

TALENT

Revista de investigación estudiantil de la
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
de la Universidad de Carabobo.



Publicación Semestral
Vol 1, Nro 1
Enero - Junio 2021
Depósito Legal CA2022000052



TALENT

Revista de investigación estudiantil de la
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
de la Universidad de Carabobo.

Publicación semestral
Vol 1, Nro 1 Enero - Junio 2021
Depósito Legal CA2022000052



Talento: Es una publicación que está destinada a divulgar el producto intelectual generado por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, a través de los Congresos efectuados en la facultad sobre artículos de investigación, o trabajos de grado, ensayos entre otros calificados, cuyos ejes temáticos son: Gerencia, innovación social y desarrollo, Mundo del trabajo, salud, vida, equidad e inclusión, Economía, finanzas y actividad contable, TIC inteligencia artificial y disrupción, Educación, universidad, virtualidad, sistema mundo y desarrollo sostenible, Gestión pública, ciudadanía y desarrollo. Esta revista está dirigida a la comunidad estudiantil universitaria, nacional e internacional y a cualquier persona interesada en las ciencias administrativas, contables, económicas, laborales y sociales.

Los trabajos presentados en esta edición, son de exclusiva responsabilidad de sus autores y fueron aprobados en el IV Congreso Nacional de Investigación e Innovación en Ciencias Económicas y Sociales "Hacia La Nueva Visión del Planeta", fueron sometidos a arbitraje doble ciego-juicio de pares. Los evaluadores internos y externos fueron especialistas de las diferentes disciplinas, pertenecen a universidades e instituciones venezolanas y extranjeras. Se autoriza la reproducción total y parcial de la información acá publicada.

© Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Investigación y Producción Intelectual DIPI
Av. Salvador Allende, Edif. FACES 1, piso 1
Ciudad Universitaria Bárbula, Carabobo, Venezuela
Correo electrónico: dipi.faces@uc.edu.ve
Página web: <http://faces.uc.edu.ve>

© Dirección de Investigación y Producción
Intelectual DIPI

Coordinación General
Profa. Dra. Karla Torres

Coordinación de la Comisión de Arbitraje

Profa. Dra. Paola Lamenta
Prof. Dr. Williams Aranguren.

Comité Editorial
Profa. Dra. Paola Lamenta
Prof. Dr. Ali Guedez
Prof. Dr. Raúl Núñez

Diseño
Stefania Poggioli

Montaje
Evy Leandro Rodríguez

Depósito Legal N° CA2022000052





Jessy Divo de Romero
Rectora

Ulises Rojas
Vicerrector Académico

José Ángel Ferreira
Vicerrector Administrativo

Pablo Aure
Secretario



Dr. Benito Hamidian
Decano

Dra. Karla Torres
Directora de la DIPI, Campus Bárbula

Dr. Miguel Rodríguez
Director de la DIPI, Campus La Morita

Dra. Paola Lamenta
Directora de la Escuela de ACCP, Campus Bárbula

Profa. Belén Tovar
Directora de la Escuela de ACCP, Campus La Morita

Prof. Raúl Núñez
Director de la Escuela de Relaciones Industriales, Campus Bárbula

Prof. Ahyzquel Gavidia
Coordinadora de la Extensión de la Escuela de Relaciones Industriales, Campus La Morita

Prof. Alí Guédez
Director de la Escuela de Economía

Profa. Glenda Reyes
Directora de Ciclo Básico, Campus Bárbula

Profa. Greymer Martínez
Directora de Ciclo Básico, La Morita

Dr. Ángel Deza
Director del INFACES

Dr. Williams Aranguren
Director de Postgrado, Campus Bárbula

Dr. Felipe Cabeza
Director de Postgrado, Campus La Morita

Prof. Bruno Valera
Director de Extensión y Relaciones Interinstitucionales, Campus Bárbula

Prof. Miguel Escalona
Director de Extensión y Relaciones Interinstitucionales, Campus La Morita

Profa. Sara García
Directora de Docencia y Desarrollo Curricular

Profa. Alejandra Guinand
Directora de Asuntos Profesorales, Campus Bárbula

Profa. Annelin Díaz
Directora de Asuntos Profesorales, Campus La Morita

Profa. Carlina Fernández
Directora de Asuntos Estudiantiles, Campus Bárbula

Profa. Mahié Sierra
Directora de Asuntos Estudiantiles, Campus La Morita

Prof. David Duarte
Director de Tecnología de Información y Comunicación, Campus Bárbula

Ing. Israel Sánchez
Director de Tecnología de Información y Comunicación, Campus La Morita

Dr. Ero del Canto
Director de Biblioteca, Campus Bárbula

Profa. Ivonne Pino
Directora de Biblioteca, Campus La Morita

Dra. Thania Oberto
Asesora de Postgrado, Campus Bárbula

Profa. Carol Omaña
Asesora de Postgrado, Campus La Morita

Abg. Karla Carrillo
Directora de Administración Sectorial, Campus Bárbula

Prof. Juan Vicente Zerpa
Director de Administración Sectorial, Campus La Morita

Profa. Maritza Espinoza
Asistente del Decano, Campus Bárbula

Prof. Gustavo Segnini
Asistente del Decano, Campus La Morita

Profa. Anahir Rodríguez
Comisionada del Decano, Campus La Morita

Profa. Gladys Arocha
Coordinadora de Secretaría del Consejo de Facultad

Prof. Martín Buriel
Asesor del Decano

PRESENTACIÓN

TALENTO, Revista Estudiantil de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, es el resultado del producto intelectual generado por los estudiantes de las distintas Escuelas de FaCES, en su contribución al conocimiento de las ciencias administrativas, contables, económicas, laborales y sociales que irrumpen en su formación profesional, así como la solución de problemas planteados en las distintas organizaciones e instituciones de la región central del país. **TALENTO** se nutre de toda manifestación investigativa de los estudiantes, materializado en artículos de investigación, trabajos de grado, ensayos entre otros.

En esta edición de **TALENTO** se presenta los artículos presentados en el IV Congreso Nacional de Investigación e Innovación en Ciencias Económicas y Sociales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. En este sentido, **TALENTO** se convierte en un instrumento de motivación hacia la excelencia, al difundir producción intelectual estudiantil de calidad a la comunidad universitaria, a las organizaciones e instituciones de la región y el país.

Esta iniciativa pionera en materia de investigación estudiantil de la Universidad de Carabobo, es una pequeña ventana para observar la producción de investigación que realizan nuestros estudiantes para egresar de las escuelas ubicadas en el campus Bárbula en el Estado Carabobo y en el Campus La Morita del Estado Aragua.

TALENTO, se presentara de forma semestral, impregnando la cultura de nuestra institución, mejorando y ampliando sus horizontes, estimulando la creación de nuevas revistas estudiantiles en materia de investigación en nuestra Universidad de Carabobo, a fin de hacer conocer el potencial que representa, tanto los profesionales que emergen de las distintas escuelas de FaCES, como sus docentes e investigadores; capital intelectual necesario para la transformación de nuestro entorno y así contribuir a la sociedad que todos merecemos a pesar de las vicisitudes que existan en el entorno.

Benito Hamidian

Decano

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales



ÍNDICE

Factores de riesgos laborales y su implicación en la salud ocupacional de los teletrabajadores Rodríguez Flores, Johanna Isabel	09
Analisis de mercado económico en el proceso de pandemia del COVID-19. Conviviendo con la nueva realidad Daniela pacheco	21
Teletrabajo, COVID-19 y sus efectos psicosociales en el mundo laboral Alexandra del Valle Salazar Arias	39
Influencia de los factores psicosociales en la gestión organizacional en tiempos de COVID-19 Pinto María Alejandra y Sánchez Verónica	52
Plan estratégico tributario para optimizar el nivel de cumplimiento de las obligaciones de retenciones del ISLR Paola del Valle Álvarez Romero	63
Presupuesto de ventas pilar para la gestión estratégica en las PyMES industriales de Venezuela Salazar Martha y Torres Marilyn	82
Impacto del marketing digital sobre el control interno dentro de las organizaciones Diana Silva, Mónica González, Verónica González	98
Impacto de la transformación digital en las pequeñas y medianas empresas (PyMES) en Venezuela María Herrera Obispo y Lino Palencia Velázquez	108
El desarrollo digital: causas y efectos en el ejercicio profesional del contador público María Gabriela Aguilar y Winderlyn Arelis Fernández	119
Uso de tecnología blockchain para fortalecer la seguridad de la información financiera en las PyMES Luis José Herrera, Paola Valera y Joisbeth Yajure	132
Importancia del código de ética para el contador público en su ejercicio profesional Araujo Arturo, Jiménez Génesis y Morales Karla	145



OCCUPATIONAL RISK FACTORS AND THEIR IMPLICATION IN THE OCCUPATIONAL HEALTH OF TELEWORKERS

Rodríguez Flores, Johanna Isabel

Summary

The objective of this article is to inquire about occupational risk factors and their implication in the occupational health of teleworkers, through the qualitative methodology that allows the development of research in the first place, to identify existing occupational risk factors. second, to evaluate the impacts they cause on the health of teleworkers, and third, to propose an improvement and monitoring of working conditions for the biopsychosocial well-being of teleworkers; concluding that teleworkers are exposed to occupational risks that cause an impact on health, and these must be monitored to avoid occupational diseases and thus promote adequate work development and personal well-being.

Keywords: Occupational risks, occupational health, telework, teleworkers.

FACTORES DE RIESGOS LABORALES Y SU IMPLICACIÓN EN LA SALUD OCUPACIONAL DE LOS TELETRABAJADORES

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo indagar acerca de los factores de riesgos laborales y su implicación en la salud ocupacional de los teletrabajadores, a través de la metodología cualitativa que permite el desarrollo de la investigación en un primer lugar, identificar los factores de riesgos laborales existentes, segundo, evaluar los impactos que causan en la salud de los teletrabajadores, y tercero, plantear una mejora y seguimiento de condiciones de trabajo para el bienestar biopsicosocial de los teletrabajadores; concluyendo que los teletrabajadores están expuestos a riesgos laborales que causan un impacto en la salud, y estos deben ser monitoreados para evitar enfermedades de origen ocupacional y así promover un desarrollo laboral adecuado y bienestar personal.

Palabras clave: Riesgos laborales, salud ocupacional, teletrabajo, teletrabajadores.

Introducción

El ser humano desde tiempos memorables ha buscado la manera de adaptarse a situaciones y condiciones para encontrar el bienestar, a través

del trabajo, es como los seres humanos se relacionan y participan socialmente, ejecuta actividades cediendo capacidades físicas, intelectuales y tiempo, con la finalidad

de recibir una compensación que le sea suficiente para cubrir necesidades y vivir dignamente.

Debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19 se ha consolidado e incrementado la nueva modalidad laboral conocida como “teletrabajo”, a contar desde el año 2020 hasta la actualidad año 2021. Esta forma implica beneficios tanto para las organizaciones como para los teletrabajadores, teniendo la característica de la ejecución de actividades a distancia a través de diversos medios de telecomunicaciones.

Sin embargo, hay limitaciones en cuanto a cómo se debe regular esta modalidad, así como del conocimiento y el análisis de la implicación de esta con respecto a la salud ocupacional de los teletrabajadores, es decir, a pesar de que es una actividad desarrollada en la mayoría de los casos desde el hogar, no está ajena a presentar riesgos laborales y que pueden ocasionar a largo plazo enfermedades ocupacionales en ellos.

Dado lo anterior, el presente artículo se desarrollara a través de la metodología cualitativa, apoyándose de la observación y estudio de caso, con la finalidad de identificar los factores de riesgos laborales que pueden estar presentes en el sitio de trabajo, y su implicación en la salud ocupacional de los trabajadores, el artículo se compone de secciones donde; se expondrá inicialmente conceptos clave para la comprensión lectora, así como la identificación de factores de riesgos y su implicación en la salud, como las recomendaciones de acciones que puede promover y garantizar el bienestar biopsicosocial de los teletrabajadores.

Teletrabajo

El trabajo es el conjunto de esfuerzos físicos y mentales que dispone una persona para realizar una actividad establecida con la finalidad de generar beneficios económicos, sociales, profesionales y personales para satisfacer necesidades y alcanzar bienestar, la Organización internacional de trabajo (OIT) define al trabajo como: “El conjunto de actividades humanas, remuneradas o

no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”.

La relación laboral por otra parte, es el vínculo entre un empleado y una organización o empleador, en la cual a partir de esta se crean obligaciones y derechos. Esta se encuentra enfocada en desarrollar un entorno agradable, donde se permita contar con un respaldo y goce de oportunidades laborales, así como de crecimiento personal.

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que permite que ocurra el hecho social y relación laboral, La Organización Internacional de Trabajo (OIT), define el teletrabajo como: “El trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora” Cabe destacar que el teletrabajo y el trabajo a domicilio son modalidades de trabajo con características y regulaciones diferentes, sin embargo, en el concepto se incluye debido a que el

teletrabajo puede desarrollarse en domicilio.

En este sentido, se entiende que esta modalidad de trabajo se realiza en un lugar ajeno a las instalaciones principales de una organización, y que el lugar donde se presta el servicio puede ser o no elegido por el trabajador siendo distinto al lugar de domicilio; por otra parte el teletrabajo, cuenta con vigilancia empresarial, y reta a desarrollar las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a través de sistemas que faciliten la comunicación con otros integrantes del equipo, así como el desarrollo de actividades con programas de software.

Las personas que realizan estas actividades laborales con las particularidades ya expuestas se les asignan el nombre de *Teletrabajadores*, La Real Academia Española (RAE) define Teletrabajador/ra como la “Persona que realiza su labor en régimen de teletrabajo”.

Para algunas personas y organizaciones esta modalidad de

trabajo crea beneficios en cuanto a avances de tecnologías, comunicación y cuidado de medios ambientales, así como también rentabilidad económica debido al traslado del personal, la ausencia de estos en un recinto específico donde deben brindar condiciones óptimas de desarrollo.

Por otra parte, en la actualidad (año 2021) el concepto y aplicación de normas y procedimientos de teletrabajo aun cuenta con deficiencias, en unos casos se puede notar que no hay vigilancia constante, compromiso y respeto empresarial en cuanto a horarios y condiciones adecuadas como ambiente de trabajo. A nivel mundial el teletrabajo se controla de diversas maneras, sin embargo, en el caso de Venezuela se habla y plantea poco esta modalidad, dado que en el país no existe una norma o ley que regule este procedimiento.

Riesgos laborales

Por lo general, se entiende como riesgo a aquella posibilidad de amenaza y que esta pueda convertirse

en peligro, sin embargo, a continuación, se citan diferentes definiciones de riesgo por diversos autores.

El autor Estupiñán (2015, p 25) precisa Riesgo como “la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando perdigadas”.

De acuerdo con Boudier (2008) “El riesgo se ha centrado en mejores formas de determinar la probabilidad y la gravedad de los daños. Por lo tanto, el concepto es diferente al de “peligro”, que trata de la posibilidad de daño independientemente de la frecuencia y el impacto”. Comprendiendo lo anterior, el riesgo no siempre representa algo negativo, ya que a través de él se puede determinar procedimientos adecuados que mejoran la ejecución de actividades y que por lo tanto demostrará eficiencia en el servicio o producto final.

En la norma ISO-45001 (2008, p 6) se encuentra el concepto de riesgo para la seguridad y salud, y lo define como

“La combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones”.

Los riesgos laborales se refieren a la probabilidad de ocurrencia de un daño humano (como accidente o enfermedad ocupacional) o material (en cuanto a espacio físico, o maquinarias de la organización) generado por condiciones de ambiente de trabajo o por la manera de ejecutar las actividades laborales. Es a través de un análisis de riesgo que estos pueden ser prevenidos, minimizados o controlados según sea el caso, a) identificando el peligro asociado al proceso de trabajo, b) estimación de los riesgos y c) conocimiento del efecto en caso de que el riesgo se materialice.

El riesgo laboral comprende la exposición a una situación que puede causar daños a corto o largo plazo derivados del proceso de trabajo, existen factores de riesgo que

conducen a la materialización del daño.

Para Grundy un factor de riesgo es cualquier característica ambiental o endógena que antecede al comienzo de la enfermedad y/o se halla asociada con el deterioro de la enfermedad, sin precisar si se trata únicamente de una asociación estadística o si se tiene un inequívoco carácter causal (1973).

Por otra parte, Los factores de riesgo comprenden conjuntos de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden causar un impacto negativo en la salud de los trabajadores, en la estructura física de la organización, e incluso en la estructura y cultura organizacional donde se desarrolla las labores.

Salud ocupacional

Atendiendo que la salud es el estado de bienestar y equilibrio de una persona, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) expresan que “La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y

mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención en los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OIT y OMS, 1950)

Por lo que, la salud ocupacional es la actividad que promueve proteger la salud de las personas activas laboralmente, generando bienestar biopsicosocial, controlando y reduciendo los accidentes y enfermedades a causa del proceso de trabajo, así como, promover una cultura de apoyo y seguridad a los trabajadores.

Para la “Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS)” y “Sistemas de Gestión de Salud y

Seguridad Laboral” la seguridad y salud ocupacional son las “Condiciones y factores que afectan el bienestar de los empleados, obreros temporales, personal de contratistas, visitas y de cualquier otra persona en el lugar de trabajo.” (OHSAS 18001, 2007)

La salud ocupacional tiene la responsabilidad de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo de una organización, tanto físico como social y psicológico, la salud ocupacional también procura establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano donde lo más importante sea el trabajador.

Factores de riesgos laborales y su implicación en la salud ocupacional

Luego de conocer las definiciones que dirigen y conforman este artículo, se procede a identificar los factores de riesgos laborales y su implicación en la salud ocupacional de los teletrabajadores. El motivo de esta deriva por el hecho de que la modalidad de teletrabajo carece y es prácticamente nula de vigilancia en

materia de seguridad y salud laboral, los teletrabajadores deben disponer en algunos casos de su hogar, mobiliario, servicios eléctricos, tecnológicos e incluso horas de descanso para proceder a cumplir con los deberes y actividades, y es importante saber qué efectos causan en la salud de los individuos.

A continuación, se destacan los factores de riesgos laborales que aplican en el teletrabajo y las consecuencias en la salud ocupacional presentes de manera general, en este caso residencias, considerando que una parte significativa de la población teletrabajadora desenvuelve sus tareas en el hogar, cabe destacar que las implicaciones en la salud por los factores de riesgos, se considera debido a las circunstancias, intensidad, frecuencia y duración de la exposición en la que se encuentra el trabajador.

Factores derivados de las condiciones del ambiente de trabajo:

Son los elementos físicos, mecánicos, biológicos, químicos, del entorno

laboral, que tiene influencia en el proceso de trabajo. En el caso del teletrabajo los riesgos más latentes son inducidos por los siguientes agentes físicos de riesgo:

- Distribución del espacio: se refiere a la ubicación física del puesto de trabajo donde se desarrollan las actividades rutinarias del cargo.
- Iluminación: efecto de iluminar, nivel de luz natural y eléctrica que está presente en el puesto de trabajo.
- Temperatura y ventilación: se refiere a los elementos que determinan el clima en el lugar de trabajo siendo estos fríos, calurosos, húmedos, o con ausencia de corriente de aire.

Factores derivados de la organización del trabajo:

Estos factores van dirigidos por el establecimiento de normas y procedimientos de trabajo, elementos culturales, estratégicos, operacionales, establecidos por la organización, que influyen en el

desarrollo biopsicosocial de los trabajadores. Los procedimientos y normas que presenta probabilidad de riesgos en el teletrabajo van orientado por:

- Turnos de trabajo: disposición de tiempo donde los trabajadores desarrollan las tareas laborales.
- Condiciones disergonómicas: desarrollo de la probabilidad de

lesión debido a la relación entre las condiciones, equipos, mobiliario de trabajo como la ejecución de este.

Factores Psicosociales:

Se centra en el desarrollo cognitivo y conductual de las personas, producido por las causas internas del sitio donde realiza actividades y que genera respuestas de carácter, fisiológico, emocional, cognitivo y conductual.

Tabla 1

Factores de riesgos ocupacionales y su implicación en la salud ocupacional de los teletrabajadores

Factores de riesgo	Clasificación de riesgo	Descripción de riesgo	Implicación en la salud	Recomendaciones
Derivados de las condiciones de trabajo	Distribución del espacio	Espacio reducido, uso de espacios ajenos	Contusiones, Estrés	Distribución correcta de mobiliario
	Iluminación	Poca o excesiva iluminación	Fatiga Visual, efectos contraste sobre la retina, dolores de cabeza	Adaptar el nivel de iluminación en función de la actividad y zona de trabajo, contar con protectores de pantalla

	Temperatura y ventilación	Poca ventilación, Temperaturas inadecuadas	Estrés térmico, Incomodidad, cansancio, dolores de cabeza, aumento o disminución de presión arterial, deshidratación, pérdida de concentración	Tener dispositivos que ayuden a regular la temperatura y mejorar la ventilación
Derivados de la organización de trabajo	Turnos de trabajo	Exceso de horas laborales	Estrés, fatiga, falta de concentración, trastornos nerviosos, alteraciones de sueño, debilitación de relaciones y comunicaciones familiares y sociales	Establecer y respetar horarios de trabajo, realizar pausas de descanso y de alimentación
Derivados de la organización de trabajo	Condiciones disergonómicas	Mobiliario inadecuado para desarrollo de trabajo, Permanencia en puesto fijo, Postura inadecuada	Fatiga, trastornos nerviosos, dolores y condiciones en el sistema musculoesqueléticos, estrés	Silla ergonómica y mesa amplia y con altura que permita movilidad y confort, equilibrio de tareas, pausas de descanso
Psicosociales	Psicosociales	Desarrollo de actividades laborales en espacio personal y familiar, exigencia de tareas estrictas con escaso tiempo	Afecciones al sistema nervioso y endócrino, ansiedad, depresión, frustración, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, comportamientos obsesivos, relaciones sociales ausentes, diferencias familiares	Organización de tareas, respeto de horarios de trabajo, tomar pausas para tiempo de recreación y descanso, realizar actividades de disfrute y crecimiento personal

Fuente: Rodríguez Flores Johanna Isabel (2021)

A través del cuadro de contenido se puede apreciar e identificar los factores de riesgos laborales presentes en el teletrabajo y las consecuencias que se pueden generar en la salud de los teletrabajadores a corto o largo plazo si la ejecución de actividades y de las condiciones de trabajo no son observadas, evaluadas, capacitadas y monitoreadas; teniendo en cuenta que los impactos en la salud pueden ser diversos y afectan a diferentes sistemas del organismo, incluyendo el sistema nervioso, sistema locomotor e incluso el sistema endocrino; por lo tanto es recomendable tomar medidas que velen y garanticen la salud de los teletrabajadores.

Reflexiones finales

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que cada día se consolida globalmente por las situaciones sociales, económicas, educativas, ambientales, y tecnológicas, lo mencionado, impulsa al desarrollo, promoción y fortalecimiento de esta modalidad de trabajo, demostrando que tiene múltiples beneficios tanto para las organizaciones como para los

trabajadores; sin embargo, a través del presente artículo se observó, se recolectó información y se analizó, acerca de los factores de riesgos ocupacionales a los que están expuestos los teletrabajadores y que de diversas formas pueden afectar la salud física y mental de estos, concluyendo lo siguiente:

1. Es importante identificar, evaluar y monitorear las condiciones del ambiente de trabajo donde se desarrollan las actividades, así como la ejecución de cada una de ellas, debido a que existen factores de riesgos asociados a las condiciones y organización de trabajo que traen consecuencias en la salud de los teletrabajadores, haciendo posible el desarrollo de enfermedades de origen ocupacional.
2. En cuanto a las implicaciones de salud por los factores de riesgo laborales, predominan afecciones a nivel musculoesquelético, como afecciones al sistema nervioso, influyendo notablemente en la manera

cognitiva y conductual de los teletrabajadores y de las personas de su entorno, es importante que las organizaciones brinden información y recomendaciones en cuanto a higiene de posturas y manejo de emociones ante factores de riesgo psicosociales para promover el bienestar físico y mental del teletrabajador.

3. Las organizaciones deben ocuparse de brindar las herramientas necesarias para el correcto desarrollo del teletrabajo, incluyendo mobiliario y servicios para desarrollar las actividades del puesto del trabajo, así como un manual de procedimientos donde se expresen pautas propias del trabajo, incluyendo medios, horarios, normas, entre otros, para garantizar un óptimo rendimiento laboral.
4. Es necesario que en Venezuela se establezcan normas y procedimientos que regulen el teletrabajo, para garantizar el cumplimiento de este a nivel

organizacional, así como también sea un medio de protección de bienestar biopsicosocial a los teletrabajadores.

Referencias

Occupational Health and Safety Assesment Series (2007) OHSAS 18001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – requisitos con orientación para su uso. Julio 2007. Londres.

Organización Internacional de Normalización (2018) Norma ISO 450001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – requisitos con orientación para su uso. Marzo 13, 2018. Ginebra.

Cataño Sara, Gómez Natalia (2013) el concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. Revista CES salud pública. Vol 5 No 1.

Restrepo Jorge (2016) el concepto de riesgo: avances hacia un modelo de percepción de riesgo a la salud, Revista virtual de ciencias sociales y humanas “psicoespacios”. Vol 10 No 16.

Vásquez Omaira (2016) Condiciones disergonómicas factores de riesgo lesión musculo esquelético en institutos universitarios del sector público una reflexión para evitar el daño físico del colaborador. Revista del Centro de Investigación de Ciencias

Administrativas y Gerenciales. Vol
13 No 2.

Fideas Arias (1997) El proyecto de
investigación introducción a la
metodología científica. Editorial
Episteme, Venezuela.

ANALYSIS OF THE ECONOMIC MARKET IN THE PROCESS OF THE COVID-19 PANDEMIC. LIVING WITH THE NEW REALITY

Daniela Pacheco

Summary

It is indisputable that the country's situation poses numerous obstacles to the achievement and full realization of the possibilities of change and improvement for new entrepreneurs, however, these obstacles in themselves constitute new challenges for creative and entrepreneurial minds creating ideas of business that turn into money-making opportunities. Due to this, it is important to take on new challenges, today's business must be profitable and sustainable, companies must evaluate other sources of financing, different liquidity risk scenarios and have contingency plans that allow establishing key pricing strategies, leading a meticulous control of expenses, they must be agile and flexible to face economic and regulatory volatility, the investments to be made must be aimed at generating new income or reducing expenses, in addition to having a collaborative structure at all levels of the supply chain. supply.

Keywords: Entrepreneurs, Business, Opportunities, Financing, Economic Liquidity

ANALISIS DE MERCADO ECONOMICO EN EL PROCESO DE PANDEMIA DEL COVID -19. CONVIVIENDO CON LA NUEVA REALIDAD

Resumen

Es indiscutible que la situación del país plantea numerosos obstáculos para el logro y la realización plena de las posibilidades de cambio y mejora para los nuevos emprendedores, sin embargo, estos obstáculos en sí mismos, constituyen nuevos retos para las mentes creativas y emprendedoras creando ideas de negocio que se convierten en oportunidades de hacer dinero. Debido a esto, es importante asumir nuevos retos, el negocio de hoy debe ser rentable y sostenibles, las empresas deben evaluar otras fuentes de financiamiento, distintos escenarios de riesgos de liquidez y tener planes de contingencia que permitan establecer estrategias claves de precios, llevando un control meticuloso de los gastos, las mismas deben ser ágiles y flexibles para afrontar la volatilidad económica y regulatoria, las inversiones a realizar deben estar orientadas a generar nuevos ingresos o reducir gastos, además de tener una estructura colaborativa en todos los niveles de la cadena de suministro.

Palabras Claves: Emprendedores, Negocio, Oportunidades, Financiamiento, Liquidez Económica

Introducción

El año 2020 ha revolucionado la forma en que vivimos, nos comunicamos, la manera en cómo compartimos, trabajamos, y por sobre todas las cosas ha puesto en peligro la economía de la mayoría de los países, debido a la destrucción y transformación de una forma de vida a una era de digitalización, donde sin duda alguna se ha identificado la sustitución tecnológica del trabajo humano, la transformación de ocupaciones existentes y el surgimiento de nuevas ocupaciones que han ayudado al mundo entero a adaptarse a una nueva realidad, ante la necesidad de una forma de generar dinero con el fin de mantener necesidades específicas como la de la familia, necesidades alimenticias, entre otras.

La llegada del COVID-19 al país trajo consigo innumerables consecuencias económicas, para nadie es un secreto que la crisis económica del país ha venido repuntándose antes de la pandemia, considerables empresas cerraron sus puertas, la caída del precio del petróleo aumento en gran

medida el deterioro económico del país, los altos índices de inflación han afectado negativamente el poder adquisitivo del venezolano y a eso le sumamos las restricciones de movilidad, el confinamiento y las limitaciones globales a las que se ha visto expuesto el mercado.

Todo esto permitió el aumento de las tasas de desempleo, influyendo negativamente en el poder adquisitivo del venezolano, dificultando la adquisición de productos básicos necesarios, trayendo consigo un deterioro importante en el mercado económico, los precios de los productos son cada día más altos y la inflación a la cual está sometido el país, a pesar de que la economía se maneja a través de precios dolarizados, permite el aumento de estos productos en dólares, situación que hace insostenible la economía del venezolano y por ello acude a métodos como la venta informal de productos dolarizados o como última opción la migración a otros países en pro de un futuro mejor.

Sin embargo, La paciencia juega un papel importante en todo este proceso, es importante tomar

decisiones acertadas que garanticen no solamente la salud mental, si no la salud física y económica de toda la población, en aras de afrontar una crisis derivada de la pandemia por el COVID-19.

Venezuela, Situación económica tras el COVID-19

El comienzo de la pandemia surgió en un momento donde la economía venezolana, se encontraba sumergida en profundos desequilibrios en las principales variables macroeconómicas, la crisis derivada del COVID-19 ha afectado profundamente la dinámica económica en Venezuela, al igual que en otros países del mundo. En la actualidad se presentan múltiples oscilaciones económicas y financieras entre los que se destacan una constante contracción del PIB, alta inflación, incremento del déficit fiscal, disminución del consumo público y privado, así como también los efectos negativos contraídos por las sanciones impuestas por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (OFAC).

Las restricciones en Venezuela por parte del estado para hacer frente a la pandemia, son de hecho muy complejas, el ejecutivo nacional ha implementado estrategias como el denominado 7 + 7 con el objetivo de controlar la movilidad de las personas en las calles, obligando a los venezolanos a quedarse en sus casas y de esta manera poder frenar la capacidad de contagio en el país. Sin embargo, han sido medidas que han afectado negativamente la situación económica, específicamente a los pequeños y medianos negocios los cuales han tenido que adaptarse a las políticas de estado impuestas por el ejecutivo nacional.

De igual manera, la cuarentena social preventiva impuesta en el territorio nacional con cierre de entradas y salidas entre estados, y la suspensión de las actividades laborales excepto para la cadena de suministros alimenticios y del sector salud han influenciado negativamente en el colapso de la actividad económica, las cuales tienen su reflejo en el deterioro de la calidad de vida de la población,

por un lado se puede evidenciar una estrepitosa caída del poder adquisitivo de los hogares y por consiguiente un incremento de pobreza, por otro lado, los indicadores sociales se han deteriorado sustancialmente y la provisión de servicios básicos se ha desmejorado.

Dentro de este mismo contexto, podemos ver como la ausencia de gasolina y de gasoil para garantizar la movilidad de los venezolanos, y de transportistas de las principales cadenas de suministros alimenticios y de salud han deteriorado en gran manera el sistema macroeconómico del país y la calidad de vida de los venezolanos. Según Rodríguez (2020):

la crisis venezolana no es solo económica, es también y tal vez más fundamentalmente, una crisis de gobernabilidad, la cual afecta a Venezuela más que a otros países por la coincidencia de varios choques externos negativos que ya viene arrastrando el país antes de la llegada del COVID-19, como lo son la caída de precios del petróleo, la deuda externa, la alta inflación, la caída estrepitosa del PIB, entre otros, y además la falta de políticas estratégicas destinadas a

atender todos los problemas económicos y sociales. (Revista en Línea)

Así mismo, las sanciones económicas en contra de Venezuela impuestas por el gobierno de los Estados Unidos, tanto a personas vinculadas con el gobierno como a empresas venezolanas, frena el proceso de comercialización de nuestros productos y por ende un declive en la economía del país, obligando a los venezolanos a establecer estrategias de mercadeo que permitirían un resurgimiento en el poder adquisitivo de algunos de ellos.

