60,60% respondió Siempre (S), el 38,42% respondió Casi Siempre (CS) y el 0,99 respondió A Veces (AV).

En el ítem 19 se indagó sobre si la población considera que el uso de jabones artesanales ofrece beneficios medicinales, el 53,70% respondió Siempre (S), el 30,54% seleccionó Casi Siempre (CS), y el 15,80% restante seleccionó A Veces (AV).

Aunado a ello, en el ítem 20, se estudió si la población considera adecuado adquirir como bienes sustitutos los jabones artesanales, el 46,80% respondió Siempre (S), el 38,42% respondió Casi Siempre (CS), y el 14,80% restante respondió A Veces (AV). Por último, en el ítem 21 se indagó si la población cree que el uso de jabones artesanales afecta el ambiente, el 14,29% respondió Casi Nunca (CN) y el 85,70% restante seleccionó Nunca (N). Los resultados de la dimensión Saponificación, permitieron conocer que la población de la Ciudad de Tinaco, muestra una atención favorable hacia el consumo frecuente de jabones artesanales y la posibilidad de adquirir estos productos como bien sustituto.

Aunado a ello, muestran aceptación en referencia a las propiedades medicinales que poseen los jabones artesanales para tratar la piel de manera natural, lo que es beneficioso para la piel, además consideran el uso de jabones artesanales dentro de sus hábitos de

higiene y aseo personal. Por otra parte, la tendencia también se inclina en la aceptación del uso de jabones artesanales como un producto amigable con el medio ambiente.

PLAN DE NEGOCIOS

Desarrollar un plan de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco estado Cojedes, necesario para llevar a cabo la idea de negocio y reducir el riesgo en la inversión, lo que permitirá al empresario prever algunas contingencias que pueden afectar el desarrollo y la rentabilidad del negocio en el futuro cercano dentro del mercado establecido. Según Weinberger (ob. ct.), para que el empresario tenga éxito es fundamental “llevar adelante un sueño sobre la base de un plan previamente establecido...” (p. 17). En este sentido, el desarrollo del presente plan de negocios tiene como propósito fundamental suministrar un instrumento que sirva como guía para el empresario que desea poner en marcha su idea de negocio, mostrando toda la información necesaria para evaluar la oportunidad de negocio, además de los objetivos que se quieren lograr y las actividades cotidianas que se desarrollarán para alcanzarlos.

Un plan de negocios, estrictamente hablando, debe mostrar la viabilidad económica, social, técnica y ambiental de un nuevo negocio. Según Weinberger (ob. ct.), “Para las nuevas empresas, el desarrollo del plan de negocios se convierte en una herramienta de diseño, y parte de una idea inicial a la cual se le va dando forma y estructura para su puesta en marcha.” (p. 40) En ella se debe detallar tanto la descripción de la idea en sí misma, como los objetivos a ser alcanzados, las estrategias a ser aplicadas y los planes de acción respectivos para lograr las metas propuestas. El plan, en el futuro, se convertirá en insumo para retroalimentar el negocio, ayudando a estimar, corregir y/o instituir las posibles variaciones que se realizarán durante el desarrollo de la empresa.

CONCLUSIONES

Para la presente investigación se planteó como objetivo general: Desarrollar un Plan de Negocios para la Producción y Comercialización de Jabones Artesanales Hygeia en la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes y una vez estructurados los objetivos específicos que guiarían el desarrollo de esta investigación y en atención a las fases programadas en función al tipo de investigación, a continuación se dan a conocer las conclusiones a las que se llegó: En un principio se determinó realizar un diagnóstico, para ello se aplicó un instrumento a través del cual se conocieron los resultados en consideración a las

dimensiones indicadas en la operacionalización de variables, información necesaria para poder analizar las teorías enmarcadas dentro de un plan de negocios.

De allí que para la primera dimensión: Planeación, se conoció que la población de la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes se inclina hacia una tendencia favorable en la aceptación y consumo de nuevos productos y disposición de recursos para adquirirlos, además muestran disposición de apoyo a nuevos emprendimientos. Sin embargo, los resultados arrojaron que existe poca diversidad de negocios en donde la población pueda adquirir todos los productos necesario que les permitan cubrir sus necesidad básicas, entre ellas las de higiene y aseo personal.

