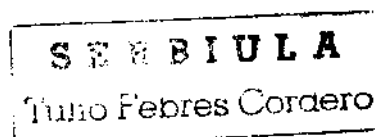


H29
A7

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES**

**LA ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO EN SU DESEMPEÑO
COMO GERENTE DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
BANCARIO EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO
MÉRIDA**
(Trabajo de Grado para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias
Contables).



Autor: Mercedes Arellano

Tutor: María Carolina Bastidas

DONACION

Mérida, septiembre 2001

C.C. Reconocimiento

INDICE GENERAL

	PP
LISTA DE CUADROS.....	ix
LISTA DE GRAFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
 CAPITULO	
 I EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	4
Justificación.....	8
Objetivos de la Investigación.....	10
Alcance.....	11
Limitaciones.....	11
 II MARCO TEÓRICO	
Fundamentación Epistemológica.....	13
Antecedentes de la Investigación.....	16
Bases Teóricas.....	21
Marco Legal.....	28
Principios éticos que regulan el comportamiento del contador público en el ejercicio profesional.....	29
Independencia.....	36
Integridad.....	36
Objetividad.....	36
Competencia profesional y debido cuidado.....	36
Confidencialidad.....	37
Conducta profesional.....	37
Normas Técnicas.....	37
Roles del Contador Público como gerente de empresas del sector bancario.....	37
El Modelo Ximpact.....	41
Aplicación de la Alternativa Modal.....	41
El Método Directo.....	42
Toma de Decisiones Aplicación del proceso Estocástico.....	43
Las Ecuaciones de Chapman - Kolmogorov.....	43
Clasificación de los estados de una Cadena de Markov.....	44
Probabilidad Estable de una Cadena de Markov.....	45

Matriz de Transición.....	46
Estabilidad de Financiamiento.....	47
Autonomía Financiera.....	47
Autonomía de la empresa respecto al plazo del vencimiento de sus obligaciones.....	47
Toma de decisiones Aplicando la Teoría de los Grafos.....	47
El grado de cumplimiento de las normas éticas del contador público en su rol de gerente de empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida.....	50
Las razones del comportamiento no ético del contador público en su rol de gerente de las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida.....	53
Sistema de Variables.....	55
Definición conceptual de las variables.....	55

III MARCO METODOLÓGICO

El tipo de estudio y método de investigación.....	59
Diseño de la investigación	59
Población.....	60
Muestra.....	60
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
Escalamiento tipo Likert.....	62
Dirección de las afirmaciones.....	62
Forma de obtener las puntuaciones.....	64
Validez y confiabilidad del instrumento.....	65
Técnicas de análisis de los datos	66

IV ANÁLISIS DE DATOS

Características generales de las empresas del sector bancario. Datos de la Gerencia.	
Banco Nro. 01.....	68
Banco Nro. 02.....	71
Banco Nro. 03.....	74
Banco Nro. 04.....	77
Banco Nro. 05.....	80
Banco Nro. 06.....	83
Banco Nro. 07.....	86
Banco Nro. 08.....	89
Banco Nro. 09.....	92
Banco Nro. 10.....	95
Puntuaciones de la escala Likert.....	98
Banco Nro. 01.....	98
Banco Nro. 02.....	99

Banco Nro. 03.....	100
Banco Nro. 04.....	101
Banco Nro. 05.....	102
Banco Nro. 06.....	103
Banco Nro. 07.....	104
Banco Nro. 08.....	105
Banco Nro. 09.....	106
Banco Nro. 10.....	107
Coefficiente de correlatividad r de Pearson	
Banco Nro. 01.....	109
Banco Nro. 02.....	109
Banco Nro. 03.....	110
Banco Nro. 04.....	111
Banco Nro. 05.....	112
Banco Nro. 06.....	113
Banco Nro. 07.....	113
Banco Nro. 08.....	114
Banco Nro. 09.....	115
Banco Nro. 10.....	116
Regresión Lineal.....	118
Aplicación de la estadística descriptiva	
Respuesta N° 1.....	125
Respuesta N° 2.....	127
Respuesta N° 3.....	129
Respuesta N° 4.....	131
Respuesta N° 5.....	133
Respuesta N° 6.....	135
Respuesta N° 7.....	137
Respuesta N° 8.....	139
Respuesta N° 9.....	141
Respuesta N° 10.....	143
Respuesta N° 11.....	145
Respuesta N° 12.....	147
Respuesta N° 13.....	149
Respuesta N° 14.....	151
Respuesta N° 15.....	153
Respuesta N° 16.....	155
Respuesta N° 17.....	157
Respuesta N° 18.....	159
Respuesta N° 19.....	161
Respuesta N° 20.....	163
Respuesta N° 21.....	165
Respuesta N° 22.....	167
Respuesta N° 23.....	169
Respuesta N° 24.....	171

Respuesta N° 25.....	173
Respuesta N° 26.....	175
Respuesta N° 27.....	177
Respuesta N° 28.....	179
Respuesta N° 29.....	181
Respuesta N° 30.....	183
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	185
Modelo Código de Ética para bancos y otras instituciones financieras.....	195
REFERENCIAS.....	212
ANEXOS.....	215
A. Registro de información acerca del desempeño ético del contador público.. en la gerencia del sector bancario (respuestas).....	216
CURRICULUM VITAE.....	226

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE CUADROS

PP

CUADRO

Operalización de las variables	56
Población y muestra caracterización	60
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 01.....	69
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 02.....	72
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 03.....	75
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 04.....	78
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 05.....	81
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 06.....	84
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 07.....	87
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 08.....	90
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 09.....	93
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 10.....	96
Resultados de la aplicación del escalamiento tipo Likert.....	108
Resultados del coeficiente de correlatividad de r Pearson.....	117
Distribución de frecuencias por categoría.....	118
Regresión lineal.....	119
Matriz de datos.....	120
Distribución de frecuencias por categoría.....	121
Medidas de tendencia central y variabilidad.....	124
Estadística descriptiva. Respuesta N° 1.....	125
Estadística descriptiva. Respuesta N° 2.....	127
Estadística descriptiva. Respuesta N° 3.....	129
Estadística descriptiva. Respuesta N° 4.....	131
Estadística descriptiva. Respuesta N° 5.....	133
Estadística descriptiva. Respuesta N° 6.....	135
Estadística descriptiva. Respuesta N° 7.....	137
Estadística descriptiva. Respuesta N° 8.....	139
Estadística descriptiva. Respuesta N° 9.....	141
Estadística descriptiva. Respuesta N° 10.....	143
Estadística descriptiva. Respuesta N° 11.....	145
Estadística descriptiva. Respuesta N° 12.....	147
Estadística descriptiva. Respuesta N° 13.....	149
Estadística descriptiva. Respuesta N° 14.....	151
Estadística descriptiva. Respuesta N° 15.....	153
Estadística descriptiva. Respuesta N° 16.....	155
Estadística descriptiva. Respuesta N° 17.....	157
Estadística descriptiva. Respuesta N° 18.....	159
Estadística descriptiva. Respuesta N° 19.....	161

Estadística descriptiva. Respuesta N° 20.....	163
Estadística descriptiva. Respuesta N° 21.....	165
Estadística descriptiva. Respuesta N° 22.....	167
Estadística descriptiva. Respuesta N° 23.....	169
Estadística descriptiva. Respuesta N° 24.....	171
Estadística descriptiva. Respuesta N° 25.....	173
Estadística descriptiva. Respuesta N° 26.....	175
Estadística descriptiva. Respuesta N° 27.....	177
Estadística descriptiva. Respuesta N° 28.....	179
Estadística descriptiva. Respuesta N° 29.....	181
Estadística descriptiva. Respuesta N° 30.....	183
Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector.....	187
Resumen de medidas de tendencia central y variabilidad.....	190

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	PP
Disciplinas básicas que contribuyen a la formación de las teorías de la organización.....	54
Puntuaciones de la escala Likert.....	65
Escala Likert Banco Nro. 01.....	98
Escala Likert Banco Nro. 02.....	99
Escala Likert Banco Nro. 03.....	100
Escala Likert Banco Nro. 04.....	101
Escala Likert Banco Nro. 05.....	102
Escala Likert Banco Nro. 06.....	103
Escala Likert Banco Nro. 07.....	104
Escala Likert Banco Nro. 08.....	105
Escala Likert Banco Nro. 09.....	106
Escala Likert Banco Nro. 10.....	107
Regresión lineal.....	118
Frecuencia. Respuesta N° 1.....	125
Frecuencia. Respuesta N° 2.....	127
Frecuencia. Respuesta N° 3.....	129
Frecuencia. Respuesta N° 4.....	131
Frecuencia. Respuesta N° 5.....	133
Frecuencia. Respuesta N° 6.....	135
Frecuencia. Respuesta N° 7.....	137
Frecuencia. Respuesta N° 8.....	139
Frecuencia. Respuesta N° 9.....	141
Frecuencia. Respuesta N° 10.....	143
Frecuencia. Respuesta N° 11.....	145
Frecuencia. Respuesta N° 12.....	147
Frecuencia. Respuesta N° 13.....	149
Frecuencia. Respuesta N° 14.....	151
Frecuencia. Respuesta N° 15.....	153
Frecuencia. Respuesta N° 16.....	155
Frecuencia. Respuesta N° 17.....	157
Frecuencia. Respuesta N° 18.....	159
Frecuencia. Respuesta N° 19.....	161
Frecuencia. Respuesta N° 20.....	163
Frecuencia. Respuesta N° 21.....	165
Frecuencia. Respuesta N° 22.....	167

Frecuencia. Respuesta N° 23.....	169
Frecuencia. Respuesta N° 24.....	171
Frecuencia. Respuesta N° 25.....	173
Frecuencia. Respuesta N° 26.....	175
Frecuencia. Respuesta N° 27.....	177
Frecuencia. Respuesta N° 28.....	179
Frecuencia. Respuesta N° 29.....	181
Frecuencia. Respuesta N° 30.....	183
Resumen escala Likert.....	186

www.bdigital.ula.ve

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES**

**LA ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO EN SU DESEMPEÑO
COMO GERENTE EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
BANCARIO**

**Autor: Mercedes Arellano
Tutor: Carolina Bastidas
Fecha: septiembre 2001**

RESUMEN

La presente investigación, tiene como finalidad analizar el comportamiento ético del contador público en su rol de gerente de las empresas, del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida, para ello se determinaran los principios éticos que regulan su comportamiento en el ejercicio profesional, describiendo sus diferentes roles, para establecer el grado de cumplimiento de las normas éticas así como examinar las razones de su comportamiento no ético; todo ello con el propósito de brindar una solución a los problemas inherentes al sector. La investigación es de campo, tipo analítica, la población está representada por todos los contadores públicos que se desempeñan como gerentes en instituciones financieras, la muestra es censal, se usa un instrumento de preguntas cerradas validado por especialistas, se usa la escala de medición tipo Likert, así como la aplicación del coeficiente de correlatividad de r Pearson. En cuanto a los resultados obtenidos se puede señalar que el 61,22%, están adoptando comportamientos con tendencia ética, cumpliendo con los objetivos de la empresa, prestando un buen servicio, con dirección favorable o positiva, en cambio el 38,78%, están adoptando posiblemente comportamiento ético, tratando de cumplir objetivos, pero con dirección desfavorable o negativa y la intensidad es baja, el 21,47% no está adoptando un comportamiento ético, no cumple objetivos de la empresa, con dirección desfavorable e intensidad baja. El sector se ubica en 4, dirección favorable, intensidad alta. En la aplicación del coeficiente de correlatividad de r Pearson, indica que a medida que aumenta el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, mayor es la aplicabilidad de principios éticos, originando un desequilibrio entre el ser y el saber.

Palabras claves: ética, gerencia, contador público, sector bancario, principios, ser, saber.

INTRODUCCIÓN

Venezuela es un país con tendencia capitalista por la riqueza que se produce por naturaleza a nivel mineral y petrolero, el crecimiento económico no ha contado con adecuados planes de inversión en las diferentes etapas de evolución y desarrollo. Esta investigación esta dirigida al sector bancario, se organiza de una manera que permita a los estudiantes e investigadores aplicarla en situaciones reales. Se define claramente el planteamiento del problema y el porque del mismo, señalando la incidencia del entorno económico - político del país en las últimas 4 décadas, así como esto influye en el sector bancario y a su vez como este sector es una pieza esencial en la organización económica de un país.

En el presente trabajo de grado se estudia y analiza la ética del sector, porque uno de los sectores dónde la ética constituye un factor fundamental es el bancario para el cumplimiento del propósito del negocio, la banca es un pilar en el desarrollo de cualquier región, la realización de sus objetivos, partiendo de su misión y visión beneficia a todos los sectores económicos; considerando estudios realizados a instituciones financieras Acedo afirma:

Si se tienen un mundo libre, donde la consigna es el respeto a la libre empresa y al libre juego de mercado, se hace preciso mantener la norma moral como principio regulador, de lo contrario, imperará la Ley del más fuerte y cada quién pondrá su interés personas, o las ventajas, ganancias de su empresa, por encima del respeto a los demás y del ordenamiento vigente. (Acedo, 1990. p.1)

Tomando en consideración estas reflexiones, es necesario reconocer que la ética, no debe ser objeto de una reglamentación porque para la ciencia contable, la ética no es una teoría filosófica que radica solamente en la obtención, análisis y emisión de conceptos, sino la divulgación para que sea puesta en práctica. Se relaciona la figura del contador público, como persona en su ejercicio profesional, juega un papel muy importante en las actividades económicas del país, bien que se desempeñe dentro de una organización financiera o fuera de ella como profesional dependiente o independiente, quién da fe pública de la situación económica o financiera de cualquier entidad, base para el funcionario bancario en la toma de decisiones con relación al servicio que el cliente solicita, por esta razón la práctica de la ética por los

profesionales de la contaduría pública prestigia la actividad bancaria, porque afirma confiabilidad y credibilidad como recurso humano en la organización o con la clientela que solicita sus servicios, de allí la importancia de esta investigación, razón por la cual se hace énfasis en los principios éticos que regulan el comportamiento del contador público en el ejercicio profesional.

Se introduce la fundamentación epistemológica para definir el paradigma teórico que orienta el sentido de la presente investigación, la cual se relaciona con los fundamentos epistemológicos basados en el Humanismo, el Marxismo y la Crítica a la Razón Pura de Immanuel Kant. Con el Humanismo, porque introducen los conceptos de la trasdisciplinariedad, el saber en todas las disciplinas, el Marxismo porque introduce los conceptos de la ética materialista y la Crítica a la Razón Pura, porque relaciona los conceptos de análisis deductivo e inductivo.

Este trabajo combina los conceptos tradicionales de ética, gerencia, sector bancario y contador público con los desarrollos más modernos de gerencia estratégica.

Se hace énfasis en los roles del contador público como gerente de las empresas del sector bancario para introducir los conceptos que fundamentan el desarrollo de la teoría de la incertidumbre y matemática borrosa, en la toma de decisiones gerenciales, que permiten solucionar problemas donde existen hechos o circunstancias que no se pueden comprobar física o a través de la documentación escrita, sólo mediante el análisis.

Se determinó el grado de cumplimiento de las normas éticas del contador público en su rol de gerente de las empresas del sector bancario tomando en consideración aspectos de evaluación en ética y técnicas de gerencia estratégica, por lo cual se realizó una investigación de campo tipo analítico mediante la aplicación de un instrumento validado por seis (6) especialistas, analizando resultados a través de la aplicación del escalamiento Likert y coeficiente de correlatividad de r Pearson, así como el uso y aplicación de estadística descriptiva, esto permitió determinar las razones del comportamiento no ético del contador público como gerente de las empresas del sector bancario identificando la dificultad en aplicar por ejemplo las

disciplinas básicas que contribuyeron a la formación de las teorías de la organización mencionadas en el desarrollo de la investigación.

Las conclusiones producto de los análisis realizados en función de las técnicas utilizadas describen soluciones viables posibles tomando en consideración los errores comunes, de igual manera las recomendaciones se sustentan en un modelo ético para instituciones financieras, razón por la cual el presente trabajo es un aporte significativo que busca ser útil con los cambios necesarios en el orden económico (financiero) y social, el estudio en conjunto permite abordar el análisis de lo que es ética y lo que existe actualmente en las organizaciones mercantiles, mediante información obtenida de una muestra censal con la finalidad de determinar la aplicación y el cumplimiento de la ética profesional en el ámbito nacional y la ética del contador público como gerente bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida, considerando que la característica de la banca es homogénea con relación a otras zonas por tal razón el estudio es un aporte significativo a nivel nacional.

Los cambios vertiginosos la necesidad de una justicia social, el equilibrio en todos los diferentes estratos sociales, sectores económicos, se hace indispensable para una vida más digna, menos denigrante; razón por la cual se hace imprescindible la aplicación de los principios éticos.

Para finalizar esta introducción se considera necesario valorar el recurso humano que es una riqueza natural más de nuestro país desde su formación hasta que es un profesional, respetando sus decisiones y permitiendo que alcance sus metas, el ser humano representa una fuente de producción que realmente en los países subdesarrollados no se paga y no se valora, por debilidad ética.

El contador público tiene una misión difícil como profesional, ninguna empresa paga lo que realmente cuesta el trabajo de este profesional, todo lo contrario el entorno social está viciado en la corrupción donde un profesional de esta carrera honesto realmente le cuesta sobrevivir. En el ejercicio independiente el contador público se arriesga realmente, porque la mayoría de entidades no cumplen los deberes formales, establecidos por Ley.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El sector bancario representa la pieza central en la política monetaria del Estado, la importancia de un control y concienciación de lo que debe ser la función de la banca es la esencia de este estudio, tomando en consideración todos los recursos, negociaciones que lo integran y analizando su cadena de valores.

En la cadena de valores que integra el sector bancario debe destacar la ética, la cual toma en consideración los conceptos de justicia, verdad y equidad, pues es la ciencia que estudia la moral, los derechos y obligaciones de las personas, las normas morales que las personas aplican en la toma de decisiones y la naturaleza de las relaciones humanas. En este sentido se observa que una persona se diferencia de otras por su personalidad, la cual está formada por temperamento, carácter, hábito, modo de ser, sentir, pensar, actuar, etc., elementos que dependen de la cultura, educación y medio ambiente donde se desenvuelve en las diferentes etapas de la vida: infancia, adolescencia, madurez y vejez. Considerando al hombre como un ser superior que se diferencia de los demás seres vivientes porque es racional, además de un ser BIO - PSICO - SOCIAL + ESPIRITUAL.

El contador público, como persona y en su ejercicio profesional, juega un papel muy importante en las actividades económicas del país, su desempeño en la gerencia del sector bancario puede ser positivo si aplica los conocimientos éticos y puede ser negativo si no los aplica, en este último caso puede traer como consecuencia adulteraciones en los estados financieros, mostrando una imagen ideal la cual es percibida por el directivo del banco sobre el cliente en estudio, en igual sentido puede presentar información falsa, lo cual puede incidir en diferentes aspectos sobre las negociaciones de la institución financiera, tales como las auditorías.

Un análisis suscrito de la actividad bancaria ligado al acontecer económico, permite señalar que según Casanova (1993): en la década de los 70 Venezuela experimenta un rápido crecimiento del circulante basado en el aumento de los precios petroleros. Paralelamente a este acontecimiento económico en Venezuela no se cuenta con adecuados planes de inversiones a corto, mediano y largo plazo que permitieran el aprovechamiento de estos recursos en pro de un desarrollo económico estable y que a su vez contribuyera a una mejor redistribución de la renta petrolera, teniendo en cuenta que la economía venezolana se caracteriza por ser dependiente, en forma casi absoluta, de las exportaciones petroleras. En el período 1982-1988 como consecuencia del referido acontecimiento, se sintieron los efectos de la crisis económica, descendiendo los precios del petróleo a un nivel crítico originando: Déficit fiscal del 8% del producto interno bruto (PIB), inflación al 36% anual, tasas activas reguladas al 13%. La banca utiliza la apertura de sucursales como medio de crecimiento, no se obtiene ningún crédito externo adicional y se opera en una economía controlada. En 1989 el Banco Central de Venezuela (BCV) crea una operación de "Mesa de Dinero" con elevados intereses exentos del pago de Impuesto Sobre la Renta, para bajar la liquidez y contrarrestar la inflación, no obstante esto incide negativamente en la función de intermediación de la banca. Casanova señala que en 1990 El Ejecutivo Nacional solicita al Banco Mundial un préstamo destinado al financiamiento de un programa de Reforma del Sistema Financiero Venezolano con los objetivos siguientes: reducción de los costos de intermediación, movilización de mayores ahorros financieros, asignación más eficiente de recursos, fortalecimiento de la estabilidad y la solvencia del sector financiero. El logro de dichos objetivos debería basarse en: reducción del papel directo del Estado en la intermediación financiera; fortalecimiento de la competitividad entre los institutos financieros y de su situación financiera; reestructuración legal e institucional de los organismos de regulación y control del sistema financiero. En los años 1991 - 1992 se habla de banca múltiple, de banca universal, de participación accionaria y operativa de la banca internacional, de banca de inversión, y de nuevos instrumentos de captación todo esto trasciende los límites nacionales.

Es así como, debido a la apertura de operaciones y al incumplimiento de los objetivos planteados, se origina para 1993-1994, la crisis bancaria más grande en la historia venezolana. Esta crisis obedece, además, a problemas en el ámbito político, con incidencia en los índices inflacionarios, originando un menor poder adquisitivo para el individuo. Todo ello producto de las debilidades en los valores éticos en el desempeño gerencial, en el cual la figura del contador público juega un papel muy importante tomando en consideración que es la persona responsable del suministro o de la información a las instituciones financieras, sobre la situación económica de sus clientes y a la gerencia de la institución para la toma de decisiones. Este profesional también se desempeña como gestor en las negociaciones en el ámbito externo, tomando en cuenta otras actividades como la participación comunitaria en cuanto a: desarrollo económico, social, cultural, y actividades relacionadas con el ambiente natural, entre otras.