Impacto del mercado económico tras la pandemia del COVID-19

El comportamiento del mercado económico en Venezuela sufre diferentes desequilibrios entre la oferta y la demanda del producto, ya que al bajar la fuente principal de ingresos de los venezolanos, debido a las políticas públicas para combatir el COVID-19, las personas no pueden adquirir los productos ofertados en las mismas condiciones de los años anteriores, generando grandes

pérdidas en las pequeñas y medianas empresas.

Como complemento, La permanencia en casa, no puede cumplirse rigurosamente sobre todo en los sectores populares, ya que, debido al colapso económico, parte importante de la población vive al día, teniendo que salir de casa a rebuscarse, conseguir comida y otras provisiones esenciales. En conclusión las normas de distanciamiento social difícilmente se cumplen a cabalidad.

La pandemia del COVID-19 ha interferido inevitablemente en la vida de las personas, lo cual ha causado cambios fuertes a nivel social y personal, la forma en la que se trabaja se ha modificado, ya sea desde casa o asistiendo a su sitio de trabajo con rigurosos cambios de horario y bajo estrictas medidas de seguridad, esto implica que se generen emociones fuertes debido a la situación presente.

Igualmente, muchas son las empresas que han tenido que cerrar sus puertas debido a los impactos de la recesión económica que afronta el país, dejando a millones de venezolanos sin

una fuente principal de ingresos que le permita tener una mejor calidad de vida y por ende enfrentar la crisis económica, política y social. Así mismo, el impacto de los trabajadores del sector informal en el sentido más amplio, la medida de aislamiento social les impide trabajar y generar sus ingresos, esto hace a los trabajadores informales y pequeños emprendedores mucho más vulnerables, amenazando la adecuada implementación y sostenibilidad del aislamiento social, la principal herramienta para combatir la pandemia.

Según Rodríguez (2020) “debido a la crisis inflacionaria que atraviesa el país, se ha reducido considerablemente un sin número de pequeñas y medianas industrias que han desaparecido por qué no resisten los controles por parte del estado”. Además es perentorio mencionar que tenemos una economía totalmente atropellada con altos y bajos que ha desarrollado un entorno complejo para el desenvolvimiento de las empresas locales, por lo que los niveles de

ingreso se han afectado considerablemente, los flujos de caja, la capacidad instalada, la disposición de inversiones de capital, y más recientemente y a consecuencia del COVID-19, el replanteamiento del modelo de negocio de las empresas.

Visto desde esta perspectiva, el país se encuentra paralizado, además, no solo por el confinamiento obligatorio sino por la ausencia de gasolina, lo cual ha sido fatal para el venezolano, ya que los medios de transportes se han visto en la necesidad de paralizar sus actividades como consecuencia de la ausencia de gasolina en el país.

Como consecuencia, la migración se ha vuelto una de las salidas que los venezolanos han encontrado en su desespero por buscar soluciones a su situación actual, ya antes de la pandemia los niveles migratorios eran bastantes elevados, sin embargo, una proporción significativa de estos migrantes no tienen acceso a vivienda propia, algunos viven en situación de calle, los trabajos a los cuales tienen acceso en su mayoría son informales y además sus ingresos son menores a los del salario mínimo habitual de

cualquier habitante, por lo que tras la búsqueda de una mejor calidad de vida encuentran muchos más problemas que se suman a larga lista.

Como resultado, en el desespero de encontrar alternativas que pudieran sobrellevar la crisis económica, la dolarización surgió como respuesta de los venezolanos a la pérdida de atributos en moneda local como reserva de valor y como medio de pago, en el intercambio de oferentes y demandantes, realizando transacciones en moneda extranjera que permiten un mayor estado de ganancia para las partes debido a la fuerza monetaria bajo la cual se rige el poder de intercambio.

La empresa En Tiempos de Crisis

La revista Visión Venezuela (2020) hace referencia que el sector empresarial venezolano ha decaído considerablemente en los últimos años, podemos ver como desde el 2012 innumerables empresas han cerrado sus puertas debido a las políticas de control por parte del estado, el intervencionismo político en el sector privado ha ido reduciendo la

generación de empleo para la población y por ende elevando los niveles de pobreza.

Las políticas erradas del gobierno para frenar la inflación y los efectos de la crisis que ya asoma un contexto económico bastante desventajoso para el país, solo acrecentaron la situación, el control de precios de los productos, la expropiación de activos empresariales, la nacionalización de empresas privadas, trajo consigo mayores estragos que solo sirvieron para acabar con el sector empresarial, dichas políticas genero más gasto publico debido a la adquisición de empresas en dólares y para el pago de importaciones.

Es importante destacar, que la clave del éxito de una organización depende de factores internos y externos, sin relegar de la colaboración de todos los miembros para su funcionamiento efectivo, hemos visto como el sector empresarial se ha valido de diferentes estrategias innovadores con el objeto de sobrevivir en el país, logrando producir para la población venezolana,

manteniendo su enfoque principal del producto.

Por otra parte, el sector de trabajo en Venezuela se ha visto fundamentalmente impactado por factores demográficos, institucionales y macroeconómicos, que han afectado tanto la demanda como la oferta de trabajo, la misma se ha contraído considerablemente en los últimos años, generando un nivel de desempleo abierto, esto permite que el empleo se concentre en el sector terciario de la economía, especialmente en el comercio y los servicios, tendencia que se ha acentuado como consecuencia del empleo informal y el impacto que la crisis económica interna ha tenido sobre la industria manufacturera.

Al mismo tiempo el salario mínimo ha dejado de ser un referente, volviéndose insignificante ya que desde el 2013 ha quedado rezagado con respecto a la inflación y la devaluación del tipo de cambio, como mecanismo progresivo las empresas tienden a complementar el salario con pagos en divisas y en especie, con el

fin de paliar el poder adquisitivo del salario. Esta modalidad de remuneración, sirve de estrategia de retención del personal más productivo. En términos generales, cada vez son menos los trabajadores que devengan un salario mínimo.

Sin embargo, debido a la hiperinflación que atraviesa el país, no solo ha pulverizado el salario de los trabajadores, sino también los beneficios contractuales que se percibía, establecidos por la Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadores (LOT) como antigüedad, bonificaciones, seguros y demás compensaciones establecidas por la ley. Según Rodríguez (2020):

Conindustria y Fedecámaras han manifestado recientemente que el 80% de las industrias están paradas por la pandemia y el 20% restante que opera por ser sectores priorizados, lo hacen bajo el esquema 7 + 7 (siete días de paro, los siete siguientes con actividad parcial) y al 18% de su capacidad instalada. De seguir así, un año más aproximadamente mil empresas que están al borde del cierre definitivo, no

podrán seguir operando.
(Artículo en Línea)

Con el objeto de paliar los efectos de la crisis en las empresas, las mismas han tenido que sobrevivir a duras penas, manteniendo sus activos en moneda extranjera, y reformulando su misión y visión de empresa a un concepto innovador que le permita generar mayores ingresos, mejorando sus sistemas de trabajo, estableciendo el adecuado sistema personal para mantener la competitividad.

En virtud de esto, el propósito de esta investigación gira en torno a analizar el mercado económico en el proceso de pandemia del COVID 19, con el objetivo de convivir con una nueva realidad, adaptándose a los cambios constantes del entorno, a fin de encontrar resultados convenientes que pueden servir de referencia para el ciudadano común.

Para alcanzar el propósito de esta investigación, en primer lugar se diagnostica la situación actual respecto al mercado económico del país, y el proceso de pandemia del COVID 19, un análisis de estudio de

mercado que permitirá evidenciar las fallas que se presentan a consecuencia de las malas políticas implementadas en el país, por último, se establecerán una serie de recomendaciones que permitirán hacer la situación actual un poco más llevadera con el objetivo de aprender a convivir con una realidad a la que fuimos obligados producto del Virus del COVID-19.

El diseño de la investigación es no experimental, pues la investigadora no manipula la variable, sólo se realizó un análisis exhaustivo del comportamiento del mercado económico en el proceso de pandemia del COVID- 19 en Venezuela. En tal sentido, el trabajo se enmarcó en un tipo de investigación de campo puesto que se analizó un problema de la realidad. En este caso particular de la investigación, la realidad, es el comportamiento del mercado económico de Venezuela frente a una pandemia producto del COVID-19.

Con el Objetivo de Realizar un análisis exhaustivo de las variables macroeconómicas del país, fue

necesaria la investigación de las diferentes fuentes de información del país, utilizando el apoyo de fuentes bibliográficas formales como revistas, página Web del BCV, estudios realizados por la Universidad Católica Andrés bello y artículos publicados por el Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Exteriores, esto permitirá a la investigadora diagnosticar la situación actual de manera más precisa observando desde diferentes fuentes la realidad del estudio.

En esta etapa del proceso de investigación para la técnica de análisis de datos se procede a racionalizar los hallazgos recolectados a fin de explicar e interpretar las posibles relaciones que expresan la realidad estudiada. En el mismo se integraran las Reflexiones Finales y recomendaciones con el objetivo de visualizar las fortalezas y debilidades que se presentan en la investigación.

Al realizar el análisis exhaustivo de las diferentes fuentes bibliográficas se encontraron los siguientes hallazgos:

El mundo cambió en semanas y con ello la habitualidad de las personas, lo que al principio de la pandemia fue trágico para muchas empresas que debieron cerrar sus puertas, sin embargo debido a la necesidad de reactivar la economía venezolana las pequeñas y medianas empresas lograron establecer conceptos innovadores y replantearse su modelo de negocio con el fin de mantener a flote en el sector empresarial del país.

La paciencia juega un papel importante en el proceso de ventas, es perentorio mencionar que los ingresos son cada vez más bajos en la población venezolana, solo un porcentaje de la población genera ingresos en moneda extranjera y la mayoría de ellos se dedica a la venta de servicios y productos, por lo que el proceso de ventas se dificultó más debido a la competitividad existente.

Sin embargo, la estrategia debe ir orientada a venderle a la mente de las personas, creando diferentes estrategias de ventas que atraigan la atención del consumidor final, actualmente podemos ver como los pequeños y medianos emprendedores

se valen de estrategias novedosas, como vender sus productos a través de las redes sociales, realizando una agrupación de productos denominados Combos y de esta manera logrando captar la atención del cliente.

¿Cómo Superar la Crisis Venezolana tras la Pandemia?

La nueva realidad requiere que las empresas adapten las habilidades y cualidades de sus empleados, así como sus procesos y metodologías, con el fin de responder a los cambios en el comportamiento y preferencias de consumidores y clientes, muy influidos por la pandemia. En la nueva replantación de modelo de negocio es necesario que las soluciones que se apliquen para optimizar la gestión de personas, incrementar la productividad e impulsar la innovación y la digitalización serán determinantes para el rendimiento de las empresas.

Según la Revista Espacios (2020):

El mercado nunca volverá hacer el mismo, menos la forma de conquistar clientes. Ahora, quedarse atrás no es una opción y los contextos en los que vivimos demanda una

adaptación y reacción inmediata, cambiando el enfoque para relacionarse y generar contenido de productividad. Pues cada día vivimos un nuevo escenario; donde empresas que manejaban un marketing tradicional ya se están adaptando al nuevo escenario

Entre los principales retos que se deben enfrentar luego del COVID- 19, los empresarios deberán sumergirse en la era de la digitalización como medio para ofertas sus productos, ya que la pandemia permitió el cambio de los hábitos de consumo de la población mundial. Así mismo en gestionar los procesos internos en las organizaciones, es una estrategia que podría funcionar a largo plazo, además de invertir en la formación de sus trabajadores, tener un equipo multidisciplinario le permitirá abarcar todas las áreas de negocio y a su vez esto reducirá los niveles de gastos en la organización.

Luego de una serie de reflexiones, podemos ver como de forma asimétrica las empresas han ido recuperando los niveles de operación

perdidos durante la crisis, las mismas deberán tomar las medidas necesarias que les permitan desarrollar su actividad en un nuevo escenario, sin embargo, si el gobierno no aplica las políticas económicas necesarias para frenar la crisis financiera, estaremos en un escenario bastantes desventajoso que quizás no permitirá a las empresas seguir manteniendo a flote el sector productivo.

Como resultado veremos, empresas poco capitalizadas, debido al ambiente de incertidumbre, muchos emprendedores creen que ante esta situación lo mejor es invertir menos para correr menos riesgos, hecho que podría convertirse en un problema a corto plazo, ya que no se cuenta con capital económico suficiente para protegerse ante los movimientos incontrolables de aspectos como la inflación.

Sin embargo, la aplicación de políticas económicas enfocadas hacia la convergencia de tasas oficiales y paralelas, entrada de bienes para compensar la producción local,

flexibilización en la política de controles, mayor facturación en moneda extranjera y una incipiente disciplina en el manejo de finanzas públicas, servirá de impulso para reactivar progresivamente la económica venezolana.

Podemos ver, a lo largo de los años, como el sector público ha tomado un rol preponderante en la economía de Venezuela, desmotivando la inversión privada y el crecimiento económico, en el corto plazo se deben introducir reformas o volver a los marcos institucionales previos, que incluyan la eliminación de la regulación de precios y el control al comercio internacional, así como a la producción y al comercio en el sector alimentario y agrícola, y las restricciones a la disponibilidad de divisas para el comercio internacional.

Reflexiones Finales

La paciencia juega un papel importante en todo este proceso, esto permitirá tomar decisiones acertadas que garantizaran no solamente la salud mental, si no la salud física y económica de toda la población, en

aras de afrontar una crisis producto de la pandemia por el COVID-19.

Tras la pandemia del COVID- 19, las empresas han tenido que atravesar uno de los momentos más críticos en la relación directa con el cliente, por lo que es importante establecer políticas que permitan liderar la situación y actuar con inteligencia, de esta manera manteniendo un producto atractivo al consumidor y a un costo accesible para el mismo demostrando un compromiso con el cliente.

De hecho, es importante hacerle ver al cliente que el producto fue fabricado pensando en él, manteniendo las medidas de bioseguridad para garantizar su salud, tanto la de ellos, como la de los trabajadores, el nivel de comunicación debe ser mayor debido al distanciamiento social, es por ello que se deben establecer programas de comunicación donde el cliente pueda visualizar a detalle el producto ofrecido.

Debe señalarse, que la coyuntura económica y social actual, con sus efectos devastadores sobre las tasas de desempleo, impone que todos los actores posibles busquen alternativas

para frenar los efectos devastadores de la crisis en sus vidas, para esto el venezolano ha visto en el emprendimiento una de las vías más interesantes para fomentar la creación de empleo y de sostenibilidad, con el objetivo fundamental de mejorar su calidad de vida. Cabe destacar que dicha situación económica, política y ahora social con la pandemia del COVID-19 que afronta el país, son trabas que el nuevo empresario debe afrontar en su camino para lograr tener un negocio exitoso sostenible en el tiempo y espacio.

Debido a esto, como respuesta para frenar los efectos devastadores del COVID- 19 y el distanciamiento social, las redes sociales han tenido un repunte desde comienzos del año 2020, con el objetivo de las pequeñas y medianas empresas vender sus productos, las mismas son espacios en internet donde los usuarios pueden crear perfiles con otros usuarios y pueden crear una red personal o profesional por parte de las empresas. Es decir, es un sistema donde interactúan un conjunto de usuarios

que mantienen comunicación constante en pro de un objetivo común definido para tal fin.

Sin embargo, si partimos de la idea de que el sistema venezolano de salud pública está mal preparado para enfrentar brotes de enfermedades infecciosas, cobra sentido el énfasis del gobierno de aplicar medidas publicas agresivas de distanciamiento social y uso obligatorio de mascarilla con el objetivo de evitar la propagación del virus, esta estrategia puede ser entendida como una decisión consciente de asumir altos costos económicos para evitar el colapso del sistema de salud público.

Por lo que representa un medio novedoso que da respuesta a varias necesidades de empresas y consumidores, como reducir costos, mejorar la calidad de productos y servicios, acortar el tiempo de entrega o mejorar la comunicación con el cliente. En la actualidad las empresas que tienen su negocio en la red utilizan muchas herramientas para captar la atención de sus clientes y que sus webs sean conocidas, por lo que se

implementan distintas estrategias de marketing digital con el objetivo de hacer conocer su negocio a través del internet, creando una tienda online que brinda la posibilidad para realizar acciones de promoción sobre sus productos y de crear una mayor imagen en la marca a través una página web o de una red social.

Debido a esto, el emprendedor venezolano por la coyuntura presente ha desarrollado distintas estrategias innovadoras con el objetivo de materializar sus ideas de negocio y lograr llegar al éxito, ahora mismo las ventas por las redes sociales se han convertido en una opción bastante atractiva para la población, algunas de las alternativas que los venezolanos han implementado para satisfacer las necesidades de compra de los clientes son por ejemplo: el *delivery* de distintos tipos de rubros, ofreciendo un catálogo virtual, donde el posible comprador puede visualizar el producto que se ofrece, todo esto con el objetivo de hacer llegar el producto deseado hasta la comodidad de su hogar, respetando las medidas

sanitarias adecuadas para garantizar la seguridad de todos.

Para tal efecto, la capacidad de penetración en la sociedad actual es sumamente sorprendente, ya que a través del internet los usuarios tienen la posibilidad de intercambiar información valiosa con el vendedor a la hora de realizar la compra; sin duda alguna los sistemas de negocios electrónicos constituyen programas que agregan valor a los procesos de negocios existentes, los cuales son utilizados por las empresas venezolanas como estrategias comerciales para impulsar las ventas.

Por otro lado, es importante realizar una segmentación minuciosa de mercado, que permita clasificar a los diferentes tipos de clientes, identificando así grupos que tengan las mismas necesidades de compra, además de sus gustos y preferencias, lo que representaría una ventaja competitiva para los pequeños y medianos emprendedores, ya que les permitiría fijar nichos de mercado donde su producto pueda tener el nivel de aceptación deseado para conseguir el éxito del producto.

De esta manera, se mejora la capacidad para identificar oportunidades y, por lo tanto, responder rápidamente a las cambiantes necesidades del entorno, logrando así reducir la competencia al crear nichos de mercado y aclarar el enfoque de las estrategias de mercadeo. Conocer el mercado, es una estrategia efectiva que permite estar atento no solo a las necesidades de compra del consumidor, si no a las conductas que adoptan estos individuos en el proceso de intercambio, por lo que la idea fundamental al lanzar un producto o servicio es hacerlo conocer, despertar el interés en probarlo, incentivar a que el público lo evalúe y, finalmente, lo adopte como hábito de consumo.

Recomendaciones

- En primer lugar, atender la crisis sanitaria en la fase de control de la pandemia para poder pasar a la fase de la reactivación de la economía y reconstrucción con más equidad.
- Planteamiento de políticas fiscales y monetarias expansivas para contribuir a mitigar los efectos de la pandemia, y apoyar a la reactivación.
- Políticas sociales para atenuar los impactos sobre el empleo, la pobreza y la desigualdad.
- Políticas productivas para evitar la destrucción de la materia prima y por ende el cierre del sector productivo empresarial.
- Es importante reforzar el compromiso con los clientes, logrando establecer empatía y aportando valor más allá del acto transaccional de la venta del producto.
- Conectarse con los clientes para demostrar fortaleza, asociación y disponibilidad.
- Tener en cuenta que el mundo cambia en segundo, por lo que la capacidad habitual de la población mundial también, debido a ello es importante adaptarse a los cambios del entorno.

- Establecer programas de comunicación con el cliente, creando procesos de trabajo que permita la interacción con el cliente con los protocolos de seguridad establecidos.
- Es importante el manejo de las redes sociales, crear sitios en la web que permita la visualización de manera detallada del producto, aclarando las dudas del consumidor, y por supuesto captando la atención del mismo.
- Aprovechar los efectos del coronavirus al impulsar el comercio electrónico.
- Realizar promociones para captar la atención de los clientes potenciales.
- Invertir en el posicionamiento de la marca
- Las personas y los clientes son los primero, para ello es importante generar en el personal sentido de permanencia y cohesión, elevar y mantener la motivación, productividad e implicación de los empleados ante la incertidumbre de la situación.
- Fomentar la comunicación interna y promover una mente sana y reducir el estrés causado por la pandemia.
- Presentación del Producto. El cliente siempre se encuentra en una constante búsqueda de aquello que pueda satisfacer sus necesidades de compra, ante esta acción realizada casi de manera instintiva, busca aquello que pueda ser agradable a simple vista.
- Brindar a los trabajadores beneficios que le permitan gozar de una mejor calidad de vida a través de programas de incentivos.
- Ofrecer servicios de salud adecuados con el objetivo de velar por la salud y la seguridad en el trabajo.
- Fijar políticas salariales alternativas, como lo son el pago en moneda extranjera con el objetivo de proteger el salario de los trabajadores.

- Eliminar las políticas de control de precios de los productos y comercialización de los mismos.
- Establecer procesos de trabajos seguro que permita tener un trabajador satisfecho
- Establecer como política de trabajo el teletrabajo como medida preventiva ante el COVID- 19.

Referencias

Diario Tal Cual el 15 de Agosto de 2019 “Salarios en dólares y en euros llegaron para quedarse en Venezuela” tomado de: <https://talcualdigital.com/index.php/2019/08/15salarios-en-dolares-y-en-euros-llegaron-para-quedarse-en-venezuela-iii/>.

Emmanuel, Saboin (2020). “Los Desafíos para la Recuperación de Venezuela y el Impacto del COVID 19”. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://www.iadb.org/>.

Instituto de Investigaciones Económicas Y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello. (2020). Encuesta de Condiciones Vida. UCAB. Caracas. Artículo en Línea.

Jürgen Weller. La pandemia del COVID – 19 y su efecto en las

tendencias de los mercados laborales (2020). Documentos de Proyectos. Santiago. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Artículo en Línea. www.cepal.org/apps.

Ministerio del Poder popular para Relaciones Exteriores (2016) “Presentación Nacional Voluntaria (PNV) Ante el Foro Político De Alto Nivel Sobre Desarrollo Sustentable (FPAN) de Naciones Unidas. Artículo en Línea. Consultado el 28 de Agosto de 2021.

Ostos Velázquez & Asociados (2020). “La Empresa Venezolana ante el COVID 19” Artículo en Línea. Consultado el 29 de Agosto del 2021.

Portal de Conindustria. Consultado el 28 de Agosto de 2021 <https://www.conindustria.org/co/nindustria-y-consecomercio-proponen-reactivar-la-economia-y-salvar-empleos-con-una-flexibilizacion-sostenida-para-todos-los-sectores/>

Portal de Banca y Negocios. Consultado el 28 de Agosto de 2021: <https://www.bancaynegocios.com/migración-e-informalidad-han-recortado-mas-de-20-de-la-nomina-del-sector-publico/>.

Rodríguez, Francisco (2020).”Qué debe hacer Venezuela frente al COVID-19” (18/03/2020).Disponible en: <https://franciscorodriguez.net/2>

020/03/17/que-debe-
hacervenezuela- frente-al-
COVID-19/.

Sitio web de BCV:
[http://www.bvc.org.ve/estadisti](http://www.bvc.org.ve/estadisticas.calculos.propios/)
[cas.calculos.propios/](http://www.bvc.org.ve/estadisticas.calculos.propios/)

TELEWORK, COVID-19 AND ITS PSYCHOSOCIAL EFFECTS ON THE WORLD OF WORK

Alexandra Del Valle Salazar Arias

Summary

The purpose of this article is to describe the psychosocial effects generated by the increase in teleworking, based on a descriptive methodological orientation under the modality of documentary research with the following purposes. From this premise, teleworking will be examined first as an emerging labor figure, highlighting its accelerated adoption and implementation by employers in times of COVID-19; emphasizing that its implementation today constitutes a way of working to safeguard operational and productive continuity in organizations with the use of ICTs, which has brought changes in society, work and organizations, allowing them to improve their performance and competitiveness. Secondly, the positions of some theoreticians will be described that highlight the dangers to which workers are exposed due to the psychosocial effects generated by teleworking such as: stress, mental fatigue, anxiety, contractual insecurity and job demotivation. Third, we will explore the confinement policies that governments have enacted in order to avoid the risk of contracting the COVID-19 virus and the effects that it has caused millions of workers to carry out their work from home full time. resulting in physical and mental health problems. In Reflexiones Finales, the idea is to generate protection mechanisms that teleworkers use to protect themselves effectively during the development of their tasks in this new context in the world of work.

Keywords: COVID-19, telework, psychosocial effects, world of work.

TELETRABAJO, COVID-19 Y SUS EFECTOS PSICOSOCIALES EN EL MUNDO LABORAL

Resumen

Éste artículo tiene como finalidad describir los efectos psicosociales que genera el incremento del teletrabajo, basada en una orientación metodológica descriptiva bajo la modalidad de una investigación documental con los siguientes propósitos. Desde ésta premisa se examinará en primer lugar el teletrabajo como figura laboral emergente, subrayando su acelerada adopción e implementación por parte de los empleadores en tiempos de COVID-19; destacando que su implementación hoy constituye una forma laboral para salvaguardar la continuidad operativa y productiva en las organizaciones con el uso de las TIC, lo que ha traído cambios en la sociedad, el trabajo y las organizaciones, permitiéndoles mejorar su rendimiento y competitividad. En segundo lugar, se describirá las posturas de algunas teóricas

que ponen en evidencia los peligros a los que se exponen los trabajadores debido a los efectos psicosociales que genera el teletrabajo tales como: estrés, fatiga mental, ansiedad, inseguridad contractual y desmotivación laboral. En tercer lugar, exploraremos las políticas de confinamiento que han promulgado los gobiernos en la idea de evitar el riesgo de contraer el virus COVID-19 y los efectos que ha ocasionado a millones de trabajadores a realizar sus labores de trabajo desde su domicilio a tiempo completo trayendo como consecuencia problemas de salud física y mental. En conclusión, la idea es generar mecanismos de protección que utilicen los teletrabajadores para protegerse de forma efectiva durante el desarrollo de sus tareas en este nuevo contexto en el mundo laboral.

Palabras clave: COVID-19, teletrabajo, efectos psicosociales, mundo laboral.

Introducción

Esta investigación centra su objetivo en el teletrabajo y los efectos psicosociales que coloca de manifiesto bajo esta nueva modalidad durante la situación de pandemia COVID -19 en el contexto laboral.

Una vez que se ha formulado el problema de la investigación, delimitado sus objetivos y asumidas las posturas teóricas que orientaran el sentido de la misma de manera precisa, para indicar la investigación documental como un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes

documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.

Esta investigación tiene apoyo documental, ya que está basada teóricamente en los libros, páginas de internet, leyes, reglamentos, providencias, tesis, revistas y otros documentos que fueron importantes para la realización de este artículo.

Visto de esta forma el teletrabajo es una nueva forma de realizar actividades extramuros para una organización de forma remunerada y utilizando el soporte tecnológico de las empresas. En la actualidad, muchas empresas usan el teletrabajo como una herramienta para transformar el área laboral, logrando objetivos productivos más significativos.

Desde esta exégesis el Teletrabajo constituye una alternativa de organización laboral que ha venido asumiendo soportes normativos en los países para conjugar esfuerzos de protección socio-laboral a los trabajadores para mejorar su calidad de vida.

Ahora bien, el recorrido que realizaremos en la construcción de este artículo permitirá valorar los siguientes temas: El teletrabajo como figura laboral emergente, El papel de las (TIC) en el mundo laboral debido al COVID-19, las ventajas del teletrabajo en tiempos de COVID-19, Efectos Psicosociales del teletrabajo, Posturas teóricas sobre el teletrabajo y sus efectos psicosociales en el trabajador y finalmente Las Políticas de confinamiento COVID - 19 y el teletrabajo en Venezuela.

Teletrabajo como figura laboral emergente.

Según Álamo (2003) la modalidad del teletrabajo ha sido avalada ampliamente porque puede generar sustanciosos beneficios tanto para las empresas que lo aplican como para

sus propios trabajadores y, aunque estos beneficios pueden materializarse en cualquier lugar, han logrado una mayor repercusión en el ámbito urbano, donde el teletrabajo ha sido comprendido como una nueva estrategia de cara a solucionar los problemas derivados, de la elevada concentración poblacional en las grandes urbes, no sólo para estas empresas y trabajadores sino, en última instancia, para el núcleo de la sociedad en conjunto.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como:

“Trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora.” OIT.

Por último, Vittorio Di Martino, (2004) una forma de trabajo en la cual:

- a) El mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b)
- la nueva tecnología hace posible esta

separación facilitando la comunicación.

Además de esto, el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo parcial o de tiempo completo. Además, la actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa, aparatos tecnológicos como laptop, celulares y demás herramientas para mantener el contacto en el trabajo a través de internet.

El papel de las (TIC) en el mundo laboral debido al COVID-19

Las TIC son una herramienta importante para cumplir con el trabajo, tareas educativas o simplemente permiten la comunicación con seres

queridos, se tiene la percepción que el teletrabajo ayuda a mejorar el estilo de vida, pero según revisión de la literatura realizadas a diferentes artículos y de acuerdo al Psicólogo estadounidense Craig Brod (1984), en su libro 'Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution'. Lo define como 'una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable'. Teniendo en cuenta que no toda la población tiene las habilidades para manejar las TIC, el teletrabajo genera un riesgo alto de desarrollar síntomas de depresión como pérdida del placer y el disfrute de las actividades diarias, así como ciberadicción y pérdida de la memoria.

Por otra parte, la OIT diferencia entre el teletrabajo y el trabajo a distancia, pues, aunque ambas modalidades se producen desde una ubicación alejada de las dependencias físicas o instalaciones de la empresa, el primero se basa en el necesario uso de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) mientras que

esto no se da necesariamente en el trabajo a distancia.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el teletrabajo que temporalmente se implemente por cuenta de la crisis por el coronavirus no debe cumplir por completo con esos requisitos, según la circular 0018 del 10 de marzo de 2020, firmada por los ministros de Salud y de Trabajo y el director del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Es por ello, que trabajar desde la casa se ha recomendado en estos días para evitar las reuniones presenciales y las aglomeraciones (como en el transporte público) en medio de la contingencia sanitaria por el COVID-19. Sin embargo, por tratarse de una medida temporal, aplica la parte del artículo 6 de la Ley 1221 de 2008, según la cual: "Una persona que tenga la condición de asalariado no se considerará teletrabajador por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio o en lugar distinto de los locales de trabajo del empleador, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual".

En consecuencia, a menos que quiera aplicar el teletrabajo "con todas las de la ley", para trabajar desde la casa por estos días no es necesario que trabajador y empleador apliquen los requisitos definidos por las normas. Por lo mismo, la relación laboral entre ambos no tiene por qué cambiar.

Por eso mismo, el Ministerio que se ha encargado de promoverlo es el Ministerio TIC o Mintic. Entre los beneficios de esta modalidad que ha resaltado esa cartera y otros conocedores del tema está el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador, pues conciliar la vida laboral y familiar trabajando en casa consigue ser más sencillo y lo puede hacer más productivo.

Las ventajas del teletrabajo en tiempos de COVID-19

Por consiguiente, es muy claro que el teletrabajo es todo un fenómeno en el entorno laboral por "presentar una serie de ventajas para el trabajador, como puede ser: aumento de oportunidades de trabajo, mayor flexibilidad laboral, reducción en los desplazamientos, conciliación de la

vida laboral y familiar, entre otros.” Pero deberá ser mucho más clara la perspectiva y los planes de acción para los riesgos de la salud física y psíquica, solamente el hecho de que un colaborador en teletrabajo alargue sus horas de trabajo, revise en cualquier momento su correo electrónico, tenga menos participación con su familia, aumente el sedentarismo y cambie sus hábitos alimenticios requerirá que la organización defina desde un comienzo una política y estándares de trabajo que prevengan estos posibles escenarios, también resultaría necesario hacer algunos cambios en el reglamento interno de trabajo.

