

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE
GRADO**

Realizado por:

Abanes L., Stalina S.

Guanare F., Francisca N.

**Trabajo Especial De Grado presentado como Requisito
Parcial Para Optar al Título de:
Licenciadas en Administración**

Barcelona, Agosto de 2008

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE
GRADO**

- ✚ Gestión estratégica en las Organizaciones**
- ✚ Reconversión Monetaria**
- ✚ Métodos Cualitativos Aplicados a las Ciencias Administrativas**

Realizado por:

Abanes, Stalina

Guanare, Francisca

**Trabajo Especial De Grado presentado como Requisito
Parcial Para Optar al Título de: Licenciadas en
Administración**

Barcelona, Agosto de 2008

RESOLUCIÓN



De acuerdo al Reglamento de Trabajo de Grado en su artículo N° 44 se establece lo siguiente:

“Los Trabajos de Grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, el cual lo participará al Consejo Universitario”.

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	III
DEDICATORIAS	IX
AGRADECIMIENTOS.....	XI
INTRODUCCIÓN A LAS ÁREAS.....	XIII
PRESENTACIÓN.....	XIV
OBJETIVOS.....	XV
I Parte	xvi
RESUMEN.....	xvii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPITULO I.....	23
El Problema	23
1.1.- Planteamiento Del Problema	23
1.2.- Objetivos de la Investigación	27
1.3.- Justificación	28
1.4.- Alcances y Limitaciones	30
CAPITULO II.....	31
Marco Teórico	31
2.1.- Gestión de Gente	31
2.1.1.- Incidencia de la División de Gestión de Gente.....	33
2.2.- La Teoría Z.....	33
2.3.- Empresa Cooperativa	35
2.3.1.- Tipos de Cooperativas	36
2.4.- Indicador de Gestión	37
2.4.1.- ¿Por qué medir y para qué?.....	39
2.4.2.- Atributos de los indicadores y tipos de indicadores.....	40
2.4.3.- Tipos de indicadores	41

2.4.4.- Categorías de los indicadores.....	41
2.4.5.- Indicadores individuales e indicadores globales	43
2.5.- El Cuadro de Mando Integral.....	44
2.5.1.- Las cuatro perspectivas	49
2.6.- Vinculación de los indicadores del Cuadro de Mando Integral	55
2.7.- Bases legales	56
2.7.1.- Ley Especial de Asociaciones Cooperativas (LEAC)	56
2.7.2.- Ley de Contrataciones Públicas 5929.....	57
2.7.3.- Normas ISO	57
2.7.4.- Normas de Seguridad Industrial.....	59
CAPITULO III.....	61
Marco Metodológico.....	61
3.1.- Consideraciones generales.	61
3.2.- Tipo de Investigación.....	62
3.3.- Diseño de la Investigación.....	62
CAPITULO IV.....	64
Desarrollo De Los Objetivos	64
4.1.- Diagnosticar las políticas de gestión de gente empleadas en las empresas cooperativas de transporte mediante la herramienta Matriz DOFA.....	64
4.1.1.- Estrategias Matriz DOFA.....	67
4.2.- Precisar el cumplimiento de los indicadores de gestión empleados por las Divisiones de Gestión de Gente según la Ley de Contrataciones Públicas 5929.	70
4.3.- Diseñar indicadores de gestión en las divisiones de Gestión de Gente de las empresas en estudio que participan en contrataciones públicas. ...	73
4.3.1. Instructivo para llenar el Cuestionario de Indicadores de gestión.	73
4.3.2.- Ejemplo de aplicación de los indicadores de gestión	81
CAPITULO V.....	83
CONCLUSIONES	83

RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	86
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:.....	88
II Parte	93
RESUMEN	xciv
INTRODUCCION	xcv
CAPITULO I	97
EL PROBLEMA.....	97
1.1 Planteamiento del Problema.....	97
1.2 Justificación	98
1.3 Objetivos de la Investigación	99
1.4 Alcances y Limitaciones	100
CAPITULO II	101
MARCO TEORICO	101
2.1 Antecedentes.....	101
2.2 Aspectos legales.....	102
2.2.1 Ley de Reversión Monetaria.....	102
2.2.2 Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados PCGA	103
2.2.3 Las Normas internacionales de contabilidad NIC.....	104
2.2.4 Pronunciamento de la federación de colegios de contadores públicos de Venezuela	104
2.3 Marco Conceptual.....	107
CAPITULO III	109
MARCO METODOLOGICO	109
3.1 Tipo de Investigación.....	109
CAPITULO IV.....	110
DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS	110
4.1 Descripción de la estructura organizativa de la empresa Uniwell de Venezuela, C.A.....	110

4.1.1 Origen - Qué Representa Uniwell.....	110
4.1.2 Uniwell Como Una Corporación Global.....	110
4.1.3 Uniwell de Venezuela.....	111
4.1.4 Misión, Visión y su compromiso.....	111
4.1.5 Organigrama de la Empresa.....	112
4.1.6 Funciones del Área o Dpto. Contable.....	113
4.2 Describir la situación financiera de la empresa Uniwell de Venezuela, C.A.....	114
4.3 Evaluar las medidas implementadas por la empresa Uniwell de Venezuela, C.A. para adaptar sus estados financieros a los requerimientos de la reconversión monetaria.....	116
4.4 Identificar el efecto de la reconversión monetaria en el departamento contable de la empresa específicamente en los estados financieros.....	124
CAPITULO V.....	125
CONCLUSIONES.....	125
BIBLIOGRAFÍA.....	126
ANEXOS.....	127
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:.....	132
III Parte.....	cxxxvii
RESUMEN.....	cxxxviii
INTRODUCCIÓN.....	cxxxix
CAPITULO I.....	141
EL PROBLEMA.....	141
1.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	141
Objetivo General.....	141
Objetivos Específicos.....	141
CAPITULO II.....	142
MARCO TEORICO.....	142
2.1 SPSS (Statistical Product And Service Solutions).....	142

CAPITULO III	146
MARCO METODOLOGICO	146
3.1 Metodología	146
3.1.1 Diseño de la Investigación.....	146
3.1.2 Nivel o Tipo de Investigación.....	146
CAPITULO IV.....	149
DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS	149
4.1 ANÁLISIS REALIZADOS.....	149
4.1.1 Análisis de fiabilidad del cuestionario	149
4.1.2 Prueba de esfericidad de Bartlett	149
4.1.3 Prueba de adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin (KMO)..	149
4.1.4 Rotación	150
4.2 DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS	151
4.2.1 Análisis de Fiabilidad (SEXO: 1 Masculino)	151
4.2.2 Análisis Factorial Sexo = Masculino	151
4.2.3 Análisis de Fiabilidad (SEXO: 2 Femenino).....	156
4.2.4 Análisis Factorial Sexo = Femenino	156
CONCLUSIONES	159
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	161
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:.....	162

DEDICATORIAS

La culminación de este trabajo quiero dedicárselo en primer lugar a mis padres por ser uno de los pilares fundamentales de mi vida, por todo su apoyo, su amor, dedicación, comprensión y por estar siempre presente cuando los he necesitado.

A mi hermano Stalving, por su apoyo y su amor incondicional, por estar siempre en las buenas y en las malas conmigo, por su alegría, por darme ese empuje para salir adelante desde que me tracé este objetivo de graduarme y obtener un título de profesional.

A mi hermano Stalin, que aunque ya no se encuentre de cuerpo presente en este mundo, hermano el cumplimiento de esta meta también te la dedico a ti, esperando que donde quiera que te encuentres te sientas orgulloso de mi.

A mi amado esposo, por ser, por estar, por existir, por llegar a mi vida en el momento preciso, por todo su amor, por darme todo su apoyo para seguir adelante en este proyecto de vida.

A mi bebe por venir a este mundo y llenarme los días de alegrías y de amor.

Stalina Abanes.-

DEDICATORIAS

Esta tesis es una parte de mi vida y comienzo de otras etapas, por esto y más la dedico primero a Dios, por darme las virtudes y la fortaleza necesaria para salir siempre adelante pese a las dificultades, por colocarme en el mejor camino, iluminando cada paso de mi vida.

A quienes me enseñaron a nadar contra la corriente, mis amados padres, Morelia y Luis José. Son ustedes quienes verdaderamente son los dueños de este título, sin su apoyo no lo habría logrado, mil gracias por ser mis guías. A ustedes les dedico el esfuerzo de éstos años de estudio y de un aprendizaje que siempre llevaré grabado en mi corazón, porque como siempre me lo dices “Mamá”, la educación es la única herencia que me dejarás, mil gracias porque por fin cobraré mi fortuna en sabiduría y lucharé por un futuro aún mucho mejor.

A mi hermana Carolina por todos los juegos, conversaciones y momentos vividos.

A mi novio bello Oswaldo, porque con tu amor cambiaste mi manera de ver la vida, te agradezco fielmente por todas las atenciones, detalles y palabras de aliento cuando más las necesitaba, gracias por acompañarme y ser mi apoyo en todo momento, por ayudarme y hasta regañarme, porque tu también eres parte de este logro. Eres mi presente y mi futuro. Te amo.

“Lo que hoy es utópico mañana es real. Mundos Posibles. La utopía es lo que ha conducido a que seamos posibles”. Jerome Bruner.

Francisca Guanare.-

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar le agradezco a Dios por sobre todas las cosas, por guiarme, y ayudarme a vencer todos los obstáculos que se me presentaron en el camino. **GRACIAS SEÑOR.**

A la Universidad de Oriente, esta casa de estudio que me estuvo preparando para convertirme en una profesional

A mis adorados padres por ser los mejores guías que pude tener por todo el amor que me han brindado, por toda su comprensión, por todo su apoyo, por ser ustedes como son.

A mi querido hermanito porque siempre me ayudado y me ha apoyado en todo, porque siempre está cuando lo he necesitado.

A mi amado esposo, por brindarme todo su amor, apoyo y dedicación, por acompañarme en el logro de esta meta de este objetivo trazado.

A mi tutora que con su paciencia, su orientación y dedicación permitió que se desarrollara el presente trabajo de investigación, GRACIAS, por aclarar las dudas que se presentaron y por prestar su colaboración y experiencia.

A todas aquellas personas, amigos (as), compañeros de estudio que de una u otra manera me ofrecieron su ayuda para la culminación de esta carrera.

Stalina Abanes.-

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme construir otros mundos mentales posibles.

A mi madre Morelia y a mi padre Luis José, por enseñarme el amor al estudio y por su apoyo incondicional.

A mi hermana Carolina, por su eterna alegría.

A Oswaldo, por hacer más perfecto aquello en lo cual creo y por demostrarme que el amor existe.

A mis amigos de siempre Roger y Angelique, por sus palabras de motivación y por tantos buenos momentos.

A mi compañera de áreas Stalina, por su participación activa en la realización de éste proyecto y por soportarme éstos meses.

A mis profesores de la UDO, por su ejemplo de profesionalidad.

A mis tutores Yoselina Rondón, María Ramos y Alfonso Cáceres, por su guía.

A mi asesor Marco Muñoz, por su excelente disposición y ayuda.

A mis profesores, amigos y todos aquellos que hicieron posible la confección y elaboración de este trabajo.

A todos y cada uno de ustedes, Muchas Gracias...

Francisca Guanare.-

INTRODUCCIÓN A LAS ÁREAS

La Escuela de Ciencias Administrativas cuenta con la Comisión de Trabajo de Grado, bajo la dirección de un personal capacitado que brinda una serie de informaciones necesarias para las personas en situación de culminar la carrera dentro de la institución, específicamente a través de la modalidad: Áreas Especiales de Grado , las cuales permiten el cumplimiento del requisito parcial para optar por el Título de Licenciadas en Administración, por medio del cual se desarrollará este ejemplar que consta de III partes:

I Parte: Desarrollo de Indicadores de Gestión en las Divisiones de Gestión de Gente de las empresas Cooperativas de Transporte, que participan en Contrataciones Públicas (Ley de Contrataciones Públicas 5929 publicada en Gaceta Oficial nº 38.895 de fecha 25 de Marzo de 2008).

De la Cátedra: Gestión Estratégica en las Organizaciones.

Dirigido por la Profesora: Yoselina Rondón.

II Parte: Análisis del Impacto de la Reversión Monetaria en los Estados Financieros del Departamento Contable de la Empresa Uniwell de Venezuela, C.A., en el periodo que comprende Octubre 2007- Julio 2008.

De la Cátedra: Reversión Monetaria.

Dirigido por la Profesora: María A. Ramos.

III Parte: Análisis Varimax de componentes rotados con respecto a la percepción de la ciudadanía sobre las necesidades del Municipio Guanta, clasificado en cuanto a sexo.

De la Cátedra: Métodos Cualitativos Aplicados a las Ciencias Administrativas.

Dirigido por el Profesor: Alfonso Cáceres

PRESENTACIÓN

De acuerdo a los requisitos solicitados por parte de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui. A continuación se presenta el Trabajo de Grado como requisito parcial para optar al Título de Licenciada en Administración.

Se elaboran tres informes los cuales han sido revisados y aprobados por el personal encargado de las Áreas Especiales de Grado.

1) Profesora: Msc. Yoselina Rondón G.

Tema: “Desarrollo de Indicadores de Gestión en las Divisiones de Gestión de Gente de las empresas Cooperativas de Transporte, que participan en Contrataciones Públicas (Ley de Contrataciones Públicas 5929 publicada en Gaceta Oficial nº 38.895 de fecha 25 de Marzo de 2008)”.

2) Profesora: María A. Ramos

Tema: “Análisis del Impacto de la Reversión Monetaria en los Estados Financieros del Departamento Contable de la Empresa Uniwell de Venezuela, C.A., en el periodo que comprende Octubre 2007- Julio 2008.”.

3) Profesor: Alfonso Cáceres

Tema: “Análisis Varimax de componentes rotados con respecto a la percepción de la ciudadanía sobre las necesidades del Municipio Guanta, clasificado en cuanto a sexo”.

OBJETIVOS

Objetivo General

Análisis y Síntesis de los temas a desarrollar para ser presentados en la modalidad de Áreas Especiales de Grado, como requisito parcial exigido para optar por el Título de Licenciada en Administración.

Objetivos Específicos

- ✚ Desarrollar y ampliar los conocimientos que se adquirieron a lo largo de la carrera
- ✚ Proporcionar información a todas las personas que necesiten una base o fuente concreta para estudios posteriores.
- ✚ Conceder a la parte interesada una forma sencilla de presentar el Trabajo de Grado a través de ésta modalidad.

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**DESARROLLO DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS
DIVISIONES DE GESTIÓN DE GENTE DE LAS EMPRESAS
COOPERATIVAS DE TRANSPORTE, QUE PARTICIPAN EN
CONTRATACIONES PÚBLICAS (LEY DE CONTRATACIONES
PÚBLICAS 5929 PUBLICADA EN GACETA OFICIAL Nº 38.895
DE FECHA 25 DE MARZO DE 2008)**

I PARTE

Realizado por:

Tutor:

Msc. Yoselina Rondón

Bachilleres:

Abanes, Stalina C.I. 12.417.897

Guanare, Francisca C.I. 16.064.557

**Trabajo Especial De Grado presentado como Requisito Parcial
Para Optar al Título de Licenciadas en Administración**

Agosto, 2008

RESUMEN

Actualmente las empresas han ido experimentando cambios importantes e impredecibles en muchos casos; es por ello que se están utilizando instrumentos de medición de sus desempeño como lo son los indicadores de gestión; que forman parte de un sistema global de información en las organizaciones y que permiten materializar las actividades básicas de planificación y control, su constante monitoreo permiten establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades.

El propósito de este trabajo es una propuesta de autoevaluación que pueden realizar las cooperativas de transporte a fin de verificar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la Ley de Contrataciones Públicas y los pliegos de condiciones establecidos a la hora de participar en las contrataciones con el Estado, mediante una serie de indicadores que determinaran si la cooperativa cumple o no, con dichos requerimientos o si podrían mejorar en sus políticas de gestión de Gente.

En la elaboración de estos indicadores se procedió a realizar una matriz DOFA para diagnosticar la situación general de las cooperativas de transporte en el ámbito nacional y conocer los factores externos e internos influyentes en las mismas, de allí se identificaron cuales son las estrategias ofensivas, adaptativas, defensivas y de supervivencia que posee este tipo de empresas. Seguidamente se realizó un análisis de la Ley de Contrataciones Públicas 5929 de fecha 25 de Marzo de 2008, para precisar cuáles son las variables claves que se debe cumplir según esta Ley y finalmente se desarrollaron los indicadores de gestión para las divisiones de gestión de

gente de estas cooperativas utilizando para ello el instrumento de Cuadro de Mando Integral que recoge en forma sintética y sistematizada la información relevante sobre la gestión.

INTRODUCCIÓN

Las viejas definiciones que usan el término Recurso Humano, se basan en la concepción de un hombre como un "sustituible" engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de "indispensable" para lograr el éxito de una organización.

Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Gestión de Gente.

Producto de la creciente globalización, las organizaciones de hoy en día necesitan ser cada vez más competitivas, puesto que, se encuentran ligadas más que nunca a factores que escapan a su ámbito de control y dependen más del entorno y sus abruptos cambios; por lo que, es imprescindible una adecuada Gestión del talento humano, cuyo objetivo es ayudar a las personas y organizaciones a lograr sus metas

La división de Gestión de Gente constituye un factor clave en los procesos productivos. La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios; en virtud de la problemática que surge a consecuencia del reacomodo o reconversión empresarial que efectúan las organizaciones en un esfuerzo por adaptarse a condiciones cambiantes que retan permanentemente la competitividad de la

empresa y su posicionamiento en los mercados locales, nacionales o internacionales. Las presiones externas para la implementación de estos cambios, no sólo abarcan la tecnología, estrategias de producción y el mercadeo, también afectan la calidad, cantidad y conocimientos de los recursos humanos internos, para hacer frente a las necesidades de transformación con el fin que la organización mantenga los niveles de competitividad que les permita mantenerse y crecer.

Esta situación conlleva a una nueva visión del capital humano y de los departamentos, divisiones o unidades administrativas responsables de su administración; de allí que se haya considerado necesario el desarrollo de una nueva filosofía o enfoque acerca de la gestión de gente, como el talento más importante de la organización, cuyo objetivo es centrarse en el desarrollo humano, garantizar que los empleados adopten la cultura organizacional, trabajen en equipo, asuman un liderazgo compartido y se logren los objetivos individuales y organizacionales en forma armónica para las partes.

No obstante, los cambios en la Gestión de Gente se han venido produciendo prácticamente desde que el trabajo existe. Cuando se presentan avances tecnológicos o descubrimientos, se produce una ruptura en la forma de producir o hacer las cosas, surgiendo una nueva propuesta que representa un avance en lo producido, bien sea en cuanto a calidad, costos o beneficio para la población.

Ello implica para la empresa, en muchos casos, la necesidad de realizar readaptaciones internas y externas para adecuarse a la tecnología, lo cual modifica a la vez, el perfil de competencias requerido por el trabajador que opera la tecnología, las condiciones de trabajo y empleo, los riesgos

implícitos en el proceso productivo. En fin, requiere cambios a nivel de la estructura de la empresa para hacer frente al mercado; cambios en la organización del trabajo con el fin de adecuar el manejo de la tecnología a los requerimientos de producción y cambios en la cualificación y competencias requeridas en el trabajador.

En virtud de esto, las empresas venezolanas buscan adaptarse a estos cambios, adecuando sus requerimientos y parámetros a las exigencias del entorno, concretando éste ámbito a las empresas cooperativas de servicio como lo son las cooperativas de prestación de servicios de transporte, que participan en Contrataciones Públicas y, que desde el 25 de mayo de 2008, deben adecuarse a las exigencias de la nueva Ley de Contrataciones Públicas, por lo cual se hace necesario diseñar y desarrollar indicadores de gestión que permitan a las divisiones de Gestión de Gente de las empresas cooperativas a cumplir a cabalidad con dicha ley.

El trabajo estará compuesto por los siguientes capítulos:

En el capítulo I; se planteará la contextualización problemática, del objeto de estudio, donde se explicará los motivos que impulsaron al desarrollo de indicadores de gestión en las divisiones de gestión de gente de las cooperativas de transporte, según las exigencias de la recién promulgada Ley de Contrataciones Públicas.

El en capítulo II; denominado MARCO TEÓRICO, en él se realiza un breve resumen de los conceptos más importantes en los cuales se basa nuestra investigación.

El en capítulo III está contenido el MARCO METODOLOGICO en el cual se fundamenta la investigación.

En el capítulo IV; nuestro objetivo principal de la investigación que es el de desarrollar indicadores de gestión en las divisiones de gestión de gente para las cooperativas de transporte que participan en contrataciones públicas con el estado.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones planteadas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El éxito de toda organización depende de una serie de factores, en su mayoría, referidos a la actividad de Recursos Humanos. Precisamente, esta esfera enfrenta hoy grandes retos por los cambios que se vienen produciendo en el mundo en todos los aspectos, y su repercusión inmediata en los procesos económicos y sociales. Esto conlleva la necesidad de adquirir nuevas competencias en cuanto a cómo gerenciar el capital humano en tiempos de incertidumbre e inestabilidad.