En este orden de ideas cabe destacar que la ética, variable no cuantificable, incide en el desarrollo de las actividades empresariales, esto se determina al observar, cómo empresas del sector con sana estructura financiera, no se proyectan positivamente en el entorno. Existe abuso de poder, creación de bancos sin ningún tipo de concepción real, de lo que es su naturaleza, sus objetivos, su misión y visión. Por esta razón surge la necesidad de reorganizar el sistema financiero venezolano, para crear un sistema más sólido, estable acorde a las realidades funcionales de lo que es banca, gerencia, ética, negocio y valores, para lo cual debe existir una educación idónea de los líderes, o futuros líderes del sector, así como su concienciación en la participación de este sector en el desarrollo nacional; por ello se requiere un análisis serio de instituciones financieras que no funcionan en el ámbito nacional, las cuales con características muy homogéneas por tratarse de sucursales regidas por las directrices de sus oficinas principales y bajo los mismo lineamientos legales y normativos. Por esta naturaleza homogénea observable en el sistema bancario nacional, y dado un comportamiento relativo al profesional de la contaduría pública no vinculado con la zona geográfica donde ejerza su actividad dentro del sector bancario es que se decide circunscribir la investigación al ámbito local, en el Municipio Libertador del Estado Mérida donde

existen diecisiete (17) instituciones financieras con cuarenta (40) Oficinas. A este respecto se origina una inquietud sobre la justificación de su presencia, pues en la zona no se compagina la gran cantidad de oficinas y el poco desarrollo de la región. Por otra parte, los clientes potenciales están en sólo cuatro (4) de los principales bancos del país, que existen en la zona; entonces resultaría de gran importancia que los gerentes bancarios asuman el rol que les corresponde en el desarrollo económico. Es importante señalar que algunas instituciones bancarias, no ejercen un papel significativo en Mérida, pero en otras zonas del país sí lo hacen, por tal razón se considera relevante el presente estudio para concienciar en lo que se refiere a la creación y multiplicación de organizaciones financieras en las diferentes zonas del país y su acción hacia el desarrollo nacional.

Las funciones y actividades de las instituciones financieras adecuadamente, planteadas y ejecutadas de acuerdo con objetivos claros garantizan la confiabilidad de las diferentes transacciones que permiten las negociaciones entre empresas.

La banca debe mantenerse en el mercado con sus propios valores, y sobre ellos, ejecutar sus negociaciones. No debe existir ningún tipo de subsidio del Estado hacia la banca, pues sus funciones llevadas a cabo en forma idónea permiten su liderazgo y supervivencia. No obstante, la inyección de dinero por parte del Estado, ha creado una banca con debilidades originando serias consecuencias, porque el objetivo de lo que es y debe ser la banca, se ha perdido de vista en algunas instituciones financieras.

Esta es la razón por la cual en la investigación surgen las preguntas siguientes:

¿Cuáles son los principios éticos que regulan el comportamiento del Contador Público en ejercicio profesional?,

¿Cuáles son los roles del Contador Público como gerente de las empresas del Sector Bancario?,

¿Cómo debe ser el desempeño del contador Público desde el punto de vista ético en la gerencia del sector bancario?,

¿Cuál es el comportamiento ético del Contador Público en su desempeño como gerente de las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida?.

Justificación

Uno de los sectores donde la ética constituye un factor fundamental para el cumplimiento del propósito del negocio es el sector bancario, ya que la banca es un pilar fundamental en el desarrollo de la economía de cualquier región, la realización de sus objetivos, partiendo de su visión y misión beneficia a todos los sectores económicos del país, permitiendo la productividad y el desarrollo. Al analizar el sector bancario se puede determinar que la falta de ética incide en forma significativa originando graves consecuencias como por ejemplo la creación de instituciones financieras como si fuese una cadena de supermercados, como consecuencia de la visión difusa de sus protagonistas, sobre todo en una población como la Merideña.

El estudio puede constituir un aporte para la declaración de principios éticos en el sector bancario, con base en los postulados éticos del contador público, quien es un soporte fundamental en toda transacción financiera, desde adentro como funcionario o líder de la institución y desde afuera como la persona que suministra la posición financiera del cliente la cual al ser analizada y estudiada por la gerencia indicará cómo la decisión en relación con el servicio solicitado.

Así mismo, el estudio puede ser un punto de partida para otras investigaciones tomando en consideración el desempeño ético de otros profesionales quienes laboran en las instituciones financieras, así como también la ética en otras organizaciones del sector económico regional, estatal y nacional; considerando que el problema del desempeño ético no solo incide en el sector bancario donde se ha reflejado recientes crisis; sino también, en otros sectores de servicios como por ejemplo: las telecomunicaciones (teléfonos, Internet), electricidad, el sector salud, el sector educativo, entre otros, en los cuales se ha disimulado o evitado la crisis derivada de carencias éticas.

Es importante señalar que así como el sector financiero ha sido vulnerable desempeñando actividades no inherentes a sus funciones y objetivos, debido a la participación de entes humanos; no cabe la menor duda que otros sectores de la

sociedad lo sean también; por lo tanto, corresponde revisar otros sectores para que exista una armónica correspondencia en lo que al desarrollo nacional se refiere.

La investigación busca plasmar en forma coherente uno de los aspectos considerados como una de las causas que originó la crisis financiera del año 1993-1994, siendo éste el desempeño poco ético de los funcionarios de instituciones financieras, limitando la investigación al desempeño del contador público exclusivamente por ser una de las profesiones que coloca mayor recurso humano en las instituciones financieras.

Debido a que las pruebas documentales o escritas suelen ser costosas, se pretende hacer un análisis conceptual con bases del pasado y proponiendo las posibles mejoras hacia el futuro, sin pretender ser perfeccionista. De esta forma se busca la manera más idónea y menos perjudicial de reflejar la situación del sistema bancario y de las personas que en él laboran, pues se parte de la premisa de que se trata de individuos que buscan en todo momento mejorar significativamente en pro del desarrollo.

La vulnerabilidad del sistema financiero puede traer serias consecuencias en otros sectores del país, afectándolos seriamente, con lo cual pueden originarse daños irreversibles, pues siempre las empresas deberían relacionarse con instituciones financieras serias para el desarrollo de sus actividades, es por ello que buscan bancos que les representen para mejorar o mantener su imagen ante sus negociadores. Las actividades financieras facilitan el desarrollo de las negociaciones, la solidez y confiabilidad de las transacciones hacen que se multipliquen las negociaciones con las que crecen las empresas.

En este mundo complejo de negociaciones, la aplicación ética permite regular la conducta, no obstante es difícil imponerla, pues esta depende de la creatividad, la responsabilidad individual de cada cual, de acuerdo con su propio criterio y aprehensión personal, pues generalmente su desarrollo se inicia en el hogar, en la práctica de la rectitud del acontecer diario de nuestra vida, es por ello que existen diferentes apreciaciones éticas las cuales difieren de un individuo a otro, sin embargo, existen normas que regulan la actividad social y son comunes a todos los ciudadanos.

Las normas y las Leyes tienen su basamento doctrinal en los principios éticos, y de acuerdo con la actividad que el individuo realice unos de ellos son más importantes que otros, aunque existen reglas generales para todos; es así como cada profesión norma su propio código de ética, sin alterar las normas comunes que regulan la actividad en sociedad.

La práctica de la ética por los profesionales de la contaduría pública prestigia la actividad bancaria, porque afirma la confiabilidad y credibilidad de las personas que laboran dentro de la organización, así como de los clientes que solicitan el servicio de la institución bancaria, de allí la importancia que tiene la temática a desarrollar.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Analizar el comportamiento ético del Contador Público en su rol de Gerente de las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

Objetivos Específicos:

1. Identificar los principios éticos que regulan el comportamiento del Contador Público en ejercicio profesional.
2. Describir los roles del Contador Público como gerente de empresas del sector bancario.
3. Determinar el grado de cumplimiento de las normas éticas del Contador Público en su rol de gerente de empresas del Sector Bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida.
4. Analizar las razones del comportamiento no ético del Contador Público en su rol de gerente de las empresas del Sector Bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

Alcance

El alcance de la presente investigación se puede definir en cuanto a:

Alcance Poblacional: es válido para una población compuesta por todos los contadores públicos que laboran en instituciones bancarias del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Alcance Metodológico: abarca las fases de investigación exploratoria, descriptiva y analítica. Exploratorio porque busca reconocer las causas que han originado deterioro en el sistema financiero; descriptiva pues pretende mostrar sistemáticamente la realidad del fenómeno o hecho, con ello se busca establecer con claridad y detalle las características más importantes para la comprensión del problema planteado; y analítica porque hace una descomposición del todo, con distinción de los elementos constitutivos, se realiza un examen crítico minucioso.

Alcance de Contenido: en su conjunto el estudio permite abordar el estudio y análisis de lo que es ética y lo que existe actualmente en las organizaciones mercantiles, mediante información obtenida mediante de una muestra censal con la finalidad de mostrar la aplicación y el cumplimiento de la ética profesional establecida, como código por el gremio de contadores públicos en el ámbito nacional y la ética del contador público como gerente bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida para ambos casos.

Limitaciones

El presente estudio al ser aplicado en el desarrollo de la investigación de campo determina que en la zona solo existen sucursales o agencias, la única institución financiera cuya oficina principal esta en la zona es Banco Nro.11, pero actualmente esta en fusión con Banco del Sur; esto limita la investigación porque las sucursales

obedecen a las órdenes emanadas de las oficinas principales que en su mayoría se encuentran ubicadas en la capital del país Caracas, sin embargo, el estudio puede ser una aporte muy significativo porque se sustenta sobre bases teóricas y antecedentes de la investigación bien fundamentados, así mismo, los resultados de la investigación son relevantes dándole validez y confiabilidad a la presente investigación.

En cuanto a la atención en algunas instituciones financieras no fue la más adecuada, pero las mismas no atienden a un mercado mayoritario, ya que las principales del país que se encuentran en la zona brindaron una atención satisfactoria.

Existen instituciones financieras en la zona en cuyas oficinas no labora ningún funcionario con la profesión de contador público, pero como tienen poca fuerza en el mercado no altera ni perjudica la finalidad del presente estudio.

Las gerencias en su mayoría obedecen a las ordenes emanadas de sus oficinas principales, por tanto el gerente es un cumplidor de decisiones ya tomadas en otros niveles de jerarquización, pues el poder está centralizado.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Epistemológica

La definición del paradigma teórico que orienta el sentido de la presente investigación se relaciona con los fundamentos epistemológicos basados en el Humanismo, el Marxismo y la crítica a la razón pura de Immanuel Kant.

Con el Humanismo: se relaciona por la hermenéutica, se usa un lenguaje claro, se parte del proceso histórico al realizar el marco teórico, existe una organización lógica - formal del tema y la definición racional a partir de los principios de identidad y de no - contradicción, la expresión y el discurso del saber ontológico y científicamente fundado correspondiendo al lenguaje lógico, utilizando la multiplicidad de la palabra, usando el ingenio al plantear soluciones, relacionando la semejanza entre las cosas, evaluando la historia, determinando lo común y lo singular dentro de la diferencia.

Se toma en cuenta los valores del hombre a través de la filosofía y retórica, con miras a una vida digna. Se centra el estudio en el profesional de contaduría pública, su desempeño como gerente en las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida, identificando los principios éticos que regulan su comportamiento en el ejercicio profesional, sus valores, su criterio, y la veracidad de su acción.

Con el Marxismo: al señalar el origen del capitalismo. Marx y Engels, consideraron que la moral se puede entender solamente a través de la función y el papel del ser social como individuo en el proceso histórico tomando en cuenta la emancipación del individuo de la opresión y la explotación. Para Marx, la moral constituye una forma de la conciencia moral y comprende la totalidad de las contemplaciones éticas, de los ideales, valores y normas por las cuales el hombre se debe dejar guiar en su comportamiento práctico moral. El contenido de la conciencia moral está determinado, en última instancia por la respectiva estructura objetiva

socioeconómica. Es decir por las relaciones entre clases, sentando la base del desarrollo de una ética materialista.

En la presente investigación se demuestra que no solo lo económico fundamenta los valores éticos del hombre. La creatividad de Marx lo lleva de lo filosófico al materialismo y del liberalismo al comunismo, planteando la libertad del hombre en función de lo económico.

Se señala el materialismo, sus relaciones, diferencias, aplicaciones e interpretaciones que se relacionan directamente con el contador, público al explicar su comportamiento, su conducta y lo que esto implica.

Se toma en consideración el pensamiento dialéctico de Marx, partiendo de los opuestos tesis lo que es y antítesis lo opuesto, utilizando la síntesis para integrar las soluciones del problema planteado al explicar los fenómenos económicos y su incidencia en el presente estudio, pues en toda transacción financiera se mueven diferentes aspectos que inciden en el acontecer diario de nuestro sistema social.

Inmanuel Kant: utiliza la síntesis de la imaginación y la percepción pura, usando la deducción trascendental de las categorías, lo cual se utilizará al tratar de dar respuestas a lo planteado en la investigación.

La crítica de la razón pura de Kant, permite abordar el problema planteado, su origen y consecuencias. La ontología de la subjetividad de Kant, permite delimitar la naturaleza del problema y el análisis de las interpretaciones tradicionales, respecto al problema planteado, haciendo sintético el conocimiento para que sea más exacto, veraz y puro.

Cabe señalar una posición de Aristóteles, discípulo de Platón, en Grecia, según la señala Grasi (1993):

Aristóteles mantenía que las virtudes son en esencia un conjunto de buenos hábitos: los de actividad mental, como el del conocimiento, que conduce a la más alta actividad humana, la contemplación, y aquéllos de la emoción práctica y la emoción como el valor. Las virtudes morales son hábitos de acción que se ajustan al término medio, el principio de moderación, y han de ser flexibles debido a las diferencias entre la gente y otros. (p.95).

Lo señalado define aun más el paradigma teórico que orienta el sentido de la presente investigación relaciona los fundamentos epistemológicos basados en el racionalismo, la lógica, el sentido objetivo, real, el estudio al tomar, en consideración el conocimiento como la actividad humana más alta de donde se originan las cosas, lo creado, la actividad mental, las ideas, la producción intelectual, luego señala el sentimiento o la emoción práctica y esta emoción, como el valor origen de inspiración de las cosas, posteriormente señala que las virtudes morales son hábitos de acción, que deben ser flexibles por las diferencias humanas, es decir, pensamiento, sentimiento y acción lo que fundamenta la actividad humana, que no puede ser impuesta, pue es lo que nos caracteriza como humanos y nos diferencia de los demás, al relacionarlo con el contador público nos identificamos con la unidad contable humana, formadora de empresas, cuantificador de hechos económicos.

Es importante señalar que Sócrates en su posición filosófica, representada en los diálogos de su discípulo Platón, según Grasi (1993) señala: "la virtud es conocimiento; la gente será virtuosa si sabe lo que es la virtud, y el vicio, o el mal, es fruto de la ignorancia". (p.98). Así, según Sócrates, la educación como aquello que constituye la virtud puede conseguir que la gente sea y actúe conforme a la moral.

Considerando en la presente investigación los aportes filosóficos contemporáneos emanados de (Zaá, R., clase de Epistemología contable, noviembre, 10 1999) se señalan a continuación argumentos que le suministran mayor relevancia a la presente investigación: el Intento de reflexión dialéctica y epistemológica acerca del conocimiento contable, su construcción y aplicación en un escenario multifacético de naturaleza política, académica y gremial tiene como propósito examinar la práctica de la ciencia contable, en un momento histórico de profundos cambios en el pensamiento científico, cuando se han puesto en entredicho y se plantea la revisión de las formas discursivas social y científicamente legitimadas.

En una primera aproximación, el problema epistemológico de la contabilidad tiene que acentuar su fuerza interpretativa en los principios fundamentales constitutivos del conocimiento, sobre los cuales descansa todo el ensamblaje de esta ciencia. Así se

crea la posibilidad de desconstruir el modo de producción de tal conocimiento, con el objeto de descubrir su racionalidad y observar su tendencia.

En una segunda aproximación epistemológica, el análisis de las formas discursivas de la contabilidad debe abordarse con el propósito de detectar las funciones manifiestas y latentes que configuran un determinado mensaje sobre la relación saber y poder. De esta forma, la reflexión epistemológica al profundizar en la fiabilidad del conocimiento contable y en la relación método-conocimiento, permite el análisis de la estructura formal de esta ciencia y el estudio del tipo de racionalidad predominante en su tejido teórico.

El estudio de la epistemología contable nos obliga, a través del conocimiento producido y validado discursivamente, al análisis de las interrogantes siguientes: ¿Cuál es el fundamento filosófico del conocimiento contable?, ¿Cómo se produce el conocimiento contable?, ¿Cuál es el contexto de validez de ese conocimiento?, ¿Cuál es la relación conocimiento contable-sociedad?, ¿Es posible una nueva razón contable?, ¿Se vislumbra una revolución de la ciencia contable? Estas preguntas constituyen las tareas que ocuparán el tiempo útil de los investigadores en los próximos años.

Esta razón epistemológica en el marco de la Ciencia Contable permite realizar un paseo reflexivo y a la vez placentero por los siguientes temas: el problema del conocimiento contable, su origen y razón; el aporte cartesiano, racionalización y abstracción, método y matematización; el nacimiento de una ciencia contable en la modernidad, lo cuantitativo y lo cualitativo; la revolución creada por Kant, ética contable y juicios a priori; el positivismo como concepción heredada; la revolución paradigmática y metodológica en contabilidad; y el nuevo paradigma de complejidad contable.

Antecedentes de la Investigación

Hasta donde se tiene conocimiento, la Ética del contador público y su desempeño como gerente de las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del

Estado Mérida, no tiene un estudio definido como tal, en consecuencia, se hace necesario para cumplir el objetivo planteado en esta investigación, las aplicaciones en relación con la ética del contador público, tomando como análisis trabajos en los cuales existen amplias investigaciones considerando las más recientes publicadas en la Conferencia Interamericana de Contabilidad 1999 del 2 al 5 de agosto, en San Juan de Puerto Rico. Estos análisis permiten clarificar los componentes que se relacionan con este tipo de investigación.

Molina (1999) afirma "En tanto que una sociedad amoral necesariamente es una sociedad inestable, podemos decir que un reforzamiento de los valores éticos se hace imprescindible de cara a la consecución de un mínimo de orden dentro del desorden". En su trabajo titulado "Valores esenciales del profesional contador público para enfrentar los desafíos de la globalización", señala un modelo ético para el contador público en cuanto a: relevancia, independencia, objetividad y preeminencia de los intereses ajenos a los personales, indelegabilidad de responsabilidad ética, carácter y compromiso, sobriedad y actuación de buena fe, reserva profesional y discreción, formación y competencia profesional, capacidad de persuasión y convencimiento, actitud solidaria, servicio profesional a beneficio de la sociedad; también, señala los requisitos de liderazgo personal del contador público como: carisma, decisión para enfrentar problemas y tomar decisiones, buena comunicación y credibilidad en sus opiniones.

Este trabajo nos muestra los valores que debe cultivar el contador público en su desempeño como profesional, pero se aplica en la presente investigación a su rol de gerente en instituciones bancarias, desarrollándose como principios del contador público.

Licciardo (1999) indica: "El orden de la justicia es una parte del orden social; pero, puesto que la justicia es buscar el bien de otro, el bien propio se busca por la voluntad, es evidente que quien quiere el bien de otro es porque lo ama." En su trabajo: "Valores éticos con relación al ejercicio de la profesión" vincula los valores y la cultura e indica "El verdadero valor del hombre lo determina su acrisolada pureza ética, no una producción visible". Jerarquiza los valores de la siguiente manera: (1)

Económicos: producción, intercambio y consumo de bienes útiles, intelectuales, conocer y descubrir la verdad. (2) Estéticas: expresión y aprecio a la belleza; (3) éticas: recto uso de la libertad, bien obrar, justicia y (4) religiosas: relaciones con Dios. El valor Amor es el motor de toda actividad humana según Santo Tomás citado por Licciardo. "No basta la buena voluntad, sino que es necesario también la recta elección de las obras... No basta realizar obras buenas, sino que es preciso hacerlas bien. Para que nuestras obras sean buenas y perfectas, es necesario hacerlas con el fin de agradar a Dios".

El aporte de este trabajo nos muestra la importancia de la cultura, del conocimiento, de la expresión, el aprecio, la belleza, la cultura religiosa, el amor, la felicidad y el bien que debe tomar en consideración el contador público en su desempeño profesional.

Fronti (1999) indica que "la ética de la empresa debe expresar la ambición de éxito competitivo que implique expansión rentable a largo plazo, en el respeto de las reglas tanto morales como legales con relación a la totalidad de los interlocutores de la empresa, así como la sociedad". Su trabajo se titula, La Ética y la enseñanza de la ética en una economía globalizada.

Tinoco (1999) indica que esta combinatoria bio-geo-estructura/socio-estructura/tecnología-estructura, no son el todo del hombre y su historia. Entre estos factores se encuentra el ambiente, en el cual se establecen inter/intra relaciones que confirman a su vez el tejido, la red epistemológica del ambiente. Allí conviven, las actividades tales como la industria, el comercio, los servicios, el urbanismo, se hace ciencia... la globalización, con sus efectos en la economía, las finanzas, la información, y telemática. Cada una de estas tendencias dominantes han ido generando efectos o escenarios que entre sí constituyen el conjunto de relaciones derivadas del tejido epistemológico.

Señala Tinoco que la globalización del progreso científico, el desarrollo humano, la integración, son derivados del hombre y su civilización. La integración tiene sus manifestaciones en los procesos de reunificación nivelación entre ellas señala la comparabilidad financiera y contable.

Según lo planteado por Tinoco, surge la necesidad de una nueva misión para la contaduría que es la Contabilidad Ambiental, así como la necesidad de negociar con certera aplicación, sin perjudicar las condiciones ambientales para defender la justicia, la equidad y la equilibrada repartición de cargas que se encuentran vigentes en los pactos de comercio internacional. El mismo autor expone que los gerentes públicos, además de presentar memoria y cuentas, deben presentar balances de ejecución, lo cual los hace más competitivos al pretender acceder a los sistemas financieros internacionales. (Ventajas comparativas).

Se considera que los gerentes del sector financiero deben estar al tanto del desarrollo de este tipo de investigaciones, así como de las leyes que regulan las actividades de comercio internacional entre ellas la Ley Orgánica del Ambiente, Ley Forestal de Suelos y Aguas, Ley Orgánica para la Ordenación del Territorio, Ley Penal del Ambiente, Ley para la Diversidad Biológica entre otras, para la toma de decisiones referente a clientes que necesitan negociar con el exterior, ya sea importando o exportando, materia prima, productos o servicios.

En el ejercicio de su profesión el contador, también debe estar al tanto de estas investigaciones para satisfacer las necesidades o requerimientos de este tipo de clientela o sugerir recomendaciones si fuesen necesarias.

Zaá (2000) señala que existen profundos cambios en el acontecer económico, social y cultural de nuestro país, que se hace necesario la interpretación y reconstrucción de normas, código y valores morales, surgen escenarios paradigmáticos y paradogmáticos en las distintas disciplinas científicas, en la política, la economía y la conducta social, se reorganizan las empresas no gubernamentales y surgen corrientes ideológicas que promueven y practican un paralelismo ideológico entre ciencias, religión y mística. Este proceso exige una formulación científica actualizada de la contabilidad, la estructuración de principios renovados y la adopción de concepciones paradigmáticas adecuadas en función de una explicación global de los fenómenos financieros.

El contador público como profesional, investigador y practicante de una ciencia transversa y transdisciplinaria, que ha dejado atrás la secular discusión entre técnica,

arte y ciencia, se introduce en este marco intemporal e infinitamente complejo, con fortalezas estratégicas y técnicas procedimentales que debe conservar, afinar e incrementar; pero también con debilidades teórico-filosóficas que requieren ser minimizadas a través del quehacer investigativo y con actividades académicas de extensión y ampliación.