Es además muy necesario resaltar que las políticas de contención del COVID-19 están afectando profundamente la forma en que trabajamos, y en particular quién puede continuar trabajando. Como las medidas de distanciamiento social han obligado a cerrar los lugares de trabajo físico, sólo un subconjunto de trabajos ha tenido la opción de hacerse en línea. Esto es crítico desde una perspectiva de desarrollo, ya que el

alcance de la disponibilidad de trabajos teletrabajables (es decir, aquellos que son factibles de realizar a distancia) puede determinar qué economías y hogares se verán más o menos afectados por el shock pandémico.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales desfavorables son: estrés, carga mental, fatiga mental, insatisfacción laboral, desmotivación laboral, entre otros.

De este mismo modo, la invasión del coronavirus a nivel mundial trastocó la organización del trabajo tal como se conocía. En muchos casos, quienes no cumplían tareas esenciales se reconvirtieron, casi compulsivamente, en teletrabajadores. Para otros quizá los más perjudicados, el empleo quedó en suspenso.

Por consiguiente, las competencias que debe tener un teletrabajador son distintas al de un trabajador tradicional, esto debido al avance tecnológico que lo obliga a

mantenerse actualizado en equipos, software y tendencias tecnológicas que permitan desarrollar su trabajo de forma eficaz y eficiente. Rubbini (2012) “hace referencia en este aspecto que dicha actualización genera estrés en la persona ya que además de cumplir con las tareas cotidianas, se debe mantener en constante capacitación, preparación y desarrollando habilidades adicionales a las del trabajo que son exigidas por el uso de las TIC”.

Efectos Psicosociales del teletrabajo

Se puede argumentar que son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo de su organización, que pueden afectar la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se les denomina estrés. Los efectos psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto.

Cabe destacar, que los efectos psicosociales pueden dar lugar a toda

una serie de trastornos directamente ligados a la pérdida de salud mental profesional. Estos se asocian, entre otros, a cambios en el estado de ánimo, agotamiento, insatisfacción, depresión, entre otros.

Así mismo, el estrés es un factor esencial de los efectos psicosociales. No es un trastorno de la salud por sí mismo, sino un primer signo de una respuesta a un daño físico, psíquico y emocional. Tal como lo considera la OIT, este daño viene causado por un desequilibrio entre las exigencias a las que se somete la persona trabajadora frente a los recursos y capacidades que posee para hacer frente a dichas exigencias.

Los efectos causados por las malas situaciones psicosociales pueden provocar problemas cognitivos, conductuales y emocionales, que a la larga afectan la salud física general y mental del trabajador. En otras palabras, la salud del trabajador se ve afectada causando estrés severo y con el paso del tiempo pueden generar enfermedades.

Posturas teóricas sobre el teletrabajo y sus efectos psicosociales en el trabajador

Precedido de la definición anterior, se podría clasificar los tipos de efectos psicosociales en torno a las situaciones que se presenta en el ambiente laboral a causa de su mal funcionamiento. Veamos los tipos más comunes:

Estrés: se podría decir que es un tipo de efecto psicosocial globalizado, ya que dentro de sí engloba otros tipos de efectos. El estrés se podría definir como un estado que genera altos niveles de excitación y de respuesta, donde siempre está la sensación de no poder afrontarlos. Cuando el estrés laboral se convierte en algo crónico, se genera un desgaste profesional crónico conocido como burnout.

Afirma, el Dr. Julián Melgosa (1997) la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda:

“Es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés,

que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes”.

Estrés laboral: existen muchas conexiones entre el trabajo y el estrés, pues la gran mayoría de las personas dedica cada vez un mayor tiempo de su vida a trabajar, por lo que ésta se convierte en una actividad importante pero estresante. Por tal motivo, se considera necesario ahondar en el tema.

Propone, Karasek (1981) “es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control y grado de libertad de decisión del trabajado”.

Inseguridad contractual: la inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

Refiere, Moreno (2011). “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera”.

Fatiga mental: es una disminución o alteración temporal de la eficiencia mental y física, como resultado de situaciones de presión emocional, psicológica o intelectual que más allá de permanecer dentro de tus pensamientos, repercute de manera directa dentro de tu cuerpo.

Plantea, Muchinsky (2002) “cambios que experimenta el organismo cuando se encuentra sometido a condiciones extremas de sobre entrenamiento, o bien cuando no se está habituado a un tipo de trabajo con una intensidad concreta y se intenta superar el propio límite de esfuerzo”.

Ansiedad: es una emoción que todo el mundo experimenta ante una situación de incertidumbre y amenaza. Prepara a la persona para escenarios que pueden tener un resultado negativo.

Propone, Rachman (1984) “La ansiedad posee un carácter irracional, producto de situaciones sin peligro real”.

Desmotivación laboral: es una amenaza constante para las organizaciones. Consiste en un desinterés progresivo en su puesto de trabajo o, en muchos casos, insatisfacción laboral.

Desde el punto de vista de Chiavenato (2000:359) “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

Las Políticas de confinamiento COVID - 19 y el teletrabajo en Venezuela

El Teletrabajo en Venezuela aún no está regulado. Sin embargo, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores (LOTTT) expresa que se debe proteger a los trabajadores de manera general, tanto a los que trabajan para una empresa como a aquellos que prestan sus servicios por cuenta propia.

En la legislación laboral del teletrabajo en nuestro país, y continuando con el

tema de condiciones laborales que integren al trabajador con su familia, Rodríguez (2007), encuentra que existen beneficios tanto económicos como sociales y al medio ambiente, debido a que la ley que estipula que los trabajadores deben cumplir con ciertas horas laborales a la semana, con derecho a espacios de descanso, sin embargo, debido a largos desplazamientos que se realizan del lugar de trabajo al hogar, el tiempo es muy corto para compartirlos con el grupo familiar, mientras que al estar en modalidad de teletrabajo el empleado es quien organiza su tiempo y rutina para ser dedicados a espacios personales y familiares.

Aunque el teletrabajo no es adecuado para todos los tipos de negocios ni para todos los puestos de trabajo, definitivamente, llegó para quedarse. En algunas empresas avanzará más lento o más rápido dependiendo de su situación tecnológica, de las características propias de cada región y de las leyes y regulaciones que se implementen.

Actualmente en América Latina, en países como Uruguay, en las que no

se diferencia el teletrabajo con otras como el trabajo a domicilio, se entiende que no es una forma de organización laboral frente a lo que ya se han planteado propuestas para crear normas, específicamente en el país referenciado se pretende una Ley para la creación de un Comité Nacional para el teletrabajo donde el Estado lo promoverá en sus distintas modalidades, como instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Los proyectos de ley en diversos en distintas regiones pretende solucionar las ambigüedades en sus definiciones o alcances al generarse ciertas dudas ante el trabajador que se interesa por emplearse mediante esta modalidad. Por el contrario, en Estados Unidos, Argentina, Chile, Ecuador y Colombia cuentan con aspectos jurídicos o normativos que pretenden cambios en las relaciones laborales cuando de teletrabajo se trata. Es indiscutible que el teletrabajo tiene con gran protagonismo el componente tecnológico que lo hace posible

únicamente en donde se encuentran las TIC y para comenzar con su naturaleza jurídica debieron en su momento cada uno de los países empezar por definir que el teletrabajo no es una especie de trabajo a domicilio; entre teletrabajo y trabajo a domicilio se presenta una nociva confusión de conceptos.

Venezuela, dentro de una pandemia de escala global, es vulnerable a los efectos de la COVID-19. A partir del análisis continuo de necesidades en el marco de las operaciones humanitarias, se recomienda que las siguientes condiciones de riesgo se tomen en cuenta:

El alto nivel de vulnerabilidad económica de la población no permite que se adopten a cabalidad las medidas preventivas, en especial la 'cuarentena social'. Esta población, por ejemplo, en sectores populares, tiene que salir a trabajar de manera cotidiana para acceder a bienes y servicios y para generar ingresos que les permitan cubrir las necesidades básicas como la alimentación. Sin acceso a ingresos regulares, las

familias dependientes de la economía informal están agotando sus reservas, ya limitadas.

Para concluir, la implementación de una solución de acceso remoto es todo un desafío desde la perspectiva de la seguridad y la gestión para cualquier organización que sea gubernamental. Las soluciones clásicas basadas en el despliegue de sistemas locales necesitan unas capacidades, tanto de personal como de infraestructura, que no siempre están disponibles en las organizaciones medianas o pequeñas.

No obstante, las organizaciones más grandes podrán adaptar sus sistemas actuales para implementar un sistema de acceso remoto seguro que pueda desplegar los servicios necesarios y evitar los efectos psicosociales.

Reflexiones Finales

Por consiguiente, al teletrabajo implantado de manera excepcional a consecuencia de las medidas de contención sanitaria derivadas de la pandemia de COVID-19 y mientras éstas se mantengan, se le aplicará la

normativa laboral ordinaria. Si bien, las empresas sí estarán obligadas de dotar a sus trabajadores a distancia de los medios, equipos y herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, además del mantenimiento que resulte necesario. La compensación de los gastos de los teletrabajadores durante la pandemia se establecerá a través de la negociación colectiva.

Es por ello, que una situación de confinamiento social obligatorio está directamente relacionada con la presencia de efectos psicosociales como el estrés y ansiedad, particularmente en teletrabajadores. El abordaje de los efectos psicosociales presentes durante la pandemia por el COVID-19, requieren de estudios a profundidad y en muestras más amplias, considerando diferentes segmentos de la población y de diferentes ámbitos geográficos, a fin de contribuir a intervenciones efectivas por medio de política públicas de salud mental en situaciones de confinamiento, denotando que la salud física es tan importante como la salud mental.

Referencias

Álamo, Óscar (2003). Teletrabajo: ¿Espejismo presente o realidad futura? Revista Multimedia Científica de los Estudios Temáticos en Venezuela – Maracaibo

Apaza P., Cynthia M; Seminario Sanz, Roberto Simón; Santa-Cruz Arévalo, Johanna Elena Factores psicosociales durante el confinamiento por el COVID-19 – Perú.

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill.

Karasek R., Baker D., Marxer F., Ahlbom A. & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. *AJPH*, 71, 694-705.

Urdaneta Dulce / Grupo Milos C.A. (2020) El Teletrabajo en Venezuela - ¿Realidad o Ficción? Agenda digital.

Muchinsky (2002). Psicología aplicada al Trabajo. México: Thomson Learning

Organización Internacional del Trabajo, (2016) Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. Departamento de políticas Sectoriales. Oficina internacional de trabajo. OIT. Ginebra, pp.1-23.

Revista Venezolana de Gerencia (2020) vol. 25, núm. 90, Universidad del Zulia, Venezuela.

Rodríguez, M., (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. Gaceta Laboral, enero abril, pág. 29-42

Rubbini, N. I. (2012) Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII Jornadas de Sociología de la

UNLP, La Plata, Argentina. En Memoria Académica.

Sánchez (2010) Estrés laboral. Dirección Gestión de Capital Humano, Hidrogénesis Vol.8.

INFLUENCE OF PSYCHOSOCIAL FACTORS ON ORGANIZATIONAL MANAGEMENT IN TIMES OF COVID-19

Pinto María Alejandra and Sánchez Verónica

Summary

The objective of this article is to describe how psychosocial factors influence organizations after the pandemic called COVID-19. The methodological orientation responds to a qualitative research which allows presenting the document with the following purposes: In the first instance, concepts, definitions, classifications and typologies are addressed for a clear reading comprehension. Second, it studies how organizations protect the safety and health of the worker against the psychosocial factors that arise due to the various changes caused by the COVID-19 pandemic. And, thirdly, it analyzes how these psychosocial aspects can influence the performance of the worker and thus positively or negatively affect the organization itself. Finally, Reflexiones Finales are generated anchored to the importance that the organization must give to psychosocial factors in the face of unforeseen changes in its internal and external environments.

Keywords: Psychosocial Factors, Organization, COVID-19, Performance.

INFLUENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE COVID-19

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo el describir cómo influyen los factores psicosociales en las organizaciones tras la pandemia denominada COVID-19. La orientación metodológica responde a una investigación cualitativa la cual permite presentar el documento con los siguientes propósitos: En primera instancia se abordan conceptos, definiciones, clasificaciones y tipologías para una clara comprensión de la lectura. En segundo lugar, se estudia cómo protegen las organizaciones la seguridad y salud del trabajador frente a los factores psicosociales que se presentan por los diversos cambios causados por la pandemia COVID-19. Y, en tercer lugar, se analiza cómo estos aspectos psicosociales pueden influir en el rendimiento del trabajador y de esta manera afectar positiva o negativamente a la organización en sí. Por último, se generan Reflexiones Finales ancladas a la importancia que debe otorgarles la organización a los factores psicosociales frente a cambios imprevistos en entornos internos y externos de la misma.

Palabras clave: Factores Psicosociales, Organización, COVID-19, Rendimiento.

Introducción

Desde finales del año 2019, en el mes de diciembre fue detectado en Wuhan China el nuevo brote de coronavirus denominado SARS- Co-V2 causante del COVID-19. Médicos y científicos investigan sobre la procedencia del reciente virus y cómo ha afectado a la población de Wuhan y sus zonas aledañas, sin embargo, no fue hasta el 11 de marzo de 2020 cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo declaró oficialmente como pandemia, para el momento de la declaración de pandemia se habían reportado ya, más de 118.000 casos en 114 países, en más de tres continentes y 4.291 personas habían perdido la vida.

La pandemia trajo consigo grandes cambios a nivel mundial, desde la implementación de mecanismos de bioseguridad en la vida cotidiana de cada individuo hasta nuevos modelos organizacionales, donde se comienzan a establecer relaciones laborales a distancia, tomando los medios tecnológicos como principal

fuerza de comunicación para las organizaciones y sus trabajadores.

El principal reto para las organizaciones es mantener un óptimo rendimiento en estos tiempos de pandemia por COVID-19, establecer los medios adecuados para la empresa y sus trabajadores consiguiendo así lograr los objetivos y metas trazados, las organizaciones deben asegurar a cada trabajador unas condiciones de trabajo adecuadas donde no se exponga la salud del trabajador. Los factores de riesgo psicosocial deben tener el mismo tratamiento que el resto y debe contemplar las implicaciones para el individuo en todas sus dimensiones, para así poder crear planes de mejora y prevención frente a ellos.

Debido a los drásticos cambios que eventualmente han ido transcurriendo en el mundo, la implementación de los medios digitales en las organizaciones para muchos trabajadores conlleva a un nivel de estrés mayor, ya que en muchas ocasiones no se respetan los horarios laborales o las exigencias del patrono suelen ser más altas

generando así implicaciones en la vida cotidiana y laboral del trabajador.

Gestión Organizacional

La gestión organizacional es la planificación de todas las acciones que contribuyen al pleno funcionamiento de un sistema, lo que resulta en la realización de tareas, metas y objetivos generales. No es más que la gestión de una empresa u organización, con el objetivo de alcanzar metas y lograr resultados positivos y rentables. Según el análisis sobre Robert Waterman, gestión organizacional son procesos encargados de en función de los objetivos estratégicos, habilidades y actitudes, ejecutando ciertas actividades interrelacionadas con el fin de lograr los fines y objetivos organizacionales anhelados para estas organizaciones

Una buena gestión empresarial organiza los factores de producción e integra los recursos de manera efectiva para alcanzar objetivos. Dirige los esfuerzos del equipo hacia el cumplimiento de estos objetivos predeterminados. Optimiza el uso de

recursos escasos y seleccionar su mejor uso, y para ello, valerse de expertos, profesionales que aporten sus habilidades y conocimiento en una utilización correcta y libre de desperdicios de estos recursos. Consigue máximos resultados con una mínima inversión, gracias a una planificación correcta que permita invertir poco y conseguir mucho

Reconocer el espectro organizacional es vital para cualquier compañía, definir los objetivos estratégicos y las estrategias para la consecución de los mismos le permitirá lograr un crecimiento sostenible; de igual forma estructurar un modelo organizacional eficiente y concordante con la realidad de la organización, le permitirá mantener un crecimiento sostenible. Medir el desempeño de los procesos a través de un modelo de gestión por indicadores le garantizara un control dinámico y la implementación de acciones de mejora de manera oportuna.

Factores Psicosociales

Fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas

condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Clasificación de los factores psicosociales individuales

Motivación al logro Las personas con un alto grado de motivación al logro son más persistentes, realistas e inclinadas a la acción, que las que tienen otros tipos de patrones de motivación, pero esto no los hace más productivos, esto más bien parece depender de si la tarea requiere alto grado de iniciativa o inventiva personal. Gellerman, Saul W. (1978)

Poder Es una red de conexiones cognitivo afectivas relacionadas con el control de la conducta y la conducta de los demás, el poder aparece como una necesidad experimentada de los seres humanos de regular el comportamiento propio y ajeno para facilitar la convivencia de personas diferentes y únicas, el poder tiene que ver con el establecimiento de reglas de cumplimiento universal o reglas de obligatoriedad para grupos específicos

Afiliación Es una red de conexiones cognitivo afectivas relacionadas con que las personas se sientan bien con sí mismas y los demás, teniendo en cuenta el deseo de gozar del aprecio y la aceptación de las personas, se lucha por la conquista de la amistad, siendo de gran valor la calidad de las relaciones personales, se busca ser reconocidos, esto significa dar y recibir afecto; se prefieren las situaciones de cooperación a las de competencia, ya que tienen un alto grado de comprensión por el otro, preocupándose en exceso por las relaciones con los demás.

Los factores psicosociales más importantes del trabajo son:

- **Tiempo de trabajo:** Este factor se refiere a cómo está organizado el tiempo del trabajo a lo largo del día, y también durante la semana. También tiene que ver con los períodos de descanso que permite el trabajo y cómo afecta el tiempo de trabajo a la vida social.
- **Autonomía:** Este factor es la posibilidad del trabajador para decidir sobre temas como el tiempo de trabajo, la forma de hacer las tareas y la organización del trabajo. Hay 2 tipos de autonomías en el trabajo: LA AUTONOMÍA TEMPORAL es la capacidad del trabajador para decidir en parte el tiempo de trabajo Y AUTONOMÍA DECISIONAL es la capacidad del trabajador para decidir casi toda la organización de su trabajo.

Tipos de Factores de Riesgo Psicosocial

Condiciones de realización del trabajo

Los factores de riesgo psicosocial pueden encuadrarse en dos grandes categorías, el primer factor son las condiciones ambientales como los agentes físicos, químicos y biológicos. El segundo factor es el diseño de puesto de trabajo con el cual se pretende conseguir adaptar a las características corporales del trabajo las medidas geométricas del puesto de trabajo. De este modo se trata de prevenir y evitar los trastornos músculo esqueléticos, la fatiga y el estrés.(Mansilla, 2013).

Este punto hace referencia a las condiciones del ambiente de trabajo, es decir, hace referencia a la cantidad de trabajo, sencillez y/o complejidad de la tarea, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa o autonomía, formación requerida. Si no existe un ambiente de trabajo adecuado para el trabajador puede causar en él una fatiga o desmotivación en su área laboral, afectando de esta manera el

desempeño del trabajador dentro de la organización.

Organización del trabajo Esta característica está relacionada con la falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada en la organización, pocas o conflictivas relaciones personales o estilo de mando autoritario. Es decir, se toma en cuenta las condiciones relacionadas con la tarea y la organización.

Relaciones interpersonales Las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a seguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño de los demás trabajadores de la organización. Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación. Y por su parte, las relaciones entre trabajador y jefe, tienen un sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y

obediencia, pero todo en límites precisos, ya que si se torna excesivo puede devenir en estrés o acoso laboral (Suares,1996)

Aspectos extralaborales Algunos de los aspectos externos que afectan al trabajador son la calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social, todas las anteriores características pueden repercutir en la salud del trabajador. Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia o sociedad, como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas, ambos elementos ocupan momentos centrales de la identidad de la persona actual u ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible.

Impacto de los factores psicosociales frente a la pandemia COVID-19

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e

incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos organización del trabajo y factores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

En medio de este entorno turbulento, la pandemia se ha convertido en un disruptor comercial profundo, que requiere que los líderes empresariales de todo el mundo tomen medidas sin precedentes para mantener la salud de sus negocios y el bienestar de sus empleados

Las organizaciones han tenido que implementar nuevos procesos de trabajo, para evitar la propagación del virus, también enfrentar días o meses

de ausentismo laboral y el peor de los casos deceso de la persona por muerte. Esto ha tenido un gran impacto a nivel psicológico para muchos trabajadores, ya que existe una constante tensión e incertidumbre frente a la pandemia, en caso de los trabajos presencial disminuye notablemente la eficacia del mismo y altera la productividad de la organización.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales, tal como se demuestra está pasando actualmente debido a la pandemia COVID-19.

La Gestión de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ha logrado identificar condiciones y factores determinantes de amenazas para la Seguridad y la Salud de los trabajadores. El aumento de la carga laboral, la posibilidad de contraer la enfermedad, el aislamiento, son entre otras, condiciones propias de esta llamada

“nueva normalidad” que definitivamente incrementan la posibilidad de desarrollar enfermedades mentales o comportamientos negativos que deriven en otras patologías.

Los síntomas que pueden presentar los trabajadores incluyen mal humor, depresión, falta de motivación, agotamiento, ansiedad, hasta problemas digestivos, aumento exagerado de peso o pérdida sin motivo aparente, alergias, erupciones en la piel, e incluso, problemas cardiovasculares.

Algunos trabajadores pueden llegar a habituarse al consumo de tabaco, alcohol, o drogas, tornarse irritables y generar situaciones tensas con sus familiares y compañeros de trabajo. Todo esto implica riesgos psicosociales para el trabajador, es por ello que el resultado, al final, afectará el rendimiento del trabajador, pero también la productividad en general de la empresa.

La organizaciones al enviar a sus trabajadores a casa a realizar teletrabajo no se han percatado que

existen trabajadores que no cuentan con los recursos para poder realizar plenamente las funciones designadas, existen otros que cuentan con los implementos pero están saturados de trabajo, también hay quienes no pueden realizar su actividad porque su puesto de trabajo exige la presencia física del trabajador dentro de la organización, todos estos factores generan consecuencias psicosociales en el individuo.

Los trabajadores en salud (enfermeras, médicos, auxiliares, conductores de ambulancia, trabajadoras de limpieza), bomberos, policía, funcionarios municipales, entre otros, pueden experimentar estresores adicionales durante la pandemia COVID-19: riesgo de estigmatización por tener mayor contacto con personas con la enfermedad, temor de contagiar COVID-19 a sus amigos y familiares al estar más expuestos al virus por la naturaleza de su trabajo, cansancio físico por el uso de equipos de protección personal, frustración e impotencia por la dificultad que genera

el aislamiento físico y para asegurar la vida a quienes han enfermado o están afectados, constante estado de alerta, entorno laboral demandante, largas horas de trabajo, reducidas posibilidades para recurrir a redes de apoyo social debido a los períodos de cuarentena o aislamiento, limitaciones para realizar acciones de autocuidado básico

Estos tiempos requieren de una gestión flexible que cuente con una gran transparencia y honestidad en la toma de decisiones. Hay que dejar claro a los equipos de trabajo que la organización está tomando las mejores decisiones posibles con la información y los medios de que se disponen en cada momento.

En la actualidad, los pacientes usualmente presentan síntomas como remordimiento, resentimiento, soledad e impotencia, depresión, ansiedad, fobia, enfado y privación de sueño, hasta ataques de pánico, según un estudio donde el 48% de los pacientes confirmados con COVID-19 presentaron estrés psicológico en la fase inicial afirma (Liang, 2020). Siendo necesario contar con una línea

base con enfoque prospectivo para comprender los reales efectos psicosociales de la pandemia (Mak et al, 2010: 596), y que permita diseñar e implementar políticas públicas de salud mental durante brotes de enfermedades infecciosas (Tracy, Rea . Upshur, 2009) Frente a diversos factores psicosociales con los que tienen que lidiar las personas infectadas y no infectadas en epidemias de enfermedades infecciosas emergentes es indispensable evidenciar las necesidades de salud mental de todas las poblaciones (Torales et al, 2020; Zhang et al, 2020)

En países como Colombia se tomaron medidas según el marco del Estado de Emergencia Sanitaria por causa del Coronavirus COVID 19, donde el Ministerio del Trabajo considera necesario fortalecer las acciones y medidas de prevención e intervención conducentes a proteger la salud mental y el bienestar de los trabajadores de diferentes sectores económicos que se encuentran desempeñando sus actividades tanto de forma remota como presencial.

Reflexiones finales

Los riesgos psicosociales de los trabajadores siempre han existido durante el tiempo, sin embargo se han visto cada vez más acentuados y afectados a raíz de la pandemia denominada COVID-19, ya que la problemática antes mencionada ha hecho que las organizaciones modifiquen su estructura y forma y manejo de trabajo, adaptándose a las nuevas modalidades que la pandemia ha traído consigo.

Frente a la pandemia las empresas buscan la manera de seguir manteniendo su proceso productivo, pero con las medidas que se creen pertinentes para cuidar de la salud e integridad de su recurso humano, como es la implementación del teletrabajo; evitando así el contagio y la propagación del virus; que trae consigo una serie de factores consecuentes como: ausentismo, tensión e incertidumbre, estrés laboral

Este cambio tan abrupto que tuvo que vivir la sociedad ha causado gran impacto en las personas a nivel laboral, sacando a muchos de su zona

de confort y a las modalidades a las que se acostumbraba, obligándolos a realizar nuevos procesos de trabajo, modalidades, adaptándolos a la realidad y manteniendo los parámetros de bioseguridad y saneamientos establecidos por el Gobierno. Las empresas deben de planificar y cumplir con los horarios establecidos de cada trabajador, realizar una rutina de trabajo que concuerde con la tarea que tiene que desempeñar el trabajador adaptándose así a la nueva modalidad pero dándole el tiempo adecuado al trabajador por si se presenta alguna dificultad a la hora de realizar la tarea.

Se debe tomar en cuenta el equipo tecnológico con el que cuenta el trabajador para ser parte de la nueva realidad virtual, al igual que realizar videoconferencias personales con cada trabajador para dar respuestas a las inquietudes que pueda presentar y si es de ayuda recomendar alguna lectura o actividad virtual que le ayude en la vida cotidiana y laboral generando así que el trabajador se sienta cómodo y pueda establecer un

feedback con respecto a los cambios en esta nueva realidad y así el empleado evite presentar alguno de los factores psicosociales antes mencionados .

Referencias

Apanza Cynthia, Santa Cruz Johanna, Seminario Roberto (2020). Factores psicosociales durante el confinamiento por el COVID-19 – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 90, pp. 402-413, 2020 Universidad del Zulia

Campoverde, Ángel (2016) Gestión Organizacional para mejorar el desempeño laboral en la ferretería Colombatti de la Ciudad de Babahoyo. Trabajo de Grado. Universidad Autónoma de Los Andes

Herazo, Cristian; Ospina, Michelle; Ramírez, Sandra (2013) Factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad. Trabajo de Grado. Universidad de Medellín.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Riesgos Psicosociales*. Recuperado de: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>

Delvis Muñoz, Nataly Orellano y Hugo Hernández (2017). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Revista Psicogente*, vol. 21, núm. 40, pp. 532-544, 2018.

Juan Koury; Miguel Hirschhaut (23 de marzo de 2020). Reseña histórica del COVID-19 ¿Cómo y por qué llegamos a esta pandemia? [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>

Gr Chacón (02 de mayo de 2020). La pandemia de COVID-19 en Venezuela. Resumen de las primeras 6 semanas. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://alianzasalud.org/la-pandemia-de-COVID-19-en-venezuela-resumen-de-las-primeras-6-semanas/>

STRATEGIC TAX PLAN TO OPTIMIZE THE LEVEL OF COMPLIANCE WITH THE WITHHOLDING OBLIGATIONS OF ISRL

Paola del Valle Álvarez Romero

Summary

This article describes the reflexive review about the tax process to optimize the level of compliance with income tax withholding obligations (ISLR). The methodological orientation is framed within the qualitative paradigm, under the modality of a descriptive documentary study. based on the theoretical aspects that legislate the country's tax processes. This issue arises from the concern and reality of a current tax process given the complexity of the audit derived from the review processes to prevent non-compliance and tax litigation that lead to some sanctions. The purpose of the research work is: a) to know and differentiate the concepts and basic theoretical aspects of tax processes. B) review and describe strategies implemented in the tax administration; c) reflect on the achievements and interference of the strategy of the national tax administration implemented since 2004 under the design of the program called zero evasion plan. In this sense, a proactive approach to tax management is appropriate, since by reducing or not having risks, entities can focus on acting with greater capacity and focus in their activities and thus have an increase in reliability and greater reputation.

Keywords: Taxpayer, Tax Obligation, ISLR, Examination, Collection.

PLAN ESTRATÉGICO TRIBUTARIO PARA OPTIMIZAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE RETENCIONES DEL ISRL

Resumen

El presente artículo describe la revisión reflexiva acerca del proceso tributario para optimizar el nivel del cumplimiento de las obligaciones de retención del impuesto sobre la renta (ISLR) La orientación metodológica está enmarcada dentro del paradigma cualitativa, bajo la modalidad de un estudio descriptivo de tipo documental fundamentada en los aspectos teóricos que legislan los procesos tributarios del país. Esta temática surge ante la inquietud y realidad de un proceso tributario actual dado la complejidad de la fiscalización derivada de los procesos de revisión para prevenir el incumplimiento y litigios tributarios que conllevan a algunas sanciones. El propósito del trabajo de investigación apunta: a) conocer y diferenciar los conceptos y aspectos teóricos básicos de los procesos tributarios. B) revisar y describir estrategias implementadas en la administración tributaria; c) reflexionar acerca de los alcances logros e interferencia de la estrategia de la administración

tributaria nacional implementada desde el 2004 bajo el diseño del programa denominado plan evasión cero. En este sentido, es oportuno un enfoque proactivo de las gestiones tributarias, ya que al disminuir o no tener riesgos las entidades, estas pueden enfocarse en obrar más capacidad y enfoque en sus actividades y así tener un incremento de confiabilidad y mayor reputación.

Palabras clave: Contribuyente, Obligación Tributaria, ISLR, Fiscalización, Recaudación.

Introducción

En el año 2020 se ha producido en la economía occidental, un aumento significativo del fenómeno de evasión fiscal; Venezuela, no escapa a este fenómeno. A pesar de que el tema sobre impuesto, ya tiene poco más de 25 años en el país, se observa, que aún existe desconocimiento en el cumplimiento de sus obligaciones, razón por la cual, como parte de una estrategia de impulso en el 2004 la Administración Tributaria nacional diseñó un programa, cuyos inicios tendrían como finalidad educar al contribuyente para luego empezar con el proceso de fiscalización y sanción, dicho programa fue denominado como Plan Evasión Cero. Este Programa se diseñó con la intención de encaminar al contribuyente al pago y cumplimiento de sus obligaciones en

materia del Impuesto al Valor Agregado.

El artículo ha surgido ante la inquietud observada por el cumplimiento de las obligaciones tributarias que las personas naturales y jurídicas realizan, pero las declaraciones de Impuesto sobre la Renta con información contable poco confiable ya que la misma no representa datos exactos o verdaderos, por lo tanto, el pago del impuesto no es lo que realmente le corresponde al fisco venezolano.

Esta situación es causada debido a la falta de control al momento de contabilizar las operaciones, el manejo del sistema de manera abusiva y el desconocimiento de los socios sobre los estatus legales en materia tributaria específicamente sobre el Impuesto Sobre la Renta, ya

que son ellos quienes toman las decisiones.

Todo esto ha generado a que los contribuyentes no se encuentren del todo solvente ante el fisco nacional, frente a una profunda fiscalización por parte del SENIAT. De allí radica la importancia que implica para las entidades adoptar una adecuada planificación fiscal que permita incrementar la productividad de sus operaciones.