En este campo, se ha considerado pertinente un cambio en la visión y la filosofía de cómo concebir el capital más importante de la organización, su gente, por tanto, hoy se ha sustituido el término gerencia de recursos humanos por uno más dinámico, acorde con los cambios que se producen en el ámbito mundial, por el de gestión de gente el cual rompe con la estructura tradicional de la organización para llevar a cabo sus proyectos y alcanzar los objetivos organizacionales en forma participativa, donde se introducen conceptos de matricialidad, en los cuales la estructura no es importante, sino la integración horizontal del equipo. Bajo esta cultura, cada miembro de la organización va a comenzar a interactuar en diferentes equipos que responden a objetivos diferentes y no a los rígidos parámetros de las estructuras verticales tradicionales.

La Gestión de Gente se inicia con un proceso de planificación corporativa, que posteriormente se enmarca dentro de las áreas específicas de la organización, en un proceso funcional, que comienza a dividir la responsabilidad de los líderes organizacionales, en forma participativa que garantice el futuro del negocio en forma permanente, continua, buscando con ello generar un cambio dentro de la cultura organizacional que permita el involucramiento gradual de la gente a fin de lograr que el proceso se haga permanente.

La base de la Gestión de Gente está en las habilidades, talentos y aptitudes del liderazgo y su gente. Son las estrategias y las actitudes de la gente, más que la estructura, los organigramas y los sistemas, la base fundamental del proceso. Son los talentos de la gente que trabaja allí, sus aptitudes, las estrategias que utilizan para realizar el trabajo, la actitud que asumen frente a los procesos y las habilidades que ha desarrollado la organización para resolverlos, los que dan sentido a la gestión como Gestión de Gente.

Nuestro país no escapa a estos cambios que inciden directamente sobre el modelo de Gestión de Recursos Humanos, actualmente conocido como Gestión de Gente, componente más delicado y complejo de la dirección y que enfrenta con frecuencia grandes obstáculos y resistencia al cambio.

En tal sentido, actualmente la necesidad de mejoras en la empresa venezolana, para alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad a través de un proceso de mejora continua, ha conllevado a un cambio en la concepción de gerencia por el de Gestión de Gente, para contar con una orientación gerencial más avanzada en este campo, a partir de un rediseño del perfil

organizacional que permita replantear su misión y redefinir muchas de sus funciones en las nuevas circunstancias a través del desarrollo de indicadores de gestión empresarial, donde la gestión de gente juegue un rol protagónico.

Atendiendo a lo expuesto, hoy en día toda empresa que participen en contrataciones públicas requiere de la adopción de este nuevo enfoque; de allí que la recién promulgada Ley de Contrataciones Públicas 5929, publicada en Gaceta Oficial N° 38.895, el 25 de Marzo del año 2008, determine tácitamente que las organizaciones que desean contratar con las empresas del Estado deban contar con indicadores de gestión para contar con servicios que contribuyan con la preservación del patrimonio público, fortalecer la soberanía y la capacidad productiva de su gente, la participación popular a través de cualquier forma asociativa de producción.

La aplicación de esta Ley conlleva a que las organizaciones que realicen contrataciones públicas como son las cooperativas, deban contar con indicadores de gestión; no obstante, la realidad vivenciada a lo largo de la geografía nacional es demostrativa de una política administrativa poco participativa de sus trabajadores en el logro de los fines que ella plantea, se ve al talento humano como un recurso más, como un medio para alcanzar los fines empresariales, lo que limita la identificación de la gente con la misión, visión y objetivos de la compañía.

Aunado a ello, la concepción que prevalece en la actual empresa venezolana es la de una gerencia que administra el capital humano, más no lo concibe como gestor en la consecución de los fines, de los proyectos que formula la organización.

Por tanto, al no contar con tales indicadores las organizaciones no lograrían posicionarse en los mercados en forma competitiva, con gran

solidez corporativa, con motivación y educación del personal, con mejoras en el desempeño y en los procesos productivos y reduciendo sus costos.

Así, se vería desmejorada las posibilidades de tomar en cuenta a todos los miembros de la organización, a fin de conocer sus inquietudes, sus aportes al proceso productivo y establecer los objetivos específicos de cada división con el propósito de lograr, a través del poder que se le concede a la gente, la consecución de los objetivos organizacionales.

Las empresas cooperativas representan a entes socialmente responsables capaces de tomar sus decisiones, dejando a un lado la visión del débil jurídico y asumiendo la responsabilidad de ser asociaciones libres y voluntarias, enfocadas en el bien común frente a los individuales. Es por ello que este tipo de empresas son un tipo de alternativa de organización laboral, un nuevo modelo que se abrió paso en Venezuela.

Por lo antes expuesto, se lleva a cabo una investigación para desarrollar indicadores de gestión en las divisiones de Gestión de Gente de las empresas cooperativas de transporte, que participan en contrataciones públicas según la Ley de Contrataciones Públicas 5929, publicada en gaceta Oficial N° 38.895 de fecha 25 de Marzo de 2008.

1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Desarrollar indicadores de gestión en las divisiones de Gestión de Gente de las empresas cooperativas de transporte que participan en contrataciones públicas según la Ley de Contrataciones Públicas 5929, publicada en gaceta Oficial N° 38.895 de fecha 25 de Marzo de 2008.

Objetivos Específicos

- ✚ Diagnosticar las políticas de gestión de gente empleadas en las empresas cooperativas de transporte mediante la herramienta Matriz DOFA.

- ✚ Precisar el cumplimiento de los indicadores de gestión empleados por las Divisiones de Gestión de Gente según la Ley de Contrataciones Públicas 5929.

- ✚ Diseñar indicadores de gestión en las divisiones de Gestión de Gente de las empresas en estudio que participan en contrataciones públicas.

1.3.- JUSTIFICACIÓN

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Estos suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Atendiendo a lo expuesto, los indicadores de gestión de gente suelen estar ligados con resultados cuantificables, como mejoras continuas para quienes laboran dentro de la organización, con el propósito de contar con un personal más satisfecho, motivado y productivo, que disfrute de mejores y mayores niveles de vida. Por tanto, para las empresas cooperativas son una poderosa herramienta, ya que permite medir los procesos de la organización e identificar su potencial de mejora continua.

A tal efecto, se considera que los indicadores de gestión para las divisiones de gestión de gente permiten para las organizaciones cooperativas; específicamente las cooperativas de transporte, el logro de los siguientes beneficios:

- ✚ Se lograría la Eficacia de éstas cooperativas; pues se definirían indicadores que miden el cumplimiento de objetivos sin importar el exceso de dinero invertido, desperdicio, sobre tiempos. Es decir, si se cumplió la meta.
- ✚ Se vería mejorada la Eficiencia, pues los indicadores a desarrollar permitirían medir el cumplimiento de objetivos tomando en cuenta los

recursos que implican dicho cumplimiento. Es decir, se cumplió la meta con los recursos asignados.

A tal efecto, se justifica la realización de la presente investigación, pues proyecta el tema de los indicadores de gestión de gente para contribuir con el mejoramiento del personal que labora en las cooperativas de transporte, para propiciar mayor productividad, eficiencia, eficacia y efectividad en paralelo a la prestación de servicios de calidad. Es decir, una gestión ajustada a esos criterios considerará la necesidad de definir sus propios indicadores de gestión.

En el presente trabajo se pretende abordar la temática de los indicadores de gestión de gente, desde la perspectiva de su utilidad en la oportuna toma de decisiones gerenciales.

El trabajo se realizó, tomando en consideración la necesidad de un acercamiento al objeto de estudio desde adentro, para lo cual, realizamos un esfuerzo de observación participante que nos proporcionara una visión del quehacer en las cooperativas, así como la obtención de información pertinente, para su posterior análisis.

1.4.- ALCANCES Y LIMITACIONES

La investigación que se llevará a cabo tiene como intención desarrollar indicadores de gestión en las divisiones de Gestión de Gente de las empresas cooperativas de transporte, que participan en contrataciones públicas según la Ley de Contrataciones Públicas 5929, publicada en gaceta Oficial N° 38.895 de fecha 25 de Marzo de 2008, tomando como caso de estudio las organizaciones cooperativas que contratan con el estado, específicamente las cooperativas de transporte, lo que implica que las conclusiones son válidas para las organizaciones involucradas en esta indagatoria.

En cuanto a las limitaciones, es posible encontrar la dificultad de acceso a las informaciones claves necesarias de las cooperativas de servicio en estudio; es decir, las cooperativas de transporte para efectuar los indicadores de gestión de gente.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- GESTIÓN DE GENTE

La división de gestión de gente, es un área de toda organización cuya actividad tiene incidencia en todas y cada una de las actividades y los procesos que se desarrollan, pues sin este recurso sería imposible llevarlos a cabo, aún en esta época de alta tecnología donde las maquinas han llegado a desplazar en cierto modo la labor del empleado.

La gestión de gente o Gestión de Recursos Humanos, (Chiavenato, 1999) la define como: "la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la organización, para alcanzar los objetivos individuales y colectivos del trabajo. Significa conquistar y mantener las personas en la organización trabajando y dando al máximo de si con una actitud positiva y favorable".

Para Agudelo (1994): "gestionar los recursos humanos es orientar al personal para que actúe en concordancia con los planes trazados, como tal, gestionar es guiar a los recursos humanos para que adopten aquellos comportamientos y realicen aquellas acciones requeridas para alcanzar las metas trazadas por los directivos del más alto nivel".

Por lo tanto, la gestión de los recursos humanos es el conjunto de técnicas, procedimientos y actividades para garantizar la disponibilidad del

potencial humano, su comportamiento activo, creativo, satisfecho, motivado y comprometido con la misión y estrategia de la organización.

La división de gestión de gente se puede inferir como el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de la empresa, partiendo del reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, salud ocupacional y bienestar, entre otros, que conduzcan a la obtención de valor agregado para la empresa, los empleados y el entorno.

Los objetivos fundamentales de la gestión de gente, tienen que ver con la definición y la importancia de dicha área en la empresa: Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, hacerla competitiva, suministrarle empleados bien entrenados y motivados, permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administrar el cambio y establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

La gestión de gente es la responsable de la excelencia de organizaciones exitosas y del aporte de capital intelectual en plena era de la información. La gestión de gente o gestión del talento humano es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, buscando la eficacia organizacional. (Chiavenato, 2002)

La ventaja de la organización frente a los competidores del mercado se constituye actualmente en el liderazgo efectivo del talento humano, de manera que se pueda asegurar que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada.

Deberá pensarse en un enfoque cuya gestión impacte a la organización y cuya práctica pueda ser medible en términos tanto cuantitativos como cualitativos, pues al final la labor del talento humano deberá generar un impacto en los resultados de la empresa, financieros, de producción, etc.

“Se deben combinar adecuadamente los elementos que reflejen el impacto a nivel global puesto que la gestión de gente, es una función presente y con incidencia en todas y cada una de las actividades y procesos que se llevan a cabo en la entidad, con elementos específicos que reflejen determinados procesos importantes, y que de conjunto permitan valorar la gestión realizada.”

2.1.1.- INCIDENCIA DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE GENTE

La Gestión de Gente deberá tener siempre en mente para su funcionamiento los resultados que en producción se derivan de su función, y deberá buscar maximizarla a través de una labor enfocada en el desarrollo del trabajador y de lograr que todos y cada uno de los que conforman la empresa estén alienados y dirigiendo sus esfuerzos según el direccionamiento estratégico que es la carta de navegación.

2.2.- LA TEORÍA Z

Muy vinculada con los enfoques de calidad y con las experiencias derivadas de la gerencia de las empresas japonesas, William Ouchi desarrollo la denominada Teoría Z o también llamado método japonés, para evidenciar la conveniencia y utilidad de aplicar al ámbito norteamericano un enfoque japonés de dirección.

Básicamente Ouchi considera que hay tres tipos de empresa, la del tipo A que asimiló a las empresas americanas, las del tipo J que asimiló a las firmas japonesas y las de tipo Z que tiene una nueva cultura, la cultura Z. Esta nueva cultura Z está llena de características poco aplicadas en las empresas de occidente de la época y más bien recoge ciertas características comunes a las de las compañías japonesas.

La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente.

La Teoría Z destaca el valor de la gente, de los trabajadores, del compromiso mutuo entre la empresa y su personal. Esta teoría confirma que la productividad y la autoestima de los trabajadores se incrementan en aquellas empresas donde existen condiciones de trabajo humanizadas, es decir, donde se le presta atención a las relaciones humanas dentro de la empresa. Para Ouchi una organización Z, una cultura Z, es aquella en la cual existen estas condiciones o elementos:

- Un terreno propicio para la crítica y la sinceridad.
- La confianza, la amistad y el trabajo en conjunto.
- La labor en equipo.
- Dirección por participación directa de los equipos de personal.

- Reconocimiento de lo que valen las personas que consumen sus productos, es decir, los clientes.

2.3.-_EMPRESA COOPERATIVA

“Las cooperativas son asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo, de la economía social y participativa, autónomas, de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, para generar bienestar integral, colectivo y personal, por medio de procesos y empresas de propiedad colectiva, gestionadas y controladas democráticamente”. (Art. 2. LEAC)

Según la Superintendencia Nacional de Cooperativas, organismo encargado de la legalización, registro, supervisión y promoción de este proyecto es "una empresa de producción, obtención, consumo o crédito de participación libre y democrática, conformada por personas que persiguen un objetivo en común económico y social en donde la participación de cada socio, en el beneficio, es determinado por el trabajo incorporado al objetivo común y no por la cantidad de dinero que haya aportado".

Por tal razón, las cooperativas, "a diferencia de las compañías anónimas, es una sociedad de personas, no de capitales. Se fundamenta en la igualdad de derechos de sus integrantes en cuanto a la gestión social. Además, las cooperativas reparten sus excedentes o ganancias en función de la actividad realizada por sus asociados en el logro del propósito común. En cambio, en una empresa mercantil, la ganancia se distribuye entre los

socios de manera proporcional al capital económico que cada uno aportó".

2.3.1.- TIPOS DE COOPERATIVAS

Según su actividad, se clasifican en: Cooperativas de Producción de Bienes y Servicios, Cooperativas de Consumo de Bienes y Servicios y Cooperativas Mixtas.

Las Primeras, son agrupaciones de personas que comercializan productos de fabricación propia. Tienen como meta principal la producción de bienes o prestación de servicios, tales como: producción industrial o artesanal, agropecuaria o pesquera así como minera, transporte colectivo o de carga, producción de diversos servicios del hogar, mantenimiento, reparaciones menores y mayores, salud, hogares de cuidados para infantes y, en general, de todas aquellas actividades que son demandadas por otras personas o instituciones.

Las segundas, están relacionadas con la obtención de bienes y servicios. Aquí entran las Cooperativas de Consumo, las cuales buscan satisfacer las necesidades de sus miembros ofreciendo artículos de calidad a más bajos costos, mediante la compra al mayor de la mercancía y posterior distribución a precios más asequibles.

Cabe destacar, que las Cooperativas de Consumo de Bienes y Servicios también pueden operar vendiendo los productos a los precios corrientes en el mercado, para luego distribuir las ganancias entre sus socios de acuerdo a la proporción de compras que haya realizado cada uno de ellos.

Dentro de esta área también se encuentran las Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Caja de Ahorros o Banco Cooperativo), a través de las cuales un grupo de personas de una misma comunidad, empresa, etc., se organizan para ahorrar periódicamente "creándose así un crédito mutuo, al cual tienen la posibilidad de acceder para solicitar préstamos sobre sus ahorros". En ellas, se cobran intereses bajos y se eliminan los altos costos de la usura en los créditos otorgados por los bancos comerciales.

Por su parte, las terceras persiguen dos objetivos a saber: la producción de bienes y servicios para terceros y la obtención de bienes y servicios para sus asociados. Las Cooperativas Mixtas deben su nombre a la posibilidad de tener, al mismo tiempo, dos o más de los perfiles que se han descrito anteriormente.

2.4.- INDICADOR DE GESTIÓN

Hay que tener presente que un indicador es una relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, y que por medio de estos permiten analizar y estudiar la situación y las tendencias de cambio generadas por un fenómeno determinado, respecto a unos objetivos y metas establecidos.

De tal manera se entiende que los indicadores de gestión pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas, entre otros; es decir, que un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

De igual modo hay que tener presente que los indicadores de gestión representan un medio y no un fin, ya que el indicador es un apoyo para saber cómo se encuentra la organización.

Es un indicio expresado numéricamente o en forma de concepto, sobre el grado de eficiencia o eficacia de las operaciones de una entidad, dependencia o área. El indicador compara dos cifras o datos con base en su interpretación se puede cualificar una acción y orientar análisis más detallados en los aspectos en los que se presumen desviaciones. Facilita el control y el autocontrol y por consiguiente la toma de decisiones, en la medida que sea posible relacionarlos con cantidad, calidad, costos, oportunidad y productividad.

Los indicadores de gestión, teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con los ratios que nos permiten administrar realmente un proceso.

Los parámetros son aspectos a evaluar en un enfoque sistémico de gestión de unidad u organización (sistema conductual). Efecto, impacto, eficacia, eficiencia, economía y calidad son parámetros de gestión. Los indicadores son referencias numéricas que relacionan variables para mostrar el desempeño de la unidad u organización con relación a uno de los parámetros de gestión. Las variables son representaciones cuantitativas de una característica.

Los indicadores de gestión son por encima de todo una información, por lo cual no se puede indicar que simplemente es un dato determinado de

calificación de la empresa; teniendo en cuenta que es una información, tanto en forma individual como grupal.

2.4.1.- ¿POR QUÉ MEDIR Y PARA QUÉ?

Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar. Hoy en día las empresas están experimentando un proceso de cambios revolucionarios, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos. Esta situación, de transformaciones constantes del ambiente de negocio hace necesario que las empresas, para mantener e incrementar su participación de mercado en estas condiciones, deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir deben tener claro su sistema de medición de desempeño.

La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa. Entonces, ¿Por qué medir?

- Por qué la empresa debe tomar decisiones.
- Por qué se necesita conocer la eficiencia de las empresas (caso contrario, se marcha “a ciegas”, tomando decisiones sobre suposiciones o intuiciones).
- Por qué se requiere saber si se está en el camino correcto o no en cada área.

- Por qué se necesita mejorar en cada área de la empresa, principalmente en aquellos puntos donde se está más débil.
- Por qué se requiere saber, en lo posible, en tiempo real, que pasa en la empresa (eficiencia o ineficiencia).

¿Para qué medir?

- Para poder interpretar lo que está ocurriendo.
- Para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos.
- Para definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.
- Para analizar la tendencia histórica y apreciar la productividad a través del tiempo.
- Para establecer la relación entre productividad y rentabilidad.
- Para direccionar o re-direccionar planes financieros.
- Para relacionar la productividad con el nivel salarial.
- Para medir la situación de riesgo de la empresa.
- Para proporcionar las bases del desarrollo estratégico y de la mejora focalizada.

2.4.2.- ATRIBUTOS DE LOS INDICADORES Y TIPOS DE INDICADORES

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios o atributos:

- **Medible:** El medidor o indicador debe ser medible. Esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.
- **Entendible:** El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.

- **Controlable:** El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la organización.

2.4.3.- TIPOS DE INDICADORES

En el contexto de orientación hacia los procesos, un medidor o indicador puede ser de proceso o de resultados. En el primer caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso.

También se pueden clasificar los indicadores en indicadores de eficacia o de eficiencia. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso.

Los indicadores de eficacia se enfocan en el qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera. De lo contrario, se puede estar logrando una gran eficiencia en aspectos no relevantes para el cliente.

Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad.

2.4.4.- CATEGORÍAS DE LOS INDICADORES

Se debe saber discernir entre indicadores de cumplimiento, de evaluación, de eficiencia, de eficacia e indicadores de gestión.

Indicadores de cumplimiento: con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos.

Indicadores de evaluación: la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluación del proceso de gestión de pedidos.

Indicadores de eficiencia: teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, razón de piezas / hora, rotación de inventarios.

Indicadores de eficacia: eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.

Indicadores de gestión: teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso. Ejemplo: administración y/o gestión de los almacenes de productos en proceso de fabricación y de los cuellos de botella.

2.4.5.- INDICADORES INDIVIDUALES E INDICADORES GLOBALES

Los indicadores de gestión por su parte, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización (INDICADORES GLOBALES) o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona (INDICADORES INDIVIDUALES), cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. Son un subconjunto de los indicadores, porque sus mediciones están relacionadas con el modo en que los servicios o productos son generados por la institución. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada.

En el desarrollo de los Indicadores se deben identificar necesidades propias del área involucrada, clasificando según la naturaleza de los datos y la necesidad del indicador. Es por esto que los indicadores pueden ser individuales y globales.

El principal objetivo de los indicadores, es poder evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas, así mismo observar la tendencia en un lapso durante un proceso de evaluación.

Con los resultados obtenidos se pueden plantear soluciones o herramientas que contribuyan al mejoramiento o correctivos que conlleven a la consecución de la meta fijada.

2.5.- EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL

En el número de Enero-Febrero de 1992 de la revista Harvard Business Review, el profesor de la Universidad de Harvard Robert S. Kaplan y el consultor empresarial de Boston, David P. Norton publicaron un artículo denominado "The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance" (El Balanced Scorecard - Mediciones que llevan a Resultados). Que concretaba los anteriores trabajos del profesor Kaplan sobre la medida del rendimiento de las organizaciones y que ha sido traducido a la literatura hispánica por el sonoro apelativo de: Cuadro de Mando Integral. Esta es la idea fundamental del artículo; lo que uno mide, es lo que logrará. Así, si usted mide únicamente el desempeño financiero, solo obtendrá un buen desempeño financiero. Si por el contrario amplía su visión, e incluye medidas desde otras perspectivas, entonces tendrá la posibilidad de alcanzar objetivos que vayan más allá de lo financiero.