Sobre la práctica de la ética es necesario señalar, que estudios domésticos y foráneos sobre la responsabilidad del contador público permiten concluir, que el mantenimiento y proyección en el tiempo de la integridad de la profesión, dependen en gran medida de un intangible filosófico, la ética.

El apego a los postulados consagrados en nuestro Código de Ética es garantía de moralidad, honestidad, sensatez, respeto e integridad en el ejercicio profesional. La ética del Contador público entendida y practicada como una forma de vida nos coloca en un lugar privilegiado en nuestro tiempo, generando confianza en quienes solicitan nuestros servicios.

El aporte del estudio realizado por Zaá (2000) enriquece la presente investigación aplicada al sector bancario relacionando los profundos cambios existentes en pro del bienestar social y personal de los profesionales de la contaduría pública, además si en el ejercicio profesional dependiente o independiente se emplea la actitud de una persona honrada y de carácter íntegro con relación a otras personas, a otras instituciones y en la administración de sus propios negocios, defendiendo los intereses de la institución, guardando reserva acerca de los negocios y operaciones de la empresa, así como sobre los negocios e informaciones de sus clientes, evaluar cuidadosamente aquellas situaciones que puedan ser fuente de conflicto y/o conductas inaceptables desde el punto de vista ético, aunque éstas no causen perjuicios tangibles a la institución, evitando conductas inaceptables como: mantener relaciones comerciales con los clientes, el incumplimiento o falta de pago de sus negocios personales, actitud discriminatoria hacia las personas, aceptación de favores u obsequios, contratación de parientes sin la debida autorización, utilizar los recursos de la institución para fines particulares, entre otros, es conducta de vida práctica que resguarda la identidad del contador público en sus funciones.

Bases Teóricas

Se intenta en esta parte del capítulo presentar los aspectos principales de carácter teórico que se relacionan con el título de la presente investigación. Este propósito es complejo, ya que el problema ético del contador público y su desempeño como gerente en las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida no ha sido analizado como tal, ni en diferentes perspectivas. La ética, la gerencia, el contador público, el sector bancario; son conceptos a los cuales se les ha atribuido una variedad de significados, los mismos han tenido relación directa con las orientaciones ideológicas y conceptuales en esta temática de investigación. El término "Ética" se ha caracterizado últimamente como un campo de creciente interés en diversos contextos sociales y políticos. Debido a que son numerosos los autores que han escrito sobre "Ética" ha sido necesario para nuestro propósito de análisis de la literatura sobre estos tópicos, restringir el campo de referencia a las consideraciones teóricas que nos permitan construir un argumento conceptual, sobre "la ética del contador público y su desempeño como gerente en las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida", que sea conectado con los planteamientos teóricos clásicos y contemporáneos a su vez.

La ética del contador público y su desempeño en la gerencia del sector bancario plantea retos, como aunque la investigación misma no se puede considerar como la panacea para enfrentar y resolver problemas que se suscitan en este sector de la economía, su importancia potencial referente al mejoramiento de las condiciones de desarrollo económico de esta actividad no puede ser ignorada.

En consecuencia, el principal objetivo de este capítulo es tratar de proveer alguna claridad sobre la proyección de la ética del contador público y su desempeño en la gerencia del sector bancario, en el Municipio Libertador del estado Mérida, para cumplir este objetivo es esencial analizar las diferentes orientaciones teóricas; en consecuencia se comentarán las perspectivas de las llamadas teorías sobre ética, gerencia, gerencia estratégica, y el contador público como profesional en las

instituciones financieras. Estos análisis permitirán clarificar los componentes que se relacionan con el presente estudio a fin de construir su base conceptual.

Confucio, tuvo como principal y primer interés la política; el pensamiento chino giró esencialmente alrededor de dos cuestiones: la armonía del universo y la armonía de la sociedad, en otras palabras, la cosmología y la política.

Para Confucio la vida eremítica puede ser tentadora para un sabio; pero, puesto que no somos pájaros, ni mamíferos, no podemos escaparnos y vivir entre ellos, tenemos que asociarnos con nuestros semejantes. Y cuando el mundo pierde la vía, el sabio tiene el deber moral de reformar la sociedad y volverla a encauzar.

Según afirma Leys Confucio en su obra indica "La política es una extensión de la ética". "El gobierno es sinónimo de rectitud. Si el rey (gerente) es recto, ¿Cómo podría atreverse nadie (el cliente) a ser deshonesto?". (p.119) El gobierno es de los hombres, no de las leyes: las leyes invitan a las personas a volverse tramposas, y sacan lo peor de ellas. Confucio prefería las costumbres, usos civilizados, convenciones morales y la decencia antes que las leyes.

Según Confucio, un rey gobierna por su fuerza moral. Si no puede establecer un ejemplo moral, si no puede mantenerse en rectitud, pierde el derecho a la lealtad de sus ministros y a la confianza del pueblo en sus gobernantes: si se pierde esta confianza, el país está sentenciado.

Para Confucio, el hombre es miembro de la élite moral. Es una cualidad ética, lograda mediante la práctica de la virtud y fortalecida a través de la educación. La autoridad debe basarse sólo en criterios de logro moral y de competencia intelectual. La autoridad debe pertenecer exclusivamente a aquellos que pueden demostrar estar calificados moral e intelectualmente. Ni el nacimiento, ni el dinero deben asegurar el poder.

Planteada la significación que tiene esta obra en función de los objetivos del presente estudio, se empleará el contenido de la misma a fin de abordar en toda su complejidad dentro de la perspectiva de la ética del contador público y su desempeño en la gerencia del sector bancario.

(Martínez, V. Clase de Ética, mayo 16, 2000) opina sobre la ética; indicando que la ética a su juicio es el saber de convivencia, democracia. Nace en Grecia del Ethos = Ética, Mores = Moral, costumbres Romanas, latinas y europeas.

También indica Martínez, que no puede haber una ética solo para un mundo global; ética es igual a saber de convivencia, señalando que promover a la convivencia fundada en la supervivencia no permite la convivencia. La ética en principio es filosófica luego general y luego grupal. La ética general establece todo en una comunidad de comunicación, significa lo mismo el valor de la libertad, igualdad, participación, cooperación, etc. Existe también la ética del discurso, la ética de la liberación, del que hacer, la ética material que es igual a la ética de contenido, la ética del código, de la norma que hay que cumplir normas, de las leyes y preceptos.

La ética material apuntaba a los acontecimientos lo que hemos de hacer justo o injusto, la ética formal es para todo hombre pensante "no hagas a otro lo que no queremos que nos hagan". Lo principal es acentuar nuestras fortalezas aplicar buena ética y perseverar la credibilidad ganada.

La ética general aplicada es la ética de cada uno de los ámbitos de la vida del hombre. Ejemplo: en América Latina, la vida es imprescindible, la convivencia de la sociedad consumidor - productor.

Ética aplicada: saber de convivencia organización económica, política, educativa, valores, misión y visión.

La ética es un acuerdo para la práctica de valores derivados del auto control de sí mismo. La vida es el soporte de todos los valores, no se puede discutir. El ser competitivo para ser excelente debe ser virtuoso, mantener un equilibrio, tener una personalidad que expresa un conjunto armónico, prudencia, capacidad de valorar lo equilibrado.

La ética lógica es igual a útil, valioso y bueno.

Señala Martínez que Aristóteles indica que la ética es la formación religiosa, lo espiritual que propone valores y sanciona esos valores. La sanción moral unida a la legal; pues la ética tiene un amplio componente moral, que es la práctica de la conducta considerada buena.

Fred (1994) presenta una obra estimulante, ya que tiene la oportunidad de actuar en calidad de ejecutivo en muchas organizaciones diferentes. La labor más importante consiste en tomar decisiones estratégicas y después de ello justificarlas mediante la comunicación oral y escrita. Según Fred el rumbo futuro de la empresa, así como su posición competitiva se ven determinadas por las decisiones estratégicas. La importancia de ser un especialista en decisiones estratégicas no depende de cuánto y que también trabajen sus empleados, sino de realizar lo correcto (efectividad), lo cual es mucho más importante que hacer las cosas bien (eficiencia). Fred en su obra enseña a integrar el proceso de gerencia estratégica al conocimiento adquirido sobre negocios.

La formulación de estrategias incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una organización, las amenazas y oportunidades externas de una firma, el establecimiento de la visión y la misión e la compañía, la fijación de objetivos, el desarrollo de estrategias alternativas y el análisis de las mismas a todos los niveles, para Fred los gerentes en una organización deberían aplicar su juicio e intuición en los procesos de gerencia estratégica. El pensamiento intuitivo y el estratégico pueden y deben complementarse mutuamente. Un enfoque de gerencia estratégica permite a los gerentes disponer de mayor tiempo para el pensamiento intuitivo creativo, la intuición a veces revela factores subjetivos especiales que deberían ser tomados en cuenta. En cierto modo el proceso de la gerencia estratégica es un intento de reproducir lo que sucede en la mente de un planificador intuitivo brillante.

Para Llanos y Fuentes (1995) el empresario no es el hombre que tiene una empresa o manda sobre ella, sino el emprendedor, el que ejerce el oficio y misión de emprender acciones arduas con el objeto de alcanzar metas cimeras, se analiza la consecuencia de emprender acciones, responsabilidades, motivación al cambio, renunciar o mover por causa eficiente personal, como mover la voluntad de otro, mover la causa objetiva, la motivación como persuasión y valor motivante de la amistad.

Porter (1969) en su obra nos indica, que cualquier estrategia debe ocurrir en el contexto de las reglas de juego para el comportamiento competitivo socialmente deseable, establecidos por las normas de ética y por medio de la política y regulaciones del gobierno.

El empresario en efecto usualmente determina la estrategia analizando el ámbito interno de su empresa, su entorno y sus preferencias y en ese análisis el hombre de negocios suele formularse las preguntas: ¿Qué puedo hacer?, ¿Cuáles son las fuerzas de mi empresa y sus debilidades?, ¿Qué podría hacer?, ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas?, ¿Qué quiero hacer?, ¿Cuáles son los valores éticos de mi organización?

Según Ochoa (1988) los conceptos que están más difundidos en cuanto al comportamiento del individuo en el ejercicio profesional son la honestidad, la responsabilidad y la capacidad. Estrechamente relacionados con la responsabilidad está la cualidad de la probidad.

Indica Ochoa que por lo común las cualidades de honestidad y responsabilidad presuponen una serie de cualidades adicionales: iniciativa, dedicación, veracidad, confiabilidad, constancia, cumplimiento del deber, prudencia, lealtad, disciplina, espíritu creador, obediencia sin servilismo, discreción y mística.

La actitud del profesional tiene dos componentes: las cualidades éticas del profesional y el medio en el cual se desenvuelve.

El comportamiento ético del individuo depende en mayor grado de su educación integral. Es su formación la que lo capacita para actuar en diferentes niveles y en determinados criterios.

La educación integral y la correcta ubicación de cada individuo para desenvolverse de acuerdo a su capacitación, actitudes y aptitudes es una de las diferencias fundamentales entre los países civilizados y los subdesarrollados.

Varvelli (1990) en su obra intenta descubrir la felicidad del dirigente y como la misma incide en su éxito profesional. El estado de felicidad depende en su mayor parte de la voluntad de la persona y de su sistema de valores, de su capacidad de reaccionar ante las frustraciones, y de su nivel de profesionalidad para Varvelli el problema de la dimensión ética, para las personas que ejercen niveles de

responsabilidad halla hoy su exacta referencia en la manera con la que ejerce la profesionalidad y esto vale para el empresario, para los máximos dirigentes, para el trabajador aunque su nivel de responsabilidad sea limitado y no ejecutivo.

Sin embargo, Varvelli querría ser el primero en añadir la autoconciencia (conciencia tradicional, intelectual) profesional como uno de los componentes esenciales de la felicidad del dirigente. Es el hecho de sentirse capaces y preparados en su propia actuación el intentar superarse por el gasto del trabajo y, sobre todo, por respeto hacia sí mismos, lo que da al dirigente esa sensación de plenitud, de equilibrio y de fuerzas que hacen la felicidad. Y la suma de valor y voluntad es lo que da dimensión ética al trabajo del dirigente y lo que proporciona felicidad.

Shank y Govindarajan (1998) utilizan el análisis de la cadena de valores, para justificar el trabajo de la gerencia estratégica que tiene que ver con el enfoque de la gestión de gerencia considerando que una administración eficiente requiere un enfoque global externo a la firma. La cadena de valores en cualquier empresa de cualquier área es el conjunto de interrelaciones de actividades creadoras de valor, que se extienden durante todos los procesos, que van desde la consecución de fuentes de materias primas para proveedores de componentes hasta que el producto terminado se entrega finalmente en manos del consumidor final.

Tawfik y Chauvel (1998) en su obra enseñan al análisis del servicio indicando, los criterios de evaluación de la eficacia del mismo, los cuales son generalmente el tiempo de espera y el tiempo del servicio.

Aplicando esto al sector bancario deberá hacerse frente a problemas de línea de espera, para resolver dichos problemas es necesario recurrir a la teoría de redes y a la programación lineal, las cuáles son técnicas de investigación de operaciones. Los autores nos muestran además los componentes de un sistema de línea de espera y las fórmulas de cálculo la presente investigación realza la importancia de la aplicabilidad del presente estudio, enlazando la capacidad gerencial originada por la competencia, con el carácter orientado por valores esenciales entre los cuales se destaca la ética.

Pérez (1998) en su obra está afirmando cada vez con mayor frecuencia y generalidad, la necesidad de una vigencia efectiva de los valores éticos en el mundo

empresarial. Esas afirmaciones han llegado a ser un tema de referencia obligada en cualquier discurso que tenga algo que ver no tan solo con el funcionamiento de las empresas, sino con el funcionamiento de cualquiera de las instituciones en que se concreta nuestra vida social.

La presente investigación toma en consideración lo referido a la empresa como célula del organismo social especializada en los procesos de producción y distribución de la riqueza material aplicándolo a las instituciones financieras quienes son las que realizan la actividad de intermediación consistente en la captación de recursos con la finalidad de financiamiento a través del crédito esta obra ayuda a determinar las dimensiones de la responsabilidad social en la empresa; la misión del directivo, el sentido de los conflictos éticos; ética y economía; ética y acción personal que en su conjunto permiten abordar la naturaleza del problema planteado.

Esta dicotomía desde diversas perspectivas ha sido estudiada bajo enfoques bien particulares.

Marx (1974) en su obra, estudia el modo de producción capitalista y las relaciones de producción y circulación que le corresponden. Su obra muestra el desarrollo económico relacionado con todas las actividades de orden comercial así como el movimiento del dinero en función de los sueldos y salarios, fuerza, valoración de la capacidad de trabajo humano.

Smith (1997) en su obra trata de la filosofía moral su obra titulada "La Riqueza de las Naciones" rozó sus concepciones teóricas en el campo filosófico. "Dios es el supremo hacedor del universo, y en su absoluta sabiduría ha ordenado el mundo como si fuera un mecanismo que marcha con una regularidad perfecta" (pág. XVIII).

La ética es tratada por Smith en su aspecto restringido, pues la relaciona con la teoría de los aspectos morales, analizando las regiones recónditas del alma, para descubrir las reglas morales naturales que norman la conducta del hombre, descubriendo sus instintos y sus pasiones.

Considera que las reglas morales de carácter general se relacionan con el análisis del comportamiento ajeno, lo permisible, lo verdadero y el juicio de la norma establecida.

Smith en su obra realiza estudio sobre el movimiento y producción del dinero en economías de Alemania; indica que un banco bien manejado no puede adelantar a un comerciante o empresa una suma equivalente a todo su capital o la parte equivalente del mismo, recomienda que debe dársele la cantidad proporcional a la cantidad de dinero que tuviese ocioso. Así mismo indica el modo como las juiciosas operaciones de un banco incrementan la actividad económica de un país, señala que no es precisamente aumentando su capital, sino haciendo que la mayor parte de este capital se haga más activo y más productivo como si el banco no existiera. Las operaciones prudentes de un banco le facilitarán al comerciante o empresario transformar el capital muerto en una masa productiva, en materiales, en instrumentos y en procesos útiles.

Marco Legal

En Venezuela la Ética del Contador Público se rige por el Código de Ética emitido por la Federación de Contadores públicos de Venezuela, aprobada en Asamblea Nacional en Septiembre de 1989 con una última modificación de Febrero de 1996. Tal como lo establece el Código su propósito es guiar la actitud y conducta del profesional para el logro de objetivos morales, científicos y técnicos para no comprometer el honor y probidad del profesional ni la imagen de la profesión.

La actividad bancaria en Venezuela es regulada por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras (L.G.B.), publicada en Gaceta Oficial N° 4649 Extraordinario de fecha 19-11-1993. Se considera que esta Ley debe ser ajustada con relación a los siguientes aspectos:

1. Existen vacíos en cuanto a la aplicación de lo que es el proceso de Intermediación Financiera, solvencia, liquidez y margen financiero.
2. En relación con el concepto y aplicación de Capital, en donde se les exija a las instituciones financieras responder ante terceras personas.

3. Normas que regulen la conducta y responsabilidad de los funcionarios bancarios con relación a sus actividades y las negociaciones que realizan para mantener la banca.

Estos cambios o mejoras darían mayor credibilidad y confiabilidad a los inversionistas y clientes en general, permitiendo un mejor desenvolvimiento de las actividades económicas de un país.

La Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras (L.G.B.) las disposiciones preliminares en su Artículo 1, señala: la actividad de intermediación financiera consiste en la captación de recursos con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, incluida la de mesa de dinero, así como las otras operaciones que permite o regula esta ley, sólo podrán ser realizadas por los bancos y demás instituciones financieras reguladas por esta Ley.

A los efectos de esta ley, la intermediación financiera comprende igualmente la captación habitual de recursos con el objeto de realizar operaciones de crédito, salvo que su realización se encuentra sujeta a autorización de conformidad con otras leyes.

Se rigen por esta Ley, los bancos universales y las instituciones financieras especializadas: bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, sociedad de capitalización, arrendadoras financieras, y fondos del mercado monetario igualmente, están sometidas a esta Ley, los grupos financieros y las casas de cambio.

Los vacíos de la Ley General de Bancos han originado el desenvolvimiento de una serie de hechos que cooperaron con la crisis bancaria de 1993-1994, esta Ley estaba en ese entonces en función de los intereses económicos y políticos de funcionarios inescrupulosos carentes de una profunda ética.

Principios éticos que regulan el comportamiento del contador público en el ejercicio profesional

Los filósofos han intentado determinar la bondad en la conducta de acuerdo a dos principios éticos fundamentales y han considerado algunos tipos de conducta buenos en sí mismos o buenos porque se adaptan a un modelo moral concreto. El primero

implica el valor final o *summum bonum*, deseable en sí mismo y no sólo como un medio para alcanzar un fin. En la historia de la ética hay tres modelos de conducta principales, cada uno de los cuales ha sido propuesto por varios grupos o individuos con el bien más elevado: la felicidad o placer; el deber la virtud o la obligación y la perfección, el más completo desarrollo de las potencialidades humanas. Dependiendo del marco social, la autoridad invocada para una buena conducta es la voluntad de una deidad, el modelo de la naturaleza o el dominio de la razón. Cuando la voluntad de una deidad es la autoridad, la obediencia a los mandamientos divinos o a los textos bíblicos supone la pauta de conducta aceptada. Si el modelo de la autoridad es la naturaleza, la pauta es la conformidad con las cualidades atribuidas a la naturaleza humana. Cuando rige la razón, se espera que la conducta moral resulte del pensamiento racional.

Algunos psicólogos que trabajan en el completo desarrollo de la ética entre ellos: Piaget (en el año 1.966), Kohlberg (en el año 1.969) y Loewinger (en el año 1.962) citados por Doise, (1982) vincularon el desarrollo del comportamiento moral con el desarrollo del pensamiento abstracto y uso en la estructuración del Yo.

Utilizan el sistema teórico del Psicoanálisis, para explicar los conflictos y las tensiones que estructuran una sociedad (Psicología Colectiva y análisis del Yo).

El Psicoanálisis permite al individuo medir su capacidad conflictiva, cuáles son las causas de su acción, permitiéndole medir sus potencialidades y enfrentarse para superar sus debilidades. El estudio de sí mismo ayuda a regular el comportamiento en sociedad, permitiendo corregir oportunamente las deficiencias que no sólo se originan en la aplicación de conocimientos, sino de la apreciación de la realidad objetiva de los sucesos cotidianos del diario vivir. De nada sirve enumerar una cantidad de principios que al no ser comprendidos no se practicarán jamás, o simplemente se simulará en apariencia que se practican; porque los mismos suelen ser fastidiosos para algunos.

Los principios éticos que regulan el comportamiento del contador público en el ejercicio profesional no pueden ser impuestos, ni practicados mecánicamente, debe existir una comprensión y análisis profundo del profesional sobre éstos, ¿Cuál es él

por qué de su existencia?, ¿Cuáles son las causas y sus consecuencias al aplicarlos?, ¿Por qué beneficia?, ¿Cuál es su utilidad?. Respondiendo estas preguntas se realiza un análisis que permite ampliar el conocimiento objetivo racional de ellos permitiendo la efectiva aplicabilidad de los mismos, de lo contrario no tiene sentido seguir repitiendo, hacer que se hacemecánicamente pues no se sabe él por qué del principio ético o sencillamente se está confundido.

Cabe destacar que la comprensión de los mismos hace que su aplicabilidad sea más efectiva, exitosa pudiendo mejorar en relación con el entorno.

La aplicabilidad de estos principios ayudará a combatir el vicio tan arraigado de la corrupción en los actos administrativos - económicos que son los que están más fortalecidos en el sistema social actual, cuyas raíces se encuentran en la psiquis de los profesionales que no se preocupan por desempeñarse integralmente de una manera eficiente y su participación radica en el hecho de hacer dinero por ejemplo, sin importar cómo, es decir, tener dinero por tener.

La experiencia ha demostrado que las personas que practican o estudian alguna forma religiosa, tienen mayor sensibilidad humana, por aquello que se predica del temor a Dios y a su Ley (respetando las vivencias de las personas), pero no se va a usar el dogma, se va a comprender a analizar lo que implica la violación de los principios éticos y las consecuencias desastrosas que esto ocasiona y ha ocasionado a través del tiempo al individuo, a su familia, a la organización o institución, clientes, sociedad o medio donde se desenvuelve, Estado, país, etc., considerando que a mayor nivel de jerarquización, mayor es el escándalo y el desastre, es decir, que no es lo mismo que un ciudadano empleado viole un principio ético (ejemplo: la moral) a que lo viole un gerente, presidente de una organización o Estado. También es necesario entender el lugar donde se viola el principio ético, no es lo mismo que el ciudadano empleado, antes mencionado viole un principio moral en su casa o hogar a que lo viole en una oficina.