Otra dimensión considerada fue: el Marketing Mix, cuyos resultados dejan entender que la población de la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes se inclina hacia una tendencia favorable, en relación a la consideración de los atributos de un nuevo producto, además que los productos en promoción suelen ser un atractivo a la hora de adquirirlos. Por otra parte, el poder adquisitivo permite satisfacer sus necesidades, aunque el precio del producto es un factor determinante a la hora de adquirir un producto.

La ubicación geográfica permite el acceso a negocios del entorno donde la población puede abastecerse de los productos disponibles. Sin embargo, existe oportunidad de crear nuevos negocios en la localidad. Lo que deja en evidencia que es necesario aplicar un plan estratégico de marketing mix para la comercialización de nuevos productos dentro de la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes.

Por su parte, los resultados de la dimensión Saponificación, permitieron conocer que la población de la Ciudad de Tinaco, muestra una atención favorable hacia el consumo frecuente de jabones artesanales y la posibilidad de adquirir estos productos como bien sustituto. Aunado a ello, muestran aceptación en referencia a las propiedades medicinales que poseen los jabones artesanales para tratar la piel de manera natural, lo que es beneficioso para la piel, además consideran el uso de jabones artesanales dentro de sus hábitos de higiene y aseo personal. Por otra parte, la tendencia también se inclina en la aceptación del uso de jabones artesanales como un producto amigable con el medio ambiente.

Los resultados antes descritos dieron las bases necesarias para el análisis de las teorías que fundamentan al plan de negocios como una herramienta de planeación, con el

fin de mostrar los pilares que orientan al emprendedor al logro de los objetivos. Posteriormente, se procedió a diseñar un plan de negocios para la producción y comercialización de jabones artesanales Hygeia en la ciudad de Tinaco, estado Cojedes, el mismo fue aplicado con recursos de la empresa, llevando a cabo las estrategias de planeación y marketing mix descritos en el plan de negocios. Finalmente se valoró el plan de negocios presentado en esta investigación aplicando una encuesta a la muestra seleccionada, cuyos resultados arrojaron que la comercialización de jabones artesanales Hygeia es un negocio innovador en la Ciudad de Tinaco, estado Cojedes, además la población está dispuesta a incluir estos productos artesanales dentro de sus compras para abastecer sus necesidades de higiene y aseo personal. Por otra parte, se observó que los encuestados están dispuestos a recomendar el producto a otras personas de la localidad por su presentación atractiva y calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- García, J. 2010. Plan de Negocios para la Apertura de una Estación de Servicio de Gasolina. Trabajo de grado como requisito parcial para obtener el título en Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad de las Américas Puebla. Escuela de Negocios y Economía. México.
- Hernández, J. 1998. “Metodología de la Investigación”. Bogotá 3R Editores Ltda., 2da Edición.
- Kotler, P. y Keller, K. 2012. Dirección de Marketing. Decimocuarta edición. PEARSON Educación. México.
- Monferrer D. 2013. Fundamentos de marketing. 1ra Edición. Universitat Jaume. Brazil.
- Stepanik J. 2014. Jabón casero. Hecho simple. Edición BookRix. [Libro en línea]. En https://books.google.co.ve/books?id=jM-rCQAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s. [Consulta: noviembre 01, 2018].
- Tamayo y Tamayo. 1999. El Proceso de Investigación. México. Limusa.
- Tamayo y Tamayo. (2000), Población, fenómeno a estudiar en la investigación. Caracas, Venezuela
- Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ). 2014, Norma Transitoria del Trabajo de Grado, para las Carreras de Ingeniería, Procesos Industriales y Ciencias Sociales.
- Vainrub, R. 2015. Convertir sueños en realidades. Una guía para emprendedores. Sexta Edición. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.

GESTIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN: UN ENFOQUE DESDE LA PRODUCTIVIDAD

(PROGRAMMING MANAGEMENT AND PRODUCTION CONTROL: AN APPROACH FROM PRODUCTIVITY)

Anabella Arvelo

Licenciada en Matemática (UNA), Licenciada en Contaduría Pública (UNELLEZ):

Docente Dedicación Exclusiva (UNELLEZ). arveloanabella@hotmail.com

Biosely Martínez

MSc. Educación Ambiental, Ingeniero Agroindustrial: Especialista Laboratorio, Profesional II (INSAI) bioselym@gmail.com

Patricia Ceballos

Ingeniero Agroindustrial: Docente Dedicación Exclusiva (UNELLEZ).

ceballosparedes19791@gmail.com

RESUMEN

En la actualidad existen retos y sobre todo de la competencia en las organizaciones, lo cual permite enfrentar la alta competencia, tanto nivel nacional como internacional. La calidad está basada en los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. Así mismo la productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad. Al mismo tiempo la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida. En base a esto en el presente artículo se desarrollan conceptos de gran importancia que surgen como base para identificar la necesidad de establecer parámetros dentro de las organizaciones que garanticen tanto la calidad como la productividad en pro del alcance de los objetivos; es se realizó a través de una recopilación documental a fin de discernir en cuanto al tema y establecer las reflexiones al respecto.

Palabras clave: Productividad, Programación, Control.

ABSTRACT

Currently there are challenges and especially competition in organizations, which allows high competition, both nationally and internationally. Quality is based on the objectives that correspond to it, always looking for customer satisfaction and continuous improvement. Likewise, productivity is related to the continuous improvement of the quality management system and thanks to this quality system it is possible to prevent product quality defects and thus improve the quality standards of the company without reaching the end user. The productivity goes in relation to the production standards. If these

standards are improved, then there is a saving of resources that are reflected in the increase in utility. At the same time, productivity must be defined as the efficiency indicator that relates the quantity of product used to the quantity of production obtained. Based on this in the present article, concepts of great importance are developed that emerge as a basis to identify the need to establish parameters within organizations that guarantee both quality and productivity in order to reach the objectives; It was carried out through a documentary compilation in order to discern on the subject and establish reflections on it.

Keywords: Productivity, Programming, Control.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el reto de las organizaciones es ser competitivas a través de productos y servicios de excelente calidad, tomando en cuenta la satisfacción del cliente, donde se requiere programar y controlar adecuadamente la producción, donde la productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad. Al mismo tiempo la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida. Diversas empresas emplean modelos utilizando programaciones lineales para determinar las variables de decisión que maximicen los beneficios y/o minimicen costos de producción, que les permita alcanzar niveles de competitividad, adaptándose a las condiciones dinámicas y cambiantes del mercado. En el siguiente artículo se desarrolla sobre la gestión de programación y control de la producción en las empresas, donde el gerente del nuevo milenio debe considerar evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados de la producción y relacionar dichos objetivos con los factores empleados para la producción de un bien o servicio.

DESARROLLO ARGUMENTAL

Hoy en día, la importancia de la producción se toma en cuenta de acuerdo a su capacidad competitiva la cual incide en la calidad, costos, servicios e interacción con los clientes. De allí, el gerente de producción debe integrar todo lo relacionado al proceso de planificación y control de la producción, teniendo en cuenta de combinar los diferentes enfoques económicos, tecnológicos y organizativos para analizar y planificar sistemas complejos con el fin de toma de decisiones oportunas; debe tener conocimientos relacionados con tecnología, organización y gestión, proyectos de innovación, marketing y manejo del personal.

Sin duda, el objetivo principal de toda empresa es la supervivencia por lo que se debe ofrecer al público servicios y productos que resulten siempre aceptables. Sin dejar de

obtener beneficios satisfactorios a largo plazo sobre las inversiones, ya que aumentar la productividad y mejorar la calidad son dos componentes primordiales. Con el fin de mejorar la productividad se presentan algunos consejos como: No centrarse en las personas que realizan el trabajo, sino en las tareas que se realizan, capacitar a todo el personal de manera adecuada para que puedan producir productos de alta calidad, desarrollar medidas de desempeño, identificar problemas, predecir resultados futuros, medir las ganancias de productividad por medio de indicadores clave de rendimiento, resolver problemas de los componentes defectuosos a medida que se encuentren sin esperar que el ciclo de pruebas completo termine, utilizar estrategias de negocios y por ultimo valorar la retroalimentación y los aportes de los empleados, clientes, proveedores y socios, medir el aumento de la productividad por los incrementos en la satisfacción del cliente.