La traducción de Balanced Scorecard en español, literalmente, sería "Hoja de resultados equilibrada". Sin embargo, se le ha conocido por muchos nombres distintos, entre los cuales destacan "Tablero de Comando" y "Cuadro de Mando Integral (CMI)". Muchos prefieren mantener el nombre en inglés.

Según Kaplan y Norton (1996), el CMI es un nuevo marco ó estructura creado para integrar indicadores derivados de la estrategia. De esta manera, el CMI es un sistema de administración del desempeño que puede utilizarse

en cualquier organización para alinear la visión, misión, la estrategia del negocio y las tareas diarias. Además, el CMI permite monitorear las mejoras en la eficiencia de las operaciones, crear capacidad organizacional para alcanzar las metas propuestas y comunicar los avances a todo el personal. Entre los beneficios de la implantación de un CMI para dar cumplimiento a la estrategia empresarial se pueden citar (Muñiz y Monfort, 2005):

- Permite tener una visión integral del negocio.
- Facilita la comunicación, ejecución, e implementación de la estrategia.
- Asigna responsables a los objetivos.
- Motiva a los empleados al logro de los objetivos
- Permite evaluar y ajustar la estrategia y los planes de acción.
- Permite monitorizar las mejoras en la eficiencia de las operaciones

El proceso de cuadro de Mando Integral empieza cuando el equipo de la Alta Dirección se pone a trabajar para clarificar cuáles son los objetivos estratégicos específicos. Traduce la visión y estrategia de una empresa en un conjunto de indicadores de actuación. Estos son elementos que en cada área estudiada reflejan el estado y perspectivas que son necesarios reforzar o mejorar o mantener para alcanzar los objetivos deseados. No puede verse a estos indicadores como herramienta para evaluar el comportamiento y acciones pasadas, sino como un impulso para canalizar la futura estrategia y misión de la empresa.

El cuadro de mando, como herramienta de gestión había sido desarrollado en Europa con anterioridad y especialmente en Francia, donde recibía el título de “tableau de bord”. En España se ha venido utilizando como un resumen final del conjunto de indicadores descritos en los informes de gestión, al objeto de poder identificar de forma rápida el nivel de

funcionamiento de una entidad. Así, si en un informe mensual de resultados, éstos se representaban mediante una serie de indicadores y párrafos descriptivos de la operación, como sinopsis inicial de la memoria el gestor colocaba una portada resaltando los índices de mayor importancia, de forma que su simple lectura pudiese dar una idea general del nivel de cumplimiento de los objetivos. Los cuadros de mando utilizados hasta el momento, indicaban el nivel alcanzado en la consecución de unos objetivos, preferentemente económico-financieros, reflejo del modelo de gestión imperante y han permanecido inalterables a pesar, incluso, de que la gestión de las organizaciones ha modificado considerablemente su visión estratégica en estos últimos años.

Peter Drucker asegura que pocos factores son tan importantes para la actividad de una empresa como la medición total de sus resultados y justamente ésta es una de las áreas más débiles de la gestión empresarial actual. Algunos otros observadores de la realidad práctica de la gestión de las organizaciones aseguran que los empresarios “no se enteran” de lo que pasa en la empresa, dado que solamente suelen dar importancia a las cifras que les enseñan los contables.

Con la mentalidad de que los cambios deben ser vistos más que como un peligro como una oportunidad en la cual nosotros debemos ser agentes, Peter Drucker manifiesta que "una tarea igualmente importante para la alta gerencia en la empresa de la sociedad futura será balancear sus tres dimensiones: como organización económica, como organización humana y como organización social, cada vez más importante."; es decir, propone un cambio en la forma de administrar o gerenciar las organizaciones, teniendo en cuenta que en el futuro mediato. El trabajo del conocimiento cada vez es

más especializado y los técnicos en el conocimiento cada vez tienen más acogida.

Como preparación para la sociedad que está por llegar, Drucker considera de prioridad estudiar: la empresa futura, las políticas de personal, la información externa (como en el caso de la revolución informática) y los agentes de cambio. Con la experiencia propia del gran maestro, Drucker nos advierte que para sobrevivir y prosperar conviene que seamos agentes del cambio decididos al desarrollo.

Los primeros trabajos de Robert Kaplan desarrollaban el Cuadro de Mando Integral como un conjunto de indicadores que abarcaba todos los parámetros que pudieran medir el éxito de una empresa, diseñado consensuadamente con los responsables de su gestión. De su desarrollo posterior pudo deducirse que, no solamente actuaba como una herramienta de supervisión, sino que tenía un fuerte efecto de motivación hacia la consecución de los objetivos, mediante la puesta en marcha de elementos inductores.

El Cuadro de Mando Integral es una herramienta estratégica y puede ser utilizada para definir con mayor precisión los objetivos que conducen a la supervivencia y desarrollo de las organizaciones. No es en la definición de la estrategia empresarial donde se encuentra el mayor número de fracasos empresariales, sino en la planificación de dicha estrategia y en la deficiente ejecución de la estrategia planificada. El CMI no es nada nuevo, simplemente señala un camino organizado para llevar a cabo lo que ya sabemos que tenemos que hacer.

El proceso de crear un "CMI" incluye la determinación de:

- 1.- Objetivos que se desean alcanzar,
- 2.- Mediciones o parámetros observables, que midan el progreso hacia el alcance de los objetivos,
- 3.- Metas, o el valor específico de la medición que queremos alcanzar y
- 4.- Iniciativas, proyectos o programas que se iniciarán para lograr alcanzar esas metas.

En los círculos empresariales se está considerando al CMI como una herramienta de gestión de máxima actualidad, ya que tiene la ventaja de su compatibilidad con cualquier otro modelo o paradigma que se haya implantado anteriormente. Todas las organizaciones se guían por su despliegue de objetivos y de los indicadores correspondientes; el CMI sencillamente reorganiza la elección de dichos objetivos, los integra de forma equilibrada para alcanzar la excelencia de la organización y promueve acciones para alcanzarlos de manera eficaz y coherente.

La Norma UNE 66174 de Noviembre de 2003 “Guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9004:2000” en su apartado 3.8, proporciona la siguiente definición de lo que es un cuadro de mando: “Cuadro de mando: Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables, una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad”.

La información aportada por el cuadro de mando, permite enfocar y alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización. Recientemente se han venido desarrollando conceptos referidos al desarrollo estratégico de la

empresa tales como la “misión” y la “visión” que no siempre han sido correcta ni uniformemente interpretados por los directivos y cuyo enunciado no proporcionaba excesivos resultados, a causa de su redacción generalista y altisonante. El CMI sustituye a dichos conceptos o los complementa, dándoles un significado concreto, ya que los materializa y cuantifica al traducirlos a indicadores estratégicos integrales que incluyen todas las finalidades ideales que pudieran haber sido enunciadas en la misión.

Por último podemos asegurar que el Cuadro de Mando Integral presta a las organizaciones una ayuda esencial, tanto en la medición eficiente de sus resultados, como en el desarrollo de acciones para mejorarlos.

2.5.1.- LAS CUATRO PERSPECTIVAS

Con el fin de integrar la totalidad de puntos de vista bajo los que puede contemplarse la gestión de una empresa, el Cuadro de Mando Integral adopta, en principio, cuatro perspectivas fundamentales.

- Perspectiva financiera
- Perspectiva del cliente
- Perspectiva del proceso interno
- Perspectiva de aprendizaje y crecimiento

2.5.1.1.- PERSPECTIVA FINANCIERA

La perspectiva financiera ha sido la que tradicionalmente desarrollaban los cuadros de mando utilizados hasta ahora para la supervisión de la empresa al más alto nivel. Acertadamente se dice que la dirección maneja el lenguaje de los números y más concretamente, el lenguaje del dinero,

mientras que los empleados están más acostumbrados al lenguaje de las cosas. Este principio relegaba el manejo de los indicadores no financieros a organismos de menor nivel, concretamente al nivel correspondiente a la gestión de la producción.

La construcción del Cuadro de Mando Integral debe animar a las unidades de negocios a vincular sus objetivos financieros con la estrategia de la empresa. Los objetivos financieros sirven de enfoque para los objetivos e indicadores en todas las demás perspectivas.

Los objetivos financieros pueden diferir en forma considerable en cada fase de ciclo de vida de una empresa.

- Crecimiento
- Sostenimiento
- Cosecha

Los objetivos financieros en la fase de crecimiento enfatizarán el crecimiento de las ventas en nuevos mercados y a nuevos clientes y procedentes de nuevos productos y servicios manteniendo unos niveles de gastos adecuados para el desarrollo de los productos y de los procesos, los sistemas, las capacidades de los empleados y el establecimiento de nuevos canales de marketing, ventas y distribución.

Los objetivos en la fase de sostenimiento pondrán énfasis en los indicadores financieros tradicionales, como el ROCE, los beneficios de explotación y el margen bruto. Los proyectos de inversión serán evaluados por medio de análisis estándar de las inversiones, tales como los flujos de caja actualizados. Algunas empresas utilizarán indicadores financieros más nuevos, como el valor económico agregado. Todas estas medidas representan el objetivo financiero clásico: obtener buenos rendimientos sobre el capital aportado.

Los objetivos financieros para las empresas que se encuentran en la fase de cosecha estarán presionados hacia el CASH FLOW. Cualquier inversión que se haga ha de tener unas restituciones de dinero seguro e inmediato. Los indicadores financieros tales como rendimiento sobre las inversiones, valor económico agregado y los beneficios de explotación son menos relevantes ya que se han realizado las grandes inversiones. El objetivo no es incrementar al máximo los rendimientos sobre las inversiones, sino aumentar al máximo el dinero que puede devolverse a la empresa, procedente de todas las inversiones realizadas en el pasado.

2.5.1.2.- PERSPECTIVA DEL CLIENTE

Las empresas identifican los segmentos del cliente y de mercado en que han elegido competir. Estos segmentos representan las fuentes que proporcionarán el componente de ingreso de los objetivos financieros. La perspectiva del cliente permite que las empresas equiparen sus indicadores clave sobre los clientes (satisfacción, retención, adquisición y rentabilidad) con los segmentos del mercado y clientes seleccionados. También les permite identificar y medir en forma explícita las propuestas de valor añadido que entregarán a los segmentos de clientes y de mercados seleccionados.

Las empresas han de identificar los segmentos del mercado en sus poblaciones de clientes existentes y potenciales, y luego seleccionar los segmentos en los que elige competir. La identificación de las propuestas de valor añadido que se entregarán a los segmentos seleccionados se convierte en la clave para desarrollar objetivos e indicadores para la perspectiva del cliente.

El grupo de indicadores centrales de los resultados de los clientes y los cuales son genéricos a todas las organizaciones son los siguientes:

- Cuota de Mercado
- Incremento de clientes
- Retención o adquisición de clientes
- Satisfacción del cliente
- Rentabilidad del cliente
- Los inductores de la actuación para la satisfacción del cliente son:
- El tiempo
- Calidad
- Precios

2.5.1.3.- PERSPECTIVA DEL PROCESO INTERNO

Para esta perspectiva, se identifican los procesos más críticos a la hora de conseguir los objetivos del empresario y clientes. Las empresas desarrollan sus objetivos e indicadores desde esta perspectiva después de haber desarrollado los objetivos e indicadores para la perspectiva financiera y del cliente.

Se le recomienda a los empresarios que definan una completa cadena de valor de los procesos internos que se inicia con el proceso de innovación a través de la identificación de las necesidades de los clientes actuales y futuros y desarrollando nuevas soluciones para estas necesidades, continuando con los procesos operativos mediante la entrega de los productos y servicios existentes a los clientes existentes y culminando con el servicio venta, ofreciendo servicios después de la venta, que se añaden al valor que reciben los clientes.

Cada empresa tiene un conjunto único de proceso para crear valor para los clientes y producir resultados financieros, pero un modelo genérico de cadena de valor del proceso interno abarca tres procesos principales.

- El proceso de innovación
- El proceso operativo
- El servicio postventa

2.5.1.4.- PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Los objetivos establecidos en las perspectivas anteriores identifican los puntos en que la organización ha de ser excelente. Los objetivos de la perspectiva del aprendizaje y crecimiento proporcionan la infraestructura que permite que se alcancen los objetivos ambiciosos en las restantes perspectivas y son los inductores necesarios para conseguir unos resultados excelentes en las anteriores perspectivas.

El CMI recalca la importancia de invertir para el futuro, y no solo en las áreas tradicionales de inversión, como los nuevos equipos y la investigación y desarrollo de productos nuevos. Las organizaciones deben invertir en su infraestructura, es decir, personal, sistemas y procedimientos si es que quiere alcanzar unos objetivos de crecimiento financiero a largo plazo, se habla de tres categorías de variables en la perspectiva de aprendizaje y crecimiento:

- Las capacidades de los empleados
 - La satisfacción del empleado
 - La retención del empleado
 - La productividad del empleado
- Las capacidades de los sistemas de información

- La motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos.

Los inductores del crecimiento y aprendizaje provienen primordialmente de tres fuentes: los empleados, los sistemas y la equiparación de la organización. Las estrategias para una actuación superior exigirán, en general, unas inversiones importantes en personal, sistemas y procesos que construyen capacidades para las organizaciones.

Los objetivos y las medidas de estos inductores deberán ser parte integrante del CMI de cualquier organización. Los indicadores basados en los empleados, satisfacción, retención y productividad proporcionan medidas del resultado de las inversiones realizadas en los empleados, sistemas y equiparación de la organización.

Las perspectivas correspondientes al cliente y al aprendizaje han sido desarrolladas desde hace poco tiempo e incluso no suelen considerarse integradas en las estrategias de la más alta dirección, salvo al nivel de principios generales no supervisables. Es frecuente escuchar de labios de un gerente que “el cliente es el rey”, pero pocas veces se le ve dedicar recursos importantes a la consolidación de ese reinado. Igualmente los más altos gestores presumen de estar al día al alabar la denominada gestión del conocimiento, pero pocos de ellos desarrollan herramientas y tácticas para favorecer dicha gestión.

No hemos de olvidar que la norma internacional ISO 9001:2000, aunque ya ha sustituido el concepto de “cumplimiento de los requisitos del cliente” por el de “satisfacción del cliente”, aún no tiene referencias claras sobre la satisfacción y crecimiento de los empleados. La gestión actual de la empresa, basada únicamente en la contemplación de los resultados del

pasado ha sido asimilada a la noción automovilística de “conducir mirando el retrovisor”, dado que lo habitual, hasta ahora, eran los indicadores de control a posteriori. Dichos indicadores de resultados pretéritos suelen reflejar las consecuencias de decisiones tomadas con mucha anterioridad. El CMI, por el contrario, establece unos objetivos estratégicos y pone en marcha los llamados inductores con el fin de poder alcanzarlos. Con la panorámica de las cuatro perspectivas, enfocadas en este caso, hacia el campo empresarial, pero que pueden ser modificadas y adaptadas para cualquier tipo de organización, se intenta abarcar el entorno integral de la gestión. Deben equilibrarse por lo tanto los objetivos del CMI, de forma que no tengan prioridad unos sobre otros, dado que dicha eventualidad puede conducir a la aparición de efectos y acciones contraproducentes y dañinas.

De esta forma el CMI ofrecerá a todos los empleados y, en especial a los directivos, una información precisa y adecuada sobre la estrategia de la organización, la eficacia de los procesos de producción y servicio, la satisfacción de los empleados y los clientes y los resultados económicos. La experiencia de muchos empleados e incluso gestores de elevado nivel señala una extensa y peligrosa carencia de conocimientos respecto a los objetivos de la empresa, e incluso pueden llegar a dudar que dichos objetivos se hayan determinado de forma coherente y como resultado de una estrategia a medio y largo plazo.

2.6.- VINCULACIÓN DE LOS INDICADORES DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL

El objetivo de cualquier sistema de medición debe ser motivar a todos los directivos y trabajadores para que pongan en práctica con éxito la estrategia de la unidad de negocio. Aquellas empresas que pueden traspasar

su estrategia a sus sistemas de mediciones son mucho más capaces de ejecutar su estrategia porque pueden comunicar sus objetivos y metas.

Esta comunicación hace que los directivos y trabajadores se centren en los inductores críticos, permitiéndoles alinear las inversiones, las iniciativas y las acciones con la consecución de los objetivos estratégicos. Un CMI exitoso es aquel, que comunica una estrategia a través de un conjunto integrado de indicadores financieros y no financieros.

El Cuadro de Mando Integral está vinculado estratégicamente a la organización a través de tres indicadores.

- Las relaciones causa-efecto
- Los resultados y los inductores de actuación
- La vinculación con las finanzas

2.7.- BASES LEGALES

2.7.1.- LEY ESPECIAL DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS (LEAC)

La ley especial de asociaciones cooperativas, tiene como objeto establecer las normas generales para la organización y funcionamiento de las cooperativas.

Esta Ley tiene como finalidad disponer los mecanismos de relación, participación e integración de dichos entes en los procesos comunitarios, con los Sectores Público y Privado y con la Economía Social y Participativa, constituida por las empresas de carácter asociativo que se gestionan en forma democrática. Así mismo, establecer las disposiciones que regulen la acción del Estado en materia de control, promoción y protección de las cooperativas.

2.7.2.- LEY DE CONTRATACIONES PÚBLICAS 5929

El 25 de marzo del presente año fue publicado en Gaceta Oficial número 38.895 el Decreto Presidencial 5929 con rango, valor y fuerza de Ley de Contrataciones Públicas. Con esta Ley se regula la actividad del Estado para la adquisición de bienes, presentación de servicio y ejecución de obras.

Dicha Ley busca garantizar la materialización de las metas del Plan Económico y Social de Desarrollo de la Nación, a través de la reestructuración de los esquemas de las contrataciones públicas. Esta reestructuración se enfoca en el replanteamiento del instrumento legal que regula los procedimientos de selección de contratistas y proveedores del Estado.

Asimismo, para la selección de contratistas, la nueva Ley de Contrataciones Públicas establece las modalidades de Concurso Abierto, Cerrados y de Consulta de Precios, así como la Contratación Directa. A diferencia con la Ley de Licitaciones, ésta de Contrataciones Públicas regula los tiempos para la selección.

El órgano responsable en la aplicación de este decreto será el Servicio Nacional de Contrataciones (SNC), a través del Registro Nacional de Contratistas, es un órgano desconcentrado dependiente funcional y administrativamente de la Comisión Central de Planificación.

2.7.3.- NORMAS ISO

Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las

características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional. Pongamos, por ejemplo, el problema que ocasiona a muchos usuarios los distintos modelos de enchufes que existen a escala internacional para poder acoplar pequeñas máquinas de uso personal: secadores de cabello, máquinas de afeitarse, etc. cuando se viaja. La incompatibilidad repercute en muchos campos. La normalización de los productos es, pues, importante.

La ISO (International Standardization Organization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por ejemplo: AENOR en España, AFNOR en Francia, DIN en Alemania, etc. con comités técnicos que llevan a término las normas. Se creó para dar más eficacia a las normas nacionales.

La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad.

Tiene valor indicativo y de guía. Actualmente su uso se va extendiendo y hay un gran interés en seguir las normas existentes porque desde el punto de vista económico reduce costes, tiempo y trabajo. Criterios de eficacia y de capacidad de respuesta a los cambios. Por eso, las normas que presentemos, del campo de la información y documentación, son de gran utilidad porque dan respuesta al reto de las nuevas tecnologías

La familia de normas ISO 9000 corresponde a un conjunto de índices de referencia de las mejores prácticas de gestión con respecto a la calidad, fueron escritas originariamente en 1987 y modificadas en 1994 y 2000. Por lo

tanto, la versión 2000 de la norma ISO 9001, que es parte de la familia ISO 9000, se escribe "ISO 9001:2000".

La norma ISO 9001:2000 se concentra principalmente en los procesos usados para producir un servicio o producto, mientras que la norma ISO 9001:1994 se centra fundamentalmente en el producto. A continuación, presentamos un resumen de las diferentes normas de la familia ISO 9000:

- **ISO 9000:** "Sistemas de gestión de calidad - **Principios básicos y vocabulario**". La norma ISO 9000 describe los principios de un sistema de gestión de calidad y define la terminología.
- **ISO 9001:** "Sistemas de gestión de calidad - **Requisitos**". La norma internacional ISO 9001 describe los requisitos relacionados y aplicados a los sistemas de gestión de calidad (SGC), ya sea para uso interno o para fines contractuales o de certificación. Por lo tanto, esta norma es un conjunto de requisitos que las compañías deben respetar; y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).
- **ISO 9004:** "Sistemas de gestión de calidad - **Instrucciones** para mejorar el rendimiento". Esta norma, que no está diseñada con fines contractuales sino para uso interno, se centra particularmente en la mejora constante del rendimiento

2.7.4.- NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Es una norma que rige para la ejecución de cualquier obra o servicio contratado en el territorio nacional por Petróleos de Venezuela, S.A., sus empresas filiales, etc. Su objetivo es establecer y evaluar los requisitos de Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional (SHA) que deben cumplirse en las distintas etapas del proceso de contratación, con la finalidad de controlar los riesgos asociados a la ejecución de obras y servicios contratados, mediante el uso de las evaluaciones de aptitud o de actualización de contratista en materia de SHA.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- CONSIDERACIONES GENERALES.