El objetivo es generar sensibilización en los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, que, por ende, obliga a todas las organizaciones a estar preparadas para cumplir de forma oportuna con su deber tributario. Ahora bien, con el cumplimiento de las obligaciones tributarias no tendría necesidad de castigo cuando los contribuyentes tienen conciencia de la existencia de cierto control a través de medidas que previenen la posible defraudación de los impuestos.

El presente artículo científico responde en su estructura a la descripción breve de su abordaje

metodológico, enmarcado dentro del paradigma cualitativo, bajo la modalidad de un estudio descriptivo de tipo documental fundamentada en los aspectos teóricos que legislan los procesos tributarios del país, para lo cual se da definición de términos básicos del tema y al planteamiento de objetivos que darán respuestas a los propósitos de la temática seleccionada.

La planificaron tributaria

La planificación tributaria para Rivas y Vergara (2000) es un conjunto de procesos lícitos realizados de manera organizada por un profesional, con el objetivo de colocar de manera eficiente los recursos de una entidad, reduciendo la carga impositiva, dentro de una normativa legal y vigente, en este contexto, planificar es la selección de información con la finalidad de realizar los procesos necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos de una entidad.

En ambos casos, con una planificación tributaria que se adecue a las necesidades de la empresa, se aspira implementar, mejorar y pasar

de métodos tradicionales u obsoletos, a otros más eficientes y modernos con los cuales se puedan ampliar el panorama financiero, es decir, que el sujeto pasivo administre e invierta adecuadamente sus recursos con el fin de alcanzar los objetivos de la entidad; (Quintana, 2012).

Cumplimiento tributario

Es el vínculo jurídico obligacional que se establece entre el fisco, que tiene la pretensión de una prestación pecuniaria título de tributo y un sujeto pasivo (Contribuyente o responsable) que esté obligado a la prestación. Este servicio se orienta al análisis y revisión del grado de cumplimiento que la empresa ha venido dando a las normas de impuestos durante los periodos nos prescriptos, en cuanto a requisitos de forma y su aplicación sustantiva, de los cuales puedan derivarse posibles contingencias tributarias.

Donde el resultado comprende un análisis que serviría no sólo para conocer el grado de cumplimiento fiscal, sino para implementar

adecuadamente la planeación de las operaciones actuales de la empresa.

En el Artículo 14. Tributos es definido como "... son las prestaciones en dinero que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, exige con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines".

En este sentido el diagnóstico tributario implica:

- Realizar una evaluación crítica, desde el punto de vista tributario de las operaciones desarrolladas por la Sociedad, así como de la documentación de soporte de dichas operaciones por un periodo determinado.
- Establecer el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias producto de las operaciones desarrolladas por la empresa y determinar si existe alguna desviación entre las prácticas seguidas por la empresa y las normas tributarias vigentes.
- Identificar posibles riesgos tributarios relacionados con las

operaciones de la sociedad o con la forma de documentar las mismas.

- Brindar apoyo técnico para evaluar, conjuntamente con la gerencia de la empresa, aquellos aspectos que requieran la adopción de un cambio de criterio.

Retenciones del Impuesto sobre la renta

Son las deducciones efectuadas por los agentes de retención a los pagos de salarios, sueldos y otros ingresos en una cantidad determinada por la ley, reglamentos o las normas emitidas por la Administración Tributaria.

Fundamento legal, El régimen de retenciones de la Ley de Impuesto sobre la renta, se fundamenta en el artículo 86 de la ley, el cual dispone: "Los deudores de los enriquecimientos netos o ingresos brutos a que se contraen los artículos 27, parágrafo octavo, 31, 34, 35, 36, 37. 38, 39. 40. 41, 48, 63, 64 y 76 de esta Ley, están obligados a hacer la retención del impuesto en el momento del pago o

del abono en cuenta y a enterar tales cantidades en una oficina receptora de fondos nacionales, dentro de los plazos y formas que establezcan las disposiciones de esta Ley y su Reglamento.

Igual obligación de retener y enterar el impuesto en la forma señalada, tendrán los deudores de los enriquecimientos netos, ingresos brutos o renta bruta a que se refiere el parágrafo cuarto de este artículo."

Las retenciones son un mecanismo previsto en las diversas Leyes, Reglamentos y Providencias Administrativas y cuyo principal objetivo es asegurar el pago de los diversos tributos por parte de determinada categoría de contribuyentes, tal como Pérez (2003:21) lo indica, asegurando que: "es un monto rebajado por un pagador al momento de la enajenación de un bien inmueble o al prestador de servicios de un pago o abono en cuenta el cual equivale a un anticipo, la misma se practicará sobre el monto de la alícuota impositiva en un porcentaje".

La importancia de las retenciones radica en el hecho de que cuando una determinada disposición o normativa ordena la realización de la retención, el sujeto pasivo del tributo está en la obligación de ejecutarla con la finalidad de establecer mecanismos efectivos en la recaudación y pago del impuesto.

Las retenciones son sistemas de control fiscal, creados por la Administración Tributaria, para asegurarse el pago de las diversas obligaciones tributarias existentes, con el aporte de los llamados agentes de retención en calidad de responsable de enterar el pago del tributo, y la información aportada por el sujeto retenido, quien es la persona encargada de hacer efectivo el pago del impuesto expresado en un porcentaje determinado según sea el caso del impuesto.

El formulario AR-I se utiliza para que el trabajador bajo relación de dependencia, determine el porcentaje de retención de impuesto que su agente de retención le aplicará sobre los sueldos, salarios y demás remuneraciones análogas que le

pague o le abone en cuenta durante el curso del año civil.

¿Quiénes deben presentar el formulario AR-I? El formulario debe ser presentado únicamente por las personas naturales residentes en el país que estén bajo relación de dependencia laboral.

Enriquecimientos que deben declararse en el formulario AR-I

- Los salarios.
- Las dietas.
- Las primas de transporte.
- Las primas de residencias.
- Las primas de jerarquía.
- Los gastos de administración.
- Las horas extraordinarias.
- Las horas extraordinarias en días feriados.
- Las vacaciones no disfrutadas.
- Las remuneraciones especiales.
- Las utilidades o aguinaldos.
- Las obvenciones.
- Los emolumentos.
- Las habilitaciones.
- Los bonos vacacionales.
- Los bonos de estímulo.

- Las vacaciones por venta bajo relación de dependencia.
- Las pensiones (distintas a retiro, jubilaciones o invalidez.)
- Y otras remuneraciones recibidas a cambio de prestar servicios bajo relación de dependencia.

Otros deberes de los agentes de retención

- Recibir la forma AR-I, que se expresa el porcentaje de retención aplicable a los pagos de sueldos y salarios y demás remuneraciones similares, por parte de tales beneficiarios, aplicando dicho porcentaje de retención a realizar cada pago. Igualmente debe revisar la información contenida en dicha forma y de observar algún error, lo debemos informar al beneficiario.
- Determinar el porcentaje de retención aplicable a sueldos, salarios y demás remuneraciones similares.
- Presentar las retenciones anuales de retenciones en

donde consta la identificación de las personas o comunidades objetos retención, las cantidades pagadas o abonadas en cuenta y los impuestos retenidos y enterados durante el año anterior (ejercicio fiscal), ante la gerencia regional de tributos internos con jurisdicción en su domicilio fiscal.

- Entregar a los beneficiarios de los pagos sujetos a retención, sueldos y salarios y demás remuneraciones similares, un comprobante por cada retención de impuesto indicando el monto pagado o abonado en cuenta y la cantidad retenida y una relación del total pagado o abonado en cuenta.

Enriquecimientos que deben excluirse del formulario AR-I

Viáticos, gastos de representación, primas de vivienda cuando provengan de una obligación de la Ley Organiza del Trabajo, lo que obtenga por cajas o cooperativas de ahorro, las

gratificaciones no relacionadas con el trabajo y que voluntariamente le conceda el patrono, y cualesquiera otro enriquecimiento no asimilable al sueldo.

Monto a partir del cual debe presentarse el formulario AR-I El formulario deberá presentarse cuando el beneficiario estime obtener uno o más deudores o pagadores un enriquecimiento global neto anual superior a 1.000 unidades tributarias; o ingresos brutos mayores de 1.500 unidades tributarias; debe presentarse esta información (art. 2 decreto 1.808)

Presentación del formulario AR-I

El formulario debe presentarse normalmente dentro de la primera quincena del mes de enero de cada año y, en todo caso, antes de hacerse efectiva la primera remuneración del ejercicio, sea cual fuere el mes a partir del cual se comience a obtener salarios u otras remuneraciones similares (art. 4, parágrafo 2 decreto 1.808).

¿A quién debe presentarse el formulario AR-I? Los trabajadores deben presentar esta información, en

el formulario AR-I, ante todos y cada uno de los deudores o pagadores de sueldos y demás remuneraciones similares, que actuarán como Agentes de Retención (art. 4 decreto 1.808)

¿Quién debe calcular el porcentaje de retención? El porcentaje de retención normalmente es calculado por el trabajador, beneficiario de los sueldos y demás remuneraciones similares. Anteriormente lo hacía el agente de retención. Sin embargo, cuando el beneficiario no cumple con la obligación de notificar el porcentaje de retención, le corresponderá al agente de retención determinar dicho porcentaje (art.4 decreto 1.808)

¿Quién puede revisar la información del formulario AR-I? El agente de retención puede revisar la información contenida en el formulario AR-I y si observare errores en el mismo, deberá notificarlo al trabajador a objeto de que se subsanen las fallas detectadas (art. 4, parágrafo 3 decreto 1.808)

¿Qué hacer cuando el trabajador no presenta el formulario AR-I? En este

caso, el agente de retención deberá determinar el porcentaje de retención que le corresponderá al trabajador exclusivamente sobre la base de la remuneración que él estime pagarle o abonarle en cuenta durante el ejercicio gravable, menos la rebaja personal de impuesto de las 10 unidades tributarias, sin tomar en consideración (art. 6 decreto 1.808):

- Los desgravámenes que pudieran corresponderle al trabajador;
- Los desgravámenes de 10 unidades tributarias que pudieran corresponder por cada una de las cargas familiares del trabajador
- Las cantidades retenidas de más durante los años anteriores por concepto de impuesto sobre sueldos y demás remuneraciones similares, no reintegradas, compensadas, cedidas o prescritas.
- El agente de retención deberá informar por escrito al trabajador sobre los datos que

utilizó para determinar el porcentaje de retención (lo que estimó le pagaría durante el año y la rebaja de impuesto de 10 unidades tributarias).

- Este porcentaje de retención determinado por el agente de retención dejará de aplicarse si el trabajador determina su porcentaje de retención y presenta el correspondiente formulario AR-I a su patrón.

Determinación del porcentaje de retención inicial. AR-I

En la determinación del porcentaje de retención de impuesto sobre la renta, se debe suministrar la siguiente información:

- Totalidad de sus remuneraciones fijas o eventuales, estimadas a percibir dentro del ejercicio fiscal;
- Totalidad de los gastos por concepto de desgravámenes, o la aplicación del desgravamen único,
- Número de personas calificadas como carga familiar;

- Las cantidades retenidas dentro del mismo ejercicio y las retenciones no compensadas en ejercicios anteriores; y
- El porcentaje de retención que deberá ser aplicado por el agente de retención, sobre cada pago o abono en cuenta (art.5 decreto 1.808)

Cálculo del porcentaje inicial de retención El procedimiento para la determinación del porcentaje inicial de retención se presenta de la siguiente manera:

- Al total de la remuneración anual estimada menos los desgravámenes correspondientes, expresados en unidades tributarias, se le aplicará la tarifa nº 1,
- Al resultado determinado conforme al punto anterior, se le restan 10 unidades tributarias por concepto de rebaja personal; el producto de multiplicar 10 unidades tributarias por el número de cargas familiares que el contribuyente posea y que la ley permita; y el monto de los

impuestos retenidos, expresados en unidades tributarias;

- El resultado obtenido, una vez aplicada las imputaciones señaladas en el punto anterior, se multiplica por 100 y el producto se divide por el total de la remuneración anual estimada. Finalmente, el resultado obtenido, en caso de ser positivo, es el porcentaje de retención que aplicará el agente de retención en cada pago o abono en cuenta, independientemente de la periodicidad del pago.

Agente de retención

El código orgánico tributario define a los agentes de retención como las personas designadas por la Ley o por la Administración Tributaria, que por sus funciones públicas o por razón de su actividad privada, participen en actos u operaciones donde deban efectuar retención o percepción del tributo correspondiente.

Los agentes de retención o de percepción que lo sean por razón de

sus actividades privadas, no tendrán el carácter de funcionarios públicos.

Los Agentes de retención son un tipo de responsables, ya que ellos no realizan un hecho imponible, son personas designadas por la Administración Tributaria, que por funciones públicas o por razón de sus actividades privadas, intervienen en actos los cuales deben efectuarse la retención del tributo correspondiente.

Una vez efectuada la retención, el agente de retención se convierte en el único responsable ante la administración tributaria por el tributo retenido.

Responsabilidad del Agente de Retención: La responsabilidad Principal es la de retener el impuesto en los casos señalados en el respectivo decreto sobre retenciones vigentes y enterar la suma retenida, oportunamente, en una oficina receptora de fondos nacionales.

Retenciones de Impuesto sobre la Renta a Personas Naturales:

a) Retenciones a personas que se encuentran bajo relación de

dependencia, a las cuales se les efectúan pagos por concepto de sueldos, salarios, bonos, utilidades, vacaciones, primas, gratificaciones, entre otras. Persona responsable de determinar el porcentaje de retención, mecanismo para determinar los ingresos, elementos que pueden ser descontados como desgravámenes. Diferencias entre desgravámenes y rebajas de impuesto. Aplicación de la tarifa para la determinación del impuesto, rebajas de impuesto aplicable y obtención del porcentaje de retención específico para cada uno de ellos.

b) Casos prácticos específicos, procedimiento a seguir si el trabajador no presenta su porcentaje de retención. Criterio del SENIAT vs. la Sala Constitucional de Tribunal Supremo de Justicia con respecto a la determinación de los ingresos gravables por los trabajadores, oportunidades para variar el porcentaje de retención. Qué hacer si no se determinó el porcentaje de retención en el momento legalmente establecido, y si no se presentó la

variación del porcentaje, si se está reteniendo de menos o de más al trabajador, entre otros.

c) Retenciones practicadas a personas naturales residentes y no residentes que ejercen libremente su profesión por pagos como servicios, honorarios profesionales, entre otros; quiénes son considerados como residentes venezolanos. Formas para practicar la retención. La renta presunta en el caso de los no residentes, determinación del mínimo tributable, obtención del sustraendo, aplicación de los porcentajes de retención específicos para cada oportunidad. Casos prácticos para cuando se ha retenido por error ya sea de más o de menos, o simplemente se olvidó practicar la retención correspondiente o cuándo se le han cancelado varias facturas dentro de un mismo mes a un proveedor, procedimientos a seguir en estas situaciones.

d) Ejercicios Prácticos cálculo de retenciones a personas naturales residentes y no residentes que ejercen libremente su profesión, determinación de los ingresos

gravables por el ISLR que son percibidos por los trabajadores, así como su respectivo porcentaje de retención y la variación del mismo.

Retenciones de Impuesto sobre la Renta a Personas Jurídicas:

a) Retenciones practicadas a personas jurídicas domiciliadas y no domiciliadas que ejercen libremente su profesión por pagos como servicios, honorarios profesionales, asistencia técnica, servicios tecnológicos, entre otros. Quiénes son considerados como domiciliados en Venezuela. Formas para practicar la retención, determinación de la renta presunta en el caso de los no domiciliados, aplicación de los porcentajes de retención específicos para cada oportunidad. Casos prácticos para cuando se ha retenido por error ya sea de más o de menos, o simplemente se olvidó practicar la retención correspondiente, procedimientos a seguir en estas situaciones.

b) Ejercicios Prácticos cálculo de retenciones a personas jurídicas

domiciliadas y no domiciliadas que ejercen libremente su profesión.

Educación Tributaria: Es la transmisión de valores dirigidos al cumplimiento cívico de los deberes de todo ciudadano a contribuir con los gastos públicos, lo cual se logra al aceptar las responsabilidades que nos corresponden como ciudadanos partícipes de una sociedad democrática..." Esta es una estrategia que conlleva a la formación de la cultura fiscal cuyo sustento es la ciudadanía fiscal que implica asumir el cumplimiento de las obligaciones. esto lo define muy bien Brenes (2000); "que establece como objetivo primordial transmitir valores y aptitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contraria a la conducta defraudadora. Por ello, su finalidad no es tanto transmitir contenidos académicos como así contenidos cívicos..."

Por tal motivo los programas de educación tributaria son esenciales para fortalecer los conocimientos, agilizar los procesos y establecer los derechos y deberes que debe tener todo contribuyente, éste consiste en la

divulgación o la difusión publicitaria de aspectos tales como la solidaridad social del impuesto o simplemente la variación de los ingresos y egresos públicos. Es decir que todos los contribuyentes y los que no tengan los conocimientos básicos y de la importancia que es tributar y pagar retenciones del impuesto sobre la renta

Evasión Tributaria

Los aspectos más importantes que busca controlar la planificación tributaria, son la elusión y la evasión, términos que de acuerdo a la publicación (Pande, 2017), se definen de la siguiente manera:

La evasión tributaria es una conducta ilícita, realizada con intención de ocultar o no pagar la obligación tributaria. Esta conducta ilícita la realiza violando las leyes tributarias, el Contribuyente va en contra de la ley porque no cancela el impuesto y por lo tanto priva al Fisco de su ingreso, este acto voluntario de impago es penado legalmente por la ley ya que se lo considera como un delito.

La elusión tributaria es una conducta lícita cuya finalidad es evitar el nacimiento una obligación tributaria o de disminuir la carga tributaria, sin violentar la ley porque mediante una inadecuada interpretación. Muchas empresas que emplean estas prácticas experimentan un rechazo, bien de parte de sus consumidores o de las comunidades online. La elusión fiscal, son estrategias dirigidas a “jugar en dos mundos”, un mundo jurídico y otro, de hecho y se busca evitar caer en las situaciones jurídicas o de hecho previstas por las disposiciones fiscales que obligan a contribuir.

Por evasión fiscal Entendemos acciones premeditadas de los contribuyentes, físicos o jurídicos, para evitar el pago de los impuestos que obligatoriamente les corresponde. De acuerdo a todas estas conceptualizaciones entendemos la gran importancia de tener Un tema de interés son los cumplimientos de obligaciones de isla renta que se utilizan para realizar la declaración de los tributos ante el fisco, muchos de ellos facilitan el entendimiento del

argot utilizado, y así procura el debido entendimiento de toda la información solicitada, restándole complejidad en su cálculo.

El contacto directo con el ente gubernamental es importantísimo al momento de recopilar información para la respectiva declaración de tributos. Es muy recomendable que toda institución pública y privada, o persona natural o jurídica, tenga conciliación de términos bajo el esquema de la reglamentación y las normativas actuales para llevar a cabo una ajustable gestión fiscal de ambas partes, evitando así cualquier diferencia de opiniones y de términos para luego evitar inconvenientes.

Algunos de los motivos por los que los contribuyentes pudiesen sufrir de alguna inspección por parte del ente gubernamental se indican como el fraude, la falta de coherencia en lo declarado, errores administrativos, o llevar un nivel de vida elevado que no concuerda con los ingresos normales y declarados. En este contexto es menester el señalar los diversos derechos que tienen los contribuyentes, como sus principales

obligaciones, ya que las multas o castigos que pueden imponer la Agencia Tributaria suponen un quebranto para las personas que desconozcan las leyes tributarias.

Contribuyente: Según Caballenas (2007) Es una persona natural o Jurídica que actúe a nombre propio o por medio de un sustituto o representante quien debe cumplir con las obligaciones tributarias, formales y materiales. Es decir que es la persona que de forma personal o autorizada realiza las obligaciones tributarias de manera directa o indirecta.

Una vez que el contribuyente se enmarca o dirige a cumplir con sus responsabilidades fiscales es necesario que se establezca y defina que es una Obligación Tributaria; que para algunos se puede decir que es el vínculo jurídico que le atañe a algún sujeto y cuenta con algunos elementos como el objeto y la causa de la obligación tributaria que para Ferreiro Lapatza (2008) "es un vínculo jurídico que une a un ente público acreedor, que actúa como tal ente

público, con un particular o con otro ente público deudor".

Estas opiniones llevan a establecer lo que significa Impuesto Sobre la Renta (ISLR); según la Ley del Impuesto Sobre la Renta (2007, p 5) que lo definen como "los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especies..." En este texto establecen claramente que estos excedentes causaran impuestos según la norma y serán anclados anualmente divididos en periodos de tres meses contados a partir del cierre de su año fiscal para declarar y pagar los impuestos sobre la renta.

Esto está sustentado por lo que dice Villegas como tributos "las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de su poder de imperio y virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demandan el cumplimiento de sus fines...". Lo que entonces se puede decir que es una carga fiscal directa que se aplica a los ingresos que un ciudadano o empresa obtiene con el fin de incrementar su patrimonio.

Todo esto es la base del proceso que se desprende de la recaudación lo que lleva directamente a la Fiscalización y según Pérez Royo (2007) "esta es un conjunto de actividades focalizadas en verificar que los contribuyentes están cumpliendo a cabalidad con sus obligaciones tributarias; por lo tanto, esta dirige la comprobación del cumplimiento tributario de los contribuyentes..." esto significa que existen órganos e instituciones responsables de verificar que la recolección de las obligaciones fiscales se realicen los contribuyentes.

Esto produce primeramente un proceso de Recaudación contextualizado como el proceso de obtener o recibir dinero y recursos, la Recaudación fiscal mide la cantidad total de dinero que se consigne con los de impuestos y que será parte fundamental con la que se financiara los servicios públicos por parte del estado; que según la Cepal (2009) establece que esta aplica una serie de procesos y que se inicia primeramente con estipular o establecer las tasas al igual que las diversas acciones que se deben garantizar para que todas las

personas y empresas cancelen lo que les corresponde.

Esta recaudación se convierte en una pieza importante de ingresos al estado ya que por medio de ella se percibe una buena cantidad de ingresos para luego ser trasladado en beneficios a las comunidades y subsanar las demandas del pueblo al estado en los servicios básicos.

La recaudación tributaria está asociada directamente a la generación de recursos públicos. El impuesto sobre la renta grava la generación de beneficios por parte de los sujetos pasivos que hacen vida económica en el país. Su nivel de recaudación es un indicativo del nivel de prosperidad.

Todo lo expresado anteriormente se concentra en la elaboración de un Plan Estratégico que no es más que un conjunto de acciones que se establecen con un objetivo a corto mediano o largo plazo y de manera sistemática de acciones que permitirán cumplirlos para lograr los objetivos planteados; según Kotler (2000) quien la define como "... en decidir hoy lo que va a hacerse en el

futuro, es decir, comprende la determinación de un futuro deseado y las etapas necesarias para realizarlo...”.

Reflexiones finales

Es importante que toda empresa o persona Jurídica elabore un plan estratégico que permita optimizar el cumplimiento de las obligaciones de Retención de Impuestos sobre la Renta para que de esta manera sus empleados o personas naturales que laboren en ella puedan cumplir fiel y eficazmente en la tributación. Esto permitirá que se cumpla con toda normalidad y eficientemente las normas y leyes para que no existan situaciones legales lamentables.

Es necesario que toda empresa y en específico los expertos contable en tributos deben mantenerse al día y a la par con la información suministrada por parte del ente gubernamental en tributos en Venezuela, de tal manera que puedan elaborar una Planificación Tributaria con la respectiva documentación acorde con las exigencias y normativas de ley.

Específicamente para los contribuyentes se les sugiere que se hace necesario que en cada ejercicio contable o cada año fiscal se elabore o establezca un plan estratégico que permita organizar los tiempos para que sea efectiva y eficiente la cancelación de los tributos y así evitar los posibles efectos secundarios de la no cancelación de estos.

Se propone que cada vez que se haga la recaudación se realice el procedimiento reglamentario para trasladar los impuestos de los contribuyentes a las arcas del Estado en la brevedad posible; también al momento de la recaudación permitirá que los tributos se inviertan en las necesidades del Estado y distribuirlo entre los servicios básicos de la mayoría.

Producto de esto el cumplimiento de las obligaciones tributarias no tendría necesidad de castigo cuando los contribuyentes tienen conciencia de la existencia de cierto control a través de medidas que previenen la posible defraudación de los impuestos. Para esto es menester el tomar en cuenta

ciertos términos al momento de ejecutar la gestión operativa de la misma en la ley.

La implementación de un programa de formación para concientizar a los contribuyentes se hace prioridad para todos permitiendo que de manera inmediata y consciente todos los contribuyentes acudan sin necesidad de imponer sanciones; convirtiéndose en un acto rutinario y natural de cada uno.

Referencias

Quintana k, (2012) e Rivas y Vergara, 2000. Planificación tributaria. Santiago, Chile: Magrill limitada. La planificación tributaria como mecanismo de eficiencia económica en el tratamiento del impuesto a la renta, portal Ciencimatria. Disponible:<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/312/380#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20planificaci%C3%B3n,legal%20y%20vigente%2C%20en%20este>. Consulta: 2021, Julio.

Rodrigo Delgado, 2015. La educación Tributaria como medida para incrementar los recaudación fiscal en la ciudad de choto 2013, portal ALICIA (Acceso Libre de Información Científica para la Innovación) disponible: <https://alicia.concytec.gob.pe/vufin>

d/Record/RUNC_75e79430d4a717cfe78607c554135808/Description#tabnav. Consulta: 2021, Agosto.

Pande,2017. La planificación Como herramienta para mejorar los procesos en las organizaciones. Revista observatorio de la economía latinoamericana. Disponible:https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/La%2520planificaci%25C3%25B3n%2520tributaria%2520como%2520herramienta%2520para%2520mejorar%2520los%2520procesos%2520en%2520las%2520Organizaciones-%2520Revista%2520Observatorio%2520de%2520la%2520Econom%25C3%25ADa%2520Latinoamericana,%25202019-EUMED.pdf&ved=2ahUKEwjghZyR-rDyAhW2TTABHdBIB_sQFnoECA_sQAQ&usq=AOvVaw2nZK2Wjpx3avPIYkF8Wb9C. Consulta: 2021, Julio.

Pérez, 2003, blogger de Sofía Gutiérrez, impuestos sobre la renta Venezuela, disponible: <https://sofiagutierrezurbe.blogspot.com/2019/06/?m=1>. Consulta: 2021, Agosto.

Caballenas, 2007, Planeación estratégica de marketing y su importancia en las empresas, Disponible:<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://virtual.urbe.edu/tesispub/0095569/cap02.pdf&ved=2ahUKEwjO7LDQoLz2AhVcRjABHfzWAW8QFnoECAQQBg&usq=AOvVaw3u-OPSxjYKXupo6iqGIJqH>. Consulta: 2021, Agosto.

Luis Vargas, 2016, En torno a la definición de tributo: un vistazo a sus elementos esenciales, página de revista.pucp.edu.pe, Disponible:<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/15812/16244/0&ved=2ahUKEwjO7LDQoLz2AhVcRjABHfzWAW8QFnoECBQOBQ&usq=AOvVaw14q92MOBaxqidzRaG1saw3>. Consulta: 2021, Septiembre.

Gilberto Hernández, Mauricio Trujillo, Elmer Navarrete 2020, planificación estratégica aplicada a pequeñas y medianas empresas, Universidad Santiago de Cali, disponible: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4649/PLANIFICACI%25C3%2593N%2520ESTRAT%25C3%2589GICA.pdf%3Fsequence%3D5%26isAllowed%3Dy%23%3A~:text%3DLos%2520autores%2520defin%2520la%2520planificaci%25C3%25B3n,2\).&ved=2ahUKEwi9m--Bobz2AhXoTTABHfCjB5IQFnoECBQOBQ&usq=AOvVaw3jkuvzYbRBzgw5vxli7fy](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4649/PLANIFICACI%25C3%2593N%2520ESTRAT%25C3%2589GICA.pdf%3Fsequence%3D5%26isAllowed%3Dy%23%3A~:text%3DLos%2520autores%2520defin%2520la%2520planificaci%25C3%25B3n,2).&ved=2ahUKEwi9m--Bobz2AhXoTTABHfCjB5IQFnoECBQOBQ&usq=AOvVaw3jkuvzYbRBzgw5vxli7fy). Consulta: 2021, Septiembre.

Silvia Jaramillo , Lorena Tacuri , Daniela Trelles Revista de la Universidad Internacional del Ecuador. URL: <https://www.uide.edu.ec/> Disponible: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.uide.edu.ec/bitstream/37000/3785/3/%25E2%2580%259CPlanea>

[ci%25C3%25B3n%2520estrat%25C3%25A9gica%2520de%2520marketing%2520y%2520su%2520importancia%2520en%2520las%2520empresas%25E2%2580%259D.pdf&ved=2ahUKEwi9m--Bobz2AhXoTTABHfCjB5IQFnoECB4QBQ&usq=AOvVaw2PlxGExMGUKv5lkBKhzKFj](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.cepal.org/bitstream/handle/11362/5501/1/S0900326_es.pdf&ved=2ahUKEwj89fy1obz2AhWyVTABHX1oD6QQFnoECAMQAO&usq=AOvVaw2InNlp0kx4hePTAPndMer). Consulta: 2021, Septiembre.

Fernando Martínez, 2009, La economía de los ingresos tributarios. Un manual de estimaciones tributarias página Cepal- Serie Manual nº-62. Santiago de Chile, agosto de 2009, Disponible: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.cepal.org/bitstream/handle/11362/5501/1/S0900326_es.pdf&ved=2ahUKEwj89fy1obz2AhWyVTABHX1oD6QQFnoECAMQAO&usq=AOvVaw2InNlp0kx4hePTAPndMer. Consulta: 2021, Septiembre.

Kevin S. Lecaros, 2017, La cultura tributaria y sus efectos en la recaudación fiscal proveniente de micro y pequeñas empresas, Lima-Perú, 2017, Disponible: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2175/MAEST-POLIT-FISCAL-TRIBUT-KEVIN%2520SCOTT%2520LECAROS%2520FLORES.pdf%3Fsequence%3D2&ved=2ahUKEwj89fy1obz2AhWyVTABHX1oD6QQFnoECDkQBQ&usq=AOvVaw3WGa4sbMflz5AK9TO3lwT6>. Consulta: 2021, Septiembre.

SALES BUDGET PILLAR FOR STRATEGIC MANAGEMENT IN INDUSTRIAL PYMES IN VENEZUELA

Martha Salazar and Marilyn Torres

Summary

This article aims to analyze the sales budget as a basis for the strategic management of industrial SMEs in Venezuela. The justification and importance of the study focuses on the role of the Public Accountant, as an agent that provides objective information through the forecast of sales carried out by multidisciplinary teams that contribute to making assertive decisions in terms of resource management and fulfillment of objectives and goals. business. The sales budget represents the planning of the entire management, associated with global and complex changes of an economic, political, legal, social and cultural order. The research development was methodologically developed under the quantitative paradigm, through field research and documentary analysis, descriptive level, framed in a non-experimental design, whose information was collected through a survey, with a Likert-type response questionnaire, to a sample of 10 subjects from the administrative area including the accounting professional. Among the results, the need for the accountant to guide the formulation and preparation of the sales budget was found, so the value of this information helps the planning and strategic management of the company Solven C.A. Among the Final Reflections found, it is mentioned that strategic management aligned with financial planning opinions in the sales budget is of great importance, as it is the one who defines the direction of the business in the immediate future; ordered with the thought of those who are at the forefront of business

Keywords: Budget-Sales-Strategic-Management-PYMES.