A mayor nivel de jerarquización, mayor es el grado de responsabilidad. De allí la importancia de ejercer las funciones en forma adecuada, no se está realizando una censura drástica, se entiende que como ser humano la posibilidad de errar es de un

100%, pero existen soluciones para corregir y si realiza oportunamente será mejor, el conocimiento; la práctica del mismo, ayuda a todos, pues la comprensión, el entendimiento nos facilitarán las posibles soluciones.

Según el filósofo alemán Immanuel Kant, no importa con cuánta inteligencia actúe el individuo, los resultados de las acciones humanas están sujetos a accidentes y circunstancias; por lo tanto, la moralidad de un acto no tiene que ser juzgada por sus consecuencias sino sólo por su motivación ética. Sólo en la intención radica lo bueno, ya que es la que hace que una persona obre, no a partir de su inclinación, sino desde la obligación, que está basada en un principio general que es el bien en sí mismo. Como principio moral último, Kant volvió a plantear el término medio de una forma lógica: "Obra como si la máxima de tu acción pudiera ser erigida, por tu voluntad, en ley universal de la naturaleza". Esta regla es denominada imperativo categórico, porque es general y a la vez encierra un mandato. Kant insistió en que se ha de tratar a los demás como si fuera "en cada caso un fin, y nunca sólo un medio".

Aristóteles creía que la libertad de elección del individuo hacía imposible un análisis preciso y completo de las cuestiones humanas. La naturaleza humana implica, para todos, una capacidad para formar hábitos, pero los hábitos formados por un individuo en concreto dependen de la cultura y opciones personales repetidas de ese individuo.

Todos los seres humanos anhelan la "felicidad", es decir, una realización activa y comprendida de sus capacidades innatas, aunque este objetivo puede ser alcanzado por muchos caminos.

Según la Enciclopedia Microsoft en carta 1998. La ética de Nicómano de Aristóteles es un análisis de la relación del carácter y la inteligencia con la felicidad. Aristóteles distinguía dos tipos de "virtud" o excelencia humana: moral e intelectual. La virtud moral es una expresión de carácter, producto de los hábitos que reflejan opciones repetidas. Una virtud moral siempre es el punto medio entre dos extremos menos deseables. El valor, por ejemplo, es el punto intermedio entre la cobardía y la impetuosidad inflexiva; la generosidad, por su parte, constituiría el punto intermedio entre el derroche y la tacañería. Las virtudes intelectuales, sin embargo, no están

sujetas a estas doctrinas de punto intermedio. La ética aristotélica es una ética elitista: para él, la plena excelencia sólo puede ser alcanzada por el varón adulto y maduro perteneciente a la clase alta y no por las mujeres, niños, "bárbaros" (no griegos) o "mecánicos" asalariados (trabajadores manuales), a los que Aristóteles se negaba a conceder el derecho al voto.

La teoría ética de Platón descansa en la suposición de que la virtud sea conocimiento y que éste puede ser aprendido. Dicha doctrina debe entenderse en el conjunto de su teoría de las ideas. Para Platón la idea última es la idea de Dios, y el conocimiento de esa idea es la guía en el trance de adoptar una decisión moral. Platón mantenía que conocer a Dios es hacer el bien. La consecuencia de esto es que aquel que se comporta de forma inmoral lo hace desde la ignorancia. Esta conclusión se deriva de la certidumbre de Platón de que una persona virtuosa es realmente feliz y como los individuos siempre desean su propia felicidad, siempre ansían hacer aquello que es moral.

Los profesionales de la contaduría pública tienen como misión específica suministrar la información financiera confiable para la toma de decisiones económicas, brindar información sobre la riqueza actual de la empresa, su evolución en el pasado y proyección en el futuro, a la gerencia y mostrar la realidad financiera de la misma ante terceras personas, así como evaluar, a través de las auditorías, resultados para emitir una opinión. La unidad contable humana en el proceso y desarrollo de todas las actividades financieras, con sus acciones antiéticas ha originado problemas como: quiebra de empresas, toma de decisiones indebidas e inoportunas, malas negociaciones, presentación de sucesos económicos no reales, deteriorando su imagen a tal punto que se le busca para rebajar o evadir impuestos, abultar las utilidades para solicitar créditos ante las instituciones financieras o presentar balances muy solventes, situaciones por demás denigrantes, humillantes, pues no se valora el trabajo del contador público y se quiere pagar lo mínimo o no pagar, todo esto como consecuencia de la violación de principios éticos. La valoración del profesional de contaduría pública se debe concebir tomando en consideración la participación humana dentro de una relación dinámica: consigo

mismo, al satisfacer necesidades, con sus semejantes al relacionarse e intercambiar con la sociedad porque necesita utilizar sus potencialidades e intervenir, dirigir y orientar procesos de desarrollo económico.

Según Ochoa (1988) los conceptos que están más arraigados en cuanto al comportamiento del individuo en el ejercicio profesional son la honestidad, la responsabilidad y la capacidad.

Al aplicarlos al ejercicio profesional de la contaduría pública tenemos que la honestidad es la cualidad moral que se relaciona con la moderación: cordura, sensatez; la decencia: dignidad en las palabras y en los actos; el pudor: castidad, vergüenza; el recato: cautela, astucia, modestia, prudencia; la urbanidad: gentileza buen modo.

La honestidad es un concepto amplio, generalmente se le vincula a hechos relacionados con el lucro, ejemplo el robo, desempeño en un cargo que no sé esta capacitado.

El profesional de contaduría pública tiene que ser honesto consigo mismo, con el cliente, con el público en general, con sus colegas y con el gremio, la honestidad del contador público se encuentra en el código de ética profesional emitido por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela en el Capítulo I. Disposiciones Generales en sus artículos: 1 al 6. "La honestidad implica la cualidad de ser responsable". La responsabilidad es la cualidad moral que tienen ciertos individuos de cumplir con la tarea encomendada, por sobre todas las cosas, la probidad está estrechamente relacionada con la responsabilidad.

La honestidad y responsabilidad suponen una serie de cualidades adicionales. Iniciativa, dedicación, veracidad, confiabilidad, constancia, cumplimiento del deber, prudencia, lealtad, disciplina, espíritu creador, obediencia, servilismo, discreción. El código de ética emitido por la Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela contempla las responsabilidades o deberes del contador público en toda su extensión.

Según Ochoa (1998) cuando el individuo posee un número elevado de cualidades señaladas y el medio en el cual se desenvuelve es propicio para desarrollarse, el

cúmulo de características se consolida con el sentimiento de mística, es decir, con la identificación plena de la organización misma.

La mística es un concepto muy afín a la dedicación y al cumplimiento del deber.

Las causas o elementos que intervienen en el sentimiento de mística son la cualidad humana que significa la predisposición del individuo de cumplir a cabalidad las funciones asignadas.

Otro elemento que intervienen en el sentimiento de mística o el segundo elemento es que el individuo sea tratado sin discriminación alguna que reciba un trato justo basado en el igualitarismo. El tercer elemento es el sentimiento por parte del individuo que la organización está siendo bien administrada, es decir una sensación permanente de administración honesta.

El cuarto elemento es que el individuo sienta que la organización esta cumpliendo cabalmente sus objetivos.

La mística puede ser destruida fácilmente por una sensación de frustración muy pequeña. Un profesional sin mística por su profesión, sin fe en su código de ética, incurre en las más variadas relaciones y actos de corrupción en una forma natural.

Los comportamientos éticos del profesional conducen a la actitud del profesional, éste a su vez tiene 2 componentes: las cualidades éticas del profesional y el medio en el cual se desenvuelve, un individuo honesto en un ambiente deshonesto corre el riesgo de adaptar su mentalidad al medio hasta la justificación. El comportamiento ético del individuo depende de su educación integral. Es su formación la que lo capacita para actuar en diferentes niveles y con determinados criterios.

La aplicación de la capacidad en la profesión del contador público se relaciona con la inteligencia talento, aptitud o suficiencia para desempeñarse en su ejercicio profesional, la cual necesita durante toda la vida, la formación es constante, debido a los numerosos cambios en el entorno, la cualidad moral de la capacidad la contemplamos en el código de ética emitido por la Federación de Contadores Públicos de Venezuela en el Capítulo II Deberes del contador público con su cliente artículos 7 al 13 y en el Capítulo III deberes del contador público con sus colegas artículos 14 al 31.

Cabe destacar que el origen de los principios por los cuales se rige la contabilidad son de carácter ético, los mismos son evaluados a través de las auditorías, es decir la auditoría permite verificar el cumplimiento de estos principios.

En los trabajos técnicos nacionales presentados en la XXIII Conferencia Interamericana de Contabilidad 1999 del 2 al 5 de agosto de 1999 San Juan de Puerto Rico, Mantilla indica que los principios éticos el contador público debe cumplir, se señalan por la Federación de Contadores públicos (IFAC), los cuales son:

- a) Independencia.
- b) Integridad.
- c) Objetividad.
- d) Competencia profesional y debido cuidado;
- e) Confidencialidad;
- f) Comportamiento profesional y
- g) Aplicación de normas o estándares técnicos.

Independencia: es la actitud mental que permite al auditor actuar con libertad respecto a su juicio profesional, libre de cualquier predisposición que limite su apreciación objetiva de los hechos.

Integridad: debe entenderse como la rectitud intachable en el ejercicio profesional, que le obliga a ser honesto y sincero en la realización y emisión de su informe.

Objetividad: es mantener una actitud imparcial en todas sus funciones profesionales, debe ser justo y no permitir ningún tipo de influencia o prejuicio.

Competencia profesional y debido cuidado: la competencia la debe mantener a lo largo de su carrera profesional, sólo debe contratar trabajos que él pueda realizar, de acuerdo con su competencia profesional, debe mantener sus conocimientos y

habilidades a un nivel, debe mantener la debida diligencia y responsabilidad en la ejecución de su trabajo.

Confidencialidad: no deberá revelar información a terceros, sin autorización específica, a menos que tenga el derecho o la obligación profesional o legal de hacerlo, debe velar de que el personal que labora bajo su control respete fielmente el principio de confidencialidad.

Conducta profesional: debe actuar de acuerdo con la reputación de la profesión y evitar cualquier conducta que pueda desacreditarla, tener en cuenta las responsabilidades profesionales de los contadores públicos con sus clientes, con terceros, con otros miembros de la profesión, con el personal que labora en la empresa donde labore y el público en general.

Normas técnicas: se relacionan con la aplicación de los principios básicos y procedimientos esenciales del país o en el ámbito internacional.

www.bdigital.ula.ve

Roles del contador público como gerente de empresas del sector bancario.

La Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras señala en el Título I de los Bancos, Instituciones Financieras y Casas de Cambio. Capítulo I Disposiciones Preliminares Art. 1 "La actividad de intermediación financiera consistente en la captación de recursos con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos"... sólo podrán ser realizadas por los bancos ... comprende igualmente la captación habitual de recursos con el objeto de realizar inversiones"...

Al analizar esta disposición de la Ley podemos determinar el objetivo esencial de la banca, señalando su misión en relación con la cooperación del desarrollo económico y la visión es la de mantener y mejorar la calidad de sus servicios, a través del tiempo, es el rumbo futuro de la agencia, así como su posición competitiva.

Al analizar la gestión gerencial, se hace alusión a las técnicas y la experiencia de la organización, dirección, y control eficiente de las operaciones. La planificación

tiene que ver con el análisis de riesgos y otras cuestiones estratégicas. La dirección se ocupa en esencia de vigilar y guiar la agencia, se debe diferenciar entre la alta dirección que es por los directivos principales, cuya naturaleza es administrativa y de la dirección operativa, que se ocupa sobre todo de la ejecución de las distintas estrategias. El control se refiere a la utilización de registros e informes para comparar lo logrado con lo programado o planificado.

Se debe estudiar el entorno social de la agencia: el comportamiento de los individuos dentro de la agencia, el control de calidad en el servicio prestado.

Es la gerencia la que se encarga de cumplir los objetivos de la agencia, cumplir su misión y mantener la visión, para lo cual requiere de una actividad compleja denominada Negocio, en el ejercicio de esta actividad el contador público debe cumplir los principios señalados anteriormente, evitando así mezclar lo personal con las actividades de la agencia, en otras palabras no beneficiarse en forma directa para enriquecerse de los negocios de los clientes de la institución bancaria, basándose en que es el representante legal de la misma. No mezclar los intereses personales con los de la institución que se representa.

La labor más importante es la de tomar decisiones estratégicas y justificarlas mediante comunicaciones verbales o escritas, las decisiones estratégicas tienen que ver con el rumbo futuro de la agencia.

La formulación de estrategias, según Fred (1994) incluye la identificación de debilidades y fortalezas internas y la determinación de oportunidades y amenazas externas, análisis de alternativas en la toma de decisiones, aplicando ingenio, habilidades y destrezas, tomando en consideración las filosofías gerenciales con base en la experiencia y la intuición en donde el pensamiento intuitivo y el estratégico deben complementarse verificando en forma continua los hechos y tendencias internas - externas.

"Una empresa debe tratar de llevar a cabo estrategias que obtengan beneficios de las fortalezas internas, que aprovechen las oportunidades externas, que mitiguen las debilidades internas y eviten o aminoren el impacto de las amenazas externas" (Fred R. 1.994. p. 4).

Al analizar las debilidades internas se debe tomar en consideración las actividades de la gerencia, mercadeo, negocios, investigación y desarrollo que limitan o inhiben el éxito general de una organización.

Las oportunidades externas son las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como los hechos que podrían beneficiar a una organización en el futuro.

La revolución de los computadores, la biotecnología, los cambios en la población, los cambios de valores y actitudes respecto al trabajo, la tecnología espacial, la competencia extranjera son cambios muy importantes.

Al analizar las amenazas externas se encuentran las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos potencialmente dañinos para la posición competitiva presente y futura.

Los objetivos son de vital importancia en el éxito de la organización, suministran dirección, evaluación, sinergia, revelan prioridades, permiten coordinación y son esenciales para las actividades de control, motivación, organización y planificación efectivas. Deben reunir las siguientes características. Ser medibles, razonables, claros, coherentes y estimulantes.

Las estrategias son los medios para lograr los objetivos, en el sector bancario la estrategia es esencialmente de negocios y debe ir acompañada con una revisión de los mismos solicitando ayuda al departamento de seguridad bancaria de la organización. En la estrategia de negocios debe realizarse la formulación, la ejecución y evaluación.

Las metas son las aspiraciones para alcanzar los objetivos del futuro de la organización, deben ser medibles, cuantitativas, realistas, estimulantes, coherentes y prioritarias, generalmente las diseñan los ejecutivos de más alto nivel que el gerencial. (gerentes de divisiones, regiones).

El análisis de la cadena de valores utilizado en la gerencia estratégica de costos tiene que ver con el enfoque gerencial de costos. Una administración eficiente de costos requiere un enfoque global o externo de la firma que Porter denominó cadena de valores. La cadena de valores de cualquier empresa de cualquier área es el

conjunto interrelacionado de actividades creadoras de valor, que se extienden durante todos los procesos.

Aplicado al sector bancario la cadena de valor se inicia desde la creación del servicio hasta la aplicación del mismo, tomando en consideración al cliente consumidor captado a través de visitas, de otro cliente o que se dirige a la institución voluntariamente.

El gerente debe tener una visión y análisis de los negocios tomando en consideración, el análisis del servicio, la visión y análisis de los clientes, para satisfacerlos de una manera sensata y debe tener una visión de análisis de los procesos de negocio, lo que implica mejora de calidad para el cliente, mejora de la eficacia, ventaja competitiva y control interno.

Así mismo el gerente debe medir y controlar una gestión tomando en consideración:

- Programación y organización en: orientación y capacitación, dividir cada tarea en sub tarea, asignar a los subordinados la responsabilidad de las distintas tareas y determinar los servicios de apoyo.
- Control.
- Supervisión en: obtener y evaluar información, analizar variaciones para determinar sus causas y efectos y tomar acciones correctivas.
- Evaluación.

También debe medir el riesgo en cuanto a: prestamistas (créditos), empleados (desempleados) y accionistas (pérdida de acciones).

Según Castellano (1997) Las visiones de futuro que conducen la empresa están determinadas por varios tipos de escenarios: Los más probables, aquellos con mayor probabilidad de ocurrencia, y los más deseables, aquellos capaces de generar las mejores tendencias. Una vez hecho esto, los decisores se encuentran ante una disyuntiva típica atar su acción a lo probable o lograr el más deseable, incluyéndolo en el plan, diseñando y aplicando medidas para ello.

Esta técnica ha sido aplicada en Venezuela durante los últimos años utilizando el modelo computarizado XIMPACT.

El Modelo Ximpact

A continuación se describe brevemente la técnica de escenarios en general y la aplicación del modelo XIMPACT en particular:

1. Se definen las variables cuyas tendencias deben ser analizadas de acuerdo a los eventos que las determinan.
2. Se elaboran las siguientes matrices:
 - a) Matriz de Tendencias, lapso por lapso, del período analizado, con una escala de 0 a 10, en la que 10 significa la mejor situación posible.
 - b) Matriz de Determinantes y su probabilidad de ocurrencia, lapso por lapso.
 - c) Matriz de impactos de cada determinante sobre los demás, con escalas en la que 1 = ningún impacto, 1 y 2 = relación directa y 1 y 0 = relación inversa.
 - d) Matriz de impactos de cada Determinante sobre cada tendencia.
3. Seleccionando los datos aplicar el programa XIMPACT.
4. El modelo calcula un promedio y su correspondiente desviación estándar, así como los valores máximos y mínimos, si el resultado es menor que el 15%, se considera como tendencias representativas de loque podría ocurrir en el futuro. Si no, realizar otras corridas para lograr un resultado razonable.

Aplicación de la Alternativa Modal

Cuando los coeficientes de variación de los promedios de las tendencias son poco satisfactorios, se aplica la alternativa modal.

Un escenario es un vector n elementos, la relación entre ellos se realiza de la siguiente manera:

- 1) Calcular la media de las diferencias entre los elementos de cada par de escenarios;

- 2) Se definen como iguales aquellos cuya distancia sea inferior a un límite prefijado;
- 3) Dentro del conjunto de iguales se hace una distribución de frecuencias, escogiéndose el más repetido.

El Método Directo

Se realiza utilizando una hoja de calculo su técnica es laboriosa.

- 1) Definir el escenario por los momentos en que ocurrirán los eventos de un conjunto de tendencias estudiadas y supuestas;
- 2) Las probabilidades en que ocurrirán se establecen en la medida que cada uno de ellos determina a los demás;
- 3) Tendencias para calcular las modificaciones que sufrirán estas últimas en el tiempo.

www.bdigital.ula.ve

Tanto la definición de probabilidades de los eventos determinantes, las matrices de impactos se logran básicamente en grupos expertos, utilizando la intuición.

Michel Godet en su libro *Prospectiva y Planificación Estratégica*, describe los métodos siguientes:

El Método Micmac: mezcla de matriz de impactos cruzados multiplicada por si misma varias veces hasta que los coeficientes de determinación no varíen significativamente le permite definir las variables que más influirían en la ocurrencia de los eventos.

El Método Mactor: matriz de alianzas, conflictos tácticas, objetivos y recomendaciones, analiza el posible comportamiento de los actores involucrados. Adicionalmente, sugiere el uso de un MÉTODO DENOMINADO SMIC para chequear la consistencia de las probabilidades asignadas a los determinantes.

Toma de Decisiones Aplicación del Proceso Estocástico.

Los procesos estocásticos tienen su fundamentación según UNA (1996) en el proceso de Markov. En este proceso, la ocurrencia de un futuro evento depende solamente del estado inmediatamente precedente, es decir que el proceso es markoviano, o que posee la propiedad markoviana, si la probabilidad de que este proceso esté en un estado depende solamente del estado inmediatamente anterior.

Según UNA (1996) un proceso estocástico es una cadena finita de Markov, si cumple con las condiciones que a continuación se señalan:

- a) Posee un número finito de estados, es decir, que está limitado a dos (2) procesos por ejemplo, el que ocurre y el anterior.
- b) Tiene la propiedad markoviana, la probabilidad de estar en un estado depende del estado anterior.
- c) Tiene probabilidad de transición estacionaria, es el paso de un estado a otro quedándose en este.
- d) Posee un conjunto de probabilidad inicial que se puede suponer conocido $P(X_0 \dots i)$, para todo i .

Las ecuaciones Chapman - Kolmogorov, según UNA (1996), permiten calcular la probabilidad de transición de n pasos en una Cadena de Markov estos son:

$$P_{ij}^{(n)} = \sum_{n=0}^M P_{ih}^{(x)} P_{hj}^{(n-x)} \quad \text{para todo } i, j, n \text{ y } 0 \leq x \leq n.$$

En los casos especiales de $X = 1$ y $X = n - 1$ las ecuaciones son:

$$P_{ij}^{(n)} = \sum_{h=1}^M P_{ih} P_{hj}^{n-1}$$

$$n = 0$$

$$P_{ij}^{(n)} = \sum_{h=1}^M P_{ih}^{n-1} P_{hj}$$

para todo i, j, n .

$$n = 0$$

Estas ecuaciones permiten obtener las probabilidades de transición de n pasos recursivamente a partir de una (1) probabilidad de transición de un paso.

Esto llevado a un sistema de matrices es la multiplicación de la matriz de acuerdo al número de pasos, es decir:

$$P^2 = P \cdot P$$

$$P^4 = P^2 \cdot P^2$$

$$P^8 = P^4 \cdot P^4$$

$$P^{16} = P^8 \cdot P^8$$

$$P^{32} = P^{16} \cdot P^{16}$$

Clasificación de los estados de una cadena de Markov

Según UNA (1996) los estados de una Cadena de Markov permiten medir el tiempo y la probabilidad del número de transiciones (pasos).

Los estados pueden ser: recurrentes, absorbentes, transitorios y accesibles

Un estado puede ser **recurrente**: porque se vuelve al mismo estado con probabilidad a uno (1) de (certeza).

Un estado puede ser **absorbente** si la probabilidad de transición es de uno (1), en donde nunca podrá salir de él.

Un estado se llama **transitorio** si hay una probabilidad positiva de que el proceso nunca volverá al mismo estado.

Un estado es **accesible** si existe la probabilidad de comunicación de estados entre sí.

Sí todos los estados de una Cadena de Markov se comunican la cadena es irreducible.

Sí el periodo de un estado es uno(1), entonces el estado se llama aperiódico.

Sí todos los estados de una matriz de transición son recurrentes y aperiódicos, la matriz se llama ergódica.

Probabilidades estables en una Cadena de Markov

Según UNA (1996) la propiedad a largo plazo en la Cadena de Markov es la de tener probabilidades estables (o límites), esto implica que por ejemplo, la probabilidad de estar en el estado 1 después de n pasos de transición es independiente del estado inicial del proceso.

Las probabilidades estables (o límites) indican que la probabilidad de encontrar el proceso en un estado después de un número grande de transiciones (paso) tiene un valor (π_i) independiente del estado inicial del proceso.