En toda investigación científica, se hace necesario, que los hechos estudiados, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación al problema investigado, reúnan las condiciones de confiabilidad, objetividad y validez; para lo cual, se requiere definir los métodos, técnicas y procedimientos metodológicos, a través de los cuales se intenta dar respuestas a las interrogantes objeto de investigación.

El Marco Metodológico, de la presente investigación donde se aspira desarrollar indicadores de gestión en las divisiones de Gestión de Gente de las empresas cooperativas de transporte, que participan en contrataciones públicas según la Ley de Contrataciones Públicas 5929, publicada en gaceta Oficial N° 38.895 de fecha 25 de Marzo de 2008; indica el conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales que se emplearán en el proceso de recolección de los datos requeridos en la investigación propuesta.

Atendiendo las orientaciones para la realización del trabajo especial de grado, establecido por Barrios (2005), fue seleccionada en esta investigación la modalidad de Proyecto Factible.

En tal sentido, se desarrollaran importantes aspectos relativos al tipo de estudio y a su diseño de investigación, incorporados en relación a los objetivos establecidos.

3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo al problema planteado referido a Desarrollar indicadores de gestión en las divisiones de Gestión de Gente de las empresas cooperativas de transporte, que participan en contrataciones públicas según la Ley de Contrataciones Públicas 5929; y en función de sus objetivos, se incorpora el tipo de investigación denominado Proyecto Factible. Sin embargo, es importante destacar que un trabajo de grado basado en la modalidad de proyecto factible; al respecto, Barrios (2005) expone lo siguiente: “es la propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”. (p. 16)

En atención a esta modalidad de investigación, a fin de cumplir con los requisitos involucrados en un proyecto factible, se comprobaran las ideas formuladas a través de un plan, para definir las directrices generales que se deben seguir, decidir de antemano lo que se va hacer, como se hará y quien lo hará, cuando se debe hacer, que se requiere para hacerlo.

3.3.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Una vez que se ha definido el tipo de estudio a realizar y establecido los lineamientos para la investigación (si es que no se tienen hipótesis), el investigador debe concebir la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación.

Esto implica seleccionar o desarrollar un diseño de investigación y aplicarlo al contexto particular de su estudio.

Según Balestrini, “los diseños de investigación de los estudios exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales o experimentales y los proyectos factibles, siempre serán de campo, (2001 Pág. 132). Para el caso de la presente investigación, la misma será tratada de acuerdo a lo anterior, como una investigación de tipo proyecto factible, con un diseño básico de campo.

Dicho trabajo de investigación comprende las siguientes fases:

Una Primera Fase; en donde se plantea y fundamenta las bases teóricas de la propuesta, utilizando procedimientos metodológicos y a su vez un diagnóstico de la situación general de las políticas de gestión empleadas en las cooperativas de transporte, mediante la herramienta estratégica Matriz DOFA; que permitirá conocer la situación real de la organización (cooperativas de transporte) en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.

En la segunda fase; nos encontraremos el desarrollo de la propuesta de indicadores de gestión basándose en diversos factores que nos ayuden a La aplicación de una estrategia como lo es, el Cuadro de Mando Integral como herramienta de control de gestión estratégica.

CAPITULO IV

DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

4.1.- DIAGNOSTICAR LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE GENTE EMPLEADAS EN LAS EMPRESAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE MEDIANTE LA HERRAMIENTA MATRIZ DOFA.

La matriz DOFA es una herramienta usada para la formulación y evaluación de estrategias. Las razones que la fundamentan están claras; las estrategias de las cooperativas deben prepararse sobre la base de los recursos y debilidades con que cuentan “ahora”, no en el futuro. Pero, el impacto de esa estrategia es adaptar y preparar a las cooperativas para enfrentar las condiciones previsibles en su entorno en el futuro.

Atendiendo a la recolección de información de documentos consultados sobre la temática abordada, se ha elaborado la siguiente matriz DOFA, donde se reflejan las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, de las cooperativas de transporte en el ámbito nacional, las mismas se identifican seguidamente:

MATRIZ DOFA

Debilidades	Oportunidades
<p>1) Presencia de una fuerte tendencia a percibir el entorno como algo que cambia sin que se le pueda controlar, razón por la cual se ha nutrido el fenómeno del paternalismo de Estado, en cuanto al financiamiento de las cooperativas de transporte.</p> <p>2) Los agremiados no poseen suficiente capacitación en cooperativismo, ni en los principios que rigen el cooperativismo.</p> <p>3) Deficiencia en estrategias que promuevan una mejor administración de la organización cooperativa.</p> <p>4) Escaso cumplimiento de las reuniones pautadas por las unidades administrativas responsables de propiciar una mejor administración y organización de la cooperativa.</p> <p>5) No disponen de organigrama, pues se limitan a lo establecido en los estatutos del registro de la misma.</p> <p>6) Comunicación descendente entre los agremiados.</p> <p>7) Contabilidad poco demostrativa de los estados financieros, por no mantenerse al día, por tanto, se limitan las inversiones.</p> <p>8) Objetivos poco claros</p> <p>9) Carecen de manuales de normas y procedimientos.</p>	<p>1) Política gubernamental basadas en economía social que privilegia a las cooperativas.</p> <p>2) Aplicación de Ley de Contrataciones Públicas, Ley Orgánica sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Leyes que rigen en materia de cooperativismo.</p> <p>3) Prioridad de las cooperativas para contratar con organismos del Estado.</p> <p>4) Instituciones públicas de capacitación y adiestramiento.</p> <p>5) Existencia de ingentes proyectos por parte de instituciones del Estado.</p> <p>6) Disposición de representantes gubernamentales para solucionar conflicto de transportistas.</p> <p>7) Promoción de las cooperativas como organizaciones generadoras de empleo.</p> <p>8) Promoción de la participación económica igualitaria, ayuda mutua, responsabilidad, democracia participativa, igualdad, equidad y solidaridad.</p>

Fortalezas	Amenazas
<p>1) La cooperativas es una forma de organización para garantizar una economía social, por lo tanto, se considera que sus agremiados han visto en ella las inmensas posibilidades de desarrollo y de futuro prometedor.</p> <p>2) Disposición para la inversión en transporte, dado que hoy en día se pueden adquirir nuevas unidades vehiculares, más potentes y a crédito.</p> <p>3) Las cooperativas tienen una economía en crecimiento, por cuanto pueden contratar como prestadoras de servicios de transporte, con diversas organizaciones públicas y/o privadas.</p> <p>4) Población joven dispuesta a luchar y trabajar en beneficio de todos los agremiados de la cooperativa.</p> <p>5) No hay conflictos étnico-religiosos entre los agremiados.</p> <p>6) Disposición al trabajo por parte de quienes conforman la cooperativa.</p>	<p>1) Clima político cambiante.</p> <p>2) Aumento del índice de riesgo país.</p> <p>3) Elevados niveles de inflación que disminuye el poder adquisitivo de los agremiados.</p> <p>4) Inseguridad ciudadana</p> <p>5) Falta de seguimiento, control y evaluación de los proyectos que actualmente se ejecutan.</p> <p>6) Creación de sindicatos paralelos con orientación oficialista.</p> <p>7) Clima de tensión hacia los transportistas</p> <p>8) Amenaza de paro nacional de transportistas.</p> <p>9) Imposiciones gubernamentales hacia los transportistas: edad para ser transportistas, multas, limitaciones de tiempo para la renovación de unidades</p> <p>10) Cumplimiento con las obligaciones de SSO, INCE, solvencias laborales, solvencias municipales, etc.</p>

TABLA N° 1. MATRIZ DOFA - FUENTE PROPIA

Esta información ha sido considerada como factor indispensable para el desarrollo de indicadores de gestión para las cooperativas de transporte que realizan contrataciones con el Estado; por tanto, estos serán válidos sólo para este tipo de empresa, sustentada en la economía social, que actualmente se implementa en el país.

4.1.1.- ESTRATEGIAS MATRIZ DOFA

Las estrategias que se derivan de esta matriz son las siguientes:

FO (Ofensivas)	DO (Adaptativas)
<ul style="list-style-type: none"> -Promoción de los servicios que ofrecen las cooperativas de transporte. -Mesas de conversaciones entre cooperativistas y representantes gubernamentales. -Proyectos de inversión en las cooperativas para sustitución de unidades obsoletas. -Contrataciones con organismos del Estado 	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de cursos de capacitación cooperativista -Diseño de un programa de reuniones de asociados y con entes gubernamentales -Elaboración de estructura organizativa y funcional de las cooperativas de transporte -Desarrollo de indicadores de gestión de gente.
FA (Defensivas)	DA (Supervivencia)
<ul style="list-style-type: none"> -Promoción de un fondo de reserva en las cooperativas. -Conversaciones con representantes gubernamentales para el logro de acuerdos en el sector transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de un plan de seguimiento, control y evaluación de las contrataciones a cooperativas de transporte -Reuniones entre cooperativistas y representantes de entes gubernamentales

TABLA N° 2. ESTRATEGIAS MATRIZ DOFA – FUENTE PROPIA

Las estrategias referidas en el cuadro anterior permiten identificar en el entorno, de manera realista, los recursos y posibilidades en los que puede apoyarse, así como los recursos o factores internos que pueden limitar su desempeño y resultados.

Desde esta perspectiva, la estrategia de la cooperativa debe prepararse sobre la base de los recursos y debilidades con que cuenta actualmente. No obstante, considerando el impacto de esa estrategia para su futuro, en el que los factores del entorno pueden modificarse significativamente. En definitiva, el propósito esencial de las estrategias planteadas para las cooperativas es

adaptar y prepararse para enfrentar las condiciones previsibles en su entorno en el futuro.

A tal efecto, las “Estrategias Ofensivas (F-O)” elaboradas son las de mayor impacto. Para generarlas se pensó en qué puede hacer la cooperativa para apoyarse en sus Fortalezas y lograr el máximo aprovechamiento de las Oportunidades que se han identificado en el entorno, a fin de diseñar los indicadores de gestión de gente para las empresas objeto de estudio. En tal sentido, su propósito central se concentra en la posibilidad de plantear mecanismos para acceder a contrataciones públicas con el Estado venezolano.

Por otro lado, las “Estrategias Defensivas (F-A)”, fueron diseñadas para enfrentar los posibles impactos negativos que pueden crearle a la cooperativa las Amenazas que se identificaron en el entorno, mediante el máximo aprovechamiento de sus Fortalezas, a fin de propiciar el diseño de indicadores de gestión de gente. Como beneficios que se derivarían de su aplicación se menciona la posibilidad de enfrentar a la competencia (empresa privada) que se dedica a la prestación de los mismos servicios que ofrece la cooperativa.

Las “Estrategias Adaptativas (D-O)”, fueron elaboradas para reducir las limitaciones que pueden imponerle a la cooperativa determinadas Debilidades, en el máximo aprovechamiento de Oportunidades que ha identificado en el entorno. Su aplicación contribuiría con una gestión de gente de calidad, para enfrentar una imagen inadecuada de los productos o servicios que ofrece la cooperativa, a través del mejoramiento de la capacitación de los asociados.

Las "Estrategias de Supervivencia (D-A)", han sido formuladas para reducir el efecto que pueden tener las Debilidades de la cooperativa, que puedan agudizar el impacto negativo de Amenazas que ha identificado en el entorno.

Las estrategias propuestas tratan de aprovechar, simultáneamente, varias fortalezas y, actuar en el aprovechamiento (o reducción del impacto) de varias oportunidades (o amenazas).

4.2.- PRECISAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EMPLEADOS POR LAS DIVISIONES DE GESTIÓN DE GENTE SEGÚN LA LEY DE CONTRATACIONES PÚBLICAS 5929.

Indicadores de Gestión

Definición del Objeto de Estudio: indicadores de gestión en las Divisiones de Gestión de Gente de las Empresas Cooperativas, que participan en contrataciones públicas según la Ley de Contrataciones Públicas 5929, publicada en Gaceta Oficial N° 38.895 de fecha 25 de marzo de 2008.

Producción de Variables

Esta etapa corresponde a la selección de las variables claves a considerar para efectuar el desarrollo de los indicadores de gestión requeridos en las Divisiones de Gestión de Gente de las Empresas Cooperativas. Ellas son identificadas a continuación, según la revisión de la Ley de Contrataciones Públicas.

- Capacidad Jurídica:
- Capacidad Técnica de la Cooperativa:
- Capacidad Financiera:
- Recursos Humanos (Gente):
- Valor agregado nacional:
- Seguridad e Higiene:

-Capacidad Jurídica: es la capacidad de ejercitar los derechos y, contraer obligaciones en forma personal y comparecer a juicio por propio derecho. Esto implica, cumplir con las obligaciones que establece la ley en cuanto a registro mercantil y tributario, así como de funcionamiento de la cooperativa.

-Capacidad Técnica de la Cooperativa: experiencia en el desarrollo, producción y/o ejecución de diversos bienes o servicios, con medios tecnológicos evolucionados, que permiten el cumplimiento efectivo de las obras contratadas. En definitiva, es el conjunto de conocimientos y habilidades que poseen los miembros de la cooperativa para realizar o ejecutar una contratación con el Estado.

-Capacidad Financiera: Se refiere a las posibilidades que tiene la cooperativa para realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para la producción de bienes o servicios que contrata con el Estado. Implica, además tener liquidez y margen de utilidad de operaciones

-Recursos Humanos (Gente): No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros.

-Valor agregado nacional: es el valor que un determinado proceso productivo adiciona al ya plasmado en la materia prima y el capital fijo de origen venezolano.

-Seguridad e Higiene: son las condiciones de seguridad e higiene en el ambiente de trabajo de la cooperativa, cuyo objetivo fundamental es lograr el bienestar de sus empleados, clientes y visitantes cumpliendo así con los requerimientos de Seguridad Higiene, Ambiente e industria establecidos.

4.3.- DISEÑAR INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS DIVISIONES DE GESTIÓN DE GENTE DE LAS EMPRESAS EN ESTUDIO QUE PARTICIPAN EN CONTRATACIONES PÚBLICAS.

Los indicadores que se desarrollan en este trabajo presentan 2 funciones básicas; en primer lugar, una función descriptiva que consiste en la aportación de información sobre el estado real de una actuación o programa y a su vez, una función valorativa que consiste en añadir a dicha información un juicio de valor lo más objetivo posible, sobre si el desempeño en dicho programa está siendo o no el adecuado.

4.3.1. INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL CUESTIONARIO DE INDICADORES DE GESTIÓN.

Hoja Principal:

-Coloque el nombre de la cooperativa, número de Rif, área, unidad de negocio.

-Porcentaje de cumplimiento de los indicadores de gestión de gente en cada uno de los parámetros o criterios seleccionados.

-Observaciones generales.

A continuación, se especifican los indicadores para cada uno de estos criterios, con sus respectivos índices de valoración:

Nombre de la cooperativa: _____

Registro de información fiscal (RIF): _____

Área geográfica: _____

Unidad de negocio: _____

Capacidad Jurídica

Marque con una equis (X) la opción que se adecue a la situación de la empresa, según cumpla o no con cada uno de los indicadores que se presentan.

Indicadores	Si	No
-Presenta el registro mercantil		
-Posee Registro de Información Fiscal		
-Presenta inscripción en el Registro Nacional de Contratistas		
-Presenta constancia de inscripción y solvencia INCE		
-Posee constancia de inscripción y solvencia del Seguro Social Obligatorio		
-Posee constancia de inscripción y solvencia en CONAVI		
-Posee solvencia laboral		
-Presenta acta de inicio y culminación de contrato		
-Presenta garantía de sostenimiento de la oferta		
-Presenta garantías para el desarrollo de la obra o servicio a contratar.		
-Presenta oferta de servicios según la normativa vigente.		

Porcentaje de cumplimiento (Total de Sí / número de indicadores x 100): ____

Observaciones generales: _____

Capacidad Técnica de la Cooperativa:

Marque con una equis (X) la opción que se adecue a la situación de la empresa, según cumpla o no con cada uno de los indicadores que se presentan.

Indicadores	Sí	No
-Identifica los bienes a adquirir para el desarrollo del contrato		
-Identifica los servicios conexos al contrato		
-Establece el tiempo de inicio y culminación de la obra o servicios		
-Presenta cronograma de las actividades de ejecución de los trabajos o servicios a ejecutar		
-Establece el sistema de inspección para garantizar el cumplimiento del contrato		
-Identifica el sistema de supervisión de la prestación del servicio		
-Presenta soportes de experiencia en el área		
-Posee el personal técnico especializado para el desarrollo del contrato		
-Posee póliza de responsabilidad civil para el cumplimiento del contrato		
-Presenta soportes de la disposición de equipos, maquinarias, herramientas u otros recursos necesarios en el cumplimiento del contrato		

Porcentaje de cumplimiento (Total de Sí / número de indicadores x 100): ____

Observaciones generales: _____

Capacidad Financiera

Marque con una equis (X) la opción que se adecue a la situación de la empresa, según cumpla o no con cada uno de los indicadores que se presentan.

Indicadores	Sí	No
-Presenta un presupuesto base		
-El presupuesto que ofrece se encuentra actualizado		
-Ofrece un cronograma de desembolso de la contratación		
-El anticipo solicitado es igual o menor al 50%		
-Establece pagos parciales		
-Ofrece una estructura de costos por renglón		
-Establece un esquema de ajustes de los montos de contratación		
-Ofrece una descripción de los precios referenciales		
-Define los índices seleccionados para el cálculo del presupuesto		
-Su capital social es mayor al monto del contrato		

Porcentaje de cumplimiento (Total de Sí / número de indicadores x 100): ____

Observaciones generales: _____

Recursos Humanos (Gente):

Marque con una equis (X) la opción que se adecue a la situación de la empresa, según cumpla o no con cada uno de los indicadores que se presentan.

Indicadores	Sí	No
-Identifica la cantidad de personas que intervendrán en la ejecución del contrato		
-Identifica la calificación que posee el personal que intervendrá en la ejecución del contrato		
-Incluye el presupuesto por concepto de mano de obra		
-Identifica los cargos que desempeñará la gente que intervendrá en la ejecución del contrato		
-Identifica las funciones de cada trabajador		
-Identifica el monto a cancelar a la gente, según el cargo que ocupa durante el tiempo en que se ejecute el contrato		
-Dispone de documentación sobre la calificación del responsable de la ejecución del contrato		
-Establece un sistema de supervisión del personal		

Porcentaje de cumplimiento (Total de Sí / número de indicadores x 100): ____

Observaciones generales: _____

Valor agregado nacional:

Marque con una equis (X) la opción que se adecue a la situación de la empresa, según cumpla o no con cada uno de los indicadores que se presentan.

Indicadores	Sí	No
-Los bienes a utilizar son de producción nacional		
-Los servicios conexos a contratar son prestados por empresas nacionales		
-Las sub-contratistas tiene domicilio en Venezuela		
-El capital de la empresa es, en su mayoría, de origen nacional		
-El personal contratado, en su mayoría, son venezolanos		
-Posee formatos para la evaluación del desempeño del personal		
-Posee un programa de incentivos y motivación para el personal		

Porcentaje de cumplimiento (Total de Sí / número de indicadores x 100): ____

Observaciones generales: _____

Seguridad e Higiene:

Marque con una equis (X) la opción que se adecue a la situación de la empresa, según cumpla o no con cada uno de los indicadores que se presentan.

Indicadores	Sí	No
-Posee una política de seguridad, ambiente e higiene ocupacional		
-Presenta la inversión a realizar en cuanto a seguridad, ambiente e higiene ocupacional		
-Ofrece las normas y procedimientos de trabajo seguro		
-Presenta ARO, ARETE (Análisis de Riesgo)		
-Ofrece formato de notificación de riesgos a los empleados		
-Presenta hoja de datos de seguridad y manejo de materiales durante la ejecución del contrato		
-Posee documentación actualizada en cuanto a seguridad, ambiente e higiene ocupacional		
-Dispone de un plan de mantenimiento de equipos, maquinarias u otros que garanticen la seguridad e higiene ocupacional durante la ejecución del contrato		
-Presenta un plan de contingencia ante eventos imprevistos y accidentes laborales		
-Ofrece un programa de actividades para la promoción de la seguridad, ambiente e higiene ocupacional entre el personal que ejecutará el contrato		

Porcentaje de cumplimiento (Total de Sí / número de indicadores x 100): ____

Observaciones generales: _____

Hoja de Resultado de Evaluación

Se considerará la totalidad de indicadores en cada uno de los criterios o parámetros establecidos, los cuales suman la cantidad de sesenta (60), para efectuar la evaluación final en función del porcentaje general de cumplimiento.