PRESUPUESTO DE VENTAS PILAR PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LAS PYMES INDUSTRIALES DE VENEZUELA

Resumen

El presente artículo tiene por objetivo analizar el presupuesto de ventas como fundamento en la gestión estratégica de la PYMES industriales de Venezuela. La justificación e importancia del estudio se centra en el rol del Contador Público, como agente que suministra información objetiva mediante el pronóstico de ventas realizadas por equipos multidisciplinarios que contribuyan a la toma de decisiones asertivas en funciones del manejo de recursos y cumplimiento de objetivos y metas empresariales. El presupuesto de ventas representa la planificación de toda la gestión, asociado a los cambios globales y complejos de orden económico, político, legal, social y cultural. El desarrollo investigativo se desarrolló metodológicamente bajo el paradigma cuantitativo, mediante una investigación de campo y análisis

documental, de nivel descriptivo, enmarcado en un diseño no experimental, cuya información se recolectó por medio de una encuesta, con un cuestionario de respuestas tipo Likert, a una muestra de 10 sujetos del área administrativa incluyendo al profesional de la contaduría. Entre los resultados se encontró la necesidad de que el contador oriente la formulación y elaboración del presupuesto de ventas, por lo que el valor de esta información ayuda a la planificación y gestión estratégica de la empresa Solven C.A. Entre las Reflexiones Finales encontradas se menciona que la gerencia estratégica alineada a dictámenes de la planificación financiera en el presupuesto de ventas reviste gran importancia, al ser quien define el direccionamiento del negocio en un futuro inmediato; ordenadas con el pensamiento de quienes se encuentran al frente de los negocios

Palabras Clave: Presupuesto-Ventas-Gestión-Estratégica-PYMES.

Introducción

La importancia y utilidad del presupuesto de ventas para la planificación de la gestión estratégica es fundamental, porque permite hacer proyecciones de presupuesto a las demás unidades operacionales de la organización, como recursos humanos, producción, mantenimiento, seguridad, marketing, finanzas y otros de acuerdo a la estructura organizacional. La tarea del contador público, es ayudar en la planificación financiera es minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades y los recursos financieros.

Este propósito de la intervención del contador en la conciliación de las cédulas integrantes del presupuesto

de ventas, permite decidir anticipadamente a las necesidades de dinero y en su correcta aplicación, buscando su mejor rendimiento y su máxima seguridad financiera, optimizando el manejo de los recursos de la organización; adquiriendo y manejando apropiadamente las herramientas del análisis financiero y de la planeación estratégica para el desarrollo de los objetivos y metas de la empresa.

Los pronósticos de ventas son importantes porque permiten dar a conocer elementos del presupuesto de ventas y la gestión estrategia en las PYMES; necesarias no solo para la toma de decisiones de la alta gerencia, sino también para los profesionales

que intervienen, participan y hacen posible que funcionen los procesos mediante su desempeño. Para ello, se propone alcanzar, mediante el análisis de resultados, los objetivos propuestos.

La problemática

Las empresas a nivel mundial han utilizado variadas estrategias para llevar a cabo sus planes de ventas que incidan de manera directa en la planificación y control de utilidades para su gestión. Es por ello, que a nivel Latinoamericano el uso de planes estratégicos no es ajeno, ya que las empresas buscan planes a corto y largo plazo para optimizar las ventas en la toma de decisiones de la alta gerencia.

Asimismo, la situación en Venezuela relacionada con la elaboración de un presupuesto estratégico de ventas, incluye factores de mayor consideración que contribuyan a la planificación y control de utilidades. La economía en Venezuela, ha sufrido un gran desplome en los últimos años, que obliga a diversificar estrategias en los productos que ofrece el sector

privado para satisfacer necesidades, ya que el poder de compra se ve comprometido como consecuencia de políticas y decisiones del estado venezolano.

En este orden de ideas, Navarrete (2018: 2) en cuanto a los ingresos percibidos señala que “desde el sector público en referencia a la actividad principal se demuestra la relación que tienen los ingresos obtenidos de las exportaciones de petróleo con las políticas económicas aplicadas que plantea un país con una economía rentista”. Ante tal situación la actividad de las empresas privadas también se ve limitada en la búsqueda de estrategias para lograr la planificación de ingresos por medio de un plan estratégico de ventas.

Una de estas organizaciones privadas que hoy día está en tal situación es la empresa Solven C.A., ubicada en Guacara, municipio Guacara, estado Carabobo, dedicada a la fabricación de thinner, lacas, acrílicos, selladores y esmaltes, así como a la venta y recuperación de solventes generados

por otras empresas. Productos de uso industrial utilizado como materia prima de talleres e industrias de fabricación, con bajo porcentaje de ventas para el uso doméstico. Situación que desde el año 2019, es crítica, ya que la elaboración del presupuesto estratégico presenta limitaciones en su cumplimiento de metas a corto y largo plazo.

En conversaciones con el Contador de la empresa en estudio, este realiza la

observación sobre el comportamiento del histórico de ventas en unidades realizadas por la empresa en los últimos tres años, el cual se muestra en la tabla 1. Siendo del interés de los investigadores en proponer lineamientos de análisis e interpretación de indicadores financieros basados en la información cuantitativa que suministran las ventas en la compañía.

Tabla 1: Histórico en ventas expresado en unidades

Años	2020	2019	2018
Unidades en ventas	1513	1452	2563

Fuente: Solven C.A. (2021).

Todas estas cuestiones impactan de manera negativa en la rentabilidad y el crecimiento de la empresa, que a lo largo de varias décadas, ha sabido crearse un lugar y mantenerlo a través de las generaciones, y que ha consolidado su posición líder en una industria altamente competitiva, por lo que requiere de la implementación de un plan estratégico de ventas que permita mejorar el desempeño financiero y administrativo de la

organización mediante la toma de decisiones de manera asertiva.

Los efectos que produce esta problemática van desde un estancamiento en las ventas, una cobertura ineficaz del mercado, una administración ineficiente del stock. Al no mostrar datos de los indicadores, entre otros con sobre stock o faltantes y pérdidas por deterioro o vencimientos, altos costos de estrategias ineficaces en planes de

trabajo y tiempo, sistematización sin utilidad práctica que permita reconocer los errores para la óptima toma de decisiones de la alta gerencia en Solven C.A.

Las interrogantes que se busca solución son ¿Cuál es la realidad en la presentación, formulación del presupuesto de ventas y que incidencia tiene en la planificación estratégica de las PYMES, en Venezuela? ¿Cuáles son las bases teóricas y metodológicas para el logro del presupuesto de ventas como fundamento en la gestión estratégica de la PYMES industriales de Venezuela? ¿Qué rol juega la asistencia profesional del contador público para la orientación del presupuesto y la optimización de la gestione estratégica en las PYMES, en Venezuela? En tal sentido, se formulan los siguientes objetivos:

Objetivo General

Analizar el presupuesto de ventas como fundamento en la gestión estratégica de la PYMES industriales de Venezuela.

Objetivos Específicos

1) Describir la realidad del desarrollo del presupuesto de ventas y la gestión estratégica en la planificación financiera de las PYMES industriales de Venezuela.

2) Estudiar los constructos teóricos del presupuesto de ventas y la gestión estratégica en la planificación financiera de las PYMES industriales de Venezuela.

3) Realizar aportes del papel que desempeña el contador público como autoridad de control en la formulación del presupuesto de ventas en la gestión estratégica de las PYMES industriales de Venezuela.

Para los profesionales en el área, el presente trabajo aporta elementos que ayudan al desarrollo de estrategias para un presupuesto de ventas que optimicen la toma de decisiones gerenciales en la empresa en estudio. Este caso también requiere de aspectos cualitativos relacionados con el desempeño del directivo de Solven C.A, para impulsar planes y metas de ventas, de la misma manera aspectos cuantitativos que consistirá la

comparación entre planes de ventas antes y después de la pandemia.

Asimismo, los objetivos se lograron a través del proceso que consistió en detectar consultar y obtener la bibliografía necesaria para los propósitos de estudio de donde se recopiló la información relevante y necesaria para enmarcar el problema de investigación. Al respecto, Bello (2017) realizó un trabajo titulado: “Planificación presupuestaria como herramienta de control fiscal en el impuesto sobre la renta de la empresa Sanford Brands Venezuela LLC”, en el que se pudo evidenciar que la empresa carece de una herramienta complementaria que le permita tomar decisiones más sólidas en cualquier momento determinado.

Al analizar los datos se comprobó que existe una debilidad en el presupuesto que se utiliza actualmente en la empresa lo que sustenta el objeto del estudio ya que se determinó la planificación presupuestaria como herramienta alternativa de control fiscal en el impuesto sobre la renta, realizando comparaciones entre las

fortalezas y las debilidades que posee la empresa y se pudo realizar recomendaciones para que la problemática planteada se pueda solventar en dicha organización.

Es un trabajo que se relaciona con el estudio llevado a cabo porque fundamenta el desarrollo del presupuesto de ventas como herramienta de la gestión estratégica en la empresa Solven C.A., en Guacara, estado Carabobo; visión en tiempos de pandemia, permitiendo hacer un análisis en la elaboración presente y futuro del presupuesto de ventas, utilizando herramientas teóricas con tendencias a la optimización que ayude en la gestión de la alta gerencia de la empresa Solven C.A.

De igual manera, las teorías constituyen un planteamiento epistemológico del marco teórico, el cual explica o describe el fenómeno científico que presenta una serie de causas y leyes científicas permitiendo deducir o concluir una teoría. A continuación, se desarrolla la fundamentación teórica concerniente

a la temática planteada y otros conceptos a fin de darle soporte bibliográfico al tema.

Presupuesto y principales características El presupuesto es definido por Ladino y Rodríguez (2015), como “un plan de operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios” (p.15). Cuando se hace un presupuesto para una organización, lo que se está haciendo es el escenario de la gestión estratégica, es decir, planear a futuro. Entonces, es necesario determinar cuánto va a vender la empresa, qué necesita hacer para lograrlo, cuánto debe gastar y aproximadamente cuánto va a ganar en un periodo.

De igual manera, Welsh, et al (2005) señala que el presupuesto maestro es “el principal presupuesto de la empresa, es decir, la culminación de todo un proceso de planeación y, por lo tanto, comprende todas las áreas de la compañía, como lo son ventas, producción, compras, y otros de acuerdo a la estructura de

organizacional” (p.5). Este presupuesto está integrado por los presupuestos operativo y financiero.

a) Presupuesto Operativo o Presupuesto de Ventas: Parte de las estrategias para lograr una posición ideal en el mercado, es decir, alcanzar las metas y consecuentemente los objetivos. Requiere el análisis de factores como volúmenes requeridos por el mercado meta; líneas de producción, precios, márgenes de contribución o de utilidades, posición dentro del sector industrial y determinación del crecimiento del mercado.

También, señalan los autores Welsh, et al (ob., cit.) que en el ámbito de las empresas privadas, el presupuesto de ventas es la base de todos los presupuestos, pues de allí se puede realizar diferentes presupuestos de los departamentos operativos necesarios para la producción de un bien. Requiere de la realización de un pronóstico en la cual interviene un equipo multidisciplinario, para determinar los estimados de las unidades que se proyecta vender en un determinado período de tiempo.

En este sentido, Pereda (2015), plantea que el pronóstico de ventas “es el pilar donde se apoya el presupuesto de ventas, por lo que, si dicho pronóstico ha sido preparado cuidadosamente y con exactitud, los pasos siguientes en el proceso presupuestal serán mucho más confiables” (p. 3). Entonces el presupuesto de ventas corresponde a la proyección de las cantidades de dinero que ingresarán por concepto de la venta de las unidades estimadas en el pronóstico de ventas, es decir, un presupuesto de ventas es la representación de una estimación programada de las ventas, en términos cuantitativos, realizado por una organización.

La evaluación cualitativa y cuantitativa de información permitirá que el pronóstico sea objetivo y que el contador fundamente en criterios sólidos la información para el presupuesto maestro lo que corresponde a ventas y otras partidas que la conforman como son: los presupuestos de producción, de compras, de gastos de ventas y de

gastos administrativos, entre otros, son elaborados a partir de los datos que aporta el presupuesto de ventas. Información necesaria para que la alta gerencia realice sus planes estratégicos y lograr la viabilidad de la empresa.

b) Presupuesto de Producción:

Representa todos los costos asociados con la fabricación de los productos que la empresa vende. No es más que el proceso de costeo, por medio del cual se determinan los valores de los materiales, de la mano de obra directa y de todos los demás costos indirectos que absorben todos y cada uno de los productos que se tiene proyectado producir.

c) Presupuesto Financiero:

El presupuesto financiero permite establecer el efectivo con que va a contar la empresa y las inversiones que puede hacer a corto plazo, para mover su capital y hacerlo rentable. Un presupuesto financiero se compone de: Presupuesto de Servicio a la Deuda; Presupuesto de efectivo (flujo de caja) y Proyección de los Estados Financieros.

Gestión Estratégica y el Presupuesto

Sobre el concepto de estrategia Hill, Jones, & Schilling (2015), lo plantean como: una estrategia “es el conjunto de acciones relacionadas que los administradores toman para mejorar el desempeño de su compañía” (p.52). La estrategia se relaciona con los objetivos a largo plazo de la organización o su propósito fundamental, la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para la consecución de los fines planteados (Koontz et al, 2012). Entonces la gestión estrategia busca tomar decisiones asertivas a corto, mediano y largo plazo.

Al respecto, David (2013) señala que la dirección estratégica “está basada en la integración de las actividades desarrolladas por la gerencia, el marketing, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la investigación y desarrollo y los sistemas informáticos para lograr los objetivos organizacionales” (p.12). En este sentido, la dirección estratégica se concibe como la ciencia y el arte de

formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan alcanzar los propósitos planteados.

La gestión estratégica desde la visión de Chiavenato (2012) tiene en cuenta la posición competitiva relativa de la empresa y las previsiones sobre el futuro para configurar las acciones a emprender para lograr los objetivos. La versión práctica de la estrategia define programas y planes que establecen qué es lo que hay que hacer, por quién, cuándo y con qué recursos. A esto se le suman los sistemas de control para evaluar el cumplimiento del plan.

Asimismo, David (ob., cit.) sostiene que el proceso de planificación estratégica se divide en tres etapas: formulación, implementación y evaluación de la estrategia. La formulación de la estrategia implica las definiciones de una misión y visión para la empresa, la identificación de oportunidades y amenazas del ambiente externo y el conocimiento de las fortalezas y debilidades internas de la empresa. Implica la definición tanto

de objetivos a largo plazo como de la estrategia global de la organización.

La implementación de la estrategia consiste en establecer los objetivos anuales, la definición de políticas y planes y la asignación de los recursos necesarios para cumplir las metas. Mientras que Chiavenato & Sapiro (2017), definen tres niveles para la planificación estratégica: el estratégico, el táctico y el operativo. Se diferencian en cuanto al horizonte de tiempo de la planeación, el alcance, el contenido y la definición por partes de la estructura jerárquica de la empresa.

Abordaje metodológico

El estudio se hace mediante la visión del enfoque positivista o cuantitativo, ya que pretende profundizar aspectos significativos del desarrollo del presupuesto de ventas como fundamento en la gestión estratégica de la PYMES industriales de Venezuela, de manera especial en la empresa Solven C.A., a través de la utilización de técnicas, instrumentos y estrategias que permitan conocer y comprender el contexto social,

mediante la participación directa de los actores involucrados por medio de la identificación entre el investigador y el objeto de estudio.

Esta es una investigación de campo, de nivel descriptivo, mediante un diseño no experimental que de acuerdo con Hurtado (2017) “se concentra en recolectar datos en momento y tiempo únicos, y en describir y analizar variables sin manipularlas” (p.115). En ella se involucran al contador público y trabajadores del área administrativa para realizar de manera exitosa el presupuesto de ventas como fundamento en la gestión estratégica de la PYMES, en la empresa Solven C.A., que según Arias (2016) es “...la caracterización de un hecho o fenómeno con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.17).

La población de estudio está integrada por: un contador público, un administrador, tres asistentes administrativos y seis trabajadores administrativos activos en cada departamento, es decir: 10 profesionales (seis masculinos y

cuatro femeninos), más 50 que integra el personal de planta, para una población total de 60 trabajadores de la empresa Solven C.A. Según Hernández, Fernández y Baptista (2015) la población es definida como "la unidad de análisis que será delimitada para un estudio y que concuerda con una serie de especificaciones" (p. 125).

En este estudio, la muestra es considerada de tipo no probabilística con modalidad intencional porque todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. La técnica de recolección de datos se realizó mediante la encuesta por medio del uso de un cuestionario tipo escalar, contentivo de 18 ítems de respuestas cerradas con cinco alternativas de respuesta: Siempre (S), casi siempre (CS),

algunas veces (AV), casi nunca (CN) y nunca (N).

Análisis

En cuanto a los resultados se determinó que siempre la elaboración del presupuesto de ventas es una función corresponsable del contador y los directivos estratégicos y tácticos de la empresa quienes brindan la información correspondiente a cada punto de venta o línea de producto que genera ingresos en la empresa. En Solven C.A, esta función recae de manera directa entre el contador, gerente de producción, gerencia de planta, gerencia de mercadeo y ventas. La distribución de este ítem presenta la siguiente proporción. En relación a la Gestión, Formulación y Aplicación del presupuesto de ventas, mediante resultado del gráfico 1:

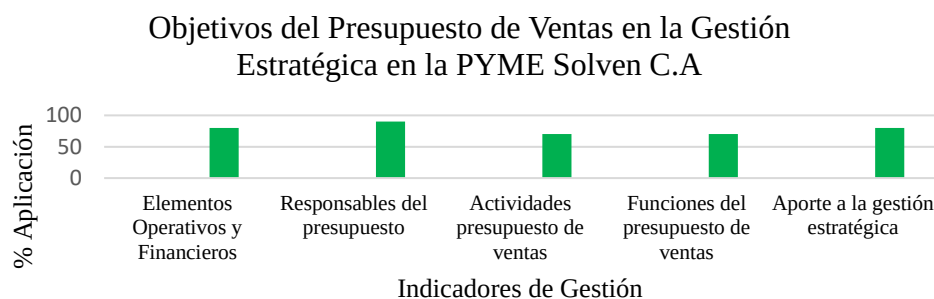


Gráfico1:Gestión, Formulación y Aplicación del Presupuesto de ventas. Fuente: Torres, Rojas y Salazar (2021).

En relación al gráfico anterior, se analiza que un 80%, se toman en cuenta para la elaboración del presupuesto de ventas se toman en cuenta el análisis de factores como volúmenes requeridos por el mercado meta; líneas de producción, precios, márgenes de contribución o de utilidades. El 90% de la muestra encuestada respondió que el presupuesto de ventas implica la corresponsabilidad de los directivos orientados por el contador. Un 70% determinó que se determinan objetivamente las actividades y funciones del presupuesto de ventas, elementos que requieren de una observación, para llegar a cumplir las metas propuestas a corto y largo plazo.

En relación al aporte de la gestión estratégica, un 80% de los encuestados determinó que el presupuesto de ventas es significativo en cuanto ofrece información para realizar la proyección de diferentes actividades como apertura de nuevos puntos de ventas, impulsar estrategias digitales de marketing, capacitación al

personal, mejoras de equipos entre otras decisiones que se pueden planificar a corto, mediano y largo plazo. Tal como lo señala Silva (2021), establece propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas para desarrollar planes detallados para la gestión estratégica.

La importancia de la información presentada en el presupuesto de venta en esta industria, permite afirmar que es el inicio de la formulación de la planificación estratégica, es decir, el presupuesto es parte de la gestión estratégica que va desde la estimación programada de manera sistemática, de las condiciones y de los resultados a obtener por una empresa en un periodo determinado. Estimación formal de los ingresos y egresos que habrán de producirse en un periodo. Es el dispositivo esencial que permite a una empresa trabajar financieramente en las mejores condiciones, obtener el máximo beneficio.

Los presupuestos representan una herramienta de control para las

organizaciones, principalmente en materia financiera, permiten establecer la dirección de las mismas y mediante su apropiada inspección encausan los planes establecidos en términos monetarios. Los presupuestos de ventas van a establecer los escenarios de las actividades operativas de la organización desde el nivel táctico hasta el estratégico. Tal como lo afirma Burbano (2017), el presupuesto permite del estudio anticipado de los procesos de la organización y de las posibilidades de lograr las metas propuestas.

Reflexiones finales

El proceso presupuestario es un método que permite sintetizar los objetivos de la empresa en su conjunto, valorar los recursos y determinar los planes de acción necesarios para el logro de los resultados. El presupuesto es (o debería ser) la expresión contable y financiera de planes de acción en la gestión estratégica seleccionados para que los objetivos previstos y los recursos disponibles a corto plazo (un

año, en general) convergen hacia el logro de los planes operativos.

Los presupuestos ayudan a mejorar el rendimiento de la empresa asegurando en todo momento la convergencia de las actuaciones de toda la organización hacia el objetivo estratégico. A través del control presupuestario se compara constantemente la actividad realizada con la actividad prevista y presupuestada, lo que permite resaltar las desviaciones y corregirlas para mejorar el resultado económico. En el caso de la empresa en estudio se determinó que el presupuesto de ventas es necesario para llevar a cabo la planificación y gestión estratégica de Solven C.A.

Generalmente el presupuesto cubre todas las actividades y áreas de la empresa. El horizonte presupuestario suele ser un año y se establecen los ingresos. Para que el proceso de elaboración del presupuesto tenga éxito en una empresa es fundamental que la administración tenga claros sus objetivos y esté comprometida con el plan para alcanzarlos; monitoree el entorno interno y externo para diseñar

de forma oportuna las estrategias correspondientes en las diferentes PYMES del sector industrial en Venezuela. Es el contador corresponsable con la alta gerencia en la adecuación correcta de las partidas que integran la proyección de ventas en la empresa Solven C.A.

También se diseñe e integre una estructura organizacional acorde con el plan y los objetivos estratégicos; establezca un periodo de tiempo para llevar a cabo los planes; desarrolle una adecuada capacitación presupuestal en todos los niveles, que permita el buen manejo de los recursos de la organización y el cumplimiento de sus objetivos; finalmente, que realice un seguimiento constante al logro de los planes.

El proceso de planeación estratégica implica que una empresa prevea su futuro, plantee objetivos, tome decisiones y lleve a cabo acciones alineadas con planes para alcanzarlos. La planeación estratégica incluye el análisis interno y externo, la implementación de la estrategia, así como la evaluación y el control. Por lo

tanto, el estudio de la planeación estratégica hace hincapié en la vigilancia y la evaluación de oportunidades y amenazas externas a la luz de las fortalezas y debilidades de una organización.

Asimismo, la gerencia estratégica alineada a dictámenes de la planificación financiera en el presupuesto de ventas en las organizaciones reviste gran importancia, al ser quien define el direccionamiento del negocio en un futuro inmediato; en este sentido, las acciones que delinean tal direccionamiento, deben estar alineadas con el pensamiento de quienes se encuentran al frente de los negocios. En este sentido, el papel del contador en la objetividad y ética para la elaboración de los presupuestos de ventas garantizará mayor asertividad en las decisiones para las operaciones de las PYMES en Venezuela.

Finalmente, el rol del contador público como profesional con conocimientos técnicos y habilidades para guiar a los empresarios, directivos de empresas en realizar proyecciones de ventas

más ajustadas a la realidad de acuerdo a la complejidad económica. También que esta información proporcionada en el presupuesto de ventas, es la guía para orientar los distintos presupuestos de costos y gastos necesarios para realizar determinados bienes, proyectando la sostenibilidad de la organización.

Se evidenció la importancia que tiene para toda empresa la planificación de sus actividades, específicamente la financiera, mediante la formulación objetiva del presupuesto de ventas, porque esta le permite cuantificar el impacto monetario de cualquier decisión que tomen en todos los ámbitos de la empresa.

Referencias

- Arias, Fidias. (2016). *El Proyecto de Investigación de Introducción a la Metodología Científica*. (5^{ta} Edición). Editorial Episteme. C.A. Caracas-Venezuela.
- Bello, Josamint (2017). *Planificación presupuestaria como herramienta de control fiscal en el impuesto sobre la renta de la empresa Sanford Brands Venezuela LLC*. Trabajo de Postgrado presentado para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria. Universidad de Carabobo. Maracay- Venezuela.
- Burbano, Jorge (2017) *Presupuesto: Un enfoque de direccionamiento estratégico, gestión, y control de recursos*. Quinta Edición. McGraw Hill. Colombia.
- Chiavenato, Idalberto (2012). *Administración: Proceso Administrativo* Editorial .MC Graw Hill Interamericana S.A. Tercera Edición. México.
- Chiavenato, Idalberto y Sapiro, Arão (2017). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. Segunda Edición. McGraw-Hill Education. México.
- David, Fred (2013). *Conceptos de Administración estratégica*. Novena edición. Editorial Pearson Hall. México.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; y Baptista, Pilar (2015). *Metodología de la Investigación*. 6° edición. Mc Graw Hill Education. México.
- Hill, Charles, Jones, Garet & Schilling, Jon (2015). *Administración Estratégica Un enfoque integral: teoría y casos*. 11ed. Editorial Prentice Hall México.
- Hurtado de Barrera, Jackelyn. (2017). *Metodología de la Investigación Holística*. Fundacite Sypal. Caracas –Venezuela.
- Koontz Harold, Weihrich Heinz y Cannice, Mark (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Decimotercera Edición .McGraw Hill Latinoamericana. México.

Ladino, Luis y Rodríguez, Lorena (2015) *Planeación estratégica enfocada en el presupuesto de Impresos Richard*. Universidad ICESI. Santiago de Cali-Colombia.

Navarrete, Celia (2018). *Análisis económico y situación política de Venezuela desde 1999 hasta 2018*. Universidad Miguel Hernández De Elche. España.

Pereda, Thaignée (2018). *Presupuesto y planificación estratégica: Dos pilares para el éxito empresarial*. Recuperado: <https://fwpr.com/es/presupuesto-y-planificacion-estrategica/>.

Silva, Hans (2021). *Planeamiento estratégico y su relación con el presupuesto en MYPES textiles del emporio comercial de Gamarra 2019*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad del Perú. Decana de América. Perú.

Welsh, Glenn; Hilton, Ronald; Gordon, Paul; y Rivera, Carlos. (2005). *Presupuestos, planificación y control*. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall México.

IMPACT OF DIGITAL MARKETING ON INTERNAL CONTROL WITHIN ORGANIZATIONS

Diana Silva, Mónica González, Verónica González

Summary

Digital Marketing is the result of merging different technological and marketing strategies with the purpose of innovating and materializing positive results using tools and platforms that maximize the reach of information. On the other hand, Internal Control is represented by a set of methods and measures that allow the analysis of risks that could affect the objectives of the organization. In this sense, the main function of internal control is to establish activities, plans, policies, and procedures that allow identify and minimize or eliminate weaknesses that do not benefit the proper functioning and reliability of financial information as well as the efficient and effective functioning of operations and their results. The absence of these tools can undoubtedly negatively affect the processes and results of the organization, therefore this research aims to interpret and demonstrate the consequences of Digital Marketing within the Internal Control of an organization through the explanatory method initially studying the characteristics and the positive features of digital marketing regarding technological changes and the factors that influence within organizational structures, then the theoretical guidelines that allow internal control to function optimally will be developed, to finally analyze the adaptability and results of marketing implementation digital within internal control.

Keywords: Digital Marketing, Internal Control, Organizations.

IMPACTO DEL MARKETING DIGITAL SOBRE EL CONTROL INTERNO DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

Resumen

El Marketing Digital es el resultado de fusionar diferentes estrategias tecnológicas y de mercadeo con el propósito de innovar y materializar resultados positivos utilizando herramientas y plataformas que maximizan el alcance de información. Por otro lado el Control Interno está representado por un conjunto de métodos y medidas que permiten el análisis de riesgos que podrían afectar los objetivos de la organización, en ese sentido la principal función del control interno es establecer actividades, planes, políticas y procedimientos que permitan identificar y minimizar o eliminar las debilidades que no benefician el funcionamiento adecuado y la confiabilidad de la información financiera así como también el funcionamiento eficiente y eficaz de las operaciones y los resultados de estas. La ausencia de dichas herramientas sin duda puede afectar de forma negativa los procesos y resultados de la organización, por consiguiente esta investigación pretende interpretar y demostrar las consecuencias del Marketing Digital dentro del Control

Interno de una organización a través del método explicativo estudiando inicialmente las características y los rasgos positivos del mercadeo digital respecto a los cambios tecnológicos y los factores que influyen dentro de las estructuras organizacionales, seguidamente se desarrollarán los lineamientos teóricos que permiten que el control interno funcione óptimamente, para finalmente analizar la adaptabilidad y los resultados de la implementación del marketing digital dentro del control interno.

Palabras clave: Marketing Digital, Control Interno, Organizaciones.

Introducción

El Marketing Digital o Mercadeo Digital está representado por el conjunto de herramientas y técnicas que se implementan en el proceso de comercialización y distribución de algún producto, servicio o marca. La intención del Marketing está dirigida hacia una sola meta, maximizar el volumen de las ventas, en ese sentido el marketing digital ejecuta sus funciones virtualmente a través de canales y espacios en la web, con la finalidad de destacar sobre cualquier competencia en el mercado y captar la atención de clientes optimizando al máximo los recursos y los resultados.

Por otro lado, el Control Interno es un proceso integrado y estructurado que es desarrollado por todos los individuos que conforman una organización, con la finalidad de proporcionar seguridad razonable

respecto a la materialización de los objetivos de dicha organización. En ese sentido el control interno tiene como principal función detectar en el momento oportuno cualquier actividad o transacción que represente un riesgo para el alcance de los objetivos y las metas de la organización.

De acuerdo con el Marco Integrado del Control Interno, éste tiene cinco componentes que engloban mecanismos de análisis, detección y prevención de riesgos, dichos componentes están conformados por un entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión y monitoreo.

En consecuencia, dentro de cualquier organización el marketing digital y el control interno son fundamentales para la evaluación y el estudio de

probabilidades o escenarios que representan un riesgo o una situación que suponga una dificultad para la consecución de sus metas, por lo que el marketing digital puede influenciar cualquier sistema de control interno en diferentes aspectos.

El Marketing según Jay C. Levinson (1985) es todo lo que se lleva a cabo para materializar una idea, desde el nombre de la organización, el producto o servicio que se desea vender, donde debe estar ubicada la entidad, la forma, tamaño y empaque del producto a ofrecer, costo y competitividad en el mercado, la publicidad de dicho producto o servicio, los objetivos que se desean cumplir y los riesgos que están involucrados en el logro de dichos objetivos, un plan de ventas y el seguimiento de este; hasta que el cliente adquiera el producto o servicio a ofrecer.

En este sentido, el marketing dentro de una organización representa una parte fundamental para la generación de la renta. Siendo este, el que ha recobrado mayor importancia dentro de las áreas que conforman una

organización. Por lo tanto, se ha vuelto necesaria la capacitación y formación del capital humano en este ámbito, para así cumplir los objetivos de forma eficaz y además el uso eficiente de los recursos que posee la entidad.

Para conceptualizar el término, de acuerdo a la American Marketing Association (Asociación Americana de Marketing) de Estados Unidos (2007). "El marketing es la actividad, un conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, entregar, e intercambiar ofertas que tienen valor para los consumidores, clientes, socios y la sociedad en general". Conforme a lo anteriormente descrito, el marketing o mercadeo es de interés no solo para el cliente que desea satisfacer su necesidad a través de un producto o servicio predeterminado; sino que es de suma importancia para la alta gerencia de la entidad, ya que definirá sus objetivos a través del marketing y valorará los riesgos que estén involucrados en la prosecución de estos.

Un concepto contemporáneo de Marketing es proporcionado por Kotler (2000), el cual lo define como un

proceso que involucra a la sociedad y a su vez necesita de una administración del mismo, siendo imprescindible la gerencia dentro de dicho proceso. Por medio de este, los grupos e individuos logran obtener lo que buscan y quieren a través del cual se genera, ofrecen e intercambian productos de valor con sus semejantes. Por lo tanto, dentro del marketing es importante la administración porque es necesario el control y gerencia dentro de él, es en este punto donde se hace visible la necesidad de evaluación constante del cumplimiento de los objetivos.