El Proceso Estocástico es un conjunto de variables aleatorias que dependen de un parámetro o argumento. En el análisis de series temporales, este parámetro es el tiempo.

Una variable aleatoria es problema $\{y_t\}$

$T = -\infty \dots \infty$ Señala el tiempo.

Cada serie finita de elecciones de t , esto es, $t_1, t_2 \dots, t_n$ para el tiempo finito de elecciones, se realiza una distribución de probabilidad conjunta para las correspondientes variables aleatorias.

El proceso se puede realizar usando media, varianza y covarianzas:

$$\begin{aligned} \text{MEDIA} &= \mu_t = E(y_t) \\ \text{VARIANZA} &= \sigma_t^2 = \text{Var}(y_t) = E(y_t - \mu_t)^2 \end{aligned}$$

COVARIANZA O DE CORRECCIÓN =

$$Y_{t,s} = \text{Cov} (y_t, y_s) = E[(y_t - \mu_t)(y_s - \mu_s)]$$

Todo esto se realiza en función de llegar a la predicción puntual, modelos usados para la proyección de ventas.

Ejemplo: Supongamos que la probabilidad de decisión X es de 0,8 y la probabilidad de otra decisión X_1 es de 0,9, X designadas con 0 y 1, respectivamente.

$$P(X_t+1) = (0/X_t=0) = 0,8 \rightarrow 1-0,8 = 0,2$$

$$P(X_t+1) = (0/X_t=1) = 0,2$$

$$P(X_t+1) = (0/X_t=1) = 0,9 \rightarrow 1-0,9 = 0,1$$

$$P(X_t+1) = (1/X_t=1) = 0,1$$

Matriz de Transición:

$$\begin{array}{cc|cc} 0,8 & 0,2 & P00 & P01 \\ 0,1 & 0,9 & P10 & P11 \end{array} \text{ Multiplicada por sí misma}$$

seria: $P^2 = P \times P$

El resultado se determina por el método MICMAC, hasta que los coeficientes de determinación no varíen significativamente.

Un proceso estocástico puede ser aplicado para la disminución del índice de endeudamiento, tomando en consideración estados evolutivos de pago o estrategias de pago, en donde la deuda disminuye de un estado a otro por ejemplo en un 10% hasta llegar a un 30% de endeudamiento, suponiendo que el periodo de tiempo sea de 2 años, para llegar a un nivel de endeudamiento del 30%.

Pasando por los diferentes estados o estrategias de pago, siguiendo caminos estratégicos señalados.

Se requiere primero clasificar la deuda de acuerdo a los ratios de:

Estabilidad de Financiamiento:

$$R1 = \frac{\text{Capitales Permanentes}}{\text{Pasivo Total}}$$

$$R2 = \frac{\text{Capitales a Corto Plazo}}{\text{Pasivo Total}}$$

Autonomía Financiera:

$$R3 = \frac{\text{Capitales Propios}}{\text{Pasivo Total}}$$

$$R4 = \frac{\text{Deudas}}{\text{Pasivo Total}}$$

Autonomía de la empresa respecto al plazo del vencimiento de sus obligaciones:

$$R5 = \frac{\text{Capitales Propios}}{\text{Capitales Permanentes}} \quad R6 = \frac{\text{Deudas a mediano y largo plazo}}{\text{Capitales Permanentes}}$$

Luego de clasificar la deuda se determina que estado a estado se quiere pasar por ejemplo del nivel de endeudamiento del 70% al del 30%, aplicando la inferencia de Lukaciewicz tenemos:

$$V(P \rightarrow Q) = 1 - A[(V(P) + V(Q))]$$

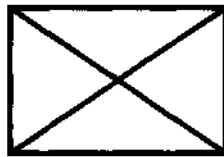
Toma de Decisiones Aplicando la Teoría de los Grafos.

La teoría de los grafos ha encontrado numerosas aplicaciones tanto en la ciencia como en la industria, para el control de proyectos de gran envergadura, decisiones para la ayuda gerencial en la toma de decisiones y en la planificación estratégica. Se

han encontrado también aplicaciones en redes de comunicación, flujo de redes, genética, mecánica, estadística, cibernética, ciencias social, etc.

Un grafo es un conjunto de puntos llamados vértices (o nodos), lados asociados con los vértices.

Ejemplo:



El teorema de Euler permite la construcción de grafos y se aplica:

- 1) "Un grafo G es euleriano si y solo si es conexo y tienen cero vértices de grado impar o exactamente dos vértices de grado impar".
- 2) $\sum d(V) = 2n$ La suma de grados de cada vértice es igual al doble del número de lados.
- 3) En un grafo completo (aquel en donde cada par de vértices esta unido al menos por un lado) con n vértices hay n^{n-2} arboles expandidos ejemplo:

$$4 = n \quad n^{n-2} = 4^{4-2} = 16.$$
- 4) Cualquier grafo conexo con n vértices y $n - 1$ lados es un árbol. Ejemplo:



La Teoría de la Incertidumbre surge Aluja (2000) según necesidades en el campo de la economía y gestión de empresas fundamentadas en las reglas de la evidencia, análisis, síntesis y verificación.

En donde la regla de la evidencia (no acepta como verdadero nada que no sea evidente), las reglas del análisis y de la síntesis (descomponen lo complejo hasta

llegar a lo simple y recomponer a lo simple para llegar a lo complejo) y la regla de la verificación o enumeración (revisar la correcta aplicación de las anteriores reglas). Sin embargo, la rigidez de los elementos instrumentales genera desconcierto ante otros sucesos que inciden en el desempeño organizacional y no pueden ser medidos o cuantificados, el conflicto entre las rutinas adquiridas y las realidades mutables hacían invalidas las mentes inquietas aliviadas con la obra de Arnold Kaufman "Investigación Operativa", aporta una manera distinta de enfocar los problemas. Las teorías descienden hacia los fenómenos a partir de la elaboración de modelos y algoritmos con aplicaciones de leyes probabilísticas y números inciertos cuyos valores oscilan de 0 a 1. (sistema binario).

La matemática borrosa o de la Incertidumbre surge cuando los seres inteligentes encadenan palabras y/o proposiciones de una manera "razonada" acostumbrada a hallar resultados. Estos resultados se amalgaman entre sí de diversas maneras y siempre a través de palabras expresadas en forma verbal o escrita, se consigue llegar más o menos lejos de la concatenación de las ideas. Todo ello puede caber en el ámbito de la lógica. Las palabras son susceptibles de representación a través de símbolos.

En el presente estudio se enumeran una serie de métodos para simplificar el proceso de toma de decisiones aplicando la teoría de la incertidumbre, partiendo de lo general a lo particular, de lo simple a lo complejo.

En la presente investigación considera que la toma de decisiones, cuando existe incertidumbre, (dos o más soluciones semejantes o probables, bajo riesgo u otros) la misma se disminuye aplicando la teórica que surge de la Investigación de Operaciones que se define UNA (1987) como: "es una disciplina cuantitativa que soluciona problemas de tipo táctico y estratégico, mediante la construcción de modelos matemáticos complejos, anteriormente de uso exclusivo a problemas relacionados con inventarios, programas de producción y asignación de recursos a diferentes actividades", en la actualidad aplicable a la solución de problemas en la toma de decisiones.

Aplicando El Proceso Estocástico se disminuye la incertidumbre en la toma de decisiones, ya que este proceso toma en consideración variables aleatorias que dependen de un parámetro o argumento que es el tiempo, permite el uso de conocidas funciones econométricas, a su vez el uso de matrices, de donde se pueden construir grafos, así como la aplicación de ratios financieros ejemplo: como disminuir el nivel de endeudamiento, como medir el logro de objetivos; aplicando no solo el análisis cuantitativo o financiero, sino también el análisis cualitativo. El análisis cuantitativo es matemático, algebraico y financiero y el cuantitativo es probabilístico.

En caso de tener dos (2) o más caminos o decisiones probables, el método demostrará cual es la mejor de manera numérica, estadística y probabilística.

En la presente investigación se considera que existen hechos que no se pueden comprobar física, o a través de la documentación escrita, sólo a través del análisis por lo cual cree que la teoría de la incertidumbre podría ser una solución al tratar de dar explicación de estos fenómenos.

El grado de cumplimiento de las normas éticas del contador público en su rol de gerente de empresas del sector Bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

Según Pérez (1998) tres criterios se utilizan para construir juicios de evaluación en ética. Uno de ellos mide la consistencia de la acción de acuerdo con los principios que la inspiran. Esta es la llamada "ética ontológica" otro evalúa las decisiones a partir de los resultados. A este criterio pertenece la "ética consecuencialista". Un tercer parámetro sostiene que la corrección de una decisión reposa en su apego a la Ley, de allí que se considere correcta toda acción que respete los procedimientos. Se habla entonces de una "ética procedimental". En el primero de los casos se le pide a los decisores que sean coherentes, en el segundo se espera que sean eficientes y en el tercero se les exige imparcialidad. Estos tres criterios definen una buena democracia.

Es importante señalar que para determinar el grado de cumplimiento de las normas éticas del contador público en su rol de gerente de empresas del sector bancario en el

Municipio Libertador del estado Mérida, es indispensable determinar su Gestión, en el mundo de los negocios, describir el conjunto de técnicas y la experiencia de la organización en cuanto a: planificación, organización, dirección y control. Según la definición de Gestión Industrial tomado de la Enciclopedia Microsoft en carta 1998, la organización tiene dos facetas esenciales. La primera se refiere a la creación de las denominadas líneas de responsabilidad, que se reflejan en los organigramas de las empresas donde se especifican quienes son los directivos, desde el presidente hasta el jefe de departamento, indicando las funciones de cada uno. La otra faceta esencial se refiere a la creación y desarrollo de una plantilla de ejecutivos de alta cualificación.

La planificación tiene tres aspectos, el primero consiste en la creación de políticas básicas en torno a la actividad esencial de la empresa, compra de equipos, materiales y materias primas, y la contabilidad, que tiene que ver con la política de precios, el análisis de riesgos y otros aspectos estratégicos. El segundo aspecto fundamental tiene que ver con la aplicación de estas políticas. El tercero está relacionado con la creación de pautas de trabajo uniformes de todos los departamentos.

La dirección se ocupa en esencia de vigilar y guiar la empresa; en este sentido se suele diferenciar entre alta dirección, cuya naturaleza es administrativa y dirección operativa, que se ocupa sobre todo de la ejecución de las distintas estrategias.

El control se refiere a la utilización de registros e informes para comparar lo logrado con lo programado.

La moderna gestión industrial y la teoría de la organización tienden a estudiar el microclima social de las empresas más que los factores económicos tradicionales: el comportamiento de los individuos dentro de una estructura organizativa es tan importante como la propia estructura. Así, aunque el pago por ejecución y otros incentivos siguen siendo factores clave para lograr mayores beneficios y cuotas de mercado, otras medidas, como el control de calidad y la gestión de recursos humanos se emplean al margen de las estrategias tradicionales del fordismo. Dentro de las relaciones laborales, se suelen utilizar estas técnicas para romper con el colectivismo laboral tradicional, y para acercar más a los empleados a la empresa. Sin embargo, la competencia entre empresas implica que todas procuran aplicar las mejores técnicas

de gestión pero aún no se ha encontrado el modelo ideal de gestión que proteja a las empresas de sus propios errores.

Según Fred (1994) "Las técnicas de gerencia estratégica se presentan de forma que permiten ser aplicadas en situaciones reales de negocios" (p.V). la habilidad y destreza del gerente en el momento de formular, ejecutar y evaluar las estrategias utilizadas.

(Cortez,C. Clase de auditoría, diciembre, 10, 2000) señala que antes de actuar se debe autoevaluar la conducta formulándose las siguientes preguntas éticas:

1. ¿Es correcto?.
2. ¿Es lícito?.
3. ¿Cómo se vería en los periódicos?
4. ¿Se reflejará negativamente sobre mí o la empresa donde me desempeño?
5. ¿Alguien más sufrirá el impacto por esto?.
6. ¿Me sentiría avengonzado (a) si otros lo supieran?.
7. ¿Alguna acción alternativa que no presente un conflicto ético?.
8. ¿Es contrario a los estándares o a los que la empresa de contadores públicos independientes?
9. ¿Qué pensaría una persona razonable?
10. ¿Ha buscado el consejo de alguien que tenga una posición de autoridad?.
11. ¿Puedes dormir por las noches?.
12. ¿Qué esperaría de otros en su posición?.

Estas diez(10) preguntas así como la observación del código de ética, la búsqueda de asesoramiento, el conocimiento y entendimiento de las normas de ética, la obtención de información completa y suficiente, así como mantener la independencia, a buena conducta, la confidencialidad de temas relacionados con el cliente, es sinónimo de bajo riesgo en el desempeño del contador público.

Las razones del comportamiento no ético del contador público en su rol de gerente de las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

Se considera que las razones que inciden en el comportamiento no ético del contador público en su rol de gerente de las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida, es el resultado final de la presente investigación, se determinara una vez aplicado el test, sin embargo, las características de una teoría organizacional valida (UNA 1987.p.23) indica una teoría organizacional es válida o meritoria si es pragmática, es decir, útil para el administrador al:

1. Explicar el desempeño de la organización o algunos de sus componentes que lo hagan consciente de los aspectos relevantes que pudo haber considerado en la toma de una decisión.
2. Predecir el desempeño futuro de la organización, es decir, esta basada en una concepción teórica, de cómo se comportará el sistema organizado como consecuencia de su decisión, gran parte de la labor gerencial se concretiza en resultados futuros.
3. Influir en el desempeño futuro de la organización, esto es de importancia obvia para el éxito del gerente. Así mismo, se debe tomar en consideración las disciplinas básicas que contribuyen a la teoría organizacional.

En el siguiente gráfico podemos observar cómo las disciplinas básicas contribuyen directamente a la formación de las teorías de la organización. El científico de la gerencia desarrolla y adapta las teorías y proposiciones provenientes de las disciplinas básicas, que serán más tarde utilizadas por el administrador en la realidad organizacional.

Las especialidades analíticas son las que tradicionalmente aportan conocimientos sobre organizaciones.

Las especialidades institucionales aportan conocimientos organizacionales internos y externos que inciden en la empresa.

Las ciencias del comportamiento, demuestran lo complejo de las relaciones interpersonales y grupales, así como la fuerte influencia de la conducta humana, y su incidencia en el desempeño de la organización.

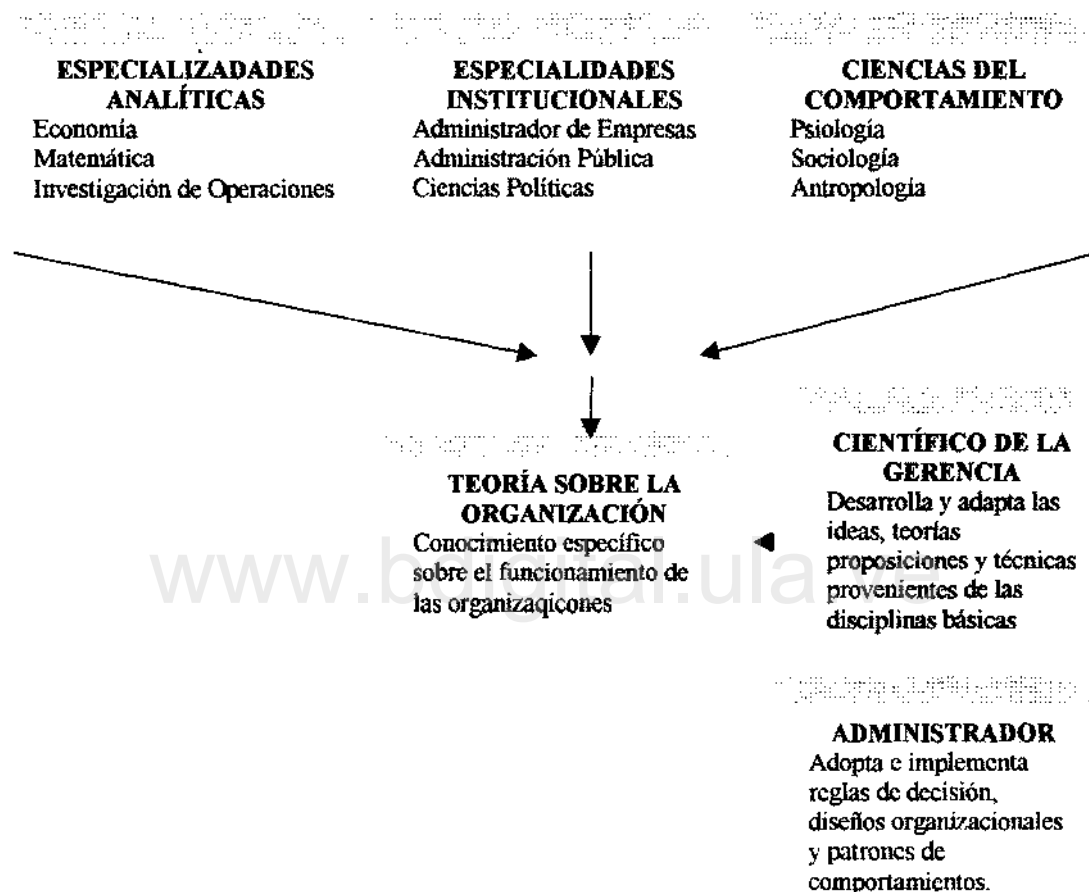


Grafico 1. Disciplinas básicas que contribuyeron a la formación de las teorías de la organización. UNA, 1987.

Sistema de Variables

En esta sección determinaremos la dimensión o propiedad de la ética del contador público, que adquiere distintos valores y por lo tanto varia, estos términos designan las partes no relacionantes de tal proposición.

En el proceso lógico de la operacionalización de las variables, tal como lo plantea Korn, referido por Balestrini, (1995) se han de seguir los siguientes procedimientos:

1. Definición conceptual de la variable a medir.

Definición conceptual de las variables

La ética del Contador Público y el contador público como gerente, se consideran en la presente investigación desde dos puntos de vista el cualitativo y cuantitativo. El cualitativo al identificar los principios éticos que regulan el comportamiento del profesional en Contaduría Pública en su ejercicio y al describir sus roles como gerentes de empresas en el sector bancario del Municipio Libertador del Estado Mérida y desde el punto de vista cuantitativo al determinar el grado de cumplimiento de las normas éticas del contador público en su rol de gerente de empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1.

Operalización de las Variables

OBJETIVOS	VARIABLES OBJETO DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
1. Identificar los principios éticos que regulan el comportamiento del contador público en el ejercicio profesional	La ética del Contador Público.	- Honestidad - Responsabilidad	Moderación: - Cordura - Sensatez Decencia: - Dignidad en las palabras y en los actos. Pudor: - Castidad - Vergüenza Recato: - Cautela - Astucia - Modestia - Prudencia Urbanidad: - Gentileza y Buen Modo. - Iniciativa - Dedicación - Veracidad	Cuestionario tipo escala Likert de preguntas cerradas 1 al 9 22 al 30

				- Confiabilidad - Constancia - Cumplimiento del deber - Prudencia - Lealtad - Disciplina - Espíritu creador - Servicio - Discreción - Inteligencia. - Talento. - Aptitud o suficiencia. - Independencia. - Integridad. - Objetividad. - Comportamiento profesional y debido cuidado. - Confidencialidad. - Comportamiento profesional y aplicación de normas standard técnicos.
			Capacidad -	
			Otros Rasgos -	

2. Describir los roles del contador público como gerente de las empresas del sector bancario	Roles del Contador Público como Gerente	Organización Planificación Dirección Control	Creación de las líneas de responsabilidad. Creación de la plantilla de ejecutivos altamente cuantificados. – Creación de políticas: Servicio Compra de equipos Materiales Contabilidad. Otros aspectos estratégicos. Políticas de precio Análisis de riesgos. – Aplicación de políticas. – Creación de pautas de trabajo uniformes Vigilar la empresa Guiar la empresa Registros e informes de comparación.	Cuestionario tipo Escala Likert 10 al 30
--	---	--	--	--

Nota. Cuadro elaborado por Arellano R.M. Año 2000.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El Tipo de estudio y método de investigación

La presente investigación es de campo tipo analítico, según Tamayo el investigador se pone en contacto con los entrevistados, así como la revisión bibliográfica de otros autores (sobre ética, ética del contador público y gerencia) para analizar las causas del problema planteado debe realizarse con riguroso y estricto proceder metodológico, se planifica de la manera siguiente: recolección de información, procesamiento y presentación de la información, análisis y resultados. Es descriptiva porque detalla la situación planteada, compara la información recaudada.

La planificación comprende la especificación de los objetivos y la determinación de las variables, mediante la observación. La información viene dada por datos numéricos.

El enfoque a usar en la investigación es el Holístico, porque se pretende conocer estudiar las partes del todo en el sector bancario que se relacionan con el problema.

Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es: Investigación de campo - analítico, el investigador se pondrá en contacto directo, con el sector, entrevistará, dialogará con el personal de la población seleccionada, luego analizará la incidencia de los resultados en la presente investigación, dando respuesta a lo planteado.

Población

En la presente investigación la población esta representada por todos los contadores públicos que se desempeñen como gerentes en el sector bancario del Municipio Libertador del Estado Mérida se trabajará toda la población ya que es un conjunto finito del universo en estudio.

Muestra

En la presente investigación la muestra es censal, ya que en la zona no todos los gerentes del sector financiero son contadores públicos, se determina la muestra visitando las instituciones y preguntando en cuales los gerentes son contadores públicos.

Cuadro 2

www.bdigital.ula.ve

Población y muestra caracterización.

INSTITUCIÓN FINANCIERA	OFICINA Nº	MUESTRA
Banco Nro.07	12 Oficinas	Oficina Glorias Patrias
Banco Nro.04	02 Oficinas	Oficina Glorias Patrias
Banco Nro.01	01 Oficina	Oficina Glorias Patrias
Banco Nro.08	01 Oficina	Oficina Glorias Patrias
Banco Nro.09	03 Oficinas	Oficina Centro.
Banco Nro.12	04 Oficinas	
Banco Nro.13	01 Oficina	
Banco Nro.10	03 Oficinas	Oficina Centro.
Banco Nro.03	01 Oficinas	Oficina Las Américas

Banco Nro.17	01 Oficina	
Banco Nro.02	01 Oficina	Oficina Las Américas
Banco Nro.06	03 Oficinas	Oficina Mérida
Banco Nro.14	01 Oficina	
Banco Nro.15	01 Oficina	
Banco Nro.11	03 Oficinas	
Banco Nro.05	03 Oficinas	Oficina Glorias Patrias
Banco Nro.16	01 Oficina	

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, para determinar el grado de cumplimiento de las normas éticas del contador público en su rol de gerente de empresas del sector bancario se selecciona una muestra compuesta por la población de contadores públicos que laboran en el Municipio Libertador del Estado Mérida y a través de un cuestionario; la escala utilizada para medir actitudes éticas es la de tipo Likert, esta permite medir la actitud de una manera favorable, o desfavorable indicando desde luego, que actitudes sólo son un indicador de la conducta, pero no la conducta en sí, por ello los resultados serán interpretados como "síntomas" y no como "hechos" tal como lo refiere (Padua, 1979), citado por Sampieri, (1998); "La actitud es como una "semilla" que bajo ciertas condiciones puede "germinar" en comportamiento"(Sampieri, 1998 p.255). "Las actitudes tienen diversas propiedades, entre las que destacan: dirección (positiva o negativa) e intensidad (alta o baja), estas propiedades forman parte de la medición" (ob.cit).