Para verificar su porcentaje de cumplimiento se emplea la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de respuestas afirmativas} \times 100}{\text{Nº total de indicadores}} =$$

Los rangos establecidos son los siguientes:

- _____ Menos de 20%: No apta
- _____ 20 a 40 %: Mejorable (no apta)
- _____ 41 a % 60: Bueno (apta, pero mejorable)
- _____ 61 a 80%: Muy Bueno (apta)
- _____ Más de 80%: Excelente (apta)

4.3.2.- EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Para ejemplificar la aplicación de los indicadores de gestión, se ha seleccionado una de las áreas antes definidas, para efectuar contrataciones con el Estado; para este caso, se seleccionó la capacidad jurídica de la cooperativa:

Capacidad Jurídica

Indicadores	Si	No
-Presenta el registro mercantil	x	
-Posee Registro de Información Fiscal	x	
-Presenta inscripción en el Registro Nacional de Contratistas	x	
-Presenta constancia de inscripción y solvencia INCE	x	
-Posee constancia de inscripción y solvencia del Seguro Social Obligatorio	x	
-Posee constancia de inscripción y solvencia en CONAVI		x
-Posee solvencia laboral		x
-Presenta acta de inicio y culminación de contrato		x
-Presenta garantía de sostenimiento de la oferta y para el desarrollo de la obra o servicio a contratar.		x
-Presenta oferta de servicios según la normativa vigente.		x

Como se observa, la cooperativa presenta cinco respuestas afirmativas de los diez indicadores establecidos en esta área. Para verificar su porcentaje de cumplimiento se emplea la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de respuestas afirmativas}}{\text{Nº total de indicadores}} \times 100 =$$

Nº total de indicadores

En el caso que aquí ocupa, se procede de la siguiente manera:

$$\frac{5}{10} \times 100 = 50\%$$

10

Porcentaje de cumplimiento (Total de Sí / número de indicadores x 100): 50%

Observaciones generales: Según la evaluación realizada, la cooperativa se ha evaluado como buena, es decir, es apta para llevar a cabo el proceso de contratación con el Estado, no obstante, su situación es mejorable, a fin de dar cumplimiento con la normativa legal vigente.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Actualmente, las empresas modernas han ido actualizando sus sistemas de mejoramiento continuo de la calidad con la finalidad de producir bienes y servicios que respondan a las necesidades de sus clientes. Así pues, las cooperativas, como empresas de economía social, han visto la pertinencia de adaptarse a dicha exigencia social para evolucionar y garantizar su permanencia en el mercado, así como lograr la productividad necesaria para beneficiar a sus asociados.

Basada en esta concepción, se realizó la presente investigación, para desarrollar indicadores de gestión en las divisiones de Gestión de Gente de las empresas cooperativas de transporte, que participan en contrataciones públicas según la Ley de Contrataciones Públicas 5929, publicada en gaceta Oficial N° 38.895 de fecha 25 de Marzo de 2008, cuyas conclusiones más relevantes se desglosan a continuación:

Con relación a las políticas de gestión de gente empleadas en las empresas cooperativas de transporte, que participan en contrataciones públicas, mediante la aplicación de una matriz DOFA se pudo detectar que actualmente no disponen de indicadores de gestión, dada las debilidades en lo que respecta a capacitación de los asociados, carencia de organigrama y objetivos poco claros, así como de la inexistencia de manuales de normas y procedimientos que garanticen uniformidad en el desarrollo de las tareas. No obstante, hay oportunidades que pueden ser aprovechadas, tales como la existencia de políticas gubernamentales basadas en la economía social,

aplicación de leyes que benefician a los trabajadores, promoción de la participación y democracia. En cuanto a sus fortalezas se evidencia que en estas cooperativas se garantiza el cumplimiento de una economía social, sus asociados poseen disposición para invertir, son jóvenes, dispuestos al trabajo, lo cual podría verse afectado por amenazas como el clima político cambiante, inseguridad ciudadana, falta de seguimiento y control gubernamental en el desarrollo de proyectos e imposiciones del Estado a quienes se dedican al área de transporte.

Con respecto a los criterios (parámetros) para el desarrollo de indicadores de gestión de gente según la Ley de Contrataciones Públicas 5929 se precisaron aquellos que permiten diseñar indicadores que beneficien a los asociados de las cooperativas, tales como: capacidad jurídica de las cooperativas, capacidad técnica y financiera, recursos humanos, valor agregado nacional y seguridad e higiene, los que se consideraron para el diseño de los indicadores en referencia, atendiendo a las necesidades de este tipo de empresas para propiciar la calidad y certificación legal requerida para contratar con el Estado venezolano y brindar servicios y bienes acordes con los requerimientos actuales.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de esta investigación son las siguientes:

-Diseñar programas de capacitación dirigidos a los asociados de las empresas cooperativas, para mejorar su calificación para el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización.

-Elaborar organigrama acorde con las características de la cooperativa, con la finalidad de organizar la gente que forma parte de ellas como asociados.

-Definir objetivos claros a lograr, con el propósito de garantizar la identificación de los asociados con ellos, para dar cumplimiento a la misión y visión que ella posee.

-Elaborar manuales de normas y procedimientos que unifiquen los criterios en el desarrollo del trabajo a efectuar por parte de la gente asociada a la cooperativa.

-Aprovechar las oportunidades que existen en el entorno, para mejorar la gestión de gente en la cooperativa.

-Aplicar estrategias que fortalezcan la gestión de gente en la cooperativa, así como les permita enfrentar las amenazas presentes en el medio social del cual forma parte.

-Aplicar los indicadores de gestión de gente en las contrataciones públicas, según los lineamientos legales existentes en esta materia, para que las cooperativas mejoren la calificación de sus asociados y de los servicios y bienes que brinda a la nación.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos. Colombia*: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

Kaplan, R.S., D.P. Norton. (1992) *The Balanced Scorecard -Measures that Drive Performance*, Ed. Harvard Business Review, January-February 71-79.

Kaplan, R.S., D.P. Norton. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating strategy into action*. Boston, USA: Editorial Harvard Business School Press.

Kaplan, R.S., D.P. Norton. (2000). *Cuadro de mando integral*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000. 2da edición.

Dr. Rampersad, Hubert K. (2005). *Cuadro de Mando Integral, Personal y Corporativo*. España: Editorial: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

Muñiz, L., E. Monfort. (2005). *Aplicación Práctica del Cuadro de Mando Integral*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

DRUCKER, Peter.(2002). *La gerencia en la sociedad futura*. Bogotá: Ed. Norma, 2002

Ouchi, William. (1986). Teoría Z. E.U.A, Editorial Addison-Wesley IBEROAMERICA.

Barrios, M. (2005). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y tesis Doctorales*. Caracas: FEDEUPEL.

Balestrini A., Miriam. (2001). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial BI Consultores Asociados, Servicio Editorial. 5ta. Edición.

Tomado de: Gonzalo Pérez. Indicadores de Gestión. URL disponible en: http://www.degerencia.com/articulo/por_que_medir_y_para_que

Tomado de: Cruz Lezama Osáin. Indicadores de Gestión. URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos55/indicadores-de-gestion/indicadores-de-gestion.shtml>

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y
ASCENSO:**

TÍTULO	DESARROLLO DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS DIVISIONES DE GESTIÓN DE GENTE DE LAS EMPRESAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE, QUE PARTICIPAN EN CONTRATACIONES PÚBLICAS (LEY DE CONTRATACIONES PÚBLICAS 5929 PUBLICADA EN GACETA OFICIAL N° 38.895 DE FECHA 25 DE MARZO DE 2008)
---------------	---

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
ABANES L., STALINA S.	CVLAC: 12.417.897 E MAIL: staniuzka@hotmail.com
GUANARE F., FRANCISCA N.	CVLAC: 16.064.557 E MAIL: francisk1984@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Indicadores de Gestión

Gestión de Gente

Cooperativas de Transporte

Ley de Contrataciones Públicas

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACIÓN

RESUMEN (ABSTRACT)

El propósito de este trabajo es una propuesta de autoevaluación que pueden realizar las cooperativas de transporte a fin de verificar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la Ley de Contrataciones Públicas y los pliegos de condiciones establecidos a la hora de participar en las contrataciones con el Estado, mediante una serie de indicadores que determinaran si la cooperativa cumple o no, con dichos requerimientos o si podrían mejorar en sus políticas de gestión de Gente.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS:X	TU	JU: X
RONDON G., YOSELINA	CVLAC:	8.256.434			
	E_MAIL	yoselina1@hotmail.com			
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2008	07	28
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TESIS.DESARROLLO DE INDICADORES DE GESTIÓN.DOC	Application/Msword

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F
 G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t
 u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: Cooperativas de Transporte. Indicadores de Gestión

TEMPORAL: Semestre I-2008

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciada en Administración

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Administración

INSTITUCIÓN:

Universidad De Oriente – Núcleo Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**DERECHOS**

De acuerdo al artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado: “los trabajos de grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, el cual lo participará al Consejo Universitario”.

**ABANES L., STALINA S.
AUTOR**

**GUANARE F., FRANCISCA N.
AUTOR**

**RONDON G., YOSELINA
TUTOR
JURADO**

**RONDON G., YOSELINA
POR LA SUBCOMISION DE TESIS**

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA RECONVERSIÓN
MONETARIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL
DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA UNIWELL DE
VENEZUELA, C.A., EN EL PERIODO QUE COMPRENDE
OCTUBRE 2007- JULIO 2008**

II PARTE

Realizado por:

Tutor:

Prof. María A. Ramos

Bachilleres:

Abanes, Stalina

Guanare, Francisca

C.I. 12.417.897

C.I. 16.064.557

Trabajo Especial De Grado presentado como Requisito Parcial
Para Optar al Título de Licenciada en Administración

Agosto, 2008

RESUMEN

En la Gaceta Oficial No.38.638 de fecha 06 de Marzo de 2007, el Presidente de la República dictó el Decreto No.5.229 con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reconversión Monetaria, mediante el cual a partir del 1ero. de Enero de 2008, se reexpresa la unidad del sistema monetario de la República Bolivariana de Venezuela en el equivalente a un mil bolívares actuales.

Los aspectos fundamentales de esta transformación, que se realiza por primera vez en la historia contemporánea de Venezuela, son los siguientes: a la moneda nacional de un país, de modo que a partir de una fecha específica, todas las cantidades de dinero pasan a ser expresadas en una nueva y menor escala monetaria. En otras palabras, la reconversión monetaria es una medida que pretende simplificar la comprensión, uso y manejo de la moneda nacional, con el manejo de cifras más pequeñas, lo que facilita tanto las operaciones comerciales y el cálculo de todas las transacciones económicas, como los registros contables.

En este trabajo se realizará el análisis que tuvo la Reconversión Monetaria en los Estados Financieros de la Empresa Uniwell de Venezuela, C.A. Partiendo de la descripción de la estructura organizativa de la misma para luego realizar el estudio del departamento contable e inferir en su situación financiera y en las medidas que implementó dicha empresa con la Reconversión Monetaria y así de esa manera identificar cual fue el efecto que tuvo en la misma.

INTRODUCCION

En función de recuperar el poder adquisitivo de la moneda y fortalecer la estabilidad macroeconómica de nuestra economía, el gobierno ha decidido implementar la Reexpresión de la unidad monetaria en el equivalente de 1,000 Bs. actuales a partir del 1ero de Enero del 2008. La unidad monetaria resultante será representada por el Bolívar Fuerte (Bs. F), de manera que todas las operaciones, transacciones y demás importes deberán ser expresados en la nueva denominación, según lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley de Reconversión Monetaria, publicado en Gaceta Oficial Nro. 38.638, de fecha 06 de Marzo de 2007.

Tal parece que la reconversión surge como iniciativa para contrarrestar el continuo efecto de la inflación en nuestra economía, responsable de las distorsiones de precios y de la generación de tasas de interés reales negativas. Las experiencias de este tipo de procesos en otros países han sido descritas como exitosas o de fracaso, dependiendo del contexto en que fueron realizadas, los costos implícitos que exigieron, y el tipo de política fiscal y monetaria que acompañaron su aplicación. Dentro de un conjunto de políticas destinadas a reducir el índice inflacionario, la reconversión es sólo un complemento, que por excelencia se ha empleado en casos de hiperinflación y que no corresponde a nuestra situación, según el desempeño de los indicadores.

La reconversión monetaria es una medida de política pública que simplifica la comprensión, uso y manejo del dinero nacional, mediante su expresión en una nueva y menor escala equivalente. Es decir, la reconversión monetaria consiste en eliminar un número específico de ceros

al dinero y llevar a esa nueva escala monetaria todo aquello que se exprese en moneda nacional. Abarca todos los importes: precios de los bienes y servicios que se venden en el país, sueldos y salarios, ahorros, pensiones, deudas, alquileres y demás compromisos de pago, tipo de cambio e impuestos, entre otros. Durante algún tiempo se establecen mecanismos que ayudan a los ciudadanos a establecer las equivalencias de las monedas y billetes de la escala monetaria que se reconvierte, con las monedas y billetes de la nueva escala, para que las personas puedan utilizar ambas denominaciones monetarias con facilidad y confianza durante el tiempo que circulen conjuntamente las dos familias de monedas y billetes.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el caso de Venezuela, la reconversión monetaria consiste en dividir entre mil (1.000) o eliminar tres ceros a la moneda nacional y adaptar esa nueva escala monetaria a todo importe que se exprese en bolívares. La medida significa que todos los precios, salarios, pensiones y demás prestaciones de carácter social, bonos, tributos, sumas en moneda nacional contenidas en estados financieros u otros documentos contables o en títulos de crédito y, en general, cualquier operación o referencia en bolívares actuales deberá ser convertida a “bolívares fuertes” dividiendo sus montos entre mil (1.000).

De esta manera el Estado venezolano, por primera vez en su historia, experimentará un proceso de Reconversión Monetaria, la cual es considerada como una medida de política pública que simplifica la comprensión, uso y manejo de la moneda nacional, mediante su expresión en una nueva y menor escala equivalente, con la finalidad de facilitar la comprensión de grandes cantidades de dinero, simplificar el manejo de presupuestos y transacciones financieras, perseguir Mayor eficiencia en el sistema de pagos y registros contables, entre otros.

En nuestro trabajo de investigación se pretende dar a conocer el efecto que produce la reconversión monetaria en el departamento contable específicamente en los estados financieros de una organización como lo es

Uniwel de Venezuela, C.A. en el período de tiempo del mes de Octubre del 2007 al mes de Julio del año en curso

1.2 JUSTIFICACIÓN

La Reconversión Monetaria es una acción del Estado Venezolano, emprendida de manera coordinada por el Ejecutivo Nacional y el Banco Central de Venezuela, y apoyada por la Asamblea Nacional, con el objeto de “reexpresar” la unidad monetaria, dividiendo entre 1.000 los importes correspondientes, es por ello que la misma ha tenido diversos efectos en todas y cada una de las áreas sociales, económicas, comerciales, etc. del país.

A tal efecto, se justifica la realización de la presente investigación, puesto que el propósito del mismo es dar a conocer el impacto de la Reconversión Monetaria en la información financiera, específicamente en los Estados Financieros de la Empresa Uniwel de Venezuela.

La Reconversión Monetaria es una realidad que afecta a todos y que requiere estar preparados, de acuerdo a las disposiciones y obligaciones que en esta materia dicten los organismos pertinentes. Es por ello que este trabajo se realizó, tomando en consideración el Pronunciamiento de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar el impacto de la reconversión monetaria en los estados financieros del departamento contable de la empresa Uniwell de Venezuela, C.A., en el periodo que comprende Octubre 2007- Julio 2008

Objetivos Específicos

Describir la estructura organizativa de la empresa Uniwell de Venezuela, C.A.

Describir la situación financiera de la empresa Uniwell de Venezuela, C.A.

Evaluar las medidas implementadas por la empresa Uniwell de Venezuela, C.A., para adaptar sus estados financieros a los requerimientos de la reconversión monetaria.

Identificar el efecto de la reconversión monetaria en el departamento contable de la empresa específicamente en los estados financieros.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

La investigación que se llevará a cabo tiene como intención analizar el impacto de la Reversión Monetaria en los Estados Financieros del departamento contable de la empresa Uniwell de Venezuela, C.A., en el periodo que comprende Octubre 2007- Julio 2008.

En cuanto a las limitaciones, es posible encontrar la dificultad de acceso a las informaciones claves necesarias y los estados financieros del departamento contable de la empresa en estudio.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

La reconversión monetaria es una medida de política monetaria, que consiste en un cambio o sustitución de una moneda la cual tiene antecedentes en otros países de América Latina, su uso se asoció a programas de control inflacionario y de ajuste macroeconómico en épocas de importantes desequilibrios, derivados de condiciones de elevado endeudamiento y déficit fiscal. Argentina y Brasil, ejecutaron medidas de esta naturaleza cuando la hiperinflación constituyo el problema central de sus economías. En el caso venezolano, si bien la inflación nunca ha tocado los niveles de Argentina o Brasil, si causó efectos sobre el valor de nuestro signo monetario. A partir de 1983 cuando se pierde la estabilidad cambiaria que por décadas había caracterizado a la economía venezolana, se combinan devaluaciones sucesivas con un Mayor ritmo de crecimiento de la inflación para deteriorar progresivamente el valor de la moneda. Así vimos aparecer nuevas emisiones de monedas y billetes, cada vez con Mayor denominación, demostrándose que eran necesarios más bolívares para adquirir los mismos bienes y servicios, nos acostumbramos a ver crecer los precios, a expresarlos en valores que aumentaron hasta hacerlos incomprensibles. Leer hoy el Presupuesto de la Nación, la inversión requerida en un macroproyecto o un balance de publicación de una institución financiera, resulta en el mejor de los casos complicado, debido al tamaño de las cifras utilizadas, casi siempre con muchos ceros a la derecha.

Reconversiones monetarias en América Latina

Argentina:

- . En 1985 cuando la inflación alcanzó a 672,2%: el austral.
- . En 1990 se ubicó en 2.314,0 %, en 1991 se introdujo un nuevo plan, la Caja de Conversión: el peso.

Brasil:

- . La inflación alcanzó 244,3% en 1985: El Plan Cruzado
- . En Enero de 1989 se sustituyó el cruzado por el nuevo cruzado.
- . En Marzo de 1990, nuevamente se le llamó a la moneda cruzeiro, cuya equivalencia era de 1 a 1 con el nuevo cruzado.
- . En Julio de 1994, se aplicó el denominado Plan Real.

Bolivia:

- . Adopción del boliviano: hiperinflación: Entre Abril de 1984 y Septiembre de 1985 la inflación fue de 97.282%

México:

- . Se hizo cuando la inflación había bajado a un dígito.

Ecuador:

- . Sustitución del sucre por el dólar en 2002.

En Venezuela:

- . Dos intentos: 1996 y 2001: no se ejecutó por la oposición del BCV. ¿Por qué? Se consideró que la inflación no estaba estabilizada todavía y era muy arriesgado.

2.2 ASPECTOS LEGALES

2.2.1 LEY DE RECONVERSIÓN MONETARIA

El Gobierno Nacional, con el pretendido fin de fortalecer la moneda nacional, publicó en la Gaceta Oficial N° 38.638 el Decreto No. 5.229 contentivo de la Ley de Reconversión Monetaria, en el cual se establece que

a partir del 1 de Enero de 2008 la unidad del sistema monetario será equivalente a Bs.1.000 actuales. Tal como lo establece la Ley, la Reconversión Monetaria se rige por cuatro principios: 1) Igualdad de Valor, 2) Equivalencia Nominal, 3) Fungibilidad y 4) Gratuidad. La Igualdad de Valor se refiere al hecho de que la reconversión monetaria no va a implicar una alteración real de los precios de los bienes, servicios o los montos de los créditos y deudas de cualquier naturaleza. La Equivalencia Nominal alude a que todo importe expresado previamente al 1 de Enero de 2008, será equivalente al monto expresado en Bolívares luego de aplicarse la reconversión. La Fungibilidad establece que una vez realizada la reconversión, las expresiones contenidas en cualquier instrumento o medio tendrán la misma eficacia y validez. La Gratuidad se refiere a que cualquier operación necesaria para implementar la reconversión será gratuita para el consumidor y el usuario.

2.2.2 LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS PCGA

Los principios de contabilidad generalmente aceptados, son un cuerpo de doctrinas y normas asociado con la contabilidad, que sirven de explicación de las actividades corrientes o actuales y así como guía en la selección de convencionalismos o procedimientos que a su vez alcanzan en este mundo globalizado una dimensión de suma importancia, porque se trata de comparar la información financiera más allá de las fronteras de un mismo país, de las empresas de distintos países, y de que la información financiera de una empresa grande, mediana o pequeña; pública, mixta o privada; individual o asociada con otra, situada en cualquier lugar del planeta para que pueda ser leída y usada, confiablemente, en cualquier lugar del mundo y

dictaminada sobre la base de unos mismos y universales parámetros y supuestos contables.

2.2.3 LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD NIC

Las normas internacionales de contabilidad o NIC, como se le conoce popularmente, son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo sus experiencias comerciales, ha considerado de importancias en la presentación de la información financiera. Son normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa.

2.2.4 PRONUNCIAMIENTO DE LA FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA

El propósito del “Pronunciamiento sobre el proceso de reconversión monetaria”, aprobado el 13 y 14 de Julio del año 2007, es interpretar y aclarar el impacto en la información financiera y en la actuación del licenciado en Contaduría Pública, de algunos de los conceptos y elementos incluidos en el decreto emitido por la Presidencia de la República y las Normas que rigen la Reexpresión Monetaria y el Redondeo, emitidas por el BCV.

En el párrafo 5 se indica que el proceso de reconversión monetaria no modifica ningún principio de contabilidad, por lo que los estados financieros seguirán elaborándose de conformidad con los Principios de

Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela (PCGA), que le sean aplicados a cada entidad en particular.