Según Habyb Selman (2017) en su libro titulado Marketing Digital, lo define como el conjunto de estrategias de mercado que se llevan cabo en el mundo digital (online) en busca de un intercambio, el cumplimiento de objetivos, tanto del que desea satisfacer necesidades (cliente), como de la organización en la generación de la renta. Para las organizaciones, la generación de la renta no solo involucra la producción de un bien para su venta o la prestación de un

servicio, el área administrativa también es una parte fundamental en este ámbito, ya que de ella depende el seguimiento y logro de las metas. Conservando la misma tónica, el marketing digital internamente en la organización influye más de lo que se ve a simple vista; como éste define el rumbo en el que irá encaminada la organización, es imprescindible la medición, estudio y control de las actividades o tareas que se llevan a cabo en el marketing digital. Asimismo, la capacitación del personal en cada herramienta digital para capital humano de la entidad, la definición de valores y ética de la organización y el monitoreo constante del cumplimiento de estas.

En el mismo orden de ideas, los autores González Campo, García Solarte y Murillo Vargas (2017) conceptualizan el marketing digital como los procesos realizados en plataformas tecnológicas a través de herramientas como aplicaciones, software y redes sociales por medio de canales digitales, que hacen posible observar las funciones del marketing

tradicional, basado en el comprensión de las necesidades de los mercados y la satisfacción de las mismas a través de la oferta de productos y prestación de servicios que generen un valor añadido importante. Allí radica su importancia, el estudio del mercado permite trazar objetivos reales que permitirán a la organización el logro eficaz de estos.

Control Interno

Por lo tanto, es fundamental definir de manera clara y precisa los componentes que forman parte del control interno de una organización, puesto que este se ve considerablemente afectado por el marketing digital, no necesariamente de una forma negativa, al contrario, permite ampliar la visión del control interno a áreas que van más allá de las paredes que enmarcan la organización.

Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway – Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO) (2013) define cinco componentes clave del control

interno dentro de una entidad, siendo estos:

- Entorno de Control: integridad, valores éticos y capacidades del capital humano.
- Evaluación de Riesgos: conforme a los objetivos, se identifican los riesgos inherentes a estos.
- Actividades de Control: son aquellas que buscan minimizar los riesgos identificados para el logro de los objetivos.
- Información y Comunicación: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- Actividades de Monitoreo – Supervisión: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

Según Alfonso P. (2005) El control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial

desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. Además, el control interno difiere entre organizaciones. Según Goxens y Goznes (1999), el control interno se lleva a cabo por personas de la empresa, encargados expresamente para ello, por lo cual revisa y comprueba, en forma permanente los servicios contables, estadísticos, de inspección y similares de la empresa, sirviéndose de ellos para controlar la actuación dentro de ella.

De acuerdo con lo planteado anteriormente el marketing digital tiene un impacto relevante sobre cualquier sistema de control interno, en primer lugar, tanto el marketing como el control interno tienen como principal objetivo mitigar o neutralizar riesgos que afecten el funcionamiento y la productividad de la organización. De acuerdo con esto si las políticas y estrategias implementadas por la mercadotecnia para la captación de clientes no siguen los lineamientos que representan la visión de la entidad

se puede ver comprometido el entorno de control de la organización, puesto que la ética y la integridad de la entidad son esenciales para mantener la filosofía de dirección.

Contrario a esto, si las directrices que respaldan la implementación de cualquier estrategia que funcione como plan de mercadeo son diseñadas en función de los valores que representan la organización y los resultados de dicha estrategia son positivos, los oferentes relacionaran la calidad del servicio o los productos con la ética y la integridad de la entidad.

Otro aspecto significativo del marketing digital sobre el control interno está representado por la capacidad de estudiar el mercado de manera uniforme y constante, lo que permite identificar y analizar los factores que puedan representar un riesgo para la organización, de tal manera que uno de los componentes más importantes del control interno es la evaluación de riesgos por lo que los resultados obtenidos de un estudio de mercado permite a la organización

conocer características que representen amenazas para la producción o el sistema operativo.

El principal objetivo del control interno es brindar seguridad razonable, sin embargo, dicha seguridad no es algo absoluto, puesto que existen diversas variaciones que dependen de muchos factores, desde la individualidad de los clientes hasta los mercados cambiantes. En la medida que los riesgos inherentes son controlados, el nivel de seguridad puede ser alto, al identificar y neutralizar los riesgos a través de una auditoría adecuada, las amenazas pueden reducirse a un nivel aceptablemente bajo.

En ese mismo orden de ideas, el impacto del marketing digital sobre la evaluación de riesgos es fundamental en muchos aspectos del control interno, puesto que los riesgos externos en muchas ocasiones no se pueden neutralizar desde el control interno de la entidad, por lo que a través del mercadeo se plantean estrategias que aprovechan las amenazas, debilidades y dificultades para generar oportunidades y procesos que conforme a una

ejecución adecuada se traduzcan en resultados beneficiosos, de este modo las actividades de control intervienen en dichos procesos respaldando los planes que la gerencia decida implementar en las diferentes áreas de la organización.

La información y comunicación representan un aspecto determinante dentro del proceso que enlaza el mercadeo a las estrategias que la entidad utiliza para llevar a cabo planes de control interno, si bien es cierto que pueden parecer conceptos completamente diferentes, desde la perspectiva que fomenta la evaluación y la intención de disipar cualquier situación que afecte de forma negativa la productividad de la entidad, es relevante enmarcar que la información comunicada de forma clara y oportuna dentro de dicho proceso es esencial para la materialización de resultados positivos.

Ahora bien, el aspecto más significativo de la relación entre cada uno de los componentes del control interno y el marketing digital, se resume en el impacto de las estrategias que el marketing

implementa al momento de evaluar y analizar los riesgos externos, de modo que se internalicen para solucionar y neutralizar cualquier situación que afecte de forma negativa la entidad, por lo que es indispensable efectuar un sistema de monitoreo y supervisión eficiente, este mismo estará sujeto a la información que los estudios de mercado arrojen.

Por otro lado, es importante resaltar que los avances tecnológicos desencadenan una evolución indiscutible, pero a su vez en localidades en donde los servicios tecnológicos no sean óptimos estos avances desencadenaran trabas para organizaciones con menos alcance, lo que supone un problema para materializar resultados positivos de cara a las estrategias de marketing digital ante las medidas de control interno.

Inclusive, el hecho de no garantizar herramientas a la gerencia que permitan el estudio y desarrollo de actividades de expansión relacionadas con los estudios de mercadotecnia a través del análisis de

competencias o de resultados sobre los oferentes, limitará el impacto positivo del marketing sobre cualquier organización, por ejemplo una organización en la que el servicio de internet sea inestable o inexistente por naturaleza, delimitara situaciones en las que los beneficios del mercadeo y la digitalización representen un avance.

En ese mismo orden de ideas, el control interno de cualquier organización tendrá innumerables amenazas, suponiendo que la comunicación de la organización se viese afectada por los problemas de conexión, por otro lado, el hecho de no contemplar el desarrollo tecnológico respecto a otras entidades que puedan considerarse competencia directa sobre el producto o servicio que se ofrece.

Sin embargo, estas dificultades son solo gajes del oficio, puesto que respecto a los beneficios que impactan a una organización tras los estudios de mercadeo digital tales como las ganancias progresivas tras la construcción de marcas en la nube

o en otro caso la evaluación de resultados de forma inmediata, lo que permite la identificación de amenazas o riesgos y posterior a eso la implementación de medidas para neutralizar dichos problemas.

Reflexiones finales

El marketing y el control interno son términos fundamentales que van de la mano a la hora de lograr el impacto deseado, por eso, es necesario tomar en cuenta de qué manera puede uno afectar al otro. Aunque el marketing digital ejerce influencia en el control interno, no es una influencia que deba considerarse negativa, sino que, por el contrario, es una que ayuda a ampliar la visión, lo cual conlleva a que la relación que existe entre ambas, sea digna de estudio para lograr resultados más eficaces y, además, congruentes con los valores de la organización.

Por otra parte, al profundizar en el impacto entre el marketing digital y el control interno, se encuentra que, siendo parte fundamental de ambas partes de la evaluación de riesgos, al llevar ambos procesos a cabo, se

pueden reducir los riesgos, e incluso aprovecharlos como oportunidades que puedan generar resultados favorables, con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización, con eficiencia y eficacia. El marketing digital desea impulsar las actividades productivas, y el control interno permite que exista una observación de cada área de la organización.

La era digital trajo consigo beneficios indiscutibles para la sociedad, pero en especial para el mercado, las organizaciones gozan de distintas herramientas que permiten canalizar objetivos mucho más factibles, por lo que el marketing digital se convirtió en el esqueleto de muchos departamentos de las empresas, la funcionalidad de dichos departamentos o áreas depende más del lado humano de los individuos que los conformen.

En ese sentido, las métricas del marketing digital transforman el proceso productivo de cualquier organización, en ese punto el control interno sin duda es impactado por el marketing, la metodología y las

estrategias que cada organización utilice y su vez los cambios radicales o bruscos tras las diferentes variables que modifican el curso tradicional de muchísimas estructuras organizacionales. En resumen, se puede decir que el control interno y el marketing digital son procesos que, al ejecutarlos de manera adecuada, se pueden complementar para lograr un mayor éxito en las organizaciones. Ya que el marketing digital establece un plan estratégico a ser implementado y que tiene la necesidad de tener un seguimiento minucioso, éste va guiado a estimular el desarrollo de la organización, y el control interno desarrolla actividades para mitigar los riesgos y prevenir los fraudes, los dos se complementan dentro de las organizaciones en la actualidad.

Referencias

Habyb, Selman (2017). Marketing Digital. Ibukku.

Levinton, Jay (1985). Marketing de Guerrilla. Morgan James Publishing, LLC.

González, Rafael (2013) Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Recuperado: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Kotler, P. (2000). Los 10 pecados capitales del marketing: signos y soluciones. Barcelona: Gestión

González Campo C. H., García Solarte M. y Murillo Vargas G. (2017). Cambio institucional y organizacional: Perspectivas teóricas para el análisis. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.

Alfonso Pirela (2005) Estudio de un caso de control interno. Revista TELOS de Estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Vol 7 (3): 483 - 495, 2005.

Goxens, S (1999). Enciclopedia de la Contabilidad. Editorial Océano Cinto. España.

IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES (SMEs) IN VENEZUELA

María Herrera Obispo y Lino Palencia Velázquez

Summary

The objective of this article is to identify and interpret the behavior of SMEs in the face of changes in new technologies. Highlighting the characteristics, advantages and disadvantages resulting from the digital transformation. The importance of the adaptation of ICTs in the activities of SMEs is discussed to meet the demands of the market and grow together with the disruptive changes resulting from the Digital Age. Likewise, it is described how technology and the dynamics of companies advance rapidly, making it necessary to identify and interpret the current trend of the Digital Transformation model. It is concluded that it is necessary to know and spread the flexibility and adaptation of digital tools, in order to improve the competitiveness of these companies, providing greater added value to their processes so that they are agents of change that guide and lead the markets. giving a better face to the Venezuelan economy.

Keywords: SMEs. virtual organizations. Market, ICTs, Digital Age.

IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN VENEZUELA

Resumen

El objetivo de este artículo es identificar e interpretar el comportamiento de las PYMES ante los cambios de las nuevas tecnologías. Resaltando las características, ventajas y desventajas resultantes de la transformación digital. Se diserta sobre la importancia que tiene la adaptación de las TIC's en las actividades de las Pymes para cubrir las exigencias del mercado y crecer junto a los cambios disruptivos producto de la Era Digital. Así mismo, se describe como la tecnología y la dinámica de las empresas avanzan con rapidez por lo que se hace necesario identificar e interpretar la tendencia actual del modelo de Transformación digital. Se concluye que es necesario conocer y difundir la flexibilización y la adaptación de las herramientas digitales, a fin de que se logre mejorar la competitividad de estas empresas, aportando mayor valor añadido a sus procesos para que sean agentes de cambio que orienten y lideren los mercados dando un mejor semblante a la economía venezolana.

Palabras clave: PYMES. Organizaciones virtuales. Mercado, TIC's, Era Digital.

Introducción

La transformación digital se ha extendido en el mundo empresarial y en la economía en general como medio de solución para todas las dificultades derivadas por la pandemia del COVID-19. Asimismo, las pymes se han convertido en uno de los sectores productivos más significativos para la economía venezolana. Es por ello, que las pequeñas y medianas empresas (PYMES), desempeñan un papel fundamental como generadoras de empleo, agentes de equilibrio social y fuentes de innovación, contribuyendo al proceso general de desarrollo económico.

Por tal motivo éste artículo se presenta con la finalidad de determinar la actuación de las pymes frente a las nuevas tecnologías, partiendo de las características, ventajas y desventajas que ofrece la digitalización; así como demostrar la importancia que tiene la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) dentro del mercado venezolano, a fin de incrementar la productividad, competitividad e incorporación de

valor, transformando incluso el modelo de negocio y las relaciones con todos los demás agentes económicos. Por lo tanto, es necesario conocer y difundir la flexibilización y adaptación de las herramientas digitales, acoplarse a los nuevos cambios e introducir agentes de cambio que orienten y lideren el mercado actual.

Para finalizar, el objetivo de la presente investigación consiste en identificar e interpretar el comportamiento de las pymes ante los cambios de las nuevas tecnologías. La Metodología de este estudio es de tipo descriptiva, ya que, busca explicar aspectos fundamentales de la transformación digital de las pequeñas y medianas empresas, apoyados en el análisis de información escrita y electrónica. Además, la técnica utilizada es la observación, mediante este y de otros métodos como la lectura y el análisis, los autores recolectan la información necesaria, todo ello a través de los instrumentos que en este caso se pueden evidenciar tesis, monografías, artículos en línea, trabajos, y por último documentos legales, los cuales

serán utilizados como soporte en la realización de la investigación.

Generalidades sobre las pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)

Las pequeñas y Medianas Empresas con sus siglas (PYMES), la cual es conocida mundialmente con su acrónimo. Son todas aquellas empresas que pueden ser mercantiles, industriales o de otros tipos, teniendo en cuenta que su capacidad de trabajadores es mínima, dentro de la legislación venezolana se afirma que son PYMES toda empresa de hasta cien (100) trabajadores; de tal manera se debe resaltar que el porcentaje de PYMES en Latinoamérica es elevado, debido a que las mayorías de las empresas pertenecen a este tipo.

Es por ello, que Cardozo; Velásquez y Rodríguez (2012) definen PYME como “una unidad económica productora de bienes y servicios, dirigida por su propietario, de una forma personalizada y autónoma, de pequeña dimensión en cuanto a número de trabajadores y cobertura de mercado”.

Ahora bien, el mercado mundial se ha venido desarrollando dentro del marco de la nueva era tecnológica y su crecimiento acelerado en cuanto a la globalización de la tecnología, ocasionando que el desarrollo cibernético influya en la evolución de la economía mundial. Destacando esta transformación como una revolución digital, ya que se construye un nuevo mundo, una nueva sociedad, y por supuesto una nueva economía. Este fenómeno que llamamos también “modernización” ha venido actualizando todos los perímetros de la vida, desde el área de la salud hasta ésta área de desarrollo de la contaduría pública.

Dentro de este proceso, las PYMES están sometidas a este cambio digital en la nueva era tecnológica a fin de desarrollar una estabilidad social incrementada dentro de las adversidades económicas. Según el decreto N° 1547, de la Ley de Promoción y Desarrollo de las Pequeñas y Medianas Industrias (PyMI); se define en el artículo 3 lo que podemos entender como PYMES, la unidad de explotación económica realizada por una persona jurídica que

efectúe actividades de producción de bienes industriales y de servicios conexos, dentro de los parámetros de pequeñas empresas, medianas empresas y emprendedores. (Ley de Promoción y Desarrollo de las Pequeñas y Medianas Industrias (PyMI), 2001).

Por lo que, se puede presentar las PYMES como una gran fortaleza en la economía venezolana, aun cuando las empresas grandes tengan importancia en la economía, lo cierto es que por muchas razones las PYMES son el principal motor económico, una gran fuente de empleo, aunque a veces son colapsadas por las grandes entidades quienes se llevan gran partes de las ventas en la competencia directa, pero son las PYMES las que tienen mayor porcentaje de propiedad, es decir en un país son más las pequeñas y medianas empresas que las grandes empresas, por lo que tener una puede ser de gran ventaja o no, resaltando que para esta era del 2021 son más los negocios o comercios que se vienen desarrollando en la modernización económica.

De esta forma, García (2017), expone distintos factores que pueden presentar las PYMES dentro del ámbito comercial o en la cadena de suministro, siguiendo el orden de idea se presentaran a continuación las distintas ventajas y desventajas de las PYMES:

Ventajas de las PYMES

- Son más ágiles y flexibles, no requieren tanto papeleo y es más fácil modificar aspectos importantes de su estructura, en épocas de crisis y malos momentos, así como también en las decisiones que hacen más rápida y fácil su reacción. Además, existe una mayor unidad e independencia de la dirección de la empresa.
- Son más cercana al cliente, se orientan más a él y pueden conocer sus necesidades y deseos; de esta manera, también pueden atender mejor la demanda.
- Son más flexibles, los que hace que se adapten mejor a cualquier situación.

- Gracias a la mayor sencillez de su infraestructura, es más sencillo cambiar de nicho de mercado (el espacio donde se encuentran los potenciales usuarios o consumidores de un servicio o producto).
- El tiempo que requiere la toma de decisiones estratégicas puede ser considerablemente menor, dado que los procesos de gestión resultan menos complejos.
- Presentan una visión menos estricta pero más enfocada a las necesidades y demanda de los clientes (siempre cambiantes) que, en sus propias raíces, lo cual da lugar a importantes modificaciones a nivel estructural, adoptando las tecnologías y el personal necesario para encarar los desafíos que se presentan a cada paso. Asegura García en cada uno de sus aspectos.
- Menores posibilidades de acceso a financiación, además las mejores condiciones son para las grandes empresas.
- Un menor poder de negociación con clientes y proveedores, dejando como consecuencia poco acceso a mejores precios y a su vez la disminución del margen de ganancia.
- No pueden aprovechar la economía de escala, lo que hace que no se pueda competir con empresas más grandes que generalmente pueden ofrecer mejores precios.
- Las capacidades son más limitadas, tanto a nivel tecnológico, como también publicitario, financiero, atracción de talentos, entre otros.
- Si no se realiza una campaña publicitaria efectiva y constante, la empresa puede pasar desapercibida ante los consumidores.

Desventajas de las PYMES

- Por otra parte, García (2017) refleja las desventajas como: Una menor capacidad económica y capacidad para competir.

Las ventajas que tienen son la mayor cercanía con los clientes, la proximidad, la creación de empleo y el que puedan permitirse un trato

personal; como también productos personalizados. Estas son fortalezas que se suman en cuanto su adaptación en los cambios que surgen a nivel mundial y así puedan surgir en el mercado nacional, como organización.

Los Cambios Tecnológicos y la Era Digital.

El cambio tecnológico, puede ser considerado como un mecanismo que promueve el crecimiento económico, éste incrementa la calidad de los productos y a su vez reestructura los estándares con los que las organizaciones trabajan y mejora el nivel de competitividad organizacional. La aplicación de la tecnología en las empresas está modificando los negocios, son muchas organizaciones que ya se sumaron al cambio de la era tecnológica, otras se encuentran renuentes a dicha variación. El éxito se desarrolla en la capacidad de adaptación a un mundo tan cambiante como el actual, enfocándose en una innovación constante que traerá mejores resultados.

Solow, (1957), asegura que “los cambios tecnológicos también son procesos inevitablemente dinámicos que implican: a) tanto suprimir como crear puestos de trabajo y b) transformar los actuales, principalmente en términos de cómo se organiza el trabajo.” Ambos puntos tienen consecuencias favorables para el campo laboral, en el cual los cambios tecnológicos dan surgimiento a las nuevas tendencias en el campo económico y social, siendo esto una forma de avance y de crecimiento para la nueva generación de la era digital.

Ambos aspectos tienen repercusiones críticas para los trabajadores, los empleadores y sus familias. El alcance de los cambios tecnológicos y la rapidez con la que ocurren siempre han sido tema de debates económicos y sociales, muchas veces con opiniones divergentes entre los optimistas y los pesimistas.

El escenario global actual no enfatiza la preponderancia ni el impacto de una tecnología particular, sino más bien, el rol de transformación que está teniendo la digitalización en los procesos, por lo que en la última

encuesta realizada por KPMG (2017), se observa las siguientes afirmaciones:

1. Atender el fenómeno de digitalización la cual constituye una prioridad competitiva.
2. El foco de la digitalización aún se centra en beneficios tácticos.
3. No identifican restricciones / limitaciones en sus TIC's como barrera frente a la digitalización.
4. Visiones centradas en la gestión como medio optimizador de los beneficios de la digitalización y bienestar futuro.

Ventajas y Desventajas de la Nueva Tecnología

La tecnología en el transcurso de la historia ha ofrecido grandes soluciones a la humanidad y tratándose de una serie de recursos, procesos, o técnicas que ayudan a solucionar algo concreto en un determinado campo. Incrementando la calidad de vida y el desarrollo social, es por esto que Peiro (2020), diserta sobre las ventajas y desventajas de la tecnología, entre estas:

Sobre las ventajas de las nuevas tecnologías, comenta:

- Información al alcance de cualquiera.
- Accesos de recursos disponibles para todo el mundo.
- Los avances tecnológicos dan facilidad en cuanto a la comunicación.
- Innovaciones y cambios en los transportes.
- Modernización y cambios en los aparatos electrodomésticos como la implementación del internet.
- Mayor eficiencia en los procesos laborales.
- Nuevas opciones de trabajos, como modernización del mercado.

Por otra parte, al referirse a las desventajas de las Nuevas Tecnologías expresa las siguientes:

- Puede generar desempleo por la sustitución de mano de obra.
- Soledad y aislamiento de usuarios.
- Sobreinformación, falsificación y plagio de información.
- Poca privacidad y seguridad.

En este sentido, Fernández (2019) afirma con respecto a las ventajas y desventajas de la tecnología lo siguiente:

Estamos viviendo una era digital que está alterando antiguas costumbres y reemplazando las prácticas rudimentarias por nuevas. Esta transformación de la realidad ahora se considera disruptiva porque puede suponer tanto ventajas como desventajas para la convivencia diaria. Entre sus beneficios más notables destacamos: Sirve para agilizar y automatizar los procesos en cualquier contexto.

Impulsa la globalización mediante la difusión de las culturas locales y la integración de las perspectivas nacionales.

Mejora los modelos de eficiencia, lo cual aumenta la inmediatez para hacer actividades o recibir atención...
(S/N)

La Disrupción Digital, como consecuencia de la Era Digital

Es una transformación causada por la tecnología digital y por los modelos de negocios. Estas nuevas tecnologías innovadoras y los modelos pueden llegar afectar el valor de los productos existentes y de los servicios ofrecidos

por las empresas. Se utiliza el término disrupción, ya que la aparición de nuevos productos, servicios o negocios digitales interrumpe el mercado actual y provocan la necesidad de una reevaluación de los mercados.

El economista Domenech (2020), destaca de la disrupción digital que, “hasta el momento, la evidencia apunta a un balance positivo: la capacidad del progreso técnico para crear empleos se mantiene por encima de su capacidad de sustitución de puestos de trabajos”. Tal autor se refiere en su comentario de que sin importar la velocidad de los cambios que se atraviesa hoy en día en la era tecnológica afecta el desenvolvimiento y crecimiento de la economía aplicando a una adaptación de que muchas organizaciones aun no esperan, con el fin de brindar las herramientas necesaria para el progreso de la industria.

Así mismo, asegura que una de las primeras consecuencias es el cambio de mentalidad, la implementación de nuevas tecnologías afecta de forma

integral todas las partes que forman las organizaciones. No se trata de introducir las nuevas tecnologías ciegamente, sino de hacerlo con el fin de lograr el mayor éxito para la compañía.

Las Tecnologías de información y Comunicación (TIC's) en el Ámbito Laboral

La Tecnología de Información y Comunicación conocida con las siglas TIC's, son las infraestructuras, servicios y equipos que dan forma al mundo informático actual. Son las teorías. Las herramientas y la transmisión de la información; informática, internet y telecomunicaciones. Por lo que, Hernández (2011) las define como:

Conjuntos de recursos necesarios para tratar información a través de ordenadores y dispositivos electrónicos, aplicaciones informáticas y redes necesarias para convertirlas, almacenarlas, administrarlas y transmitir las. Las TIC's forman el conjunto de herramientas tecnológicas que permiten un mejor acceso y clasificación de la información como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades. (S/N)

El desarrollo de las nuevas tecnologías y las herramientas necesarias implementaran dentro del marco conceptual de las tendencias del mercado y desenvolvimiento de las PYMES delante de las nuevas tecnologías, de tal manera que el control por medios de las TIC's se facilitará el crecimiento y el control de los cambios efectuados para que de esta forma se pueda favorecer el desenvolvimiento de la competencia dentro del mercado venezolano.

Reflexiones Finales

Las pequeñas y medianas empresas, debido a los constantes cambios económicos y comerciales a los que han tenido que enfrentarse, así como la transformación digital a la que han sido sometidas para mantenerse dentro del mercado venezolano, mediante una migración de una metodología tradicional a otra totalmente virtual; se muestra como una oportunidad de crecimiento y competencia con las grandes entidades, utilizando las mismas técnicas de mercadeo.

En este sentido, la digitalización de procesos en una empresa además de

presentar opciones que reducen los costos, también hay que considerar aquellos aspectos muy propios de la empresa. Si bien es cierto que, las tecnologías de información y comunicación dentro de las PYMES desempeñan un papel importante, permitiendo una interacción eficiente y directa con el distribuidor, ofreciendo una mejora para la empresa en sus procesos internos y así poder conocer a sus distintos clientes y las preferencias de cada uno de ellos. Es decir, converge en la relación directa entre las entidades y la sociedad demandante del bien o servicio; haciendo más palpable la oportunidad de incrementar la productividad, competitividad e incorporación de valor.

Los grandes avances tecnológicos en el pasar de los tiempos se desempeñan más en un crecimiento acelerado en el mundo digital por lo que las pequeñas y medianas empresas deberán someterse a los cambios de este nuevo ciber mundo, es por esto que la adaptación de las PYMES en la era digital debe ser aceptada ya que la economía está

jugando un papel importante dentro del mercado On-Line, es de esperarse que la economía venezolana no tarde en verse afectada por esta ola de cambios, algo que se pudo observar en este tiempo de pandemia, en la cual muchas organizaciones tuvieron que aceptar el teletrabajo como herramienta fundamental para el progreso de sus funciones laborales, siendo esto un medio poco usado para la economía venezolana. Por ello, es necesario el impulso de todas las organizaciones a conocer más sobre la nueva era tecnológica, puesto que se enfrentan a cambios constantes en el mundo para evolucionar, aprovechando así la digitalización global y de esta manera alcanzar un mayor crecimiento económico.

Referencias

- Arraou, Philippe (2019). *Transformación Digital de las PyMES, Porqué y Cómo*. Editorial CILEA. Roma-Italia.
- Cardozo, Edyamira; Velásquez, Yngrid y Rodríguez, Carlos (2012). *El concepto y la clasificación de PYME en América Latina*. Global Conference on Business and Finance Proceedings, 7(2), 1657-1668.

Domenech, Rafael y Doménech, Rafael (2020). *La Era de la Disrupción Digital*. Editorial Deusto. Madrid, España.

Federación de colegios de contadores públicos de Venezuela. (2007). Informe anual. Compilaciones de la federación. Caracas. Venezuela. *Valor y Fuerza de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social*. Gaceta Oficial. Caracas.

Fernández, Héctor (2019). ¿Qué es la Tecnología y por qué es Importante? *Artículo digital publicado en la página Economiatic*. Disponible: <https://economiatic.com/qué-es-la-Tecnología-y-por-qué-es-Importante/>

García, Edson (2017). *Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) En la cadena de suministro venezolano*. Trabajo de investigación a la Universidad Privada, Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Maracaibo, Zulia.

Hernández, Alejandro (2011). ¿Qué son las TIC's? *Artículo digital publicado en la página Economiatic*. Disponible: <https://economiatic.com/concepto-de-tic/>

KPMG (2017). *Impacto de los Cambios Tecnológicos en las*

Empresas. Artículo en Línea en su Página Oficial. Sociedad Argentina. Disponible: <https://home.kpmg/ar/es/home/insights/2018/04/impacto-de-los-cambios-tecnológicos-en-las-empresas.html>

Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (PyMI) (2001). *Decreto con rango, valor y fuerza de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria N° 1547*. Caracas.

Normativa Para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (2011). De fecha 07 de febrero de 2011. Bárbula.

Peiro, Rosario (2020). Ventajas y Desventajas de la Tecnología. *Artículo Digital redacto en Economipedia*. Disponible: <https://economipedia.com/cultura/ventajas-y-desventajas-de-la-tecnología.html>

Pérez, Francisco (2020). *Cambios Tecnológicos, Trabajo y Actividad Empresarial: El Impacto Socioeconómico de la Economía Digital*. Editorial: CES. España.

Solow, Robert (1957). *Factores principales de crecimiento y desarrollo*. En Review of Economics and Statistics, Vol 39, N° 3. Boston.

DIGITAL DEVELOPMENT: CAUSES AND EFFECTS IN THE PROFESSIONAL EXERCISE OF THE PUBLIC ACCOUNTANT

María Gabriela Aguilar y Winderlyn Arelis Fernández

Summary

The objective of the research presented below is to determine the main causes and effects of digital development in the professional practice of the Public Accountant, who is responsible for communicating, capturing, storing and distributing a particular type of financial and economic data, vital for the correct decision-making in companies, through the implementation of technologies as channels to circulate information. The article was developed under an explanatory methodology with documentary design; with the purpose of contributing new knowledge on the subject. It consists of three parts: First, learn about digital transformation and new information technologies within organizations such as: cloud computing, artificial intelligence and blockchain. Second, analyze the causes and effects of digital development that have affected the accounting process. Third, evaluate the impact of digitization on the public accountant's skills; as they must be able to master new technologies. Its use is key to the development of its work in organizations that experience, more and more, a transformation in their structures, optimizing or replacing processes; In this context, more analytical professionals and system controllers are required to work hand in hand with programmers and telecommunications engineers.

Keywords: Technology, digital transformation, skills, professional practice.

EL DESARROLLO DIGITAL: CAUSAS Y EFECTOS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO

Resumen

La investigación que a continuación se presenta tiene como objetivo, determinar las principales causas y efectos del desarrollo digital en el ejercicio profesional del Contador Público, siendo éste el responsable de comunicar, capturar, almacenar y distribuir un tipo particular de datos financieros y económicos, vital para la correcta toma de decisiones en las empresas, mediante la implementación de tecnologías como canales para circular la información. El artículo se desarrolló bajo una metodología explicativa con diseño documental; con el propósito de aportar nuevos conocimientos sobre el tema. Consta de tres partes: Primero, conocer la transformación digital y las nuevas tecnologías de información dentro de las organizaciones como: La computación en nube, la inteligencia artificial y el blockchain. Segundo, analizar las causas y efectos del desarrollo digital que han

afectado el proceso contable. Tercero, evaluar el impacto de la digitalización en las competencias del contador público; ya que deben ser capaces de dominar las nuevas tecnologías. Su utilización es clave para el desenvolvimiento de sus labores en organizaciones que experimentan, cada vez más, una transformación en sus estructuras, optimizando o reemplazando procesos; en éste contexto se requiere de profesionales más analíticos y controladores de sistemas que trabajen de la mano con programadores e ingenieros de telecomunicaciones.

Palabras clave: Tecnología, transformación digital, competencias, ejercicio profesional.

Introducción

El auge de las tecnologías digitales ha revolucionado la vida cotidiana. La capacidad de las redes y los aparatos digitales han aumentado considerablemente y se han desplegado un gran número de tecnologías y nuevos servicios. Dando lugar a una nueva ola de innovación, transformando las organizaciones, funciones, negocios, procesos, actividades, activos, modelos y los profesionales contables no escapan a éstos cambios.