"Los métodos más conocidos para medir por escala las variables que constituyen actitudes son: el método de escalamiento Likert,..." (ob. cit).

Escalamiento tipo Likert

Este método fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los treinta; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que exprese su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas con relación a todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo y deben expresar sólo una relación lógica, además es muy recomendable que no excedan de 20 palabras. (ob.cit. p.256).

Dirección de las afirmaciones

Las afirmaciones pueden tener dirección: favorable o positiva y desfavorable o negativa. Y esta dirección es muy importante para saber cómo se codifican las alternativas de respuesta. Si la afirmación es positiva significa que califica favorablemente al objeto de actitud, y cuando los sujetos estén más de acuerdo con la afirmación, su actitud será más favorable... Si la afirmación es negativa significa que califica desfavorablemente al objeto de actitud, y entre los sujetos que estén más de acuerdo con la afirmación, su actitud es menos favorable, esto es, más desfavorable. (ob.cit p.258).

En la presente investigación, el cuestionario elaborado presenta como favorables o positivas las preguntas números: 1, 4-7,11, 17, 20-24 y 30, y como desfavorables o negativas las preguntas números: 2, 3, 8-19 y 24-28.

Se realizan las entrevistas de acuerdo al cuestionario aplicado.

Para realizar la entrevista se toma en cuenta los siguientes fundamentos:

Lugar y fecha de la entrevista.

Institución Bancaria que se visita.

Profesión de la persona a entrevistar.

Cargo de la persona a entrevistar.

Estos fundamentos permiten la ubicación en el espacio y tiempo de la entrevista, así como el rol dentro de la organización de la persona a entrevistar, sucede que en la

mayoría de Instituciones financieras del Municipio Libertador del Estado Mérida, los cargos de mayor jerarquización, son ocupados por personas que solo tienen méritos de trabajo o de servicio por el tiempo que han laborado dentro de la organización o por razones de compadrazgos o relaciones familiares entre los directivos de la organización y en su mayoría no son profesionales con título académico.

Para elaborar las preguntas se toma en consideración los siguientes aspectos, para medir el grado de cumplimiento de las normas de ética del contador público se consideran los principios de: honestidad, responsabilidad y conocimiento, establecidos en el código de ética emitido por la Federación de Contadores Públicos de Venezuela, formulándose de esta manera las preguntas que se indican en el instrumento anexo.

Este tipo de preguntas permitirán saber el grado de conocimiento sobre el Código de Ética que rige para la profesión académica del contador público, así como los comentarios que realice el funcionario respecto al mismo.

Para medir el grado de cumplimiento de las Normas de ética del contador Público en su rol de gerente de la institución bancaria visitada, se elaboran las preguntas tomando en consideración los fundamentos relacionados con los principios ya mencionados, así como las actividades de planificación, organización, dirección y control.

La aplicación de estas preguntas permitirán determinar el conocimiento de su rol de gerente del contador público en la organización y la manera de negociar, así como con las relaciones con la clientela.

Ahora en cuanto a su profesión académica y el ejercicio de la misma se aplican las preguntas, que permitan determinar los principios acordes a la profesión con relación a su función dentro de la organización, las cuales se describen a continuación:

Este cuestionario aplicado en función a los principios de: honestidad, responsabilidad y conocimiento, en donde las preguntas se elaboran midiendo para determinar el grado de cumplimiento de las normas éticas del contador público en función a su rol como gerente de las empresas del sector bancario, las normas éticas que se derivan de su profesión académica y las normas que se derivan del ejercicio de

su profesión, permiten cumplir el objetivo señalado, la aplicación de los resultados se hará tomando en consideración la escala tipo likert, usando la estadística descriptiva, así como la diagramación de los resultados en barras, tortas y polígonos de frecuencia.

Se utiliza un cuestionario de preguntas cerradas, compuesto por 30 preguntas, que se determinan con relación a los objetivos planteados y las variables indicadas. La agrupación de datos es muy sencilla y se hace de acuerdo a las modalidades de la variable en estudio, mediante un conteo se determina el número de datos (la frecuencia), correspondiente a la categoría de la variable, los datos se organizan en tablas.

Forma de obtener las puntuaciones

"Las puntuaciones de las escalas Likert se obtienen sumando los valores obtenidos respecto a cada frase. Por ello se denomina escala aditiva" (Sampieri, 1998.p.260).

En la presente investigación se le asigna valor a cada afirmación de acuerdo a su categoría favorable o positiva y desfavorable o negativa, asignándole el máximo valor que es cinco "5", el cuestionario consta de treinta (30) preguntas, entonces al calcular este será: $\text{valor} = 30 \times 5 = 150$. Al calificar el promedio obtenido en la escala se aplica la fórmula PT/NT (donde PT es la puntuación total en la escala y NT es el número de afirmaciones), entonces la puntuación se analiza en el continuo 1-5 de la siguiente manera, ejemplo: $150/30 = 5$, máxima puntuación de la escala. Cabe destacar que la máxima puntuación puede ser "En total desacuerdo" o "Totalmente de acuerdo", dependiendo de la forma como fue estructurada cada pregunta, si es una afirmación o si es una negación, lo que no altera el orden de la escala, es decir, la medición se determinó para cada pregunta tal como lo indica el anexo A.

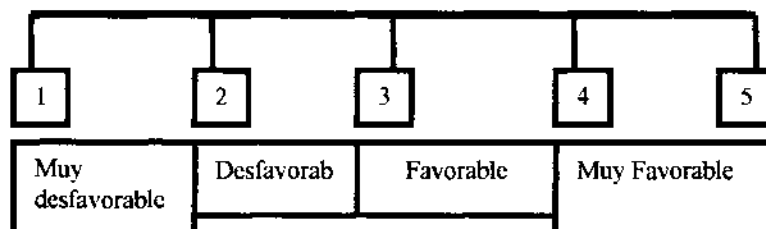


Gráfico 2. Puntuaciones de la escala Likert. Tomado del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento utilizado en la recolección de información se realizó su validación a través del juicio de 6 expertos en: 1 en metodología, 2 de contenido, 1 en experiencia laboral en el sector, 1 experto en estadística y 1 en lengua y comunicación.

Se aplica el coeficiente de correlación de r Pearson; para ello se seleccionará una muestra censal. "El coeficiente de correlación de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos de razón" (Sampieri, 1998.p.376); se simboliza " r ", se aplica la prueba a dos variables, se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas de una variable. Se relaciona las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de otra variable, en los mismos sujetos. "Cuando el coeficiente r de Pearson se eleva al cuadrado (r^2), el resultado indica la varianza de factores comunes. Esto es, el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de otra variable y viceversa". (ob.cit. p. 378).

Las variables tomadas en consideración son: X = la ética del contador público e Y = el contador público en la gerencia del sector bancario, se toma en consideración la

puntuación obtenida de los diferentes ítems que miden cada variable en el mismo sujeto. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable, con las puntuaciones obtenidas de la otra variable. Para determinar el comportamiento de las variables en el sector se aplica Regresión lineal, que permite estimar el efecto de una variable sobre la otra, asociado con el coeficiente r de Pearson, tomando una variable como independiente en nuestro caso es la variable X y la otra como dependiente en nuestro caso Y , tomando en consideración los diez (10) casos en estudio. Se relacionan las puntuaciones de las dos variables y se visualiza en una gráfica la mayor tendencia.

Técnicas de Análisis de los Datos

En la presente investigación la técnica de análisis se realiza con el uso de estadística descriptiva al analizar las respuestas sobre el cuestionario elaborado, se agrupan en escala y se determina los porcentajes y las variaciones de los mismos. Los datos pueden ser presentados en forma escrita, tabular (cuadros estadísticos) y presentación gráfica (barras y circular y polígonos de frecuencia). Se determina. Distribución de frecuencias: categorías y relativas, la frecuencia mide las puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías, luego se aplican las medidas de tendencia central: moda, media cuya fórmula es:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K F_i}{N}$$

y mediana cuya fórmula es: $N + 1/2$ que miden los valores medios o centrales, para ubicarlos dentro de la escala de medición y el promedio aritmético de la distribución, por último se determina las medidas de variabilidad que muestran la dispersión de los datos en la escala de medición en cuanto a desviación, en intervalos, designando distancias a determinado número de unidades en la escala de medición, entre ellas tenemos el rango que es la diferencia entre la puntuación más alta respecto a la más baja se calcula: $X_M - X_m$, la Desviación Estándar: que según Armas es el promedio de

los desvíos elevados al cuadrado con respecto a la media, para lo cual se aplica la presente fórmula:

$$S^* = \sqrt{\frac{(X - \bar{X})^2}{N}}$$

Esta técnica permite el procesamiento de los datos, es apropiada para ello, así como para el registro de los datos obtenidos en el cuestionario aplicado, mediante un análisis que permita desarrollar los objetivos señalados y llegar a las conclusiones.

Considerando que el análisis de datos es esencialmente cualitativo, ya que se refiere a los valores individuales de los gerentes-decisiones profesionales en contaduría pública, que se miden a través del cuestionario antes mencionado, tomando en consideración las variables con su respectiva dimensión e indicadores; los cuales detallan más los valores a considerar tal como lo señala el cuadro 1.

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO IV

RESULTADOS

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 15-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.01
Capital Social:	Bs. 24.533.333.180,00 totalmente suscrito y pagado.
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, sólo tiene una (1) oficina
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laisser - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 31 y 40 años.
Sexo:	masculino.
Estado Civil:	casado.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.

Otros: Se observa que el Banco Nro. 01, en el Municipio Libertador del Estado Mérida, carece de tecnología moderna para la realización de sus operaciones, asimismo, el personal que labora es suficiente para el volumen de transacciones, la atención es buena.

Cuadro 3						
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 01						
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM
I PARTE. Variables:Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.					5	5
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.					5	5
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.					1	1
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúa indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.	5					5
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.	5					5
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.	5					5
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.					5	5
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.					5	5
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.	5					5
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.					5	5
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.					5	5
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.					5	5
SUB - TOTAL	20	0	3	0	41	64
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 01 Año 2000.						

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria						
	1	2	3	4	5	
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.					5	5
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.				4		4
17. Usted atiende a todo tipo de público.				2		2
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.			3			3
19. Usted visita a todos los clientes.				4		4
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.	5					5
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5					5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.		4				4
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5					5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.			3			3
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.	5					5
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.	5					5
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.	5					5
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.				2		2
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.		2				2
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.		2				2
SUB-TOTAL	30	8	6	12	5	61
TOTAL GENERAL.	50	8	9	12	46	125

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 13-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.02
Capital Social:	Bs. 16.633.294.100,00 totalmente suscrito y pagado.
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, sólo tiene una (1) oficina.
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laisser - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 25 y 30 años
Sexo:	femenino
Estado Civil:	soltera.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.

Otros: se observa que Banco Nro.02 en el Municipio Libertador del Estado Mérida, carece de tecnología moderna para la realización de sus transacciones, el personal que labora es suficiente para el volumen de operaciones y la atención es buena.

Cuadro 4						
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 02						
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM
I PARTE. Variables:Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.			3			3
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.				4		4
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.					5	5
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúo indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.		4				4
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.		4				4
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.		4				4
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.				4		4
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.				4		4
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.					1	1
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.			3			3
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.				4		4
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.				4		4
SUB - TOTAL	0	12	9	20	11	52
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 02 Año 2000.						

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria					
	1	2	3	4	5
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.				4	4
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.				4	4
17. Usted atiende a todo tipo de público.				2	2
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.			3		3
19. Usted visita a todos los clientes.		2			2
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.		4			4
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5				5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.		4			4
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.		4			4
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.				4	4
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.	5				5
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.		4			4
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.	5				5
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.			3		3
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.					5
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.				4	4
SUB-TOTAL	15	18	6	18	62
TOTAL GENERAL.	15	30	15	38	114

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 26-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.03
Capital Social:	Bs. 18.900.000.000,00 totalmente suscrito y pagado.
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, sólo tiene una (1) oficina.
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laisser - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Funcionario de crédito.
Edad:	entre 25 y 30 años.
Sexo:	femenino
Estado Civil:	soltera.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.

Otros: El Banco Nro. 03, en el Municipio Libertador del Estado Mérida, adolece de tecnología avanzada para la realización de sus operaciones, cuenta con personal suficiente para el volumen de sus operaciones, es importante señalar que la gerencia no cuenta con un profesional, la entrevista se aplica a un funcionario de crédito, se observa tensión en el entorno, puede ser interna de parte de empleados que allí laboran o externa entre otros.

Cuadro 5						
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado, Banco Nro. 03						
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM
I PARTE. Variables: Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.		2				2
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.					5	5
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.					1	1
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúa indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.	5					5
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.	5					5
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.	5					5
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.					5	5
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.					5	5
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.				4		4
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.					5	5
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.				4		4
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.				4		4
SUB - TOTAL	15	2	3	12	26	58
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 03 Año 2000.						

III PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria					
	1	2	3	4	5
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.					5
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.					5
17. Usted atiende a todo tipo de público.					1
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.				4	4
19. Usted visita a todos los clientes.			3		3
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.		4			4
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5				5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.	4				4
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5				5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.					5
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.		4			4
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.		4			4
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.		4			4
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.			3		3
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.				4	4
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.					5
SUB-TOTAL	14	16	6	8	65
TOTAL GENERAL.	29	18	9	20	123

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 13-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.04.
Capital Social:	Bs. 5.000.000.000,00 totalmente suscrito y pagado.
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, sólo tiene dos (2) oficinas.
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laisser - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 31 y 40 años.
Sexo:	masculino.
Estado Civil:	casado.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.

Otros: el Banco Nro.04, en el Municipio Libertador del Estado Mérida, no cuenta con tecnología avanzada para la realización de sus operaciones, en el momento de aplicación del test, la atención es buena, el gerente es una persona dinámica, con capacidad de decisión, pero se observa que los clientes siempre hacen lo que quieren con los funcionarios, o estos permiten que así sea, se observa que el gerente le hace depósitos a los clientes, bajo el concepto de servicio o buen servicio mal entendido.

Cuadro N° 6							
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado Banco Nro. 04							
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM	
I. PARTE. Variables:Ética-Contador Público.							
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3	
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.					5	5	
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.				4		4	
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.	5					5	
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúo indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.	5					5	
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.			3			3	
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.	5					5	
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5	
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.				4		4	
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.			3			3	
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.					1	1	
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.	1					1	
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.					5	5	
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.					5	5	
SUB - TOTAL	16	0	9	8	21	54	
Nota. Rango de calificación: 16 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 04 Año 2000.							

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria						
	1	2	3	4	5	
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.					5	5
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.					5	5
17. Usted atiende a todo tipo de público.					1	1
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.					5	5
19. Usted visita a todos los clientes.				4		4
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.	5					5
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5					5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.	5					5
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5					5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.				4		4
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.	5					5
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.		4				4
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.		4				4
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servir de la cartera de clientes que conoció en la organización.					1	1
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.					5	5
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.			3			3
SUB-TOTAL	25	8	3	8	22	66
TOTAL GENERAL	41	8	12	16	43	120

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 08-01-2001
Denominación de la empresa:	Banco Nro.05
Capital Social:	Bs. 40.906.250.000,00 suscrito y pagado y el autorizado es Bs. 81.812.500.000,00 .
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, sólo tiene cuatro (4) oficinas.
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laisser - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 40 y 50 años.
Sexo:	femenino
Estado Civil:	casada
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.

Otros: El Banco Nro.05 en el Municipio Libertador, es líder, cuenta con tecnología moderna sofisticada, para la realización de sus operaciones, el personal es altamente calificado, la atención es excelente, eficiente, rápida y confiable, el ambiente es agradable.

Cuadro 7						
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 05						
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM
I PARTE. Variables:Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.				4		4
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.					5	5
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.					1	1
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúa indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.			3			3
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.				2		2
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.			3			3
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.					5	5
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.					5	5
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.					1	1
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.					5	5
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.					5	5
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.				4		4
SUB - TOTAL	0	0	9	10	32	51
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 05 Año 2000.						

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria						
	1	2	3	4	5	
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.					5	5
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.				4		4
17. Usted atiende a todo tipo de público.					1	1
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.			3			3
19. Usted visita a todos los clientes.				5		5
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.	5					5
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5					5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.	5					5
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5					5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.					5	5
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.	5					5
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.	5					5
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.					1	1
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.			3			3
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.					5	5
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.					5	5
SUB-TOTAL	30	0	6	9	22	67
TOTAL GENERAL.	30	0	15	19	54	118

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida, 14-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.06
Capital Social:	Bs. 5.135.279.000,00 suscrito y pagado, Bs. 3.552.317.700,00 reservas de capital.
Tamaño de la empresa:	grande en la zona, sólo tiene una (3) oficinas.
Tipo de estructura:	Por divisiones.
Tipo de Gerencia:	Autocrática.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 25 y 30 años.
Sexo:	femenino
Estado Civil:	casada.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.

Otros: Banco Nro.06, cuenta con la oficina principal, en la ciudad de Mérida, en la actualidad esta institución esta remodelando su tecnología, además la institución aplica políticas en dos (2) vertientes, la interna orientada al mejoramiento de los beneficios económicos, sociales, al personal y la externa promoviendo la cultura y el deporte, en el estado cuentan con planes de viviendas que benefician a la población.

Cuadro 8						
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado de Banco Nro. 06						
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM
I PARTE. Variables: Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.					5	5
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.					5	5
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.					1	1
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúa indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.	5					5
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.			3			3
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.		4				4
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.				4		4
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.				4		4
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.			3			3
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.	1					1
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.					5	5
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.			3			3
SUB - TOTAL	6	4	12	8	21	51
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 06 Año 2000.						

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria						
	1	2	3	4	5	
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.					5	5
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.					5	5
17. Usted atiende a todo tipo de público.	5					5
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.			3			3
19. Usted visita a todos los clientes.			3			3
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.	5					5
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5					5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.	5					5
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5					5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.			3			3
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.				2		2
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.		4				4
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.	5					5
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.			3			3
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.					5	5
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.					5	5
SUB-TOTAL	30	4	12	2	20	68
TOTAL GENERAL.	36	8	24	10	41	119

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 22-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.07.
Capital Social:	Bs. 71.000.000.000,00.
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, tiene doce (12) oficinas.
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laissez - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 31 y 40 años.
Sexo:	masculino.
Estado Civil:	casado.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.

Otros: el Banco Nro.07, en el Municipio Libertador del Estado Mérida carece de tecnología moderna para la realización de sus actividades, lo que dificulta la agilización de operaciones, unas oficinas poseen avances tecnológicos otras no; la atención es buena.

Cuadro 9							
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 07							
MEDICIÓN							
	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM	
I. PARTE. Variables:Ética-Contador Público.							
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3				3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.					5		5
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.				4			4
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.					1		1
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúa indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.	5						5
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.				4			4
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.			3				3
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5		5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.			3				3
10.Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.					5		5
11.Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.	5						5
12.Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.			3				3
13.Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.					5		5
14.Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.					5		5
SUB - TOTAL	10	0	12	8	26		56
Nota. Rango de calificación: 16 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 07 Año 2000.							

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria						
	1	2	3	4	5	
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.					5	5
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.					5	5
17. Usted atiende a todo tipo de público.					1	1
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.				4		4
19. Usted visita a todos los clientes.					5	5
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.					1	1
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5					5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.	5					5
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5					5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.			3			3
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.	5					5
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.	5					5
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.	5					5
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.					1	1
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.					5	5
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.					5	5
SUB-TOTAL	30	0	3	4	28	65
TOTAL GENERAL	40	0	15	12	54	121

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 15-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.08
Capital Social:	Bs. 7.000.000.000,00 suscrito y pagado. Bs. 2.419.385.571,19 es la reserva legal. Bs. 5.221.836.116,17 son otras reservas y superávit. Bs. 14.641.221.687,36 es el Total Patrimonio.
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, tiene dos (2) oficinas.
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laisser - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.
Datos de la gerencia	
Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 31 y 40 años.
Sexo:	femenino.
Estado Civil:	casada.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.

Otros: Banco Nro.08, no cuenta con tecnología moderna para la realización de sus operaciones, el personal es adecuado para el volumen de operaciones, la atención es muy buena.

Cuadro 10						
Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 08						
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM
I PARTE. Variables:Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.					5	5
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.				4		4
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.					1	1
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúa indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.			3			3
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.			3			3
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.			3			3
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.					5	5
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.					5	5
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.			3			3
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.	1					1
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.					5	5
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.					5	5
SUB - TOTAL	1	0	15	4	31	51
Nota. Rango de calificación: 1ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 08 Año 2000.						

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria						
	1	2	3	4	5	
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.					5	5
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.					5	5
17. Usted atiende a todo tipo de público.					1	1
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.					5	5
19. Usted visita a todos los clientes.			3			3
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.	5					5
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5					5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.	5					5
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5					5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.					5	5
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.	5					5
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.	5					5
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.	5					5
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.					1	1
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.					5	5
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.					5	5
SUB-TOTAL	35	0	3	0	32	70
TOTAL GENERAL.	36	0	18	4	63	121

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 14-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.09.
Capital Social:	Bs. 30.000.000.000,00 suscrito y pagado.
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, tienen siete (7) oficinas.
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laisser - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 31 y 40 años.
Sexo:	femenino.
Estado Civil:	casada.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.
Otros:	el Banco Nro.09 actualmente se denomina Banco Nro. 09, están modernizando el sistema, la tecnología, ocupa el segundo lugar de liderazgo en la zona, la atención es buena.

Cuadro 11. Calificación, respuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 09						
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM
I PARTE. Variables: Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.					5	5
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.					5	5
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.				2		2
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúa indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.		4				4
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.					1	1
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.			3			3
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.					5	5
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.			3			3
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.					1	1
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.					5	5
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.					5	5
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.					5	5
SUB - TOTAL	0	4	9	2	37	52
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 09 Año 2000.						

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria						
	1	2	3	4	5	
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.				4		4
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.					5	5
17. Usted atiende a todo tipo de público.					1	1
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.				4		4
19. Usted visita a todos los clientes.				4		4
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.	5					5
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5					5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.	5					5
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5					5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.					5	5
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.					1	1
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.	5					5
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.	5					5
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.					1	1
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.					5	5
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.				4		4
SUB-TOTAL	30	0	0	16	18	64
TOTAL GENERAL.	30	4	9	18	55	116

Características generales de las empresas del sector bancario

Lugar y fecha de la entrevista:	Mérida; 12-12-00.
Denominación de la empresa:	Banco Nro.10
Capital Social:	Bs. 1.000.000.000,00 suscrito y pagado.
Tamaño de la empresa:	pequeña, en la zona, tiene tres (3) oficinas.
Tipo de estructura:	lineal.
Tipo de Gerencia:	Laissez - faire.
Nivel de organización:	Ejecutivo.