En este sentido, la programación y control de la producción comprende los procedimientos que se utiliza para lograr que funcione de manera eficaz y eficiente el sistema productivo así como sus procesos de transformación. Es la dirección y coordinación de recursos para alcanzar los objetivos de producción predeterminados con la máxima rentabilidad posible.

Diversos autores la definen como el sistema de información que proporciona el soporte para la administración eficiente de los diferentes recursos así como la coordinación de las actividades con las de proveedores y clientes. En cuanto a la productividad, es una medida relativa del producto o producción para un recurso productivo determinado. Ejemplo: 100 unidades por hora. Algunos autores nos aportan diversas definiciones de productividad, solamente por citar algunas de ellas nos encontramos con las siguientes:

- Según Peter Drucker “La productividad significa ese equilibrio entre todos los factores de la producción que suministra el más elevado producto con el mínimo esfuerzo”.
- Según Andrew Grove, “La productividad de cualquier función es igual a su rendimiento dividido por el trabajo necesario para generar dicho rendimiento”.
- Según G. Archier y H. Serieyx, Grupo Lasieur, “La productividad es una actitud de progreso de constante mejora de lo que existe ya. Es la seguridad de sentirse uno capaz de hacerlo mejor hoy que ayer, y menos bien que mañana”.

- Según el diccionario de la Real Academia; “Facultad de producir”, “Incremento simultaneo de la producción y del rendimiento debido a la modernización del material y a la mejora en los métodos de trabajo”.
- Según Pierre Lauzel, “Intención de lograr el máximo de producto útil con el mínimo de medios”. “Relación entre cierta producción (out-put) y cierto consumo (in-put)”.
- Según G. Perrín, “Productividad = Producción / Esfuerzo de producción o Producción = Esfuerzo de producción * productividad”.

En el mismo orden de ideas, las empresas requieren de cambios para así lograr la cantidad y calidad requerida de sus producciones y dar respuestas a las necesidades de sus clientes, donde debe existir una correcta selección del sistema de planificación y control de la producción que le permita responder con mayor eficacia a los retos que le imponen los factores internos y externos del entorno.

Por otra parte, la productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital, un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

De la misma manera, según Fuente (2006), la planificación de la producción no es más que, dada la previsión de ventas para un horizonte de tiempo, hallar la combinación de producciones, de stocks y de recursos globales de la empresa que consiguen cumplir con la demanda de la mejor forma posible. En términos generales, la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

En periodos pasados se pensaba que la productividad dependía de los factores trabajo y capital, sin embargo, actualmente se sabe que existe un gran número de factores que afectan su comportamiento. Entre ellos se destacan la calidad de los recursos humanos, las inversiones, la razón capital/trabajo, la investigación y desarrollo científico tecnológico, los sindicatos, la globalización, la utilización de la capacidad instalada, las leyes y normas gubernamentales, las innovaciones tecnológicas, el personal debe estar sensibilizado y capacitado para su mejor disposición con un trabajo eficiente y eficaz, estos nos servirá de base para poder lograr una empresa con cultura disciplinada, es decir, con actitud y aptitud,

lo cual nos permitirá tener un trabajo en equipo en el que todos colaboren para el bien común de la empresa.

En adelante, programar la producción comprende fases que permiten generar cargas de trabajo uniformes administrando correctamente los recursos de la empresa, para optimizar la producción de bienes y servicios; además, Ortiz (2015) indica que, en la fase de planificación se toma la decisión relativa al período regular de disponibilidad de recursos con el fin de minimizar los costos de recursos esperados.

Diversas investigaciones señalan métodos de planificación y control de la producción, sobre todo en la empresa de manufactura, así como la utilización de modelos matemáticos para planificar y/o programar la producción en distintos sectores, brindándole a la organización una herramienta que permita conocer las cantidades óptimas a fabricar y la utilización de su sistema productivo.

La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema. De lo rápido y barato que se utilicen los recursos para fabricar el producto u ofrecer el servicio de buena calidad, dependerá una buena o mala productividad.