La tecnología impulsa la necesidad de la transformación digital y respalda la digitalización de una organización. Además, no existe una sola aplicación o tecnología que permita la transformación digital sino, múltiples tecnologías como: La computación en Nube; que les otorga a las organizaciones nuevas

funcionalidades y actualizaciones. La Inteligencia Artificial, que brindan conocimientos para tomar decisiones más precisas sobre ventas, marketing y otras áreas estratégicas y el Blockchain, que proporciona la oportunidad de un triple registro inalterable sobre los procesos contables.

En efecto, la investigación tiene como objetivo determinar las causas y efectos del desarrollo digital en el ejercicio profesional del Contador Público. El contador procesa información para presentar informes, con los adelantos tecnológicos puede dedicarse a analizar y programar los sistemas computarizados, controlar el sistema y comunicar la información.

Es por esto que se requiere enfatizar en las nuevas tecnologías, porque este es uno de los campos de competencia del contador público

debido al crecimiento explosivo y gran salto de los cambios. Convirtiéndose en una herramienta de trabajo indispensable.

El trabajo se desarrolló con una metodología explicativa con un diseño documental que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, periódicos, bibliografías, entre otros. Con el propósito de aportar nuevos conocimientos sobre el tema.

Desarrollo digital

Es el proceso y conocimiento del uso de las nuevas tecnologías, mediante la innovación y la adopción de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC). Según Thompson y Strickland (2004), definen “Las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización”.

Las tecnologías en la era digital La tecnología digital es la aplicación de métodos para desarrollar sistemas

que se ven expresados en números o datos y que permiten automatizar ciertos procesos. Es utilizada para funciones como el procesamiento de grandes volúmenes de datos, las comunicaciones masivas, la creación de sistemas que imitan el funcionamiento de la mente humana y los cómputos sumamente potentes.

Su amplia capacidad permite desarrollar un gran número de tareas en un tiempo reducido para simplificar las labores del día a día en todos los ámbitos de la humanidad.

La transformación digital en las organizaciones

Es la integración de tecnología en todas las áreas, cambiando fundamentalmente la forma en que opera y brinda valor a sus clientes. Por su parte, Heredia Jerez, (2018: 125) la transformación digital es el “Proceso constante y permanente en el tiempo, que permite cambiar radicalmente el valor para el cliente, en base a cambios en el modelo de negocios”.

Por lo tanto, requiere de la reinvencción de su cadena de suministro y flujo de trabajo, las habilidades de sus empleados así

como procesos de discusión a nivel de junta directiva. Permite a las organizaciones a seguir el ritmo a las demandas emergentes de los clientes y las competencias en un entorno económico que cambia constantemente a medida que la tecnología evoluciona.

Así mismo, automatiza procesos robóticos, la captura inteligente de datos y otras tecnologías de vanguardia, las cuales proporcionan mejoras en eficiencia y efectividad. Con ese fin, la transformación digital es necesaria para cualquier empresa que busque sobrevivir en el futuro.

Ahora bien, Martínez (2019) Dice:

La transformación digital abarca un sentido amplio, que no solo es el cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino como nos afecta este cambio a las personas y organizaciones, y como nos debemos transformar para disfrutar de sus ventajas y evitar sus inconvenientes. (p. 21)

Nuevas tecnologías de información en las organizaciones: Computación en nube “cloud computing” Nube, según Microsoft Azure “es un término que se utiliza para describir una red mundial de

servidores, cada uno con una función única. No es una entidad física, sino una red enorme de servidores remotos de todo el mundo que están conectados para funcionar como un único ecosistema”.

Dicho de otra forma, el almacenamiento de información en la nube no es tener un hardware o servidor dedicado de almacenamiento conectado a la red en la oficina; hablamos de nube o cloud computing, cuando accedemos a datos o programas a través de Internet.

Beneficios de la “Cloud Computing”

Seguridad y Movilidad: Garantizan copias de seguridad de los datos, también aprovechan la inversión en seguridad del proveedor del servicio de computación en la nube. La seguridad en la nube es de rápido crecimiento y ofrece muchas de las funciones que tiene la seguridad de TI tradicional. Esto incluye la protección de información crítica frente al robo, la filtración de datos y la eliminación.

Conecta procesos y datos: Los softwares de contabilidad en la nube se benefician de la continua sincronización de los datos, lo que

permite trabajar de forma conjunta y en tiempo real sobre los mismos archivos sin perder la información.

Visibilidad del negocio: Ayuda a obtener informes y visualizaciones en tiempo real del estado financiero de las empresas de los clientes para las que el contador presta sus servicios. Al acceder a información fiable, se mejorará la capacidad de tomar decisiones estratégicas para la compañía y se reducirán los riesgos.

Simplifica la gestión tecnológica: Posibilidad de liberar espacio en el disco duro y eliminar la supervisión y mantenimiento de equipos y herramientas. Esto significa menos gastos de TI, menos control administrativo y más espacio para crecer. Personalizar al máximo las operaciones, haciendo cambios de períodos, cuentas o grupos y previsualizar, en cuestión de segundos, el resultado en la pantalla, sin necesidad de acudir a complejas operaciones.

Los profesionales de esta área están en búsqueda de 3 factores fundamentales: reducir su tiempo de digitación, automatizar la mayoría de

sus procesos y conseguir más clientes, con el fin de llegar a más personas y convertirse en el mejor de su área.

Un software contable hace este trabajo y transforma la contabilidad en más que una gestión; la convierte en una experiencia, brindando múltiples beneficios que van desde lo operativo, hasta la inmediatez de respuesta que se otorga a los clientes.

Características de un software en la nube que otorgue valor al área contable

- Fácil de utilizar.
- Flexible.
- Portabilidad.
- Adaptabilidad.

Inteligencia Artificial (IA)

Es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.

Los avances en IA ya están impulsando el uso del big data debido a su habilidad para procesar ingentes cantidades de datos y proporcionar ventajas comunicacionales, comerciales y empresariales que la han llevado a posicionarse como la

tecnología esencial de las próximas décadas.

Además, da lugar a la aparición de nuevos perfiles profesionales que deben convivir con los ya existentes. Estos perfiles especializados abren un nuevo abanico de posibilidades innovadoras que afectan directamente a procesos y herramientas, que ven mejorado su rendimiento.

Beneficios de la inteligencia artificial en la profesión contable

A medida que avanzamos con la aplicación de la IA, vemos tres áreas claras de beneficio para la profesión contable: contabilidad invisible, auditoría continua e información activa. Esto proporcionará a las empresas la capacidad de capturar la actividad comercial en tiempo real, realizar una reconciliación continua y realizar ajustes, como las acumulaciones durante todo el mes.

Contabilidad invisible: La IA permite que las tareas repetitivas se eliminen de la carga de trabajo diaria de un empleado, y también aumenta la cantidad de datos fácilmente disponibles al alcance de la mano.

Uno de los valores reales de las “reglas bancarias” es la cantidad de

tiempo ahorrado por el usuario. Aunque los usuarios tienen la libertad de crear hasta 300 reglas por cuenta, por lo general, las pequeñas empresas necesitan cinco o seis para conciliar sus funciones contables básicas.

Generar confianza a través de una mejor protección y control financiero: La IA también puede reducir significativamente el robo financiero y minimizar los errores contables, a menudo causados por la supervisión humana. El auge de la banca online ha traído una serie de ventajas, pero también ha creado nuevas vías para el fraude financiero. Las posibilidades de que un pago deshonesto se deslice a través de la red aumentan a medida que aumenta el volumen de datos.

De esta manera, IA y contables pueden trabajar juntos para proporcionar un servicio más predictivo y estratégico, utilizando los datos disponibles para detectar posibles problemas antes de que surjan.

Blockchain (cadena de bloques)

Es una tecnología que proporciona la oportunidad de un triple registro inalterable sobre los procesos

contables garantizando la veracidad de la información y permitiendo automatizar procedimientos para disponer de estados contables de forma más eficaz, eficiente y con mayores garantías, que a su vez, facilita la verificación.

Estos registros se insertan en un bloque con un protocolo que conlleva el consenso de todos los usuarios de la red. Para ello se realizan una serie de comprobaciones, como la inexistencia de duplicidad, y se encadenan con los bloques precedentes. En definitiva, se crea una base de datos distribuida y replicada en múltiples nodos (ordenadores) de la red, en los que cada bloque confirma y enlaza el anterior.

Sistema de triple entrada Las características de la contabilidad por partida doble, con el registro correspondiente en el Libro Diario y el Libro Mayor y, simultáneamente, se completarían con otro registro a modo de un tercer libro en blockchain, donde quedaría sellada criptográficamente la operación después de la verificación correspondiente.

Una vez que las transacciones se introducen en la cadena de bloques, no pueden ser alteradas. Por lo que los datos no pueden ser falsificados ni manipulados. Esto hace que la auditoría sea más fácil y más confiable, y reduce la posibilidad de error. En consecuencia, algunas de las tareas manuales involucradas en la auditoría pueden desaparecer, aunque es improbable que los auditores sean reemplazados por completo.

Causas y efectos en el desarrollo digital que han afectado el proceso contable

Las tecnologías están revolucionando todos los ámbitos de los negocios, la digitalización permite integrar toda la información de la cadena de valor a sistemas empresariales, lo cual la ha vuelto transparente para cada uno de los participantes en esta, desde los proveedores de las materias primas hasta la entrega del producto final a los clientes. Asimismo, ha cambiado la manera de promocionar y penetrar en nuevos canales; por ejemplo, mediante el marketing digital y diversas plataformas que dan

respuestas inmediatas sobre la experiencia de los clientes.

El Contador Público debe tener la capacidad para adaptarse a los cambios y un profundo entendimiento de los datos para utilizarlos y comunicarlos adecuadamente, y así contar con un pensamiento crítico que lo lleve a ser capaz de solucionar problemas y tomar decisiones. Una competencia que todo profesionista debe desarrollar es estar a la vanguardia en la tecnología, ya que es más importante este aprendizaje que especializarse en una herramienta específica, pues la velocidad de cambio lo obliga a estar actualizado. Además, según Quenta (2017) en su artículo “La de la profesión contable y el manejo de BIG DATA” la TIC’s también hacen parte del proceso de formación de los contadores y que las instituciones tienen que poner en sintonía a futuros profesiones con el progreso y cambios que esta posee, afirmando que:

Los procesos contables, operativos y administrativos han dejado de ser manuales, y han adquirido gran importancia las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por lo tanto, las

instituciones educativas en las que se imparte la carrera de Contador Público tienen la responsabilidad de estar a la vanguardia de los avances en los sistemas tecnológicos actualizando sus programas académicos para formar profesionales dentro de estos entornos. (p. 8)

Por otra parte, es fundamental tener una base de cómo se maneja estas tecnologías desde la formación para hacer profesionales de la contaduría que en el campo laboral sepan desempeñarse y no estar en un mar de dudas.

Debemos considerar que el uso de la automatización en los procesos contables por medio de la inteligencia artificial y el manejo de datos está cambiando el rol tradicional de las actividades de los equipos de contabilidad y finanzas, situación que provoca incertidumbre en los potenciales roles de la profesión contable.

Según Hernández (2018) en su artículo “El contador público y las tendencias tecnológicas” aporta que la llegada de la esta era ha sido unos de los grandes desafío para nuestra profesión afirmando lo siguiente:

Para los contadores, uno de los mayores retos a la hora de adaptarse a entornos cambiantes es aprender a hacer un mejor y mayor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), las cuales facilitan el acceso, emisión y tratamiento de la información; hoy por hoy, eje fundamental de toda actividad humana: transacciones electrónicas, redes sociales, geolocalización, video llamadas, e-commerce, música en línea y un sinnúmero más. Como preparadores y aseguradores de la información, estos están llamados a sacar el mayor provecho al avance de los sistemas tecnológicos. Según el último informe de Gartner, nos encontramos frente a una serie de tendencias tecnológicas que transformarán los negocios e industrias y marcarán el rumbo de estas durante los próximos 10 años. (p. 9)

Los contadores pueden agregar más valor al proporcionar asesoramiento estratégico que al realizar funciones básicas de contabilidad; y la aparición de tecnología como blockchain ayudará a acelerar este proceso de evolución proporcionalmente a lo que va avanzando esta era digital.

Impacto de la digitalización en las competencias del contador público

A medida que la profesión contable

evoluciona, se debe anticipar a las demandas de nuevas habilidades, comportamientos y competencias necesarias para tener éxito en el futuro ecosistema empresarial; y cambiar las expectativas sobre lo que significa ser un contador.

Por otra parte, la adopción e innovación digital es un tema estratégico dentro de las organizaciones debido al impacto que produce en los resultados de las empresas, ya que el uso del poder de la información se ha convertido en una estrategia diferenciadora en las organizaciones, pues se logra una eficiencia en el modelo de negocio.

Según Vargas (2016), afirma:

El impacto de la tecnología en la profesión contable está fuera de toda duda. Las tecnologías de la información operan como motor del cambio que permite dar respuesta a las nuevas necesidades de información. Este motor conduce a una nueva era postindustrial que amenaza con dejar obsoletas todas las estructuras empresariales que no sepan adaptarse.

Sin embargo, los Contadores, como muchos otros profesionistas, afrontan grandes retos derivados de los

cambios tecnológicos y de las nuevas tendencias digitales; es por eso que el Contador Público debe tener lo siguiente:

- Capacidad para adaptarse a los cambios constantes.
- Un profundo entendimiento de los datos para utilizarlos y comunicarlos adecuadamente.
- Un pensamiento crítico que lo lleve a ser capaz de solucionar problemas y tomar decisiones.
- Una competencia que todo profesionalista debe desarrollar es estar a la vanguardia en la tecnología, ya que es más importante este aprendizaje que especializarse en una herramienta específica, porque la velocidad de cambio lo obliga a estar actualizado.

Principales competencias, conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el Contador Público en la nueva era de digitalización, son:

- Profundo conocimiento del flujo de la información por medio de los sistemas de información.
- Contar con un adecuado nivel de inglés técnico.

- Manejo de bases de datos estructuradas y no estructuradas para extraer, transformar y analizar grandes volúmenes de información.
- Conocimiento de herramientas de visualización como Tableau, Power BI, entre otros.
- Habilidades de programación utilizando lenguajes como Python, Java, entre otros.
- Desarrollar habilidades en comunicación.

les 3: habilidades que deben poseer los contadores públicos

Intelectuales.

- Técnicas y funcionales.
- Personales.
- Interpersonales y de comunicación; y organizacionales.
- Y en la gestión de negocios.

Las habilidades intelectuales: Permiten que un contador profesional pueda resolver problemas, tomar decisiones y ejercitar su buen juicio en situaciones organizacionales complejas. Estas habilidades son a menudo el producto de una amplia formación general. Se dividen

generalmente en seis niveles. En orden ascendente, estas son: conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis para combinar los conocimientos de varias áreas, predecir y llegar a Reflexiones Finales y evaluación.

Las habilidades técnicas y funcionales: pueden ser generales o específicas con relación a asuntos contables. Incluyen: Aplicaciones matemáticas y estadísticas y dominio de la informática; modelos de decisión y análisis de riesgo; medición; informes; y cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios.

Las habilidades personales: Están relacionadas con las actitudes y el comportamiento de los contadores profesionales. Desarrollar estas habilidades ayuda al individuo en el aprendizaje y desarrollo personal.

Las habilidades interpersonales y de comunicación: Permiten a un contador profesional trabajar con otros para el bien común de la organización, recibir y transmitir información, formular juicios razonados y tomar decisiones eficazmente.

Reflexiones finales

El desarrollo digital y los avances tecnológicos han influido en el ejercicio profesional del contador público. De tal manera, que el profesional contable debe mirar más allá de sus funciones diarias; demostrar ser un profesional competente que siempre esté buscando las alternativas de innovar e ir un paso más allá, requiriendo constantemente el crecimiento profesional y personal.

En este modo, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han encargado de impactar en la Contaduría Pública de manera intangible logrando una transformación para las organizaciones y un desafío para profesionales contables, teniendo claridad en que los conocimientos están en constante cambio y que gracias a las herramientas tecnológicas podemos afrontar fácilmente estos retos, ser más productivos de manera laboral y disminuir los riesgos de equivocación; siendo estos las principales situaciones que generan

preocupación a los contadores públicos.

Para Finalizar, en los principales cambios que demandan los avances tecnológicos en el ejercicio profesional del Contador Público, consisten en que el profesional debe contar con una mejor capacitación en cuanto al manejo de sistemas de información contables, para poder utilizar adecuadamente la información sin correr el alto riesgo del desconocimiento y aquel que no maneje la tecnología perderá competencias y muy probablemente el trabajo en las organizaciones.

Referencias

Carmona, Flor y Muñoz, Jorge (2020). Influencia de los Avances Tecnológicos en el Ejercicio de la Profesión de la Contaduría Pública. RHS. Revista. Humanismo. Soc. 8(2): 6 – 21.

Díaz Bonnet, Ana (2020). Impacto de la digitalización en las competencias del Contador Público. Editor Imcp, ISSN 2594-1976. Disponible: <https://contaduriapublica.org.mx/2020/02/01/impacto-de-la-digitalizacion-en-las-competencias-del-contador-publico>.

Durán, Yosmary (2015). Contabilidad bajo el Enfoque de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`S). Estudio Basado en la Pyme del Sector

Salud Privado, Municipio Valera Estado Trujillo Venezuela. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela.

Flórez, Mario (2003) Era Digital, La Nueva Realidad del Contador Público. En: "Economía Digital, del mito a la Realidad", Kriterion Editoriales; 1° Edición, Febrero 2003. Pág. 130, 131.

Flores, Orlando (2008). Uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación (Tic's) en el Desarrollo de las Actividades de los Contadores Públicos del Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Galo E. (2018) Las TICs en las empresas: Evolución de la Tecnología y Cambio Estructural en las Organizaciones. Ecuador. Ginebra (2019). Desarrollo digital: oportunidades y desafíos. Junta de Comercio y Desarrollo. 66° período de sesiones. Naciones Unidas.

Grisanti , Andrés (2017). Perspectivas de la Contaduría Pública en los Tiempos de la Era Digital. Revista Visión Contable N° 16, pp. 96-119. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Guatame, B. y Lagos, L. (2017). Retos del Contador Público frente a los cambios en la Era Digital en Colombia. Revista Criterios. Vol. VII, N°1. e-ISSN: 2711-2926, pp. 49-57 Universidad Militar Nueva Granada.

Hernández (2018). Evolución del contador público frente a la era digital. Universidad Cooperativa de Colombia.

Leal, Jasli y Quevedo, Lorena (2019). Transformación Digital: ¿un reto

- para las organizaciones tradicionales en el siglo xxi?. Trabajo de grado para optar el título de: Administrador(a) de Empresas. Universidad Cooperativa de Colombia.
- León, Juan y Díaz, Oscar (2019). Análisis de las Competencias Digitales en las Facultades de Ciencias Contables de las Universidades Peruanas Vol 04 - N° 01 - Julio 2019 - Edición Semestral Depósito Legal N° DC2017000305/ISSN: 2542-3142. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- López, Walevska; Colmenares, Dailyn; Aponte, Erika y Da Costa María (2016). Competencias Utilizadas por los Contadores Públicos en su Libre Ejercicio Profesional. Revista Academia, ISSN 1690-3226. Volumen 16. N° 37. Universidad de Los Andes. Trujillo, Venezuela.
- Martínez, (2019). Industria 4.0: La transformación digital en la industria. Retrieved from. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Quenta (2017). Evolución del contador público frente a la era digital. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Rodríguez, José; De Freitas, Sandra y Zaá José (2012). La Contabilidad en el Contexto de la Globalización y la Revolución Teleinformática. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XVIII, núm. 1 , pp. 161-183. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Serna, Jair (2020), Análisis de la Trascendencia Tecnológica en la Gestión de la Información Contable. Trabajo de Investigación presentado como Requisito para optar al Título de: Contador Público. Universidad Santiago De Cali.

USE OF BLOCKCHAIN TECHNOLOGY TO STRENGTHEN THE SECURITY OF FINANCIAL INFORMATION IN SMEs

Luis José Herrera, Paola Valera y Joisbeth Yajure

Summary

The purpose of this is to describe the use of blockchain technology as a security tool for financial information in SMEs. The methodology responds to a bibliographical type of research through the search, review and collection of data, in order to obtain relevant knowledge. It consists of three parts: first, the fundamental knowledge of blockchain technology and its use in the accounting field in small and medium-sized companies in Venezuela are defined. Second, the security it provides at the accounting level is identified and why it would be a tool for auditors. Third, the characteristics for the implementation of blockchain technology within small and medium-sized companies are mentioned. It is concluded, the use of blockchain technology as a new security perspective for the financial information of SMEs. As well as, a technological support tool within the work environment of the accounting professional.

Keywords: Blockchain, Security, Financial Information, SMEs.

USO DE TECNOLOGÍA BLOCKCHAIN PARA FORTALECER LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA EN LAS PYMES

Resumen

El propósito del presente es describir el uso de la tecnología blockchain como una herramienta de seguridad para la información financiera en las PyMES. La metodología responde a una investigación de tipo bibliográfica a través de la búsqueda, revisión y recopilación de datos, para la obtención de conocimientos relevantes. Consta de tres partes: primero, se definen los conocimientos fundamentales de la tecnología blockchain y su uso en el ámbito contable en pequeñas y medianas empresas de Venezuela. Segundo, se identifica la seguridad que proporciona a nivel contable y por qué sería una herramienta para los auditores. Tercero, se mencionan las características para la implementación de tecnología blockchain dentro de las pequeñas y medianas empresas. Se concluye, el uso de la tecnología blockchain como nueva perspectiva de seguridad para la información financiera de las PyMES. Así como, una herramienta de apoyo tecnológico dentro del ámbito laboral del profesional contable.

Palabras clave: Blockchain, Seguridad, Información Financiera, PyMES.

Introducción

La tecnología se puede definir como la aplicación coordinada de un conjunto de métodos y procedimientos utilizados para satisfacer necesidades, al transcurrir del tiempo se ha utilizado para alcanzar metas por medio de actividades técnicas.

En este sentido, se puede decir que la tecnología es uno de los factores que utilizan las empresas para generar ingresos, esto refiere a conocimientos y técnicas que cuando son bien empleadas mejora la calidad en el área donde se esté ejecutando, ya que con este medio se pueden lograr el alcance de objetivos o en su defecto solucionar problemas.

Las instituciones a lo largo del tiempo han desarrollado, diversas opciones o herramientas que les permita salvaguardar su información de forma segura; con el avance acelerado de la tecnología estas herramientas han progresado con la intención de garantizar un porcentaje mayor de seguridad. Es por ello, que la tecnología blockchain y su uso se

hace tan atractivo, especialmente para las entidades económicas.

La información financiera resume un sin fin de cualidades de la entidad económica a la que pertenece, apoya a la gerencia a tomar decisiones y direccionar el logro de los objetivos, e igualmente cualquier tercero que esté interesado puede conocer la situación actual de la entidad, de allí se desprende su importancia.

El objetivo del presente artículo es Analizar el significado de la cadena de bloques para así describir la disrupción que posee esta tecnología, y el cómo puede usarse como una herramienta para proporcionar seguridad razonable en la generación de la información financiera, de tal manera que se obtengan mejores resultados, y por ende genere eficiencia en la productividad para las pequeñas y medianas empresas. Así mismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos para guiar el proceso de investigación y dar forma al texto: - Definir los conocimientos fundamentales de la tecnología blockchain y su uso en el ámbito

contable en pequeñas y medianas empresas de Venezuela; - Identificar la seguridad que proporciona a nivel contable y por qué sería una herramienta para los auditores; y, - Mencionar las características necesarias para la implementación de tecnología blockchain dentro de las pequeñas y medianas empresas.

La metodología empleada para la realización de este artículo es la revisión de fuentes secundarias representadas por textos, publicaciones en revistas científicas y producción intelectual ubicada a través del internet. Esto permitió a través del análisis sistemático y reflexivo de la información recabada alcanzar los objetivos propuestos.

El presente texto se estructura de la siguiente manera: En el primer apartado se introduce al lector en el significado de tecnología e información financiera y la metodología empleada durante el proceso investigativo; en el segundo apartado se expone la importancia de la seguridad de la información financiera para las pymes; luego se

desarrollan características relevantes sobre la tecnología blockchain y su entrada disruptiva al entorno financiero. Por último, se recogen las Reflexiones Finales finales de la investigación.

Seguridad de la información financiera

La mayoría de las empresas cuentan y dependen de la tecnología para el manejo oportuno y razonable de la información, ya que se ha convertido en un factor productivo para el avance del desarrollo de la sociedad. Se puede definir la seguridad de la información como todas aquellas medidas preventivas que toma la organización buscando mantener la confiabilidad, autenticidad e integridad de los datos financiero. (Medina et al., 2012)

Garantizar que la información sea de calidad, confiable y precisa para las pequeñas y medianas empresas es de suma importancia, porque de esta manera se pueden optimizar las operaciones y los procesos para llevar a cabo la adecuada toma de decisiones. Es por ello, que cuando se

recurre a las respectivas normas y procedimientos contables, se debe considerar que la integridad de la información se encuentra englobada en un concepto tan amplio, que para prevenir brechas deben estar correctamente controladas y monitoreadas.

Dentro de la contabilidad, aunque la información de una organización resida en una base de datos de última tecnología, con canales de seguridad amplios, siempre es necesario que el asesor contable planifique e implemente controles que puedan regular o disminuir todo aquel riesgo que pueda comprometer la data.

De acuerdo a lo expuesto por la Cámara de Comercio de Bogotá (2018:25) “El objetivo de la seguridad de información es proteger los intereses de aquellos que confían en dicha información, los sistemas y comunicaciones que la facilitan de daños resultantes de fallas de disponibilidad, confidenciales e integridad”, expresando así la importancia de mantener la información de la entidad bajo las

mejores medidas de seguridad, que radica principalmente en mantener sus cualidades más importantes.

Cualidades tales como, la disponibilidad, confidencialidad e integridad son las que resultan necesarias para que la información sea válida y útil. Ya sea para la empresa de manera interna o para cualquier otro usuario externo que la requiera, pues de esta manera los interesados pueden tener la certeza, de que los análisis a realizar sobre la información para la posterior toma de decisiones serán sobre unas bases sólidas y correctas, pues expresaran razonablemente situación de la entidad para un periodo determinado.

Cuando se habla de mantener una buena seguridad de la información en una empresa, se refiere primeramente a proteger la confidencialidad de los datos, debido a que las organizaciones privadas acumulan información de todo tipo como por ejemplo de clientes, empleados y situación financiera, por lo que el manejo de la misma debe ser resguardada y se debe encontrar a la

disposición de los usuarios autorizados para que se puedan realizar las acciones necesarias y pertinentes para aumentar la eficiencia de los procesos.

Al hacer referencia sobre de la información específicamente financiera de una pequeña o mediana empresa se les adicionan a las cualidades mencionadas, características tales como: la confiabilidad, veracidad, objetividad, estabilidad, comprensibilidad, suficiencia y pertenencia. Cualidades estas, que le dan el valor a dicha información para que pueda ser liberada y utilizada por todos los interesados.

En este sentido, resulta de suma importancia no solo adoptar medidas necesarias para asegurar que los datos vaciados en la información sean correctos y verificables, si no, una vez que estos estén expresados en los estados financieros, tomar igualmente las medidas para que la información se mantenga en resguardo. Las medidas de seguridad van evolucionando con el tiempo,

aumentando su efectividad y adaptándose a las exigencias del mercado.

Ahora bien, la esencia de la palabra seguridad es referida como la ausencia de riesgos, daños y peligro. Es decir, se trata de una fuente segura y protegida. La seguridad criptográfica es la proporcionada por la tecnología blockchain, que protege los datos con cifra y códigos; para profundizar este funcionamiento se cuenta con que la cadena está conformada por bloques y estos contienen información de hashes pertenecientes a bloques anteriores, de tal manera se van agregando cada bloque hasta completar la cadena.

Este proceso se almacena en cada nodo como una copia exacta de la información en la red que conforma la blockchain y a medida que se generan nuevos registros, se verifica y se valida la información por medio de los nodos los cuales generan y enlazan nuevos bloques a la cadena. (Pastorino, 2018)

Por ello, se puede decir que la característica más importante de la

cadena de bloques es que los datos no pueden ser falsificados ni manipulados lo que la hace confiable, reduciendo de gran manera la posibilidad de error, lo que proporciona a la contabilidad un mejor rendimiento, ya que implementando esta nueva tendencia los registros están más resguardados, protegiéndolos de hackers y malversación de datos, por lo que le brinda a la entidad mayor seguridad. (López, 2019)

Ahora bien, el aplicar esta tecnología representaría un reto para el profesional contable debido a que el personal encargado de llevar la contabilidad deberá comprometerse aún más y realizar con mayor veracidad los registros, pues estos no pueden modificarse, lo que le proporciona a la empresa que la información financiera se procesa de forma eficaz y eficiente, para facilitar su verificación en caso de ser necesario.

La Tecnología Blockchain

La cadena de bloques se entiende como un libro de contabilidad

distribuido, el cual cuenta con seguridad y privacidad puesto a que los bloques se encuentran cifrados. Pastorino (2018: 1) lo define como “un gigantesco libro de cuentas en los que los registros (los bloques) están enlazados y cifrados para proteger la seguridad y privacidad de las transacciones”.

Así mismo, Justo (2018: 1) lo define como “Un libro de contabilidad a nivel mundial, en el que participan cada uno de los integrantes de esta cadena, provocando así el adiós de los intermediarios a la hora de transferir dinero a terceros”. Esta tecnología es descentralizada lo que significa que no tiene la necesidad de participación de un tercero, provocando así más eficiencia y rapidez a la hora de registrar transacciones.

En 2008, un autor (o grupo de autores) desconocido, Nakamoto, escribió un documento sobre el cumplimiento de transacciones de efectivo no reversibles sin la participación de ningún tercero. Este fue el primer uso de blockchain.

Se dio a conocer la tecnología blockchain por el lanzamiento del Bitcoin en el año 2009, y cuando se refiere a este término (blockchain) se asocia directamente con esta Criptomoneda, pero esta tecnología va más allá de eso. Las aplicaciones basadas en blockchain podrían servir como sistemas de gestión de procesos de negocios descentralizados para varias empresas.

Se ha venido aplicando en otros sectores en la industria alimentaria, en el sector energético, en la banca por medio de tokens, en el sector de Sanidad y en el sector inmobiliario (con los Smart Contracts). Demostrando así, que esta tecnología funciona y orienta a que su aplicación en el sector empresarial sea posible. (Cuadrado, 2020).

En este sentido, se puede expresar que la forma de lograr que la tecnología blockchain sea implementada en una empresa amerita el conocimiento y la aplicación de una contabilidad de triple entrada, el cual su propósito radica en que las

entradas comerciales sean comprobadas por todas las partes involucradas en la transacción.

Es decir, esta tecnología suministra la oportunidad de un triple registro permanente sobre los procesos contables, garantizando la fidelidad de la información y permitiendo automatizar procesos para disponer los estados contables de forma más eficaz, eficiente y con mayores garantías que, a su vez, facilita su verificación. (Wanden-Berghe L & Fernández Daza, 2018)

La contabilidad de entrada triple es una mejora del sistema tradicional de entrada doble, en el que todas las entradas contables que involucran a partes externas están criptográficamente selladas por una tercera entrada. Todos los débitos y créditos presentes quedan registrado en un enlace inmutable junto a todos los débitos y créditos anteriores.

Esta tecnología proporciona a la contabilidad un mejor rendimiento ya que implementando esta nueva tendencia los registros están más resguardados, protegiéndolos

malversación de datos, lo cual le brinda a la entidad mayor seguridad.

Una de las características que hace al blockchain tan llamativo es que posee la capacidad de convertirse en una de las principales tecnologías de negocio en los próximos años, ya que tiene el potencial de mejorar la calidad y la disponibilidad de la información contable y las transacciones que realizan las organizaciones serían mucho más transparentes, por lo que su aplicación podría beneficiar al profesional de la contaduría pública.