En el texto se señala que los estados financieros históricos para fines internos pueden ser conservados en bolívares actuales. Sin embargo, para el caso de publicaciones comparativas éstos deberán ser llevados a bolívares fuertes. Se explica el procedimiento que tendrá que ser acatado por cada empresa, comercio o institución, en relación con la preparación de sus estados financieros, según sus fechas de cierre de ejercicio. Las entidades podrán llevar sus datos históricos, auxiliares de contabilidad y controles para fines de costos y presupuestos con los decimales que se consideren necesarios. En este sentido, se acota que la información que exterioricen deberá ser expresada preferiblemente en números enteros o con un máximo de dos decimales.

Los últimos párrafos del documento están relacionados con los temas de: la consolidación de los estados financieros, que deberán estar en una misma moneda, independientemente de las fechas de cierre de ejercicio; los costos en los que incurran las empresas y otras entidades públicas y privadas deberán ser asumidos como gastos del ejercicio en el que se incurran, y la obligatoriedad de revelar en las notas de los estados financieros, todos los aspectos relacionados con el proceso de reconversión que afecten la información financiera atendiendo a los principios de materialidad e importancia relativa.

Los estados financieros con fecha de cierre hasta el 31 de Diciembre de 2007

Los estados financieros que cierran el 31 de Diciembre de 2007 o cualquier otra fecha de este año deben prepararse en bolívares actuales. Cualquier cifra comparativa debe exponerse en la misma unidad de cuenta.

Para uso futuro, los estados financieros al 31 de Diciembre de 2007 deben ser convertidos a bolívares fuertes (Bs.F.) dividiendo entre mil (1.000) las cifras presentadas en ellos.

La expresión de saldos al 31 de Diciembre de 2007 en bolívares fuertes

Las entidades cuyo ejercicio económico finalice el 31 de Diciembre de 2007 deben convertir a bolívares fuertes (Bs.F.), dividiendo entre mil (1.000), los saldos de cuentas y auxiliares de contabilidad, con la finalidad de que sean utilizados como saldos iniciales para el nuevo ejercicio económico.

Estados financieros de ejercicios finalizados en el año 2008

Los estados financieros referentes a ejercicios finalizados a partir del 1° de Enero de 2008 deben prepararse y presentarse en bolívares fuertes (Bs.F.). Cualquier información comparativa debe exponerse en la misma unidad de cuenta. Los estados financieros a fechas intermedias (diferentes a la fecha de cierre) deben tener similar tratamiento.

Los estados financieros del ejercicio con fecha de cierre hasta 31 de Diciembre de 2007 deberán ser preparados en bolívares actuales. Para uso referencial futuro los estados financieros emitidos hasta el 31 de Diciembre de 2007 deberán ser convertidos a bolívares fuertes dividiendo entre 1.000 las cifras presentadas anteriormente.

Los ejercicios que finalicen el 31 de Diciembre de 2007 deberán convertir a bolívares fuertes los saldos al 31 de Diciembre de 2007 de sus cuentas reales y auxiliares de contabilidad, para ser utilizados como saldos iniciales para el nuevo ejercicio económico a iniciar.

Al 31 de Diciembre de 2007, las entidades cuyo cierre sea posterior a esa fecha deberán convertir a bolívares fuerte los saldos de sus cuentas. A partir del 1 de Enero de 2008, las transacciones deberán ser recogidas en la contabilidad en términos de bolívares fuertes.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Reconversión: Es el cambio de la expresión de las unidades del signo monetario venezolano, de acuerdo a lo aprobado por el Ejecutivo Nacional, en uso de las atribuciones conferidas al Presidente de la República Bolivariana de Venezuela. En el Decreto Ley de Reconversión Monetaria y demás Normas emitidas por el Banco Central de Venezuela, este proceso es llamado Reexpresión.

Reexpresión: Es la sustitución de los valores históricos por los valores actualizados, de acuerdo con Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela.

Bolívares Actuales: Son las unidades monetarias de circulación en Venezuela hasta el 31 de Diciembre de 2007 y cuyo signo es Bs.

Bolívares Fuertes: Son las unidades monetarias de circulación en Venezuela a partir del 01 de Enero de 2008 y cuyo signo es Bs.F.

Bolívares Nominales: Son las unidades monetarias a las que expresan las operaciones a la fecha en que éstas se realizan. Dicha expresión aplica tanto a los bolívares actuales como a los fuertes.

Bolívares Constantes: Son las unidades monetarias de similar poder de compra a las que se expresan las operaciones a una fecha determinada. Dicha expresión aplica tanto a los bolívares actuales como a los fuertes.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación la estructuraremos siguiendo la metodología de una investigación campo según la fuente de información; por cuanto, la misma será proveniente de la empresa en estudio Uniwell de Venezuela, C.A. Cabe destacar que la investigación de campo corresponde a un tipo de diseño de investigación, para la cual Carlos Sabino (S/f) en su texto "El proceso de Investigación" señala que se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.

El diseño de una investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos Primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

En los diseños de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

CAPITULO IV

DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA UNIWELL DE VENEZUELA, C.A.

4.1.1 ORIGEN - QUÉ REPRESENTA UNIWELL

Uniwell es una palabra compuesta (única-buena), originada en conceptos del núcleo de la filosofía de trabajo diario de la compañía.

Única: la contribución de cada persona y área, es evaluada para su distinción, veracidad y alcance.

Universal: un conjunto de personas unidas, dedicadas y animadas por los mismos sentimientos, siempre triunfan.

Buena (well) reputación: de considerables activos financieros y reservas.

Bien (well) organizada: la estructura de funcionamiento está diseñada para reunir a todas las partes, asegurando la calidad y el crecimiento natural.

4.1.2 UNIWELL COMO UNA CORPORACIÓN GLOBAL

Desde su creación, Uniwell Corporation ha ido creciendo como una corporación global, expandiendo agresivamente su participación en el mercado.

Uniwell dirige el marketing activo global a través de su red mundial, en estrecha colaboración con los distribuidores Uniwell en cerca de 40 países, entre ellos Venezuela.

4.1.3 UNIWELL DE VENEZUELA

La empresa Uniwell de Venezuela se encuentra ubicada en el Estado Nueva Esparta, Centro Comercial Central Margarita piso 1, Local p-26 Sector Costa Azul, Margarita.

Uniwell de Venezuela, C.A. es:

Distribuidor y Representante para toda la zona insular y oriental de los Equipos Fiscales Uniwell.

Centro de Servicio Autorizado Epson para Nueva Esparta y Oriente.

Representante de la empresa The Factory Hka Dealer en Venezuela de los equipos fiscales Aclas y Samsung.

Representante para la región insular de Subeca Cajas Registradoras Fiscales sam4.

Distribuidor nacional de Sistemas de Facturación e Inventario D3xd.

Asesoría al contribuyente en cuanto a las nuevas providencias 0591 y 0592 con referencia a los sistemas de facturación fiscales.

Compra y Venta de consumibles y partes Epson.

4.1.4 MISIÓN, VISIÓN Y SU COMPROMISO

Misión:

Satisfacer las expectativas de nuestros clientes garantizando una asistencia de calidad en la instalación de nuestros equipos y el servicio post venta dentro del marco de un adiestramiento continuo de nuestro personal.

Visión:

Implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro sistema de calidad.

Incentivar la constante participación y el compromiso del personal con nuestro sistema de calidad mediante un adiestramiento acorde con sus necesidades.

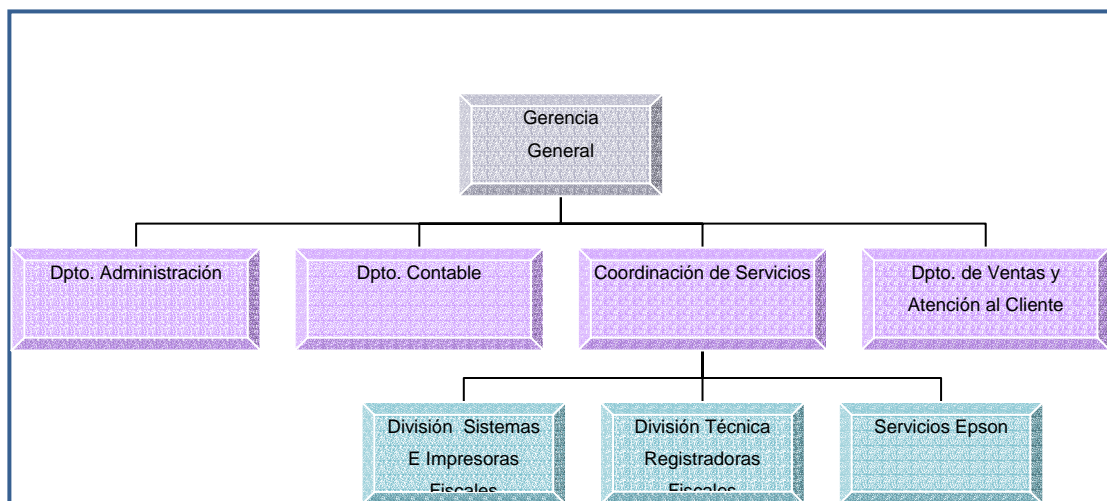
Ejecutar planes bajo la filosofía de mejora continua aprovechamiento de recursos y seguridad integral.

Y por último el compromiso:

En Uniwell nos sentimos comprometidos con la implantación mantenimiento y mejora continua del sistema de calidad de nuestra organización asignando los recursos necesarios para cumplir con lo establecido en la visión de calidad trazada por la empresa.

4.1.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Uniwell de Venezuela,C.A.



4.1.6 FUNCIONES DEL ÁREA O DPTO. CONTABLE

El Departamento de Contable tiene a su cargo los siguientes particulares para los efectos de control:

El Diario General como medio de pase para hacer los asientos en las cuentas de Mayor General.

El Mayor General.

Libros de Compra y Venta

Libro de Inventario

La preparación de los informes financieros que se establecen periódicamente como lo son:

Balance General

Estado de Resultados

Hoja de Trabajo

La preparación de informes específicos que requiera la gerencia general

La preparación de informes específicos que requieran las entidades gubernamentales.

4.2 DESCRIBIR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA UNIWELL DE VENEZUELA, C.A.

Para que se produzca información confiable, alrededor de la ciencia contable para fines públicos o externos se conjugan varios fundamentos. Uno de ellos, es el de la función de la auditoría independiente, consistente en el examen profesional que el contador público independiente hace a los estados financieros, propiedad y responsabilidad de la empresa, para certificar el grado de confianza que se puede depositar en ellos, y cuya conclusión se manifiesta en la opinión que emite a través de un informe anexo denominado dictamen. Por supuesto, que el examen profesional y la posterior emisión del informe implican suficiente competencia legal, técnica y ética por parte del auditor externo.

Un segundo fundamento, es la base sobre la cual descansa la preparación y presentación de las cifras de los estados financieros, y sobre cuyo cumplimiento examina, hace énfasis y dictamina el contador público independiente en su informe: un conjunto estándar, armónico y uniforme de parámetros, métodos, reglas y supuestos contables que permite la comparabilidad de las cifras financieras entre las empresas de distintos sectores económicos, y entre las empresas de un mismo país. Esa base y ese conjunto de elementos contables, reciben como nombre el de los principios de contabilidad de aceptación general.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados, alcanzan en este mundo globalizado una dimensión de suma importancia, porque se trata de comparar la información financiera más allá de las fronteras de un mismo país, de las empresas de distintos países, y de que la información financiera de una empresa grande, mediana o pequeña; pública, mixta o privada;

individual o consorciada con otra u otras, situada en cualquier lugar del planeta para que pueda ser leída y usada, confiablemente, en cualquier lugar del mundo y dictaminada sobre la base de unos mismos y universales parámetros y supuestos contables.

De esta manera resalta la importancia profesional que cobran organismos como la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, en su papel de adaptar y producir normas y principios de contabilidad que se correspondan y armonicen con sus similares en el exterior, y particularmente con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's), etc.

El departamento contable de la empresa Uniwell de Venezuela, C.A., para la presentación de sus Estados Financieros siempre se ha regido por los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) específicamente la DPC-10; Normas para la Elaboración de Estados Financieros Ajustados por Efectos de la Inflación; por el grupo de normas, y procedimientos de auditoría (DNA), recogen los pronunciamientos para el ejercicio independiente de la profesión del contador público; específicamente las DNA-11 El dictamen del contador público independiente; además por el conjunto de normas o principios establecidos en la Federación de Colegios de Contadores Públicos.

4.3 EVALUAR LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR LA EMPRESA UNIWELL DE VENEZUELA, C.A. PARA ADAPTAR SUS ESTADOS FINANCIEROS A LOS REQUERIMIENTOS DE LA RECONVERSIÓN MONETARIA

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela hizo un pronunciamiento para aclarar el impacto de la reconversión monetaria sobre los Estados financieros dentro del cual expresa lo siguiente: En concordancia con lo contenido en la Resolución emitida por el Banco Central de Venezuela, los estados financieros correspondiente al ejercicio económico con fecha de cierre hasta el 31 de Diciembre de 2007, deberán ser preparados en bolívares actuales constantes (Bs.), pudiendo seguir utilizando la presentación en miles o millones, señalada anteriormente. Cualquier cifra comparativa deberá estar expuesta en la misma unidad de medida. Para uso futuro los estados financieros emitidos hasta el 31 de Diciembre de 2007 deberán ser convertidos a bolívares fuertes constantes (Bs.F) dividiendo entre 1.000 las cifras presentadas en ellos.

Las entidades cuyo ejercicio económico finalice el 31 de Diciembre de 2007, deberán convertir a bolívares fuertes (Bs.F), los saldos al 31 de Diciembre de 2007 de sus cuentas reales y auxiliares de contabilidad, dividiéndolos entre 1.000, con la finalidad de ser utilizados como saldos iniciales para el nuevo ejercicio económico.

Con motivo de la Reconversión Monetaria se creó también la Resolución N° 07-06-02 emitida por el Banco Central de Venezuela, en la cual se dictan las normas que rigen La Reexpresión Monetaria Y El Redondeo y específicamente en el artículo N° 6 de dicha norma se expresa lo siguiente: La preparación y presentación de los Estados Financieros

correspondientes a ejercicios concluidos antes del 1° de Enero de 2008, cuya aprobación se efectúe con posterioridad a dicha fecha, deberá realizarse en bolívares actuales de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. A los efectos de comparación con ejercicios posteriores, los saldos contables de dichos estados financieros se convertirán conforme a lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reconversión Monetaria; con lo cual, la obligación contemplada en la Disposición Transitoria Sexta del mencionado Decreto-Ley, se entenderá cumplida conforme a lo previsto en el presente artículo

Por lo antes expuesto, las medidas implantadas por la empresa Uniwell de Venezuela, C.A., para llevar a cabo la reconversión monetaria en sus estados financieros siendo la fecha de cierre del ejercicio económico de ésta los 31 de Diciembre de cada año corresponde a lo expresado por el pronunciamiento de La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela y por lo establecido en la Resolución por la cual se dictan las normas que rigen la reexpresión monetaria y el redondeo.

Por lo tanto la empresa procedió a realizar sus Estados Financieros en Bolívares Actuales y también convertidos en Bolívares Fuertes para uso futuro tal como se muestran a continuación:

Uniwel de Venezuela, C.A.
Balance General al 31/12/07
(Expresado en Bolívares)

ACTIVOSActivos Circulante

Banco de Sur	1.200.610,00	
Banco Plaza	915.850,00	
Cuentas por Cobrar	647.200,00	
Cuentas por Cobrar Acc.	16.235.010,00	
Anticipos a Gastos por Justificar	11.176.520,00	
Inventario	18.505.310,00	
Total Activos Circulante		48.680.500,00

ACTIVOS FIJOSActivos Fijos Tangibles

Mobiliario y Equipos	7.475.590,00	
Menos: Deprec. Acum. Mobiliario	-3.069.690,00	
Equipos de Computación	6.488.790,00	
Menos: Deprec. Equip. Computac	-3.707.800,00	
Vehiculo	10.000.000,00	
Menos: Deprec. Vehiculo	-4.525.000,00	
Total Activos Fijos		12.661.890,00

OTROS ACTIVOS

Depósito en Garantía	250.000,00	
Total Otros Activos		250.000,00

TOTAL ACTIVOS**61.592.390,00****PASIVO Y CAPITAL**Pasivos Circulante

Cuentas por Pagar Proveedores	6.830.810,00	
Gastos por Pagar	4.984.690,00	
Anticipo Clientes	22.721.000,00	
ISLR por Pagar	1.030.270,00	
Total Pasivo Circulante		35.566.770,00

Pasivos a Largo Plazo

Cuentas por Pagar Acc.	749.000,00	
Total Pasivos a largo Plazo		749.000,00

PATRIMONIO

Capital Social en Acciones	3.000.000,00	
Utilidad no Distribuida	16.438.420,00	
Utilidad del Ejercicio	5.838.200,00	
Total Patrimonio		25.276.620,00

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**61.592.390,00**

Uniwel de Venezuela, C.A.
Estado de Resultados al 31/12/07
(Expresado en Bolívares)

	<u>INGRESOS</u>		
	Ingresos por Ventas	209.319.990,00	
	Total Ingresos		209.319.990,00
	<u>Costo de Ventas</u>		
	Inventario Inicial	17.920.410,00	
Más:	Compras	133.781.690,00	
	Total Compras Netas	133.781.690,00	
	Total Mercancía Disponible	151.702.100,00	
Menos:	Inventario Final	-18.505.310,00	
	Total Costo de venta		133.196.790,00
	Utilidad Bruta en Ventas		76.123.200,00
	<u>Gastos de Administración y Venta</u>		
	Sueldos y Salarios	5.200.000,00	
	Bonificaciones	3.000.000,00	
	Prestaciones Sociales	4.053.670,00	
	Utilidades	270.830,00	
	Total Gastos de Admón. Y Venta		12.524.500,00
	<u>Gastos Operacionales</u>		
	Mantenimiento y Equipos	10.842.150,00	
	Mantenimiento y Reparaciones	155.800,00	
	Servicios de Electricidad	639.560,00	
	Servicios Telefónicos	4.089.760,00	
	Impuestos Municipales	3.986.350,00	
	Impuesto al débito Bancario	249.810,00	
	Artículos de Oficina	1.721.570,00	
	Servicios de Encomiendas	401.300,00	
	Artículos de Limpieza	21.930,00	
	Alquileres	8.618.720,00	
	Gastos de Publicidad y Propaganda	4.061.560,00	
	Gastos Bancarios	282.000,00	
	Honorarios Profesionales	700.000,00	
	Primas de seguro	0,00	
	Gastos de Viaje y Pasajes Aéreos	5.505.680,00	
	Alimentos y Bebidas	2.668.970,00	
	Gastos Varios	159.310,00	
	Comisiones	1.230.000,00	
	Mantenimiento de Vehículo	521.000,00	
	Aseo Domiciliario	225.040,00	
	Uniformes	283.000,00	
	Fletes y Acarreos	2.832.620,00	
	Gastos de Agenciamiento	1.707.360,00	
	Gasto Deprec. Mobiliario	1.657.820,00	
	Gasto Deprec. Equipo de Computac.	1.918.920,00	
	Gasto Deprec. Vehículo	2.250.000,00	
	Total Gastos del Período	56.730.230,00	
	Utilidad en Operaciones		69.254.730,00
	Utilidad del Período Antes del ISLR		6.868.470,00
	ISLR		1.030.270,00
	UTILIDAD EN EL EJERCICIO		5.838.200,00

Uniwell de Venezuela, C.A.
Balance General al 31/12/07
(Expresado en Bolívares Fuertes)

ACTIVOSActivos Circulante

Banco de Sur	1.200,61	
Banco Plaza	915,85	
Cuentas por Cobrar	647,20	
Cuentas por Cobrar Acc.	16.235,01	
Anticipos a Gastos por Justificar	11.176,52	
Inventario	18.505,31	
Total Activos Circulante		48.680,50

ACTIVOS FIJOSActivos Fijos Tangibles

Mobiliario y Equipos	7.475,59	
Menos: Deprec. Acum. Mobiliario	-3.069,69	
Equipos de Computación	6.488,79	
Menos: Deprec. Equip. Computac	-3.707,80	
Vehiculo	10.000,00	
Menos: Deprec. Vehiculo	-4.525,00	
Total Activos Fijos		12.661,89

OTROS ACTIVOS

Depósito en Garantía	250,00	
Total Otros Activos		250,00

TOTAL ACTIVOS**61.592,39****PASIVO Y CAPITAL**Pasivos Circulante

Cuentas por Pagar Proveedores	6.830,81	
Gastos por Pagar	4.984,69	
Anticipo Clientes	22.721,00	
ISLR por Pagar	1.030,27	
Total Pasivo Circulante		35.566,77

Pasivos a Largo Plazo

Cuentas por Pagar Acc.	749,00	
Total Pasivos a largo Plazo		749,00

PATRIMONIO

Capital Social en Acciones	3.000,00	
Utilidad no Distribuida	16.438,42	
Utilidad del Ejercicio	5.838,20	
Total Patrimonio		25.276,62

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**61.592,39**

Uniwel de Venezuela, C.A.
Estado de Resultados al 31/12/07
(Expresado en Bolívares Fuertes)