Datos de la gerencia

Cargo en la organización:	Gerente.
Edad:	entre 31 y 40 años.
Sexo:	masculino.
Estado Civil:	soltero.
Grado de instrucción:	universitario.
Profesión:	contador público.
Relación con la empresa:	empleado.
Nivel de ingreso mensual:	entre 300/M a 700/M.
Otros:	el Banco Nro.10, cuenta con personal suficiente para el volumen de operaciones, carece de tecnología avanzada para agilizar sus operaciones, la atención es excelente.

Cuadro 12. Calificación, espuestas al cuestionario aplicado del Banco Nro. 10						
MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL ACUM
I PARTE. Variables:Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			3			3
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.					5	5
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.					5	5
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.					1	1
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúo indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.	5					5
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.	5					5
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.	5					5
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					5	5
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.					5	5
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.					5	5
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.	5					5
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.					5	5
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.					5	5
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.					5	5
SUB - TOTAL	20	0	3	0	41	64
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Banco N° 10 Año 2000.						

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria					
	1	2	3	4	5
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.					5
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.				4	4
17. Usted atiende a todo tipo de público.				2	2
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.			3		3
19. Usted visita a todos los clientes.				4	4
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.	5				5
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	5				5
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.		4			4
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.	5				5
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.			3		3
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.	5				5
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.	5				5
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.	5				5
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.				2	2
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.		2			2
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.		2			2
SUB-TOTAL	30	8	6	12	61
TOTAL GENERAL.	50	8	9	12	125

4.1. Puntuaciones de la escala Likert.

Banco Nro. 01

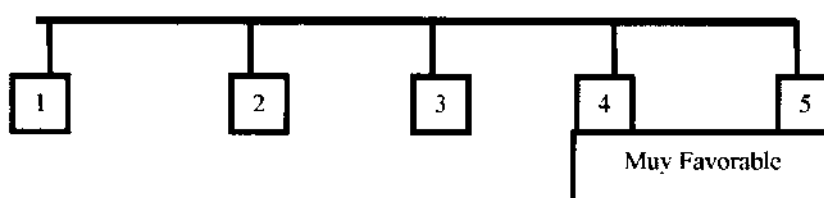


Gráfico 3. Escala Likert. Banco Nro. 01

Valor = PT/NT.

Valor = 125 / 30 = 4,17.

Esto muestra que existe una actitud muy favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que es con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado está adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es favorable o positiva, la intensidad es alta, lo que representa sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa en la falta de iniciativa en la toma de decisiones, exceso de confianza en las relaciones cliente - funcionario, pues se sirve de los beneficios aportados por la clientela en cuanto a: atención, detalles, relaciones de negocios en beneficio personal, se observa tendencia a beneficiarse a futuro de la clientela en caso de no laborar más en la institución, esto contrasta con el desconocimiento del tipo de clientela de la institución, además no existe iniciativa suficiente en cuanto a la prevención de normas de seguridad con relación a la clientela.

Cabe señalar que el profesional entrevistado, fue despedido durante el mes de diciembre 2000, se desconocen las razones, así como otros funcionarios de otras áreas como el subgerente de crédito

Banco Nro. 02

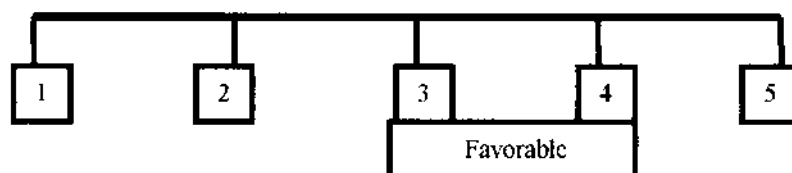


Gráfico 4. Escala Likert. Banco Nro. 02

Valor = PT/NT.

Valor = 114 / 30 = 3,8

Esto muestra que existe una actitud favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que puede ser con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado está adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es desfavorable o negativa, la intensidad es baja, es un buen profesional, conoce su trabajo, lo cual representa una fortaleza, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa en cuanto al entorno de la oficina al aceptar hacer todo tipo de trabajo, que le compete, pues algunas veces las exigencias del cliente no se corresponden con las responsabilidades del funcionario, ya que existe otro personal encargado de realizar estas actividades; esto indica debilidades en la delegación de funciones no existe iniciativa suficiente en cuanto a la prevención de normas de seguridad con relación a la clientela, se observó cierta indiferencia en la toma de decisiones, así como coacción del entorno que puede estar representado por los miembros de la oficina u otros; existe indiferencia en cuanto a la importancia o no de la aplicación de los principios éticos, así como tendencia a beneficiarse a futuro en caso de no laborar más en la institución de los clientes conocidos.

Banco Nro. 03

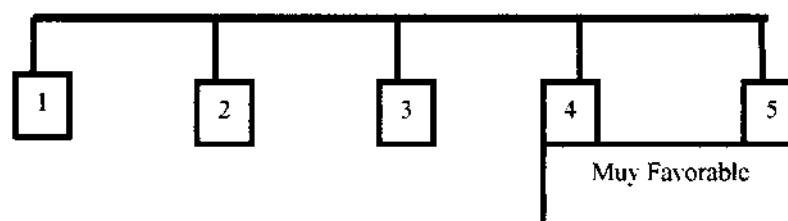


Gráfico 5. **Escala Likert.** Banco Nro. 03

Valor = PT/NT.

Valor = $123 / 30 = 4,1$.

Esto muestra que existe una actitud muy favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que es con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado esta adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es favorable o positiva, la intensidad es alta, es un buen profesional, conoce su trabajo, se desempeña eficientemente en su cargo todo lo cual representa sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa en cuanto al entorno de la oficina, existe coacción puede ser de los miembros de la oficina u otro, esta se ve reflejada al realizar cualquier trabajo que no se corresponde a la categoría de funcionario, se observa que no existe organización, ni planificación en cuanto al tipo de clientela que deben atender los funcionarios calificados, se observa indiferencia en cuanto a la visita de los clientes, así como tendencia a futuro en caso de no laborar más en la institución a servirse de clientes conocidos en ella. Se observó tensión en el ambiente puede ser dentro de la organización o por otros problemas externos, el gerente de la oficina no es profesional el cuestionario se aplico a un funcionario de crédito. Se observa que la figura de funcionario no es la de un ejecutivo, sino es aquel que hace de todo.

Banco Nro. 04

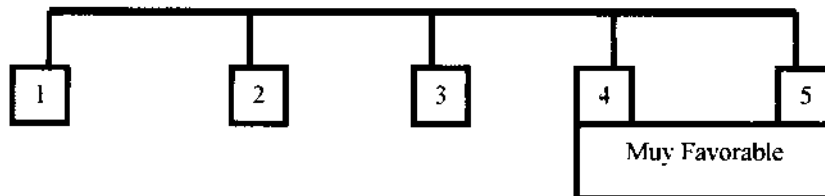


Gráfico 6. Escala Likert. Banco Nro.04.

Valor = PT/NT.

Valor = 120 / 30 = 4

Esto muestra que existe una actitud muy favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que es con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado está adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es favorable o positiva, la intensidad es alta, es un buen profesional, conoce su trabajo, se desempeña eficientemente en su cargo, se observa iniciativa en la toma de decisiones, aspectos que representan sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se determina en la indiferencia en su desempeño profesional como contador público y sus relaciones con el gremio, se observa indiferencia en la aplicación o no de principios éticos, así mismo no existe planificación, ni organización en cuanto a la clientela que debe atender en su categoría como funcionario, existe tendencia a servirse en el futuro de la clientela conocida en la organización, se nota ausencia de aplicación de procedimientos de evaluación y control con relación al funcionamiento de la oficina.

El gerente tiene iniciativa en la toma de decisiones, pero a su vez realiza actividades que no son de su competencia, como al agilizar el servicio al cliente, el mismo va por caja para realizar un depósito.

Banco Nro. 05

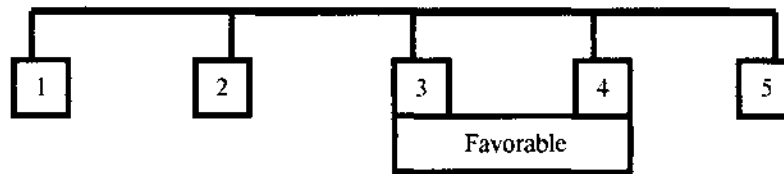


Gráfico 7. Escala Likert. Banco Nro. 05

Valor = PT/NT.

Valor = 118 / 30 = 3,9

Este valor muestra que existe una actitud favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que puede ser con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado puede estar adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es desfavorable o negativa, la intensidad es baja, no obstante es un buen profesional y conoce su trabajo, aspectos que representan sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa; en la falta de iniciativa en la toma de decisiones, indiferencia con el gremio de contadores públicos por falta de tiempo, exceso de confianza en las relaciones cliente funcionario, pues presta servicios profesionales a los clientes, indiferencia en cuanto al conocimiento de la clientela de la organización, indiferencia en la aplicabilidad de las normas de seguridad con relación a la clientela, se observa tendencia a servirse a futuro de los clientes conocidos en la organización.

Es importante señalar que la investigadora se desempeño en el periodo 1997-1998, en el Banco Nro.05, en el cargo de Ejecutivo de Negocios en las oficinas Mérida y Glorias Patrias. El Banco Nro.05 posee la mejor clientela que existe en el sector, es un banco líder en la zona, la atención es de primera así como la calidad del servicio.

Banco Nro. 06

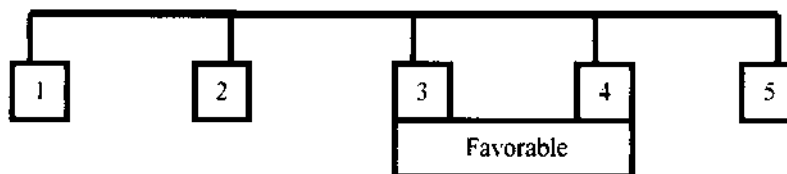


Gráfico 8. Escala Likert. Banco Nro.06

$$\text{Valor} = \text{PT}/\text{NT}.$$

$$\text{Valor} = 118 / 30 = 3,96$$

Este valor muestra que existe una actitud favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que puede ser con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado puede estar adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es desfavorable o negativa, la intensidad es baja, aun cuando es un buen profesional y conoce su trabajo, lo cual representa sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa en la falta de iniciativa en la toma de decisiones, indiferencia en labores esenciales de su gestión, tales como desconocimiento de la clientela, falta de prevención de normas de seguridad con relación a los clientes, existe exceso de confianza en al relación cliente-funcionario, pues presta servicios profesionales a los mismos, además existen tendencia a servirse a futuro de ellos, en caso de no laborar más en al institución. En la entrevista el sujeto manifestó que en la organización existe corrupción administrativa por parte de los funcionarios y accionistas, así como beneficios en cuanto a créditos para adquisición de viviendas.

En el año 1996, Banco Nro. 06 realizaba labor social a través de actividades deportivas, en la fecha actual 2000 - 2001, esta labor no se realiza.

Banco Nro. 07

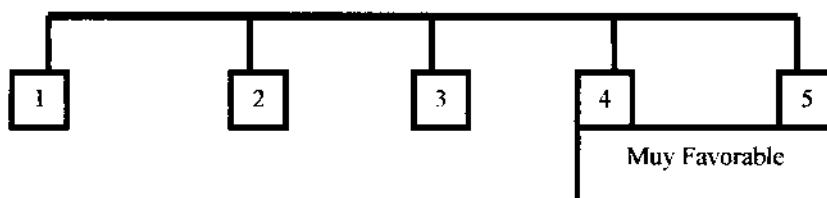


Gráfico 9. Escala Likert. Banco Nro.07

Valor = PT/NT.

Valor = 121 / 30 = 4,03

Este valor indica que existe una actitud muy favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que es con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado está adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es favorable o positiva, la intensidad es alta, es un buen profesional, conoce su trabajo y se desempeña eficientemente en su cargo, aspectos que representan sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa en la falta de iniciativa en la toma de decisiones, indiferencia en cuanto a sus deberes como profesional, así como en cuanto a la atención de principios éticos, no existe organización, planificación en cuanto a la clientela a atender de acuerdo al rango que desempeña, existe exceso de confianza en las relaciones cliente - funcionario, pues se beneficia de la actividad económica de los clientes, se involucra con ellos sin saber hasta qué límite, no existe iniciativa en cuanto a la aplicación de normas de seguridad con relación a la clientela y existe la tendencia de servirse a futuro en caso de no laborar más en la organización de los clientes conocidos en la misma.

Banco Nro. 08

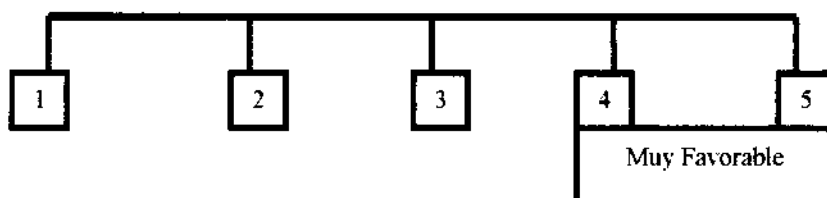


Gráfico 10. **Escala Likert.** Banco Nro.08

Valor = PT/NT.

Valor = 121 / 30 = 4,03

Indica que existe una actitud muy favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento señala que es con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado esta adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es favorable o positiva, la intensidad es alta, conoce su trabajo, se desempeña eficientemente en su cargo y está plenamente identificado con la organización esto muestra sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa en falta de iniciativa en la toma de decisiones, indiferencia en cuanto a sus deberes y en su relación con el gremio del contadores públicos por falta de tiempo, no existe organización ni planificación en cuanto a la atención de clientes de acuerdo a su cargo, se observa la tendencia a beneficiarse a futuro en caso de no laborar más en la institución de los clientes conocidos en la misma.

Sofitasa, mantiene como lema que no se fusiona, con ninguna institución financiera, actualmente realiza cambios tecnologicos para modernizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.

Banco Nro. 09

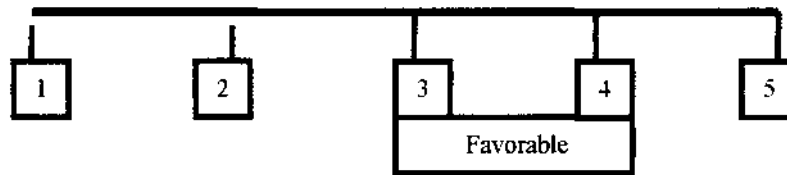


Gráfico 11. Escala Likert. Banco Nro. 09

Valor = PT/NT.

Valor = 116 / 30 = 3,86

Este valor muestra que existe una actitud favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que puede ser con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado puede estar adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es desfavorable o negativa, la intensidad es baja, es un buen profesional, conoce su trabajo, lo que representa sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa en la falta de iniciativa en la toma de decisiones, la indiferencia con relación a sus deberes profesionales y con el gremio por falta de tiempo, la no-planificación y organización en cuanto a la clientela que merece su atención de acuerdo con su rango dentro de la organización, exceso de confianza funcionario - cliente, pues realiza trabajos profesionales a los clientes, y recibe atenciones y otros, se observa la tendencia a servirse en el futuro de los clientes en caso de no laborar más en la misma.

La entrevista que se aplicó al Banco Nro.09, se realizó en el año 2000 su cartera de clientes está representada por buenos clientes, ocupa un buen lugar en la zona.

Banco Nro.10

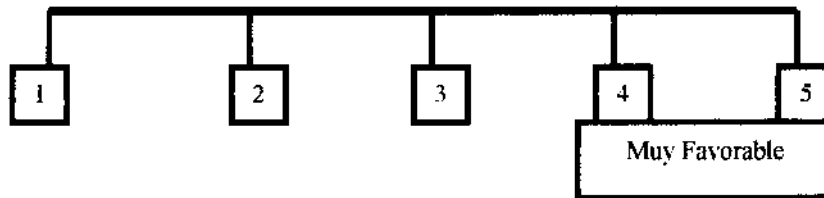


Gráfico 12. Escala Likert. Banco Nro. 10.

Valor = PT/NT.

Valor = 125 / 30 = 4,17.

Este valor muestra que existe una actitud favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento indica que es con tendencia ética, lo que significa que el sujeto entrevistado está adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además de prestar buen servicio, la dirección es favorable o positiva, la intensidad es alta, es buen profesional, conoce su trabajo, además se desempeña eficientemente, lo cual constituye sus fortalezas, sin embargo, la debilidad o vulnerabilidad se observa en falta de iniciativa en la toma de algunas decisiones, no existe planificación ni organización en cuanto a la clientela que debe atender de acuerdo a su rango, indiferencia en conocer todos los clientes de la oficina donde se desempeña, no existe iniciativa en cuanto a la aplicación de normas de seguridad respecto a la clientela, se observa tendencia a servirse a futuro de los clientes de la organización, se observa poca aplicación de la gerencia estratégica en cuanto a personal y clientes.

La cartera de clientes del Banco Nro.10, no es representativa en la zona, aunque actualmente cuenta con funcionarios calificados, cambios tecnológicos y variedad en los servicios.

Cuadro 13					
Resultados de la aplicación del escalamiento tipo likert					
NÚMERO	SUJETO	I Parte	II Parte	TOTAL	Escalamiento tipo Likert
1	Banco Nro. 01	64	61	125	4,16667
2	Banco Nro. 02	52	62	114	3,80000
3	Banco Nro. 03	58	65	123	4,10000
4	Banco Nro. 04	54	66	120	4,00000
5	Banco Nro. 05	51	67	118	3,93333
6	Banco Nro. 06	51	68	119	3,96667
7	Banco Nro. 07	56	65	121	4,03333
8	Banco Nro. 08	51	70	121	4,03333
9	Banco Nro. 09	52	64	116	3,86667
10	Banco Nro. 10	64	61	125	4,16667
N = 10	TOTALES	553	649	1202	40,06667
Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.					

4.2 Coeficiente de correlatividad r de Pearson.

Banco Nro. 01

Valor $r = X$ = la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario

$$r = 61 / 64 = 0,953125$$

$$r^2 = 0,90845$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X = ética del contador público e Y = el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, indica que a mayor comportamiento ético del contador público mayor es su eficiencia en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva muy fuerte, cada vez que aumenta la ética del contador público es mejor su desempeño en la gerencia del sector bancario o viceversa en una cantidad constante. Existe un 95% de confianza en que la correlación es verdadera y un 5% de probabilidad de error. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadrado (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de la variación de la ética del contador público con relación a su desempeño en la gerencia del sector, la ética del contador público explica el 90% de la variación de su desempeño en la gerencia del sector bancario, y a la vez el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario explica el 90% de la ética del contador público, lo que indica que el coeficiente es significativo al nivel medido, y la probabilidad de error es la misma de r .

Banco Nro. 02

Valor $r = X$ = la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 52 / 62 = 0,83871$$

$$r^2 = 0,70343$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X= la ética del contador público e Y= el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva considerable, cada vez que aumenta su eficiencia en el desempeño en la gerencia mayor es su comportamiento ético o viceversa en una cantidad constante. Existe un 84% de confianza en que la correlación es verdadera y un 16% de probabilidad de error, este margen de error surge como consecuencia de un desequilibrio en la puntuación de las variables medidas, existe una inversión de valores, destacándose en primer lugar el desempeño en función a los principios éticos. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadro (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario con relación a los principios éticos, el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario explica el 70% de la variación de los principios éticos del contador público, la aplicación de los principios éticos del contador público explica el 70% del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, lo que indica que el coeficiente es considerable al nivel medido, la probabilidad de error es la misma de r.

Banco Nro. 03

Valor $r = X =$ la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 58 / 65 = 0,89231.$$

$$r^2 = 0,79621.$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X= la ética del contador público e Y= el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva considerable, cada vez que aumenta su eficiencia en el desempeño en la gerencia mayor es su comportamiento ético o viceversa en una cantidad constante. Existe un 89% de confianza en que la correlación es verdadera y un 11% de probabilidad de

error, este margen de error surge como consecuencia de un desequilibrio en la puntuación de las variables medidas, existe una inversión de valores, destacándose en primer lugar el desempeño en función a los principios éticos. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadrado (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario con relación a los principios éticos, el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario explica el 79% de la variación de los principios éticos del contador público, la aplicación de los principios éticos del contador público explica el 79% del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, lo que indica que el coeficiente es considerable al nivel medido, la probabilidad de error es la misma de r .

Banco Nro.04.

Valor $r = X$ = la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 54 / 66 = 0,81818.$$

$$r^2 = 0,66942.$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X = la ética del contador público e Y = el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva considerable, cada vez que aumenta su eficiencia en el desempeño en la gerencia mayor es su comportamiento ético o viceversa en una cantidad constante. Existe un 82% de confianza en que la correlación es verdadera y un 18% de probabilidad de error, este margen de error surge como consecuencia de un desequilibrio en la puntuación de las variables medidas, existe una inversión de valores, destacándose en primer lugar el desempeño en función a los principios éticos. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadrado (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario con relación a los principios éticos, el desempeño del contador público en la

gerencia del sector bancario explica el 67% de la variación de los principios éticos del contador público, la aplicación de los principios éticos del contador público explica el 67% del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, lo que indica que el coeficiente es considerable al nivel medido, la probabilidad de error es la misma de r .

Banco Nro.05

Valor $r = X$ = la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 51 / 67 = 0,76120.$$

$$r^2 = 0,57942.$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X = la ética del contador público e Y = el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva considerable, cada vez que aumenta su eficiencia en el desempeño en la gerencia mayor es su comportamiento ético o viceversa en una cantidad constante. Existe un 76% de confianza en que la correlación es verdadera y un 24% de probabilidad de error, este margen de error surge como consecuencia de un desequilibrio en la puntuación de las variables medidas, existe una inversión de valores, destacándose en primer lugar el desempeño en función a los principios éticos. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadro (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario con relación a los principios éticos, el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario explica el 58% de la variación de los principios éticos del contador público, la aplicación de los principios éticos del contador público explica el 58% del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, lo que indica que el coeficiente es considerable al nivel medido, la probabilidad de error es la misma de r .

Banco Nro.06

Valor $r = X$ = la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 51 / 68 = 0,75.$$

$$r^2 = 0,5625.$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X = la ética del contador público e Y = el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva considerable, cada vez que aumenta su eficiencia en el desempeño en la gerencia mayor es su comportamiento ético o viceversa en una cantidad constante. Existe un 75% de confianza en que la correlación es verdadera y un 25% de probabilidad de error, este margen de error surge como consecuencia de un desequilibrio en la puntuación de las variables medidas, existe una inversión de valores, destacándose en primer lugar el desempeño en función a los principios éticos. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadro (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario con relación a los principios éticos, el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario explica el 56% de la variación de los principios éticos del contador público, la aplicación de los principios éticos del contador público explica el 56% del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, lo que indica que el coeficiente es considerable al nivel medido, la probabilidad de error es la misma de r .