Según Naime, Monoy, Guaita, (2012):

- La eficiencia, está relacionada con el uso de los recursos y con el cumplimiento de actividades.
- La eficacia se mide por la congruencia entre los objetivos y los resultados observados; es el impacto que el producto o servicio que se presta, tiene sobre los clientes.
- La efectividad, es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, se vincula con la productividad porque hace énfasis en el cumplimiento de metas, pero no considera el uso de los recursos.

REFLEXIONES FINALES

Al hablar de productividad, nos referimos a una mejora de los productos y servicios, de los procesos y de todos los aspectos de la organización, teniendo en cuenta a las personas y los equipos de trabajo que deben cumplir con el objetivo de generar productos y servicios que provean satisfacción al cliente.

Al aumentar la productividad en una empresa, implica superación, desarrollo de procesos para competir y manejo eficiente de los recursos. Deben prevalecer tres aspectos

a la hora de la planificación de la producción: el beneficio de la compañía, la satisfacción del cliente, y un agradable ambiente de trabajo.

Llevar un buen control de la producción contribuye al éxito de una organización, incrementando el nivel de gestión de la empresa y el empleo eficiente de los recursos utilizados.

Finalmente, la calidad total es un proceso de mejoramiento continuo, enfocado en el cliente, enfocado en la solución de problemas existentes e implica trabajar unidos donde el líder de desarrollar impulsar el cambio y así llegar a la excelencia y competir en el mercado; así pues, la productividad en una organización es el producto de ser eficaz, efectivo y eficiente.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Duart, C. 2015. Eficiencia y eficacia. [Documento en línea]. En: <http://queaprendemoshoy.com/que-son-eficacia-eficiencia-efectividad-y-productividad/> [Consulta: Febrero 21, 2019].
- Fuente, D. 2006. Planificación de la Producción”, Documento de Trabajo: Introducción a la Planificación de la Producción. Departamento de Ingenieros Industriales, 132 p.
- Ortiz, V. y Caicedo, Á. 2015. Procedimiento para la programación y control de la producción de una pequeña empresa. Revista Ingeniería Industrial, 14(1) ,89-104. [Fecha consulta: 16 de febrero de 2019] Disponible en: <<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/1917/1833>>
- López, M.; J. 1999. Los Desafíos Empresariales Ante la Globalización. [Documento en Línea]. En: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Publicaciones/administracion/v02_n3/desafios01.htm [Consulta: Febrero 18, 2019].
- Ríos, V. 2015. Productividad. [Documento en línea]. En: http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf[Consulta: Febrero 20, 2019].
- Rodríguez, G. 2013. Desafíos Empresariales Ante la Globalización. [Blog en línea]. En: <http://profdrodriguez.blogspot.com/2013/06/los-desafios-empresariales-ante-la.html> [Consulta: Febrero 20, 2019].
- Hernández, E. 2015. Herramientas de Productividad. [Documento en línea]. En: <https://es.slideshare.net/edithhernandezrios/herramientas-de-productividad-48167496> [Consulta: Febrero 19, 2019].
- Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana, 2012. Introducción a la Productividad. [Documento en Línea]. En: <http://www.femeval.es/informesymanuales/Documents/i-CREO%20INTRODUCCION%20A%20LA%20PRODUCTIVIDAD/files/introduccion%20a%20la%20productividad.pdf> [Consulta: Febrero 19, 2019].

NORMATIVA DE PRESENTACIÓN, REDACCIÓN Y ESTILO

Todas las contribuciones serán evaluadas de acuerdo a la siguiente normativa.

CAPÍTULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

1. Se publicarán ensayos, resúmenes de trabajos de investigación originales en proceso o culminados. El comité de arbitraje se reserva el derecho de sugerir modificaciones a los trabajos aceptados para su publicación.
4. Las contribuciones se recibirán, únicamente, por vía e-mail a través de: congresocienciasvivi@gmail.com, debidamente identificadas con: nombres y apellidos, dirección institucional, número telefónico, de fax y de habitación, dirección electrónica.
5. Los trabajos deben tener una extensión entre seis (6) a diez (10) cuartillas (incluyendo resumen y bibliografía); papel tamaño carta, a espacio y medio, en letra Times New Roman de 12 puntos. Además, los artículos serán acompañados de un resumen en español y en inglés, con una extensión no mayor de 200 palabras y de tres a cinco palabras clave.
6. Todas las contribuciones serán sometidas al arbitraje doble ciego por tres (3) evaluadores expertos en el área objeto de estudio.
7. El trabajo debe ir estructurado de la siguiente manera: título (máximo 14 palabras), resumen en español, abstract, introducción, fundamentos teóricos, metodología, resultados y discusión, conclusiones y referencias bibliográficas.
8. Los investigadores se comprometen a respetar los lapsos establecidos para la entrega de originales y devolución de los textos corregidos, así como el alcance y contenido de las normas antes expuestas.