	<u>INGRESOS</u>		
	Ingresos por Ventas	209.319,99	
	Total Ingresos		209.319,99
	<u>Costo de Ventas</u>		
	Inventario Inicial	17.920,41	
Más:	Compras	133.781,69	
	Total Compras Netas	<u>133.781,69</u>	
	Total Mercancía Disponible	151.702,10	
Menos:	Inventario Final	<u>-18.505,31</u>	
	Total Costo de venta		<u>133.196,79</u>
	Utilidad Bruta en Ventas		76.123,20
	<u>Gastos de Administración y Venta</u>		
	Sueldos y Salarios	5.200,00	
	Bonificaciones	3.000,00	
	Prestaciones Sociales	4.053,67	
	Utilidades	270,83	
	Total Gastos de Admón. Y Venta		12.524,50
	<u>Gastos Operacionales</u>		
	Mantenimiento y Equipos	10.842,15	
	Mantenimiento y Reparaciones	155,80	
	Servicios de Electricidad	639,56	
	Servicios Telefónicos	4.089,76	
	Impuestos Municipales	3.986,35	
	Impuesto al débito Bancario	249,81	
	Artículos de Oficina	1.721,57	
	Servicios de Encomiendas	401,30	
	Artículos de Limpieza	21,93	
	Alquileres	8.618,72	
	Gastos de Publicidad y Propaganda	4.061,56	
	Gastos Bancarios	282,00	
	Honorarios Profesionales	700,00	
	Primas de seguro	0,00	
	Gastos de Viaje y Pasajes Aéreos	5.505,68	
	Alimentos y Bebidas	2.668,97	
	Gastos Varios	159,31	
	Comisiones	1.230,00	
	Mantenimiento de Vehículo	521,00	
	Aseo Domiciliario	225,04	
	Uniformes	283,00	
	Fletes y Acarreos	2.832,62	
	Gastos de Agenciamiento	1.707,36	
	Gasto Deprec. Mobiliario	1.657,82	
	Gasto Deprec. Equipo de Computac.	1.918,92	
	Gasto Deprec. Vehículo	2.250,00	
	Total Gastos del Período		<u>56.730,23</u>
	Utilidad en Operaciones		<u>69.254,73</u>
	Utilidad del Período Antes del ISLR		6.868,47
	ISLR		<u>1.030,27</u>
	UTILIDAD EN EL EJERCICIO		<u><u>5.838,20</u></u>

Uniwel de Venezuela C.A.
HOJA DE TRABAJO

CUENTAS	BALANCE DE COMPROBACIÓN		COSTO DE VENTA		GANANCIAS Y PÉRDIDAS		BALANCE GENERAL	
	DEBE	HABER	DEBE	HABER	EGRESOS	INGRESOS	DEBE	HABER
Banco de Sur	1.200.610,00						1.200.610,00	
Banco Plaza	915.850,00						915.850,00	
Cuentas por Cobrar	647.200,00						647.200,00	
Cuentas por Cobrar Acc.	16.235.010,00						16.235.010,00	
Anticipos a Gastos por Justificar	11.176.520,00						11.176.520,00	
Inventario	17.920.410,00		17.920.410,00					
Mobiliario y Equipos	7.475.590,00						7.475.590,00	
Deprec. Acum. Mobiliario		3.069.690,00						3.069.690,00
Equipos de Computación	6.488.790,00						6.488.790,00	
Deprec. Equip. Computac		3.707.800,00						3.707.800,00
Vehiculo	10.000.000,00						10.000.000,00	
Deprec. Vehiculo		4.525.000,00						4.525.000,00
Depósito en Garantía	250.000,00						250.000,00	
Cuentas por Pagar Proveedores		6.830.810,00						6.830.810,00
Gastos por Pagar		4.984.690,00						4.984.690,00
Anticipo Clientes		22.721.000,00						22.721.000,00
Cuentas por Pagar Acc.		749.000,00						749.000,00
Capital Social en Acciones		3.000.000,00						3.000.000,00
Utilidad no Distribuida		16.438.420,00						16.438.420,00
Ingresos por Ventas		209.319.990,00				209.319.990,00		
Compras	133.781.690,00		133.781.690,00					
Sueldos y Salarios	5.200.000,00				5.200.000,00			
Bonificaciones	3.000.000,00				3.000.000,00			
Prestaciones Sociales	4.053.670,00				4.053.670,00			
Utilidades	270.830,00				270.830,00			
Mantenimiento y Equipos	10.842.150,00				10.842.150,00			
Mantenimiento y Reparaciones	155.800,00				155.800,00			
Servicios de Electricidad	639.560,00				639.560,00			

Servicios Telefónicos	4.089.760,00				4.089.760,00			
Impuestos Municipales	3.986.350,00				3.986.350,00			
Impuesto al débito Bancario	249.810,00				249.810,00			
Artículos de Oficina	1.721.570,00				1.721.570,00			
Servicios de Encomiendas	401.300,00				401.300,00			
Artículos de Limpieza	21.930,00				21.930,00			
Alquileres	8.618.720,00				8.618.720,00			
Gastos de Publicidad y Propaganda	4.061.560,00				4.061.560,00			
Gastos Bancarios	282.000,00				282.000,00			
Honorarios Profesionales	700.000,00				700.000,00			
Primas de seguro	0,00				0,00			
Gastos de Viaje y Pasajes Aéreos	5.505.680,00				5.505.680,00			
Alimentos y Bebidas	2.668.970,00				2.668.970,00			
Gastos Varios	159.310,00				159.310,00			
Comisiones	1.230.000,00				1.230.000,00			
Mantenimiento de Vehículo	521.000,00				521.000,00			
Aseo Domiciliario	225.040,00				225.040,00			
Uniformes	283.000,00				283.000,00			
Fletes y Acarreos	2.832.620,00				2.832.620,00			
Gastos de Agenciamiento	1.707.360,00				1.707.360,00			
Gasto Deprec. Mobiliario	1.657.820,00				1.657.820,00			
Gasto Deprec. Equipo de Computac.	1.918.920,00				1.918.920,00			
Gasto Deprec. Vehículo	2.250.000,00				2.250.000,00			
	275.346.400,00	275.346.400,00						
INVENTARIO FINAL DE MERCANCÍAS				18.505.310,00			18.505.310,00	
			151.702.100,00	18.505.310,00				
COSTO DE VENTA				133.196.790,00	133.196.790,00			
			151.702.100,00	151.702.100,00	202.451.520,00	209.319.990,00		
UTILIDAD EN EL EJERCICIO					6.868.470,00		6.868.470,00	
					209.319.990,00	209.319.990,00	72.894.880,00	72.894.880,00

4.4 IDENTIFICAR EL EFECTO DE LA RECONVERSIÓN MONETARIA EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA ESPECÍFICAMENTE EN LOS ESTADOS FINANCIEROS.

El efecto positivo de la Reversión Monetaria en el Departamento Contable de la Empresa Uniwell de Venezuela, C.A. es que de ahora en adelante los montos serán más simplificados en el uso y manejo, de hecho no se presentó problema alguno para reexpresar las cifras de los estados financieros a Bolívares Fuertes; pero como un efecto negativo para este departamento será el uso de los céntimos, por cuanto la empresa trabajaba su contabilidad en cifras enteras.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

El proceso de reconversión monetaria no afecta la contabilidad de las empresas por cuanto no modifica ningún principio de contabilidad. Por consiguiente, los estados financieros deben seguir preparándose de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela (PCGA) que le sean aplicables a cada entidad en particular, con las normas NIC y con todas aquellas normas establecidas por la federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela.

Las entidades con ejercicios financieros con fechas de cierre distintas al 31 de Diciembre deben convertir a bolívares fuertes (Bs. F.) los saldos de sus cuentas y auxiliares de contabilidad al 31 de Diciembre de 2007, realizando la división de dichos saldos entre mil (1.000). A partir del 1° de Enero de 2008, las transacciones deben reflejarse en la contabilidad en términos de bolívares fuertes (Bs.F.) y acumularse con las cifras obtenidas al aplicar el procedimiento descrito anteriormente.

Cualquier diferencia contable ocasionada por el redondeo de cifras debe incorporarse en los resultados de los ejercicios económicos en los cuales dicho procedimiento se aplique.

Las entidades pueden llevar sus datos históricos, auxiliares de contabilidad y controles para fines de costos y presupuestos con los decimales que necesiten; no obstante, la información que se exteriorice debe expresarse en números enteros o con un máximo de dos (2) decimales.

BIBLIOGRAFÍA

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela.
<http://www.fccpv.org/>

Banco Central de Venezuela. Aspectos Fundamentales de la Reconversión Monetaria. Versión 21 de Noviembre de 2007.
<http://www.reconversionbcv.org.ve/aspectos/Aspectosnov07.htm>

Cámara Venezolano - Americana de Comercio e Industria (VenAmCham)
<http://www.venamcham.org/>

http://www.venamcham.org/infocenter/reconversion_infocenter.htm

Gaceta Oficial 38638 Martes 06 de 2007. Decreto N° 5.229, con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reconversión Monetaria.

http://www.venamcham.org/analisis/leyes/Ley_de_Reconversion_Monetaria.pdf

Reconversión.com. Todo sobre la Reconversión Monetaria en Venezuela. Septiembre 22, 2007 <http://reconversión.com/2007/09/22/que-es-la-reconversion-monetaria/>

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Ed. Panapo.

ANEXOS



FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA

PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL PROCESO DE RECONVERSIÓN MONETARIA

El Directorio de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, informa al Gremio y a la colectividad en general sobre las conclusiones establecidas por el Comité Permanente de Principios de Contabilidad de esta Federación, en relación al impacto, que sobre la información financiera, pudiera derivarse del proceso de Reconversión Monetaria contenido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reconversión Monetaria.

1. Los siguientes términos se usan en el presente pronunciamiento, con el significado que a continuación se especifica:

Reconversión: Es el cambio de la expresión de las unidades del signo monetario venezolano, de acuerdo a lo aprobado por el Ejecutivo Nacional, en uso de las atribuciones conferidas al Presidente de la República Bolivariana de Venezuela. En el Decreto Ley de Reconversión Monetaria y demás Normas emitidas por el Banco Central de Venezuela, este proceso es llamado Reexpresión.

Reexpresión: Es la sustitución de los valores históricos por los valores actualizados, de acuerdo con Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela.

Bolívares Actuales: Son las unidades monetarias de circulación en Venezuela hasta el 31 de Diciembre de 2007 y cuyo signo es Bs.

Bolívares Fuertes: Son las unidades monetarias de circulación en Venezuela a partir del 01 de Enero de 2008 y cuyo signo es Bs.F.

Bolívares Nominales: Son las unidades monetarias a las que expresan las operaciones a la fecha en que éstas se realizan. Dicha expresión aplica tanto a los bolívares actuales como a los fuertes.

Bolívares Constantes: Son las unidades monetarias de similar poder de compra a las que se expresan las operaciones a una fecha determinada. Dicha expresión aplica tanto a los bolívares actuales como a los fuertes.

2. El propósito de este pronunciamiento es interpretar y aclarar el impacto en la información financiera y en la actuación del Licenciado en Contaduría Pública, de algunos de los conceptos y elementos incluidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reconversión Monetaria (en adelante el Decreto Ley) emitido por la Presidencia de la República y las Normas que rigen la Reexpresión Monetaria y el Redondeo, emitidas por el Banco Central de Venezuela.

3. El proceso de reconversión monetaria derivado del Decreto Ley consiste en eliminar tres dígitos a las denominaciones monetarias; es válido indicar que, generalmente los estados financieros de las empresas y otras entidades públicas o privadas, han sido expresados en miles o en millones de bolívares. Esta práctica ha permitido una mejor comprensión, uso y manejo de la información financiera.

4. Dado que nuestra disciplina tiene entre sus fundamentos el criterio de la “partida doble”, el efecto del redondeo al cual hace referencia el Decreto Ley, no tiene un efecto significativo en la totalización de los estados financieros, ni en los totales de los diversos rubros que los constituyen. En todo caso, cualquier efecto producto del redondeo deberá ser incorporado en los resultados de los ejercicios económicos en los cuales dicho procedimiento se aplique.

5. El proceso de reconversión monetaria aprobado por el Ejecutivo Nacional no modifica ningún principio de contabilidad, por consiguiente los estados financieros deben seguir preparándose de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela (PCGA) que le sean aplicables a cada entidad en particular.

6. En concordancia con lo contenido en la Resolución emitida por el Banco Central de Venezuela, los estados financieros correspondiente al ejercicio económico con fecha de cierre hasta el 31 de Diciembre de 2007, deberán ser preparados en bolívares actuales constantes (Bs.), pudiendo seguir utilizando la presentación en miles o millones, señalada anteriormente. Cualquier cifra comparativa deberá estar expuesta en la misma unidad de medida. Para uso futuro los estados financieros emitidos hasta el 31 de Diciembre de 2007 deberán ser convertidos a bolívares fuertes constantes (Bs.F) dividiendo entre 1.000 las cifras presentadas en ellos.

7. Las entidades cuyo ejercicio económico finalice el 31 de Diciembre de 2007, deberán convertir a bolívares fuertes (Bs.F), los saldos al 31 de Diciembre de 2007 de sus cuentas reales y auxiliares de contabilidad, dividiéndolos entre 1.000, con la finalidad de ser utilizados como saldos iniciales para el nuevo ejercicio económico.

8. Al 31 de Diciembre de 2007, las entidades cuya fecha de cierre sea diferente al 31 de Diciembre de 2007, deberán convertir a bolívares fuerte (Bs.F), los saldos de sus cuentas reales y nominales, así como de los auxiliares de contabilidad, dividiendo entre 1.000. A partir del 1º de Enero de 2008, las transacciones deberán ser recogidas en la contabilidad en términos de bolívares fuertes (Bs.F) y acumularse con las cifras obtenidas, al aplicar el procedimiento descrito en la primera parte de este párrafo.

9. Los estados financieros referentes a ejercicios finalizados a partir del 1 de Enero de 2008, así como los estados financieros a fechas intermedias (diferentes a la fecha de cierre), deberán ser preparados y presentados en bolívares fuertes constantes (Bs.F), preferentemente sin céntimos. Cualquier información comparativa deberá estar expuesta en la misma unidad de medida.

10. Las entidades podrán llevar sus datos históricos, auxiliares de contabilidad y controles para fines de costos y presupuestos con los decimales que necesiten; no obstante, la información que exterioricen deberán expresarla preferentemente en números enteros o con un máximo de dos (2) decimales.

11. La consolidación de los estados financieros, independientemente de la fecha de cierre de las entidades objeto de consolidación, deberán hacerse en una misma unidad de medida, aplicando los criterios establecidos en el presente pronunciamiento.

12. Los costos en los cuales incurran las empresas y otras entidades públicas o privadas, para la adecuación al proceso de reconversión monetaria de sus sistemas de contabilidad, administrativos, informáticos u

otros sistemas que utilicen valores monetarios, deberán ser reconocidos como gastos del ejercicio en el cual se incurran.

13. En las notas de los estados financieros se deben revelar todos los aspectos relacionados con el proceso de reconversión monetaria que afecten la información financiera, atendiendo a los principios de materialidad e importancia relativa.

POR EL DIRECTORIO DE LA FEDERACIÓN DE COLEGIOS
DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA

Lcdo. Rafael Rodríguez Ramos
Presidente

Lcdo. Rafael Dugarte Rivas
Secretario de Estudios
e Investigaciones

Lcdo. Edgar Herrera Croquer
Secretario General

Caracas, 26 de Julio de 2007

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y
ASCENSO:**

TÍTULO	ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA RECONVERSIÓN MONETARIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA UNIWELL DE VENEZUELA, C.A., EN EL PERIODO QUE COMPRENDE OCTUBRE 2007- JULIO 2008
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
ABANES L., STALINA S.	CVLAC: 12.417.897 E MAIL: staniuzka@hotmail.com
GUANARE F., FRANCISCA N.	CVLAC: 16.064.557 E MAIL: francisk1984@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Impacto

Reconversión Monetaria

Estados Financieros

Ley de Reconversión Monetaria

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACIÓN

RESUMEN (ABSTRACT)

En la Gaceta Oficial No.38.638 de fecha 06 de Marzo de 2007, el Presidente de la República dictó el Decreto No.5.229 con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reconversión Monetaria, mediante el cual a partir del 1ero. de Enero de 2008, se reexpresa la unidad del sistema monetario de la República Bolivariana de Venezuela en el equivalente a un mil bolívares actuales. En este trabajo se realizará el análisis que tuvo la Reconversión Monetaria en los Estados Financieros de la Empresa Uniwell de Venezuela, C.A. Partiendo de la descripción de la estructura organizativa de la misma para luego realizar el estudio del departamento contable e inferir en su situación financiera y en las medidas que implementó dicha empresa con la Reconversión Monetaria y así de esa manera identificar cual fue el efecto que tuvo en la misma.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
RAMOS., MARÍA A.	ROL	CA	AS: X	TU	JU: X
	CVLAC:	11.415.197			
	E_MAIL	mar_udo@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2008	07	25
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TESIS.IMPACTO RECONVERSIÓN MONETARIA.DOC	Application/Msword

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F
G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t
u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: Departamento Contable- Reconversión Monetaria Uniwell de Venezuela (OPCIONAL)

TEMPORAL: Semestre I-2008 (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciada en Administración

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Administración

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente – Núcleo Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**DERECHOS**

De acuerdo al artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado: “los trabajos de grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, el cual lo participará al Consejo Universitario”.

ABANES L., STALINA S.**AUTOR****GUANARE F., FRANCISCA N.****AUTOR****RAMOS, MARIA A.****TUTOR****JURADO****RONDON G., YOSELINA****POR LA SUBCOMISION DE TESIS**

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**ANÁLISIS VARIMAX DE COMPONENTES ROTADOS CON
RESPECTO A LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE
LAS NECESIDADES DEL MUNICIPIO GUANTA, CLASIFICADO
EN CUANTO A SEXO**

III PARTE

Realizado por:

Tutor:

Prof. Alfonso Cáceres

Bachilleres:

Abanes, Stalina

C.I. 12.417.897

Guanare, Francisca

C.I. 16.064.557

Trabajo Especial De Grado presentado como Requisito Parcial
Para Optar al Título de Licenciadas en Administración

Agosto, 2008

RESUMEN

Actualmente, a nivel mundial se ha presentado un vertiginoso incremento del uso de la informática. Su aplicación a las diversas ramas de la investigación es innegable, teniendo en cuenta que cada vez más la cantidad de datos que se manejan y la variedad de análisis que se realizan rebasan la capacidad del cálculo manual.

En el caso de las organizaciones públicas y/o privadas, éstas confían en la investigación mediante el análisis de encuestas para aprender y saber cuáles son sus necesidades. Cuando el análisis de encuestas se lleva a cabo de manera correcta, proporcionará información utilizable, concreta y sencilla, basada en datos fiables.

En tal sentido, el SPSS es uno de los software estadísticos más utilizados ya que permite diseñar y analizar datos obtenidos de encuestas, de forma confiable y válida. Éste analiza la estructura de las interrelaciones entre un gran número de variables no exigiendo ninguna distinción entre variables dependientes e independientes. Utilizando esta información calcula un conjunto de dimensiones latentes, conocidas como factores, que buscan explicar dichas interrelaciones. Es, por lo tanto, una importante técnica de reducción de datos.

El propósito de este trabajo de investigación basado en el programa SPSS es determinar, conocer y comparar la opinión de los habitantes del populoso municipio Guantá del estado Anzoátegui, basándonos en una diferenciación en cuanto a sexo, desarrollado a través de un análisis de los componentes rotados Varimax, también conocido como un Análisis Factorial.

INTRODUCCIÓN

Desde los años ochenta venimos experimentando una invasión del mundo de la informática en el campo de la investigación a todos los niveles; bases de datos, bases bibliográficas, etc., pero muy especialmente en el análisis de los datos. Las aplicaciones de la informática a la investigación son importantes, teniendo en cuenta que cada vez más la cantidad de datos que se manejan y la variedad de análisis que se realizan rebasan la capacidad del cálculo manual (Buendía, Colas y Hernández, 1997).

El SPSS, es uno de los software estadísticos más utilizados en una investigación aplicada a las Ciencias Sociales (Bisquerra, 1989), ya que permite diseñar y analizar datos obtenidos de encuestas, de forma confiable y válida.

Hoy en día, las organizaciones públicas y/o privadas, confían en la investigación mediante el análisis de encuestas para aprender y saber cuáles son sus necesidades. Cuando el análisis de encuestas se lleva a cabo de manera correcta, le proporcionará información utilizable basada en datos fiables.

En el programa SPSS, se trabajará en base al Análisis Factorial, que es el nombre genérico que se da a una clase de métodos estadísticos multivariantes cuyo propósito principal es sacar a la luz la estructura subyacente en una matriz de datos. Analiza la estructura de las interrelaciones entre un gran número de variables no exigiendo ninguna distinción entre variables dependientes e independientes. Utilizando esta información calcula un conjunto de dimensiones latentes, conocidas como factores, que buscan explicar dichas interrelaciones. Es, por lo tanto, una técnica de reducción de datos dado que si se cumplen sus hipótesis, la información contenida en la

matriz de datos puede expresarse, sin mucha distorsión, en un número menor de dimensiones representadas por dichos factores.