Las empresas a nivel mundial viven una digitalización en la que se busca optimizar todos los procesos mediante el uso de nuevas tecnologías. La contabilidad no escapa a ello: los contadores deben aprender a manejar distintas aplicaciones, como los CRM (Customer Relationship Management o Gestión de las Relaciones con clientes) y los sistemas contables. De esta manera, este tipo de programas permiten la implementación de un sistema modular en el que cada área de la empresa sube la información para que éste la estructure.

Debido a que el blockchain es un tipo de tecnología de libros contables distribuidos, su adopción presenta para el profesional de las ciencias económicas nuevos desafíos de incorporación. En el ámbito de la contabilidad, este puede potencialmente mejorar la calidad de la información para los inversores haciéndola más confiable y oportuna, y al ser de naturaleza descentralizada, elimina la necesidad de un intermediario para procesar, validar o autenticar transacciones.

Así que, en definitiva, aquellos que se pueden beneficiar del blockchain no solo son las empresas, si no también facilitaría de manera extraordinaria la labor de los auditores, los cuales podrían verificar gran parte de los datos contenidos en los estados financieros de manera fácil y rápida, lo que supondría un ahorro económico y de tiempo significativo. Ello les permitiría centrar sus esfuerzos en áreas de mayor riesgo, como podría ser el control interno.

Es importante mencionar que aplicar la tecnología blockchain, no quiere

decir que se abandonara la forma en la que se maneja la contabilidad tradicional, de hecho las empresas seguirán teniendo sus procesos contables con la finalidad de centrar y elevar el desarrollo de modelos y gestión de control interno; la diferencia que se encontraría sería respecto a las operaciones automatizadas las cuales contendrían información fiable e inmediata cuando se necesite, entonces, gracias a esta tecnología, el costo y el tiempo necesarios para realizar una auditoría disminuirían considerablemente.

En consecuencia, en lugar de mantener registros separados, las empresas registrarían sus estados financieros en un documento digital conjunto, que verificaría las entradas de datos y las protegería de falsificaciones; al mismo tiempo, mantendría la información privada a través de la criptografía. Por ejemplo, en lugar de solicitar a los clientes estados de cuenta bancarios o solicitar la confirmación de terceros, los auditores pueden verificar las transacciones en los libros de contabilidad provistos por la

blockchain disponible a tal fin (Psaila, 2017), aquí se evidencia que sería una herramienta de gran utilidad para los auditores, permitiéndoles obtener evidencias suficientes y competentes para respaldar su opinión.

El mundo de la blockchain alterará el trabajo del auditor, pasará de una auditoría tradicional a una auditoría digital, de obtener datos a auditar algoritmos, tokens, plataformas tecnológicas e incluso podrá ser mediador entre los participantes de la blockchain. El trabajo del auditor pretende verificar la legalidad, el cumplimiento normativo, verificar la calidad y legitimidad de la transacción, y controlar el funcionamiento del sistema. De manera de proporcionar seguridad y transparencia en la ejecución de las mismas.

Todo este panorama lleva a pensar que se requiere la especialización y capacitación continua del Contador Público con respecto a la blockchain, con equipos de trabajo transversales en los que participen expertos contables e informáticos en conjunto. Ya que, lo más importante será el

producto final, que la tecnología cumpla con los estándares legales, de seguridad y transparencia para proteger la integridad de la información financiera de una empresa.

En este sentido, mientras que las aplicaciones de blockchain se están implementando ampliamente, aún quedan aspectos por resolver, entre los que se pueden mencionar: la falta de regulación desde el punto de vista legal; la sostenibilidad del protocolo blockchain teniendo en cuenta el costo medioambiental de mantener una red que ejecuta algoritmos complejos en cada nodo, que a su vez requieren grandes cantidades de potencia de cálculo; falta de estandarización entre los diferentes tipos de cadenas de bloques lo que dificulta la interoperabilidad entre los recursos que gestionan; latencia y escalabilidad; así como la idoneidad del uso de blockchain para cada dominio de aplicación.

Además, el blockchain apunta a que este tipo de tecnología pudiera revolucionar a los sistemas financieros

y a la industria contable tradicional, para mejorar el manejo y la toma de decisiones, rectificando la fiabilidad de los datos de la empresa. Se entiende entonces, que la cadena de bloques no es más que un libro de contabilidad, que cuenta con seguridad y privacidad, ya que los bloques deben ser cifrados por todos los que estén en la red.

Como toda implementación contiene pros y contras, esta tecnología al estar también en desarrollo no está exenta que al aplicarse traiga consigo tanto ventajas como desventajas:

Dentro de las ventajas se encuentra, que se puede catalogar como incorruptible (esto debido a los diversos mecanismos que se utilizan para la verificación de datos). Dicha característica la convierte en de las herramientas más seguras y confiable para manejar información confidencial como, por ejemplo, la información financiera. Adicionalmente como una ventaja destacable se encuentra que es un campo libre de errores (por la existencia de la red de personas comprobando los datos

constantemente, la cual debe ser acordada por todos), tiene costos de transacción bajos y rapidez en el proceso (por la ausencia de intermediarios).

Así mismo, maneja grandes niveles de disponibilidad de la información, debido a que su estructura permite que esta sea rápidamente accesible para las personas con la entrada autorizada; a todo lo anteriormente expuesto se puede agregar como una ventaja la transparencia que se maneja en la plataforma, pues todos los integrantes de la red pueden observar tanto la información introducida como los diversos cambios que pueden ir haciéndose a la misma. Entre las desventajas se tiene que la Tecnología blockchain se obtiene que tienen dificultad para implementarse por ser algo relativamente nuevo se deben establecer protocolos para su buen funcionamiento lo cual genera alto costo para las compañías para su instalación inicial; desgaste de la energía que no favorece el medio ambiente; la extrema seguridad como la clave privada pueden ocasionar desventaja si se llegase a extraviar ya

que se vuelve casi imposible recuperarlas; al aumentar el número de usuarios crecerán las operaciones que se integran a los bloques lo cual rebasaría la capacidad de los discos duros; genera desempleo por la eliminación de los intermediarios; la inmutabilidad de la información puede ocasionar también una desventaja ya que cualquier error que la persona cometa al registrar la información financiera no se puede modificar ocasionando problemas en la vida real.

Reflexiones finales

Debido a los constantes cambios y actualizaciones de las tecnologías, es necesario que el personal encargado de llevar la contabilidad de las pequeñas y medianas empresas, deba incorporarse a un proceso de capacitación constante y adaptarse a estas disrupciones tecnológicas para un mejor desempeño y por consecuencia, obtener resultados más satisfactorios, maximizando el uso de todos los recursos. Es decir, que el profesional contable debe conocer los fundamentos y pautas a seguir en este tema.

En síntesis, se logra evidenciar mediante los recursos y métodos utilizados que la importancia de la información financiera que emana las operaciones de una entidad radica principalmente en que esta, una vez emitida se convierte de manera directa en la base no solo de evaluación para medir como se está desarrollando los planes y estrategias implementados, también sirve para la toma de decisiones futuras tanto para la gerencia, que se encarga de guiar dichas decisiones hasta el logro de los objetivos, y para la parte de agentes externos, buscando siempre su seguridad para que esta no sea utilizada de manera incorrecta o viciosa.

Cabe mencionar que esta innovación promete seguir revolucionando y al estar en desarrollo puede seguir mejorando su eficiencia ya que esta implantación es una extraordinaria tecnología que ayudara a las entidades económicas estar más conectados y ser transparentes con los ciudadanos interesados en ellas.

Referencias

- Cuadrado, C. (2020). Aplicaciones de blockchain – 11 usos de blockchain que no conocías. Disponible: <https://www.armadilloamarillo.com/blog/aplicaciones-de-blockchain-11-usos-de-blockchain-que-no-conocias/>. Consulta: 2021, Julio 1.
- Justo, D. (2018). Conceptos básicos para entender qué es eso del 'blockchain y todo lo que le rodea. Disponible: https://cadenaser.com/ser/2018/03/18/ciencia/1521361283_953471.html Consulta: 2021, Julio 3.
- López Álvarez, R, D. (2018). Impacto de las criptomonedas en el sistema financiero del mundo. CIEG, Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales. Disponible: [https://www.grupociieg.org/archivos_revista/Ed.%2032\(86-94\)-L%c3%b3pez%20Ren%c3%a9_articulo_id372.pdf](https://www.grupociieg.org/archivos_revista/Ed.%2032(86-94)-L%c3%b3pez%20Ren%c3%a9_articulo_id372.pdf). Consulta: 2021, Julio 3.
- Melchor Medina, J., Lavín Verástegui, J., & Pedraza Melo, N. A. (2012). Seguridad en la administración y calidad de los datos de un sistema de información contable en el desempeño organizacional. Contaduría y Administración, 57(4), 11–34. Disponible: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000400002. Consulta: 2021, Julio 5.

Pastorino, C. (2018). Blockchain: qué es, cómo funciona y cómo se está usando en el mercado. Disponible: <https://www.welivesecurity.com/la-es/2018/09/04/blockchain-que-es-como-funciona-y-como-se-esta-usando-en-el-mercado/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20blockchain,cada%20una%20de%20las%20transacciones.> Consultado: 2021, Julio 1.

Psaila, S. (2017). Blockchain: A game changer for audit processes?

Disponible: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mt/Documents/audit/dt_mt_article_blockchain_gamechanger-for-audit-sandro-psaila.pdf. Consultado: 2021, Julio 3

Wanden-Berghe L, J. L., & Fernández Daza, E. (2018). Una Propuesta De Aplicación De La Contabilidad En Blockchain. Disponible: <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/80g.pdf>. Consultado: 2021, Julio 1.

IMPORTANCE OF THE CODE OF ETHICS FOR THE PUBLIC ACCOUNTANT IN THEIR PROFESSIONAL EXERCISE

Araujo Arturo, Jiménez Génesis y Morales Karla

Summary

This article aims to analyze the importance of the code of ethics for public accountants in their professional practice. A public accountant must implement sacred ethical behaviors throughout his professional practice according to the foundation of his values, which must be under the set of moral norms that govern his behavior. In addition, the public accountant must be upright, objective, confidential and prudent when performing his duties, in order to show that he is professionally sensible and reliable in all the tasks that are under his responsibility. To achieve this analysis, a documentary-type methodological approach was applied, supported by bibliographic queries and information obtained from web pages. First, there is the study of ethics as a set of values that influence human behavior. Subsequently, the description of the value of the code of ethics for the public accountant, and finally, the ethical guidelines of the professional public accountant. In conclusion, it is obtained that the ethics of the public accountant originates in the individual, reaching the social, always submitting to the code of ethics to avoid failures in the execution of their profession, thus seeking the highest performance in organizations.

Keywords: code of ethics, accountant, professional practice, ethics.

IMPORTANCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL CONTADOR PÚBLICO EN SU EJERCICIO PROFESIONAL

Resumen

El presente artículo tiene por objeto analizar la importancia del código de ética para el contador público en su ejercicio profesional. Un contador público debe implantar conductas éticas sagradas a lo largo de su ejercicio profesional de acuerdo al fundamento de sus valores, las cuales deben estar bajo el conjunto de normas morales que rigen su comportamiento. Además, el contador público debe ser íntegro, objetivo, confidencial y prudente al momento de realizar sus funciones, para así evidenciar que es profesionalmente sensato y confiable de todas las tareas que estén bajo su responsabilidad. Para lograr este análisis se aplicó un enfoque metodológico de tipo documental apoyado en consultas bibliográficas y de información obtenida en páginas web. En primer lugar, se encuentra el estudio de la ética como un conjunto de valores que influyen en el comportamiento humano. Posteriormente, la descripción del valor del código de ética para el contador público, y por último, los lineamientos éticos del profesional de la contaduría pública. En conclusión, se obtiene que la ética del contador público se origina en lo individual llegando a lo social, sometiéndose siempre al código de ética para evitar fallas en

la ejecución de su profesión, buscando de esta manera, el mayor rendimiento en las organizaciones.

Palabras clave: código de ética, contador, ejercicio profesional, ética.

Introducción

Tomar decisiones es función indeclinable de un contador público (C.P.) en cualquier organización empresarial. En ella se pone en juego los principios que debe cumplir y para que no haya deficiencia en su ejercicio profesional se ha creado una base fundamental como lo es el Código de Ética Profesional (C.E.P.), pues la contabilidad en cada empresa es un área de vital importancia por medio de la cual pueden tomarse buenas o malas decisiones que pueden afectar la economía y las finanzas de la entidad, por lo que la contabilidad debe ser organizada, concisa, transparente y eficaz, evidenciando todos los movimientos que ha generado la actividad económica de la empresa para mejorarla día a día a través del compromiso del contador público.

Según lo expuesto anteriormente, se logrará una eficiente gestión por parte del contador público si se evidencian

actitudes y valores de: respeto, disposición y sobre todo responsabilidad, normas morales que garantizan que el contador público tiene ética o principios éticos que aparte de regir su conducta permiten conocer el desarrollo de su ejercicio profesional haciendo que crezca cada día más y sea una persona que cuenta con buenas virtudes como: independencia de criterio, conciencia moral, fe pública y respeto a los intereses económicos de la comunidad.

Es por ello, que el objeto de este trabajo, es analizar la importancia del código de ética profesional para el contador público en su ejercicio profesional; por lo tanto, se realiza el estudio de la ética, no solo como una ciencia normativa de las acciones humanas, sino también como la que estudia la forma de proceder y actuar frente a los seres humanos y la manera en que se debe desenvolverse el ciudadano común en las actividades

de la vida cotidiana, influenciando de manera positiva en la formación de profesionales de calidad que estén preparados para el campo laboral con buenos principios, valores y acciones.

La metodología empleada, está fundamentada en una investigación de tipo documental, basándose en fuentes secundarias establecidas por consultas a través de internet y estudios bibliográficos con sus respectivos datos metodológicos, de los cuales se extrajo la información necesaria y pertinente para llevar a cabo el presente trabajo con éxito.

Ética

El contador público en la práctica de su profesión tiene una labor relevante dentro del desarrollo en una economía global, y por lo tanto vive adaptándose a los cambios que atraviesa dicha economía, adquiriendo las habilidades necesarias para identificar necesidades y formas de inversión estratégica en tecnología de la información, así como administrar el riesgo inherente. Por lo tanto, es importante obtener una formación profesional acorde con las nuevas

normas y principios teóricos que rigen la profesión contable y, por ende, la aplicación de un comportamiento ético basado en estas normas y principios éticos en el que los valores son la prioridad de la práctica profesional.

Ética es definido por González (2020:45), como el término que etimológicamente “Proviene de la palabra griega *ethos*, que originariamente significa morada, lugar donde se vive, y que terminó por señalar el carácter, temperamento, hábito o el modo de ser peculiar adquirido por alguien; es decir, la costumbre (*mos-moris*: la moral)”, la ética se define como un esbozo establecido y deseado de las personas en una población, por tanto, es objetiva en el estudio del sujeto al que va orientada y cuya conducta se trata de normar. Por otro lado, un sentido con moral trasciende la posición del individuo desde su voluntad, es el apego a la rectitud desde el querer.

Ante esta exigencia y para lograr la eficiencia en el ejercicio profesional surge la ética como un conjunto de

valores universales morales influyentes en el comportamiento humano. Son lineamientos conductuales y procedimentales de la vida diaria que se mantienen como primordiales en la formación académica permitiéndoles definirse como un profesional responsable, flexible ante los cambios y con mesura en los principios morales.

La ética representa las características humanas ideales o de autodisciplina en exceso, de las exigidas por la ley. En el caso del contador público, Sánchez (2019:13) señala que “puede considerarse la ética como un sistema de principios morales y la observancia de reglas para gobernar las relaciones con los clientes, el público y otros colegas y está relacionada con la independencia, autodisciplina e integridad moral del profesional”, en otras palabras, constituye un accionar normativo por el cual las personas deben regirse para que pueda existir una correcta comunicación y esté basada en integridad moral.

Los profesionales tienen una gran responsabilidad, ya que tienen que realizar sus actividades laborales

teniendo presente todos los principios éticos y morales; esto con el fin de demostrar a la colectividad y a sus demás colegas que es una persona con integridad, rectitud y apegada a los buenos preceptos, principios que son de gran importancia para su reputación.

Ética profesional

Para De Nobrega (2019:20), la ética profesional “constituye un eje transversal de valores sobre los cuales se asienta la actuación de los profesionales y se apoya la confianza y el reconocimiento público”, en otras palabras, es el sistema de valores sobre el cual se inscribe la actuación profesional, y que permitirá o no el reconocimiento público de la sociedad a la cual pertenece. Algunos autores, como Fuentes (2016:15), definen la ética profesional como: “La parte de la ética general, de forma particular, los deberes y los derechos de las profesiones, donde los códigos de ética sirven de guía para la acción moral”, por lo tanto y de acuerdo a lo mencionado, se puede expresar que la ética profesional son las pautas morales con las que cuentan los

profesionales para la realización correcta de sus actividades en el ejercicio de sus funciones, entendiendo que cada individuo tiene su propio esquema de valores y que debe igualarlos a los valores establecidos, al código de conducta ético y las normas legales que apliquen.

Ética profesional del contador público

Para De Nobrega (2019:21) “La ética profesional en la contaduría pública ha tenido un desarrollo gradual y progresivo el cual se ha transformado al mismo ritmo de los cambios de la profesión y el medio”, así mismo expresa Holmes (2008:53) que esta consiste en “un sistema de principios morales y la observancia de reglas para gobernar las relaciones con los clientes, el público y otros contadores”, al evaluar lo expresado por los autores, se puede decir que, la ética profesional en la contaduría pública viene a ser una necesidad invisible que con el paso de los años se ha ido adaptando a las necesidades del medio.

Hernández (2019:6) manifiesta “que toda persona al ejercer su profesión, además de contar con los conocimientos necesarios de su campo, debe contar con valores morales que tienen como finalidad fundamental buscar y tratar de garantizar el bien común”, para ello, se debe poner en juego, no solo la inteligencia, sino su voluntad; debe comprender que su responsabilidad en la consecución del bien común es mucho mayor que la del ciudadano común y corriente.

Código de ética profesional del contador público

A nivel mundial el riesgo de corrupción profesional y corporativa es un tema latente que tiende a incrementarse, esto ha originado que el ejercicio del contador público sea objeto de revisiones constantes, evaluando sobre todo su desempeño profesional, es decir, aludiendo a que en el nivel universitario se haga conocimiento sobre velar por la formación ético profesional del futuro contador público donde el estado debe garantizar el

contexto adecuado para el correcto desempeño de la profesión.

En este sentido, los actos morales profesionales del contador público normado por una variedad de reglas que administran su accionar profesional en su relación a largo plazo con colegas, clientes y público general, premisas que están relacionadas en el Código de Ética Profesional. Además, en el mismo orden de ideas, Beller (2018:3) sostiene que “Tiene un sentido más amplio que el de la deontología, puesto que no puede limitarse a los deberes que se articulan en un conjunto de normas o códigos de cada profesión, para dirigirse a las virtudes y roles profesionales”, por esta razón, el moralismo proporciona una herramienta para desarrollar estándares como persona o experto en la implementación de cualquier profesión académica. Un contador debe tener una base muy poderosa sobre los estándares de comportamiento, y deben firmar con seguridad moral, para hacer que sus carreras y trabajos sean los más

adecuados, evitando así ser objeto de malas prácticas o malversación.

Grisanti (2018:17) en su análisis explica que el comportamiento ético en las organizaciones empresariales, tópico delicado y complejo, es un tema el cual ha estado y está muy presente en el contexto de las actividades comerciales. “Ello debido en gran parte a la múltiple cantidad de fraudes acontecidos en todo el mundo, lo cual lleva a plantearse las razones que posibilitan este fenómeno”, las empresas, tienen entre sus principales motivaciones obtener ganancias como consecuencia de las actividades que desarrollan, pero esta búsqueda legítima del lucro no puede ser a costa de cualquier cosa, por lo que aquí no debería ser aplicable aquel decir que “el fin justifica los medios”.

Para ejemplificar el problema, Grisanti (ob., cit.) toma como referencia los sonados casos de fraudes a nivel mundial, abordando algunos ocurridos en EE. UU., como lo es por ejemplo la paradigmática quiebra de Enron, así como la consideración del desfalco sucedido en Europa en cabeza de la compañía italiana Parmalat.

Asimismo, la problemática se ubica en un contexto de ámbito global, también se hizo un acercamiento al fenómeno de la corrupción en Latinoamérica, problema de total presencia en estas sociedades, pero con particularidades distintas a la de los países desarrollados.

Los códigos de ética son normas y cada empresa puede tenerlas muy bien elaboradas, sin embargo, esa normativa será un pozo sin agua si los individuos que deben aplicarlas y cumplirlas no poseen unos principios mínimos de adecuado comportamiento personal y conducta profesional ética. La profesión de la contaduría pública comprende una tarea en la que se debe asumir una postura acoplada a los cánones éticos y morales obligatorios, ya que estos determinarán la conducta apropiada del profesional en el ejercicio de sus funciones.

El análisis del código de ética es un tema bastante estudiado, muy significativo y delicado por el carácter personal que asume, al ser los valores únicos en cada individuo y que solo

depende de él, el que pueda ejecutarlo para el bien. Entre tantos investigadores del tema se tiene a Padrino (2015), quien realizó un trabajo de grado titulado “Ética Profesional del Contador Público Venezolano en el uso de los sistemas de información contable, Caso: Contadores Públicos Colegiados en el estado Aragua”, donde el objetivo fue medir cómo la ética es primordial en el empleo de sistemas de información en la contaduría.

En referencia a la investigación mencionada anteriormente, se fundamentó principalmente en la teoría de los enfoques para la evaluación del accionar ético como en los sistemas, en conjunto con la norma vigente, reguladora conductual del proceder ético del contador público en Venezuela, todo con el fin de establecer estándares filosóficos y normativos donde se podría obtener resultados evaluativos de las acciones éticas del contador público con los resultados obtenidos se evidencia una tendencia deontológica con influencia del pragmatismo en la actitud y

accionar del contador público en su ejercicio profesional.

Una vez que se relaciona con la presente investigación se puede apreciar la relevancia del elemento ético en el ejercicio de las actividades del contador público, así como la capacidad de este en el proceso de cumplir con las leyes y normas, con el fin de brindar un servicio al cliente donde éste sienta confianza y tranquilidad, se vislumbra el grado de responsabilidad inherente al comportamiento no ético del ejercicio de la profesión.

Lineamientos éticos del profesional de la contaduría pública

Un estándar ético en la práctica del contador público no es más que una secuencia de pasos que deben adoptarse de manera voluntaria, sirviendo de guía a los profesionales con respecto al cómo actuar, siendo además un referente conductual nacional e internacional. Por otro lado, concurren normas que rigen estos mecanismos, se puede mencionar entre estos el Código de Ética de la Federación Internacional de

Contadores IFAC, y el Código de Ética emanado por cada Federación de Contadores Públicos o gremios existentes en las diferentes naciones.

En un mismo orden de ideas, los contadores públicos cuentan con el Código de Ética Profesional venezolano siendo este una norma de carácter legal en el proceder del profesional. De la misma forma, para Hernández (2019:9), son “principios que deben guiar, tanto la actitud como la conducta del profesional, para el logro de elevados fines morales, técnicos y científicos, dando al cuerpo profesional un conjunto de normas éticas, para evitar comprometer el honor y probidad del profesional”, esta estructura normativa regula la conducta del contador público; cuyo fin es garantizar un óptimo cumplimiento que resulte en trabajos honorables y de alta probidad; asimismo, es necesario que a través del código se penalicen los procedimientos que difieren de lo allí promulgado.

Por otra parte, se evidencia que el Código de Ética Profesional de la IFAC es la norma legal a la cual recurre el

contador público cuando ocurren vacíos en el código venezolano, lo que garantiza una confiabilidad en el trabajo, además de fiabilidad nacional, e internacional. El Código de Ética Profesional es la base legal por medio de la cual los contadores públicos determinan la senda de unas actividades profesionales fiables, Según el (Código de Ética Profesional del Contador Público Venezolano, 1996) en su artículo 1 señala que:

Este Código normará la conducta del Contador Público en sus relaciones con el público en general, con su clientela, con sus colegas y con el gremio y le será aplicable cualquiera que sea la forma que revista su actividad o especialidad, tanto en el ejercicio independiente o cuando actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas. Asimismo, será aplicable a los Contadores Públicos que además de ésta, ejerzan otras profesiones, en las cuales, su actuación pública o privada, derive en actos lesivos a la moral, a la ética y a los intereses del gremio de los Contadores Públicos (p.4).

Esta relación de acciones son las estrategias a seguir para todos los contadores públicos, de manera que

se reconozcan como expertos, honestos e íntegros por los colegas, clientes y público, inculcando así respeto y admiración por el hecho de cumplir los principios éticos. Uno de los aspectos principales de un contador es su transparencia, en relación con eso el Código de Ética Profesional del Contador Público Venezolano (1996:6) en el artículo 5 revela que: “El Contador Público no deberá aceptar comisiones o cualesquiera otras remuneraciones sobre trabajos realizados por otras personas que él recomiende o pagar a quienes le obtengan trabajos profesionales”. Es decir, debe realizar sus actividades profesionales sin percibir u otorgar sobornos para la obtención de un trabajo, ya que al actuar de dicha manera estaría faltando a su ética profesional.

Adicionalmente, señala un punto relevante, el cual se refiere al hecho de contratar estableciendo limitaciones, siendo específico con los honorarios y gastos inherentes a la prestación del servicio. El artículo 7 del Código de Ética Profesional del

Contador Público Venezolano (1996:6) indica claramente que: “El Contador Público deberá celebrar con su cliente un contrato por escrito, en el cual se especifiquen las condiciones y alcances de los servicios y lo relacionado con sus honorarios y gastos”. Todo esto, debido a que al establecer límites profesionales con la sociedad, se dará seguridad jurídica a todos los procedimientos realizados entre las distintas partes involucradas, evitando de esta manera inconvenientes legales a futuro.

De modo complementario, determina las infracciones que no se deben cometer por los contadores públicos pues terminarían afectando la veracidad y desempeño de otros profesionales que realizan la misma labor. Por ejemplo, tenemos lo establecido en el artículo 35 del Código de Ética Profesional del Contador Público Venezolano (1996:12) el cual dice que: “Comete infracción el Contador Público que se vale de la función que desempeña para conseguir directa o indirectamente beneficios que no sean producto de su labor profesional”. Las

prácticas indebidas por parte de un contador público, no solo lo afecta a él como profesional y como persona, sino que también perjudica al gremio en general, por eso se debe ser muy cauteloso al momento de tomar decisiones y pensar en los daños colaterales que las mismas puedan provocar.

Reflexiones finales

Al aplicar los principios éticos, el contador público siempre pone en juego no solo la inteligencia, sino su voluntad; debe comprender que su responsabilidad en la consecución del bien común es mucho mayor que la del ciudadano común y corriente. Los principios éticos del contador público como la integridad, está referida a la integridad moral, independientemente del campo profesional del que se trate. La ética del contador público se origina en lo individual llegando a lo colectivo, y de lo colectivo e interno de la organización a lo externo o social. El contador público sometiéndose siempre al código de ética busca la mayor rentabilidad en la empresa maximizando sus beneficios económicos a través de factores como

el incremento de la productividad y el mejoramiento de la calidad en el servicio hacia los clientes.

En la actual economía de Venezuela se hace frecuente que la falta de ingresos que generen un bienestar social adecuado origine que los profesionales usen sus conocimientos para la obtención de enriquecimientos en forma ilícita; siendo estas acciones de alto riesgo para el profesional, ya que el código de ética preestablecido hace referencia a diferentes sanciones que pueden impedir el buen transcurrir de la carrera profesional de este amplio gremio.

Dicho de otra manera, el contador público y la obligatoriedad que nace de cumplir los principios éticos es algo que refleja no solamente la capacidad de seguir el Código de Ética Profesional. refleja también la formación de valores que tiene el profesional desde el punto de vista de su desarrollo individual. La cultura intrínseca con el desarrollo académico de los profesionales de la contaduría pública al igual que de cualquier otra carrera tiene una gran importancia

cuando se trata del desarrollo de un país y es que son estas circunstancias o la sumatoria de todas estas pequeñas acciones las que forman un todo cultural excepcional dentro de cualquier territorio, ya que desde el punto de vista del cumplimiento del Código de Ética, es algo que se detecta sólo cuando se incumple de manera pública.

En conclusión, en la presente investigación se hizo énfasis en la importancia de emplear el Código de Ética Profesional para el contador público, donde el mismo determinará cómo deben actuar los contadores como personas y profesionales, lo cual debe estar siempre de la mano, con la finalidad de cumplir con sus principios para brindarles a sus clientes la mayor seguridad y certeza posible en cuanto a la prestación de sus servicios. Así mismo, establece normas de análisis y evaluación convenientes según sea el caso que se presente, y de esta manera cumplir con el propósito de ser un profesional con altos niveles de ética y valores.

Referencias

- Arias, Fidas. (2016). El Proyecto de Investigación de Introducción a la Metodología Científica. (5ta Edición). Caracas-Venezuela. Editorial Episteme. C.A. Recuperado de: https://books.google.co.ve/books?id=y_743ktfK2sC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Beller, Walter. (2018). *El estudio de la ética y las morales particulares. Ética actual y Profesional*. En: Lecturas para la convivencia global en el Siglo XXI. México. Thomson. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/104951450/El-Estudio-de-La-Etica-y-Las-Morales-Particulares>
- Cárdenas, Gislayne. Gómez, Robinson. Natera, Génesis. (2016). *Propuesta de acciones estratégicas para el fortalecimiento de la ética en el contador público colegiado del estado Carabobo*. Trabajo de Grado. Recuperado de: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8080/1/ccardenas.pdf>. (Consulta: 2022, febrero 10).
- De Nobrega, Fátima. (2019). *Ética y tendencias de la disciplina contable*. Revista Actualidad Contable FACES Año 12 N° 19, Julio-Diciembre 2009. Mérida. pp. 19-27. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25715409003.pdf>
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. (1996). *Código de Ética del Contador Público Venezolano*. Fondo Editorial del Contador Público Venezolano. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <https://www.ccpdistritocapital.org.ve/uploads/descargas/06d164426e81cd925789900130233d7a506db8cd.pdf>
- Federación Internacional de Contadores. (2009). *Código de Ética del IFAC para Contadores Públicos*. Recuperado de: <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/codigo-de-etica-para-profesionales-de-la-contabilidad.pdf>
- Fuentes, Sara. (2016) *La ética profesional frente a la ética general. Ética actual y Profesional*. En: Lecturas para la convivencia global en el Siglo XXI. México. Thomson. Recuperado de: <https://pdfcoffee.com/5la-etica-profesional-frente-a-la-etica-general-4-pdf-free.html>
- González, Mike. Pirela, Milagros. Salazar, Milagros (2020). *Ética en el desempeño de las competencias técnicas del Periodista en el siglo XXI*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG). Volumen 7, Edición N° 1. Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo. pp. 30-42. Recuperado de: <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/508/434>
- Grisanti, Andrés. (2018). *Examen crítico respecto a los negocios y la*

ética en las organizaciones empresariales del estado Carabobo. Trabajo de Grado. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7581/agrisanti.pdf?sequence=1>. (Consulta: 2022, febrero, 08).

Hernández, Janeth. (2019). *La ética profesional, ¿Un problema ético del contador público? Revista del centro de investigación de ciencias Administrativas y gerenciales.* (Revista en Línea). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3706244> (Consulta: 2022, febrero 10).

Padrino, Richar. (2015). *Ética profesional del Contador Público Venezolano en el uso de los sistemas de información contable, Caso: Contadores Públicos Colegiados en el estado Aragua.* Trabajo de Maestría. Universidad de Carabobo, Campus La Morita. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2039/rpadrino.pdf?sequence=3>.



UNIVERSIDAD DE
CARABOBO