CAPÍTULO II

DE LA PRESENTACIÓN, REDACCIÓN Y EL ESTILO

10. Las citas textuales inferiores a 40 palabras se colocan entre comillas dentro del párrafo y si superan las 40 palabras o más se ubicarán en un párrafo separado, a un espacio interlineado (letra tamaño 12), y con sangría de cinco espacios en ambos extremos inferior a la utilizada, normalmente, en los otros párrafos, sin comillas.
11. Para citar las fuentes de información textual se colocará el apellido del autor, año de publicación y página, todo entre paréntesis. Si los datos de la fuente se colocan después de transcribir la cita, solamente irá entre paréntesis los datos de año y página. Ejemplo: (Balestrini 2001, p. 16) o Balestrini (2001, p. 16).
12. Las citas producto de paráfrasis o planteamiento de carácter general acerca de un documento se pondrán en el texto de la manera siguiente: (Balestrini, 2001) o Balestrini (2001).
13. Si el autor del documento que se cita o se comentan es una institución u organización, en la primera oportunidad se escribe el nombre completo y posteriormente después de haber citado otros autores se utilizan sus siglas. Ejemplo: Universidad Nacional

Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (2003); en las subsiguientes oportunidades se escribe: UNELLEZ (2003).

14. Para citar en más de una ocasión una misma referencia, se procede de la siguiente forma: Balestrini (2001) y seguidamente: Balestrini (citado).

15. Al referir dos o más documentos, publicados durante el mismo año por el mismo autor, cada cita se diferenciará con un literal en minúscula. Ejemplo: Sabino (2001a), Sabino (2001b). De igual forma se identificarán en la lista de referencias.

16. Cuando el documento, que se cita, posee dos o más autores, en la primera oportunidad se colocan todos los apellidos y en las sucesivas se empleará: y otros. Ejemplo: Orozco, Labrador y Palencia (2002) y luego: Orozco y otros (2002)

17. Los cuadros se identificarán con un número correlativo ascendente y un título ubicados en la parte superior. La primera letra del nombre del cuadro es mayúscula y las otras en minúscula. Para la elaboración de los cuadros se utilizará el formato básico 1, color de la línea negro y con los encabezados de columnas escritos con la primera letra en mayúscula. En la parte inferior del cuadro se colocarán los datos de identificación de la fuente y llamados que procedan. Cuando la información proceda de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se asentará: “Datos Propios”.

18. Las figuras se identificarán con un número correlativo ascendente, un título y los datos de la fuente en la parte inferior. Cuando la información proceda de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se asentará: “Datos Propios”.

19. Las referencias se presentarán a un espacio interlineado y a espacio y medio entre una y otra con Sangría Francesa.

20. Cuando se requiera enumerar varios elementos dentro de un párrafo se utilizarán literales con un paréntesis. Ejemplo: a) Los miembros del jurado deberán poseer el título de magíster; b) Los miembros del jurado deben poseer experiencia en investigación...

21. Cuando se requiera enumerar varios elementos fuera del párrafo se utilizarán numerales con un punto.

Ejemplo: Los integrantes del jurado deberán:

1. Poseer maestría.

2. Poseer experiencia en investigación.

22. La redacción de los trabajos se ajustará a los parámetros convencionales del discurso científico.

23. En las expresiones numéricas se utilizará la coma para separar las cifras decimales. Se exceptúan los cuadros y gráficos construidos por medio de Software que no permiten el uso de la coma.

24. A excepción de las letras griegas, se escriben en itálicas todas las letras que representen símbolos estadísticos, pero no los subíndices y superíndices.

CAPÍTULO III

DE LA LISTA DE REFERENCIAS

25. La escritura de las referencias se regirá por las Normas APA 2017.