En tal sentido, se desarrollará el siguiente trabajo de investigación basado en el programa SPSS 11.5 con un análisis factorial, que nos permitirá conocer y comparar la opinión de los habitantes del populoso municipio Guanta del estado Anzoátegui.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar los componentes rotados a través de Varimax, con respecto a la percepción de la ciudadanía sobre las necesidades del Municipio Guanta, clasificado en cuanto a sexo.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Formular el modelo del Análisis Factorial e interpretar el significado de sus parámetros.
- ✓ Contrastar la apreciación de los ciudadanos del Municipio Guanta con respecto al Sexo.
- ✓ Determinar si los elementos más importantes de las necesidades son iguales en las personas de sexo masculino y las de sexo femenino del Municipio Guanta.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 SPSS (STATISTICAL PRODUCT AND SERVICE SOLUTIONS)

La tecnología corre a unas velocidades que hace muy difícil su seguimiento. Muchas veces, una nueva invención o un uso distinto de tecnología existente pasan totalmente desapercibidos. Esto es especialmente grave si su aplicación hubiese posibilitado un gran ahorro de costos.

Posiblemente la herramienta más extendida para crear encuestas actualmente sea un procesador de textos, del estilo de Microsoft Word. Esto es así incluso documentados como somos de las pocas posibilidades que ofrecen este tipo de herramientas en el diseño de cuestionarios, no sólo desde el mismo inicio del proceso de creación, sino también a la hora de aplicar cambios a encuestas ya creadas.

La mayor parte del tiempo se dedica sobre todo a variar el formato del cuestionario, quedando poco para mejorar su contenido, que es lo verdaderamente importante.

Los inconvenientes de utilizar una herramienta no especializada en el diseño de cuestionarios son palpables. Menos aparentes son, sin embargo, los derivados de la dificultad de poder enlazar esta fase con el resto de etapas del proceso de investigación. ¿Cómo introducimos los datos una vez rellenas las encuestas? ¿Qué fiabilidad otorgamos al proceso lento, manual y aburrido de introducción de información? ¿Cómo validamos y comprobamos estos datos?

Aún en el caso de utilizar herramientas especializadas, si éstas no están relacionadas entre sí, el resultado será con bastante probabilidad que acabaremos con información en diferentes formatos. Esto tiene dos inconvenientes importantes: el tiempo empleado en preparar el traspaso de información y la pérdida de fiabilidad motivada porque la compatibilidad de las aplicaciones no es total o porque el proceso es fundamentalmente manual.

La plataforma de SPSS está especializada en todas las etapas del proceso de investigación, desde la creación de encuestas, pasando por la recogida de datos y su validación hasta la publicación de tablas y creación de informes automáticos. SPSS es el software líder en análisis predictivo, gracias a la combinación “dedicación e innovación” con la que trata a todos sus clientes. SPSS lleva más de 35 años ayudando a las organizaciones a cubrir todas sus necesidades en materia de análisis de datos, transformándolos para construir modelos analíticos mediante el análisis predictivo. Organismos públicos, instituciones académicas, hospitales y centros de salud, confían en SPSS para resolver sus necesidades de análisis de datos.

Con SPSS, se reduce drásticamente el tiempo empleado en todo el proceso:

- Creación de cuestionarios complejos: De días a horas.
- Configuración de encuestas para su escaneo: De días a minutos.
- Explotación de la misma encuesta en diferentes entornos (Papel e Internet).
- Manejo y uso de diferentes versiones del mismo cuestionario: Automático.
- Acceso a la información: En tiempo real.
- Validación y limpieza de la información: De horas a minutos.

- Creación de informes automáticos y periódicos sobre la información recogida: De horas a minutos.
- Internacionalización del proyecto: Exclusivamente el tiempo empleado en introducir la traducción de cada idioma.
- Exportación a múltiples formatos de datos: Minutos.
- Configuración de sistemas seguros de acceso, diferenciado por usuario y proyecto: Minutos.
- Reutilización de encuestas y/o preguntas ya creadas: Automático.

El Modelo de Datos de SPSS, se plasma en el uso de un solo formato de fichero, que incorpora toda la información de la encuesta: preguntas (tipo, elementos, etiquetas, etc), filtros (rutas), versiones, idiomas, contextos, etc., y que es utilizado por todas y cada una de las aplicaciones que lo componen.

La interfaz de estos productos es gráfica y basada, en su mayor parte, en Internet. Cualquier usuario sin conocimientos de programación podrá crear encuestas y gestionarlas de una manera rápida y con muy poca formación.

Dada la relevancia de la informática en el análisis estadístico de datos, finalizamos enumerando las ventajas e inconvenientes que podrían derivarse de ello (Álvarez, García, Gil, Martínez, Romero y Rodríguez, 2002).

Ventajas

- Permite un importantísimo ahorro de tiempo y esfuerzo, realizando en segundos un trabajo que requeriría horas e incluso días.
- Hace posible cálculos más exactos, evitando los redondeos y aproximaciones del cálculo manual.

- Permite trabajar con grandes cantidades e datos, utilizando muestras mayores e incluyendo más variables.
- Permite trasladar la atención desde las tareas mecánicas de cálculo a las tareas conceptuales: decisiones sobre el proceso, interpretación de resultados, análisis crítico.

Inconvenientes

- El aprendizaje del manejo de paquetes de programas estadísticos requiere un cierto esfuerzo.
- A veces, la capacidad de cálculo del evaluador supera la capacidad para comprender el análisis realizado e interpretar los resultados.
- Lleva a veces a una sofisticación innecesaria, al permitir el empleo de técnicas complejas para responder a cuestiones simples.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 METODOLOGÍA

Toda investigación se debe situar dentro de un conjunto de conocimientos de tal forma, que esta permita orientarla; con relación al marco metodológico, Arias (2004), expresa "la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación es el como se realizará el estudio para responder al problema planteado". (Pág. 98). El marco metodológico de la presente investigación se indican los siguientes elementos, los cuales son: el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y la muestra a analizar, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, y además la interpretación de los mismos.

3.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Constituye la estrategia adoptada por el investigador para responder al problema planteado. Es el enfoque que orienta el estudio. En tal sentido, el siguiente trabajo de investigación es cualitativo, ya que se orienta al estudio de variables susceptibles de medición y del análisis estadístico, es decir se sitúa en un enfoque de características cuantitativas.

3.1.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El cual se presenta de acuerdo a la finalidad o propósito, al alcance, amplitud, profundidad, fuentes, lugar donde se desarrolla y a la naturaleza del estudio, por lo cual ésta investigación se clasifica como Descriptiva, ya que se caracteriza un hecho o fenómeno, con el propósito de establecer su comportamiento. A través de este tipo de estudio se miden las variables implícitas en los objetivos de la investigación.

Tipo de Investigación

Ésta investigación es de campo y se trabajará con fuentes primarias, ya que los datos fueron obtenidos directamente de las personas que contestaron el cuestionario.

Población y Muestra

En esta sección se describe la población, tamaño de la muestra y tipo de muestreo.

✓ **Población:** conjunto para el cual se validan las conclusiones que se deriven de la investigación. Comprende las personas, instituciones o cosas que se involucran en la investigación. La población será el Municipio Guanta del estado Anzoátegui.

✓ **Muestra:** constituye un subconjunto representativo del universo o población. El tamaño de la muestra es de 400 personas comprendidas entre sexo femenino y masculino, pertenecientes al Municipio Guanta del Estado Anzoátegui.

- ✓ **Técnica de recolección de datos:** se utilizó la Encuesta. Su propósito radica en obtener información relativa a características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos.

- ✓ **Instrumentos de recolección de datos:** se utilizó el Cuestionario, que es el instrumento de la encuesta, comprende una serie de preguntas respecto a las variables, ordenadas coherentemente, que responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador. Las preguntas fueron de opinión.

CAPITULO IV

DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

4.1 ANÁLISIS REALIZADOS

La muestra de 400 personas, clasificadas según su sexo, fue sometida a los siguientes análisis:

4.1.1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

El programa utilizado para obtener la fiabilidad del cuestionario fue el paquete estadístico SPSS 11.5. Este programa nos facilita la realización de varios cálculos, obteniendo un Coeficiente Alfa de Cronbach que nos indica el nivel de confianza en porcentaje que esté o no próximo a la unidad, indicándonos que el cuestionario mide con exactitud aquello que pretende medir.

4.1.2 PRUEBA DE ESFERICIDAD DE BARTLETT

Contrasta la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones observada (muestral) es en realidad una matriz identidad, caso en el que no se podrá asegurar que los datos son apropiados para plantear el modelo factorial.

4.1.3 PRUEBA DE ADECUACIÓN MUESTRAL DE KÁISER-MEYER-OLKIN (KMO)

Es una medida que nos informa de lo adecuado de los datos para realizar un análisis factorial. Valores inferiores a 0.6 suelen tomarse como indicador de que los datos no son adecuados. En el caso que nos ocupa, si se supera este nivel.

4.1.4 ROTACIÓN

Que consiste en una alteración de la solución factorial inicial (basada, por defecto, en la extracción de componentes principales), con el objetivo de facilitar la interpretación de los datos. Lo que se pretende es encontrar unos factores tales que algunas variables observables tengan una correlación muy alta con ellos, y el resto de variables observables tengan una correlación muy baja, de manera que podamos asociar la interpretación del factor a la interpretación de las variables con las que mantiene una gran correlación. Existen distintos métodos de rotación, aunque el más utilizado es el método varimax, que fue propuesta por Kaiser (1958), y trata de que los factores tengan unas pocas saturaciones altas y muchas casi nulas en las variables. Esto hace que haya factores con correlaciones altas con un número pequeño de variables y correlaciones nulas en el resto, quedando así redistribuida la varianza de los factores.

4.2 DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

4.2.1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD (SEXO: 1 MASCULINO)

Reliability Analysis – Scale (Alpha):

Reliability Coefficients

Numero de Casos = 187,0

Número de Items= 10

Alpha = ,7598

4.2.2 ANÁLISIS FACTORIAL SEXO = MASCULINO

[Tabla 1](#)

KMO y prueba de Bartlett^a

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,746
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	414,156
	gl	45
	Sig.	,000

a. Sexo = masculino

El primer análisis a tomarse en cuenta es el **índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)** (Tabla 1), que sirve para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación general o simple con respecto a las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial. Si la suma de los coeficientes de correlación parcial elevados al cuadrado entre todos los pares de variables

es bajo en comparación con la suma de los coeficientes de correlación al cuadrado, entonces el índice KMO estará próximo a uno y esto se considerará positivo e indicará que se puede continuar con el análisis factorial. Pero si se obtienen valores bajos con el índice KMO, entonces indica que las correlaciones entre pares de variables no pueden ser explicadas por las otras variables y, por lo tanto, no es factible llevar a cabo el análisis factorial ya que el índice KMO se alejará de cero. Esto se debe a que cuando las variables independientes tienen factores comunes, el coeficiente de correlación parcial entre pares de variables es bajo al eliminarse los efectos lineales de las otras variables. Los valores de KMO entre 0.5 y 1 indican que es apropiado aplicar el análisis factorial a la matriz de datos bajo estudio. En el caso de la matriz de datos que estamos analizando, se obtuvo un KMO de 0.746 lo que indica que la muestra tomada para el estudio es apropiada y que por lo tanto se puede continuar con la aplicación del análisis factorial.

De igual forma, se utiliza el **test de esfericidad de Bartlett**, el cual consiste en una estimación de chi-cuadrado a partir de una transformación del determinante de la matriz de correlaciones. Si las variables no están intercorrelacionadas, entonces el test de esfericidad de Bartlett debe presentar un valor (significancia) superior al límite de 0.05. En nuestro caso (Tabla 1) dicho análisis presentó una significancia muy inferior al límite 0.05, pues fue de 0,000 lo cual nos indica que la matriz de datos es válida para continuar con el proceso de análisis factorial.

Tabla 2

a. 2 componentes extraídos

b. sexo= masculino

Matriz de componentes rotados^{a,b}

	Componente	
	1	2
Opinión Comunidad	,699	,199
Rpta.Necesidades	,657	,353
Recreación	,650	,129
Calles-Aceras	,637	,198
Iglesia	,610	-,380
Deporte-Cultura	,552	,311
Basura	,498	,092
Cloacas-Desagues	,094	,735
Policía	,222	,651
Seguridad	,164	,632

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

b. Sexo = masculino

Derivado de la comparación de los dos componentes, ésta tabla refleja que el componente n° 2 tiene mayor relevancia o importancia para las personas del sexo masculino que para las del femenino.

Los ítems que consideran más preponderantes según las puntuaciones que arrojó la matriz de componentes rotados fueron: las cloacas y desagües, la policía y la seguridad. Estos tres ítems superaron el 0,50 establecido para su significancia, siendo superiores incluso a los cinco ítems relevantes del componente 1.

Tabla 3**Varianza total explicada^a**

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,758	27,578	27,578
2	1,832	18,323	45,902

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

a. Sexo = masculino

La tabla de *varianza total explicada* (Tabla 2) explica más en detalle la selección de los dos componentes principales.

Como se puede ver en la tabla 2, se presentan los dos componentes que tienen *valores propios* mayores que 1 y explican el 45,902% de la varianza, donde 27,578% de dicha variabilidad queda explicada por el factor o componente 1 y el 18,323% queda explicada por el componente 2.

Esto quiere decir que con estos dos factores se puede representar un 45,902% del problema original representado por las diez variables iniciales. Dicho de otra manera, sólo son relevantes 2 factores para resumir las variables originales del problema.

Tabla 4**Matriz de transformación de las componentes^a**

Componente	1	2
1	,856	,518
2	-,518	,856

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. Sexo = masculino

La Matriz de Transformación de las Componentes, conocida también como matriz de transformación de factores, ofrece la información necesaria sobre la posición de los ejes rotados para rotar los factores a partir de la solución inicial. En tal sentido, se evidencia que el componente 1 es más importante que el factor o componente 2.

4.2.3 ANÁLISIS DE FIABILIDAD (SEXO: 2 FEMENINO)

Reliability Analysis – Scale (Alpha):

Reliability Coefficients

Numero de Casos = 213,0

Número de Items = 10

Alpha = ,7594

4.2.4 ANÁLISIS FACTORIAL SEXO = FEMENINO

Tabla 1

KMO y prueba de Bartlett^a

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,752
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	443,227
	gl	45
	Sig.	,000

a. Sexo = femenino

Matriz de componentes^{a,b}

a. 2 componentes extraídos

b. Sexo = femenino

En cuanto al análisis de la **medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)** (Tabla 1), se observa que en la matriz de datos que estamos analizando, se obtuvo un KMO de 0.746 lo que indica que la muestra tomada para el estudio es apropiada y que por lo tanto se puede continuar con el análisis factorial.

Con respecto a la **prueba de esfericidad de Bartlett**, en nuestro caso (Tabla 1) dicho análisis presentó una relevancia muy inferior al límite 0.05, pues fue de 0,000 lo cual nos indica que la matriz de datos es válida para continuar con el proceso de análisis factorial.

Tabla 2

Matriz de componentes rotados^{a,b}

	Componente	
	1	2
Opinión Comunidad	,837	,082
Rpta.Necesidades	,784	,201
Deporte-Cultura	,670	,112
Recreación	,547	,358
Policía	,038	,700
Basura	,184	,669
Seguridad	,037	,570
Calles-Aceras	,234	,555
Cloacas-Desagues	,285	,547
Iglesia	,123	,393

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

b. Sexo = femenino

Derivado de la comparación de los dos componentes, ésta tabla refleja que el componente o factor 1 tiene mayor relevancia o importancia para las personas del sexo femenino que las del masculino.

Los ítems que consideran más preponderantes según las puntuaciones que arrojó la matriz de componentes rotados fueron: la respuesta a sus necesidades, el deporte, cultura y la recreación. Estos cuatro ítems superaron el 0,50 establecido para su relevancia, siendo también superiores a los cinco ítems relevantes del componente 2.

Tabla 3**Varianza total explicada^a**

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,251	22,506	22,506
2	2,213	22,126	44,632

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

a. Sexo = femenino

Aquí en la tabla 2 se observan los dos componentes que tienen *valores propios* mayores que 1 y explican el 44,632% de la varianza, donde 22,506% de dicha variabilidad queda explicada por el factor o componente 1 y el 22,126% queda explicada por el componente 2.

Esto quiere decir que con estos dos factores se puede representar un 44,632% del problema original representado por las diez variables iniciales. Dicho de otra manera, sólo son relevantes 2 factores para resumir las variables originales del problema.

Tabla 4**Matriz de transformación de las componentes^a**

Componente	1	2
1	,714	,700
2	-,700	,714

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. Sexo = femenino

La Matriz de Transformación de las Componentes, evidencia que el componente 2 es más importante que el factor o componente 1.

CONCLUSIONES

El Análisis de Componentes Rotados Varimax, permitió en primera instancia, determinar los componentes o factores que predominan en la opinión de hombres y mujeres del Municipio Guanta. De igual forma, estableció a través de puntuaciones, las variables más importantes en personas del sexo masculino y femenino de la antes mencionada comunidad. En tal sentido, se pueden extraer las siguientes conclusiones específicas.

Al momento de realizar el presente trabajo investigativo, se tomó en cuenta una muestra de 400 personas del Municipio Guanta del Estado Anzoátegui, representados por 187 personas del sexo masculino y 213 del sexo femenino.

Después de aplicárseles la primera etapa del análisis factorial a través de la prueba de Káiser-Meyer-Olkin que permite identificar si la muestra es adecuada y la prueba de Bartlett que confirma si los factores son correctos, las conclusiones fueron que se comprueban y superan satisfactoriamente todos los tipos de análisis sobre la pertinencia y validez de la matriz de datos.

Seguidamente, con respecto a la Matriz de Componentes Rotados extraída del Análisis de Componentes Principales y rotada a través de Normalización Varimax con Kraisier, se evidenció que entre los sexos masculino y femenino las necesidades pueden variar de acuerdo al sexo. De ésta forma, se determinó que el sexo masculino ve como prioritario entre 10 variables estudiadas a las Cloacas-Desagües, Policía y Seguridad, predominando en el estudio el componente 2; mientras que las personas del sexo femenino consideran que la Opinión de la Comunidad, la Respuesta a

sus Necesidades, el Deporte-Cultura y la Recreación son las más prioritarias para cubrir, estableciéndose una preferencia en el componente 1 en cuanto a los factores específicos.

En Cuanto a la Varianza Total Explicada, donde se seleccionan dos componentes por su grado de relevancia superior a la unidad, se determinó que en cuanto al sexo masculino éstos dos componentes representan el 45,902% del problema original de diez variables iniciales y, en el sexo femenino se representa el 44,632% de las antes mencionadas diez variables iniciales.

Por último, se presentó la tabla de “Matriz de transformación de los componentes”, que indica la transformación a la que se ha sometido a los factores originales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Álvarez, V., García. E., Gil, J., Martín, P., Romero, S. & Rodríguez, J. (2002). *Diseño y evaluación de programas*. Madrid: EOS.

- ✓ Arias, F. (2004). *El Proyecto de Investigación*. Introducción a la *Metodología Científica*. (Cuarta Edición). Editorial Episteme.

- ✓ Bisquerra Alzina, R. (1989). *Introducción conceptual al análisis multivariable. Un enfoque informático con los paquetes SPSS-X, BMDP, LISREL y SPAD*. Barcelona: PPU.

- ✓ Buendía, L., Colás, P. & Hernández, F. (1997). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: Mac Graw Hill.

- ✓ *SPSS Marketing Directo*. Disponible en: www.marketingdirecto.com/noticias/spss_Sep04.php. Consultado el 20-07-2008.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y
ASCENSO:**

TÍTULO	ANÁLISIS VARIMAX DE COMPONENTES ROTADOS CON RESPECTO A LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS NECESIDADES DEL MUNICIPIO GUANTA, CLASIFICADO EN CUANTO A SEXO
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
ABANES L., STALINA S.	CVLAC: 12.417.897 E MAIL: staniuzka@hotmail.com
GUANARE F., FRANCISCA N.	CVLAC: 16.064.557 E MAIL: francisk1984@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

SPSS

Analisis de Fiabilidad

Analisis Factorial

Componentes Rotados

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACIÓN

RESUMEN (ABSTRACT)

El propósito de este trabajo de investigación basado en el programa SPSS11.5 es determinar, conocer y comparar la opinión de los habitantes del populoso municipio Guanta del estado Anzoátegui, basándonos en una diferenciación en cuanto a sexo. Esto desarrollado a través de un análisis de los componentes rotados Varimax, también conocido como un Análisis Factorial.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
CÁCERES., ALFONSO.	ROL	CA	AS: X	TU	JU: X
	CVLAC:	3.604.257			
	E_MAIL	escaceres@cantv.net			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2008	07	28
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TESIS.ANALISIS VARIMAX.DOC	Application/Msword

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F
 G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t
 u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: Municipio Guanta

TEMPORAL: _____

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciada en Administración

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Administración

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente – Núcleo Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**DERECHOS**

De acuerdo al artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado: “los trabajos de grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, el cual lo participará al Consejo Universitario”.

ABANES L., STALINA S.**AUTOR****GUANARE F., FRANCISCA N.****AUTOR****CÁCERES., ALFONSO.****TUTOR****JURADO****RONDON G., YOSELINA****POR LA SUBCOMISION DE TESIS**