Banco Nro. 07

Valor $r = X$ = la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 56 / 65 = 0,86154.$$

$$r^2 = 0,74225.$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X= la ética del contador público e Y= el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva considerable, cada vez que aumenta su eficiencia en el desempeño en la gerencia mayor es su comportamiento ético o viceversa en una cantidad constante. Existe un 86% de confianza en que la correlación es verdadera y un 14% de probabilidad de error, este margen de error surge como consecuencia de un desequilibrio en la puntuación de las variables medidas, existe una inversión de valores, destacándose en primer lugar el desempeño en función a los principios éticos. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadrado (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario con relación a los principios éticos, el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario explica el 74% de la variación de los principios éticos del contador público, la aplicación de los principios éticos del contador público explica el 74% del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, lo que indica que el coeficiente es considerable al nivel medido, la probabilidad de error es la misma de r.

Banco Nro. 08

Valor $r = X =$ la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 51 / 70 = 0,72857.$$

$$r^2 = 0,53082.$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X= la ética del contador público e Y= el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva considerable, cada vez que aumenta su eficiencia en el desempeño en la gerencia mayor es su comportamiento ético o viceversa en una cantidad constante. Existe un 72% de confianza en que la correlación es verdadera y un 28% de probabilidad de

error, este margen de error surge como consecuencia de un desequilibrio en la puntuación de las variables medidas, existe una inversión de valores, destacándose en primer lugar el desempeño en función a los principios éticos. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadrado (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario con relación a los principios éticos, el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario explica el 53% de la variación de los principios éticos del contador público, la aplicación de los principios éticos del contador público explica el 53% del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, lo que indica que el coeficiente es considerable al nivel medido, la probabilidad de error es la misma de r .

Banco Nro. 09

Valor $r = X$ = la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 52 / 64 = 0,8125.$$

$$r^2 = 0,66016.$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X = la ética del contador público e Y = el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva considerable, cada vez que aumenta su eficiencia en el desempeño en la gerencia mayor es su comportamiento ético o viceversa en una cantidad constante. Existe un 81% de confianza en que la correlación es verdadera y un 19% de probabilidad de error, este margen de error surge como consecuencia de un desequilibrio en la puntuación de las variables medidas, existe una inversión de valores, destacándose en primer lugar el desempeño en función a los principios éticos. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadrado (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de variación del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario con relación a los principios éticos, el desempeño del contador público en la

gerencia del sector bancario explica el 66% de la variación de los principios éticos del contador público, la aplicación de los principios éticos del contador público explica el 66% del desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario, lo que indica que el coeficiente es considerable al nivel medido, la probabilidad de error es la misma de r .

Banco Nro. 10

Valor $r = X$ = la ética del contador público.

Y = el contador público en la gerencia del sector bancario.

$$r = 61 / 64 = 0,953125.$$

$$r^2 = 0,90845.$$

Esta prueba estadística permite analizar la relación entre las variables X = ética del contador público e Y = el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, indica que a mayor comportamiento ético del contador público mayor es su eficiencia en la gerencia del sector bancario, la puntuación del sujeto indica que existe una correlación positiva muy fuerte, cada vez que aumenta la ética del contador público es mejor su desempeño en la gerencia del sector bancario o viceversa en una cantidad constante. Existe un 95% de confianza en que la correlación es verdadera y un 5% de probabilidad de error. El coeficiente r de Pearson elevado al cuadrado (r^2) indica la varianza de factores comunes, es decir, el porcentaje de la variación de la ética del contador público con relación a su desempeño en la gerencia del sector, la ética del contador público explica el 90% de la variación de su desempeño en la gerencia del sector bancario, el desempeño del contador público en la gerencia del sector bancario explica el 90% de la ética del contador público, lo que indica que el coeficiente es significativo al nivel medido, y la probabilidad de error es la misma de r .

Cuadro 14						
Resultados del coeficiente de correlatividad de r Pearson						
NÚMERO	SUJETO	I Parte Variable X	II Parte Variable Y	r Pearson	r ² Pearson	
1	Banco Nro. 01	64	61	0,95313	0,90846	
2	Banco Nro. 02	52	62	0,83871	0,70343	
3	Banco Nro. 03	58	65	0,89231	0,79619	
4	Banco Nro. 04	54	66	0,81818	0,66942	
5	Banco Nro. 05	51	67	0,76119	0,57941	
6	Banco Nro. 06	51	68	0,75000	0,5625	
7	Banco Nro. 07	56	65	0,86154	0,74225	
8	Banco Nro. 08	51	70	0,72857	0,53081	
9	Banco Nro. 09	52	64	0,81250	0,66016	
10	Banco Nro. 10	64	61	0,95313	0,90846	
N = 10	TOTALES	553	649			
Nota . Datos obtenidos del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.						

4.3. Regresión Lineal

Este modelo matemático estima el efecto de una variable sobre la otra. Está asociado con el coeficiente r de Pearson. Las variables señaladas se denominan X = la ética del contador público e Y = el contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario, la variable independiente es X y la variable dependiente es Y ., el diagrama de dispersión se construye graficando cada par de puntuaciones en un espacio o plano bidimensional. La calificación de cada variable se puede identificar en la siguiente tabla de datos, en donde indica que el sujeto "1" tuvo 64 en X y 61 en Y , el sujeto "2" tuvo 52 en X y 62 en Y , y así sucesivamente.

Cuadro 16

Regresión Lineal.

NÚMERO	SUJETO	I Parte Variable X	II Parte Variable Y
1	Banco Nro. 01	64	61
2	Banco Nro. 02	52	62
3	Banco Nro. 03	58	65
4	Banco Nro. 04	54	66
5	Banco Nro. 05	51	67
6	Banco Nro. 06	51	68
7	Banco Nro. 07	56	65
8	Banco Nro. 08	51	70
9	Banco Nro. 09	52	64
10	Banco Nro. 10	64	61
N = 10	TOTALES	553	649

Nota. Cuadro elaborado con datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

El gráfico, permite analizar la relación entre dos variables la ética del contador público y su desempeño en la gerencia del sector bancario, el 80% de la muestra seleccionada indica que a mejor desempeño en la gerencia del sector bancario mayor es la aplicabilidad de los principios éticos del contador público, el 20% de la muestra seleccionada indica que a mayor comportamiento ético del contador público mejor es su desempeño en la gerencia del sector bancario, esto se determina tomando en consideración la puntuación obtenida de los diferentes ítems que miden cada variable en el mismo sujeto.

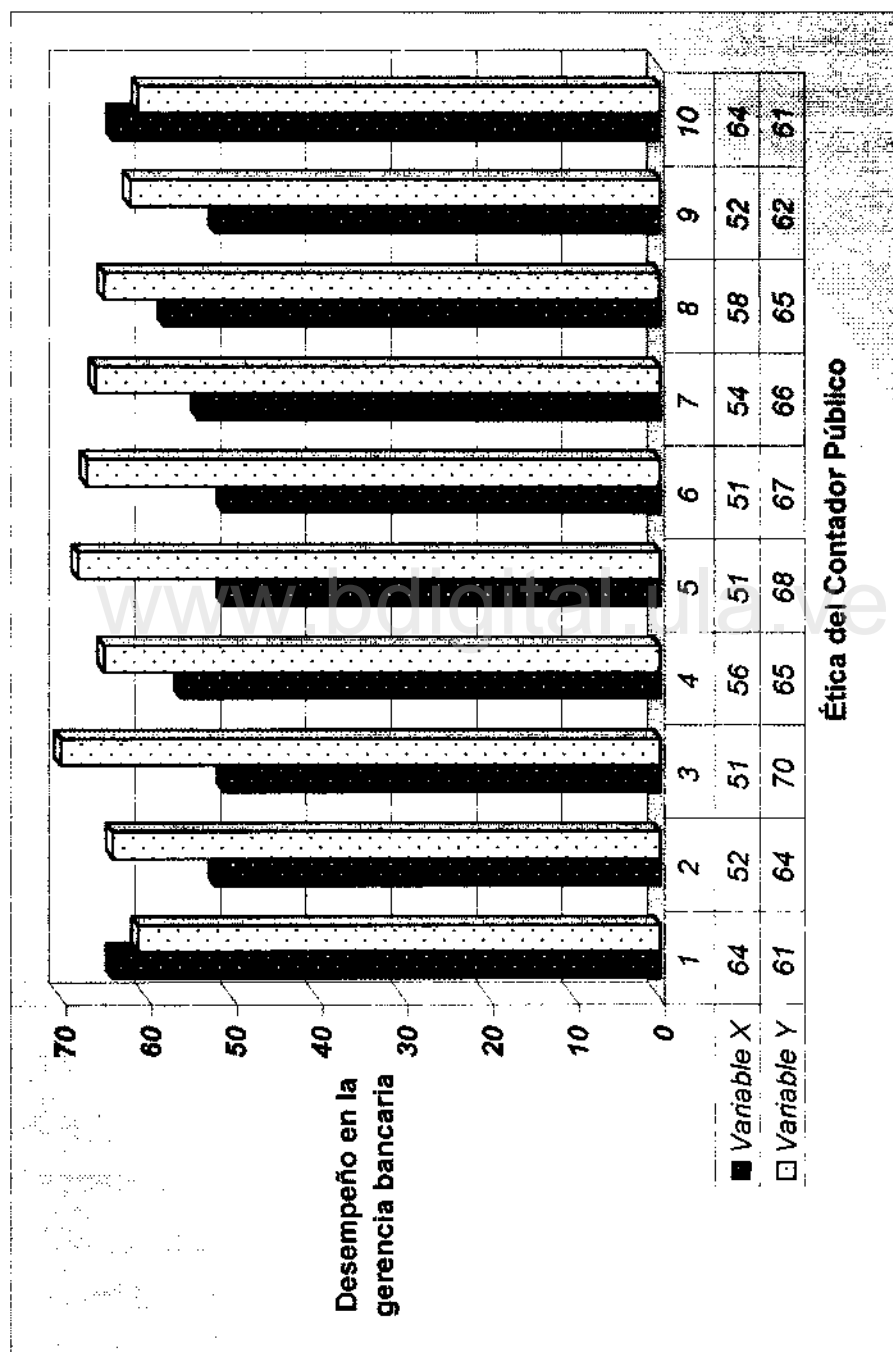


Gráfico 13. Regresión Lineal. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Cuadro 15

Matriz de datos.

Nº Preg.	B. 01.	B. 02	B. 03	B. 04	B. 05	B. 06	B. 07	B. 08	B. 09	B. 10	TOTALES
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	44
3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
4	1	5	1	5	1	1	1	1	2	1	19
5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	44
6	5	4	5	3	2	3	4	3	1	5	35
7	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	45
10	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	44
11	5	1	4	1	1	3	5	3	1	5	29
12	5	3	5	1	5	1	3	1	5	5	34
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
14	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	45
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
16	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	46
17	2	2	1	1	1	5	1	1	1	2	17
18	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	37
19	4	2	3	4	5	3	5	3	4	4	37
20	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	44
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
24	3	4	5	4	5	3	3	5	5	3	40
25	5	5	4	5	5	2	5	5	1	5	42
26	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
27	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	44
28	2	3	3	1	3	3	1	1	1	2	20
29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	43
30	2	4	5	3	5	5	5	5	4	2	40
TOTAL	125	114	123	120	118	119	121	121	116	125	1202

Nota . Cuadro elaborado con datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Cuadro 16

Distribución de frecuencias por categoría

MEDICIÓN	1	2	3	4	5	TOTAL N
PARTE. Variables: Ética-Contador Público.						
1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando alguien se lo solicita.			10			10
2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.		1	1	1	7	10
3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de a la urgencia del caso, informándole todos los detalles.				4	6	10
4. Usted espera que le sugieran que cumpla con su deber dentro de la organización.	2			1	7	10
5. Usted considera que un colega suyo actúa o actúa indebidamente, lo comenta con otros colegas o con el público.	6	2	2			10
6. Considera que participar de las actividades del Colegio de Contadores Públicos del Estado Mérida le quita horas de su tiempo.	3	2	3	1	1	10
7. Considera que las exigencias en cuanto al ejercicio profesional emanado de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela son necesarias.	4	2	4			10
8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.					10	10
9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del Código de Ética.			1	3	6	10
10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.			2	2	6	10
11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.	3	1	2		4	10
12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.	3		2		5	10
13. Considera que el objetivo esencial de la banca (intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.				2	8	10
14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar negocios.			1	3	6	10
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida, C.A. Año 2000.						

II PARTE. Variables: Contador Público en la Gerencia Bancaria					
	1	2	3	4	5
15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.				2	8
16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante, conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.				4	6
17. Usted atiende a todo tipo de público.	1			3	6
18. Usted conoce el récord financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.			5	3	2
19. Usted visita a todos los clientes.		1	3	4	2
20. Usted para mantener buenas relaciones cliente-institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u elogios, necesarios ya que trabaja demasiado.	8	2			10
21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.	10				10
22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.	6	4			10
23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.				1	9
24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.			4	2	4
25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.	7	1		1	1
26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborales.	6	4			10
27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización para velar por los intereses de la misma.	7	2			1
28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servir de la cartera de clientes que conoció en la organización.			4	2	4
29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.		2		1	7
30. Usted está de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de la clientela.		2	1	2	5
Nota. Rango de calificación: 1 ó 5. En total desacuerdo, 2 ó 4. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 ó 2. De acuerdo y 5 ó 1. Totalmente acuerdo. Datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida, C.A. Año 2000.					

Cuadro 16 (cont.)

Distribucion de frecuencias por categoria

Nº P	CATEGORÍA					Frecuencia	Frecuencia	CATEGORÍA %				
	1	2	3	4	5	Absoluta	Relativa	1	2	3	4	5
1			1			30	2,00			100%		
2		1	1	1	7	44	2,93		10	10	10	70
3				4	6	46	3,07				40	60
4	2			1	7	19	1,27	20			10	70
5	6	2	2			44	2,93	60	20	20		
6	3	2	3	1	1	35	2,33	30	20	30	10	10
7	4	2	4			40	2,67	40	20	40		
8					1	50	3,33					100
9			1	3	6	45	3,00			10	30	60
10			2	2	6	44	2,93			20	20	60
11	3	1	2		4	29	1,93	30	10	20		40
12	3		2		5	34	2,27	30		20		50
13				2	8	48	3,20				20	80
14			1	3	6	45	3,00			10	30	60
15				2	8	48	3,20				20	80
16				4	6	46	3,07				40	60
17	1			3	6	17	1,13	10			30	60
18			5	3	2	37	2,47			50	30	20
19		1	3	4	2	37	2,47		10	30	40	20
20	8	2				44	2,93	80	20			
21	1					50	3,33	100				
22	6	4				46	3,07	60	40			
23				1	9	49	3,27				10	90
24			4	2	4	40	2,67			40	20	40
25	7	1		1	1	42	2,80	70	10		10	10
26	6	4				46	3,07	60	40			
27	7	2			1	44	2,93	70	20			10
28			4	2	4	20	1,33			40	20	40
29		2		1	7	43	2,87		20		10	70
30		2	1	2	5	40	2,67		20	10	20	50
T	57	26	36	42	112	1202	80,1333333					

Nota. Cuadro elaborado con datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Cuadro 17

Medidas de tendencia central y variabilidad

Nº Pregunta	1	2	3	4	5	Moda	(N+1)/2	X Media	(XM-Xm)	Puntuación	(X-X)²	S	S*
1			1			Categoría: 3	5,5	3,00		30	729,00	24,30	
2		1	1	1	7	Categoría: 5	5,5	4,40	3	44	1568,16	52,27	
3				4	6	Categoría: 5	5,5	4,60	1	46	1713,96	57,13	
4	2			1	7	Categoría: 5	5,5	1,90	4	19	292,41	9,75	
5	6	2	2			Categoría: 1	5,5	4,40	2	44	1568,16	52,27	
6	3	2	3	1	1	Categoría: 1-3	5,5	3,50	4	35	992,25	33,08	
7	4	2	4			Categoría: 1-3	5,5	4,00	2	40	1296,00	43,20	
8					1	Categoría: 5	5,5	5,00	0	50	2025,00	67,50	
9			1	3	6	Categoría: 5	5,5	4,50	2	45	1640,25	54,68	
10			2	2	6	Categoría: 5	5,5	4,40	2	44	1568,16	52,27	
11	3	1	2		4	Categoría: 5	5,5	2,90	4	29	681,21	22,71	
12	3		2		5	Categoría: 5	5,5	3,40	4	34	936,36	31,21	
13			2		8	Categoría: 5	5,5	4,80	1	48	1866,24	62,21	
14			1	3	6	Categoría: 5	5,5	4,50	2	45	1640,25	54,68	
15				2	8	Categoría: 5	5,5	4,80	1	48	1866,24	62,21	
16				4	6	Categoría: 5	5,5	4,60	1	46	1713,96	57,13	
17	1			3	6	Categoría: 5	5,5	1,70	4	17	234,09	7,80	
18			5	3	2	Categoría: 3	5,5	3,70	2	37	1108,89	36,96	
19		1	3	4	2	Categoría: 4	5,5	3,70	3	37	1108,89	36,96	
20	7	2			1	Categoría: 1	5,5	4,40	4	44	1568,16	52,27	
21	1					Categoría: 1	5,5	5,00	0	50	2025,00	67,50	
22	6	4				Categoría: 1	5,5	4,60	1	46	1713,96	57,13	
23				1	9	Categoría: 1	5,5	4,90	1	49	1944,81	64,83	
24			4	2	4	Categoría: 3-5	5,5	4,00	2	40	1296,00	43,20	
25	7	1		1	1	Categoría: 1	5,5	4,20	4	42	1428,84	47,63	
26	6	4				Categoría: 1	5,5	4,60	1	46	1713,96	57,13	
27	7	2			1	Categoría: 1	5,5	4,40	4	44	1568,16	52,27	
28			4	2	4	Categoría: 3-5	5,5	2,00	2	20	324,00	10,80	
29		2		1	7	Categoría: 5	5,5	4,30	3	43	1497,69	49,92	
30		2	1	2	5	Categoría: 5	5,5	4,00	3	40	1296,00	43,20	
Nota. Datos tomados de las encuestas aplicadas en el Mpio. Libertador del Edo Mérida. Año 2000.											40926,06	1364,20	36,935

4.4. Aplicación de la estadística descriptiva

Respuesta N° 1

En relación con la respuesta de la primera pregunta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 18

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	3
Mediana:	5,5
Media:	3
Desviación estándar:	1
Puntuación más alta observada (máximo):	3
Puntuación más baja observada (mínimo):	0
Rango:	3

Nota. Cuadro elaborado con datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "confidencialidad" es favorable. La categoría que más se repitió fue 3 (favorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 3, (favorable). Asimismo, se desvían de 3, en promedio, 1 unidad de la escala. Ninguna persona calificó el principio de "confidencialidad" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios, pues el 100% respondió a la categoría 3, que es el valor medio en la escala "ni de acuerdo, ni en desacuerdo", esto quiere decir que el 100% de la muestra seleccionada es indiferente al principio de "confidencialidad", pues depende de la información que se maneje (ver gráfico 14).

Cuadro 18 (cont.)					
Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	0	0	0	4	1
4	0	0	0	1	
3	10	100	30	0	
2	0	0	0	1	
1	0	0	0	4	
Totales	10	100	30	10	1

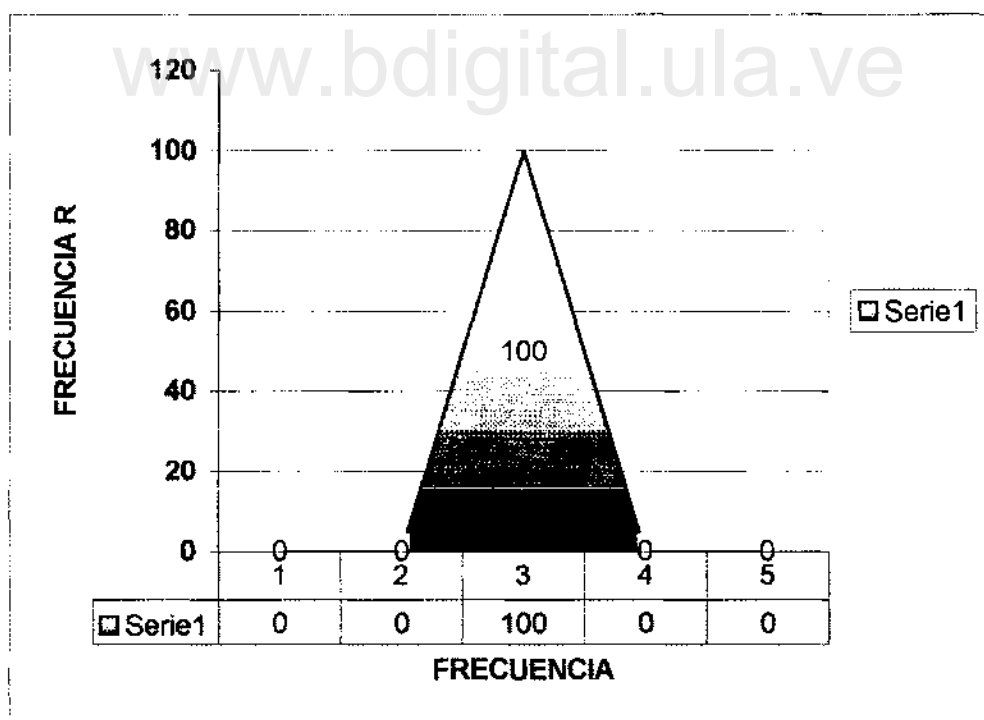


Gráfico 14. Frecuencia. Respuesta N° 1. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 2

En relación con relación a la respuesta de la segunda pregunta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 19.

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,4
Desviación estándar:	1,4
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	2
Rango:	3

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "honestidad" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,4 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,4 en promedio, 1,4 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio de "honestidad" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos, medios y elevados, las mismas oscilan en las diferentes categorías. El 70% de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 10% de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, el 10% de la muestra seleccionada respondió a al categoría media y el 10% respondió a la categoría más baja, lo que quiere decir que "más de la mitad de los entrevistados" aplica el principio de "honestidad", "poco menos de la mitad" de la población le es indiferente el principio de "honestidad" y "poco menos de la mitad" de la población no aplica el principio de "honestidad" (Ver gráfico 15).

Cuadro 19 (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X)²	S
5	7	70	35	0,36	1,98
4	1	10	4	0,16	
3	1	10	3	1,96	
2	1	10	2	5,76	
1	0	0	0	11,56	
Totales	10	100	44	19,8	1,4071247

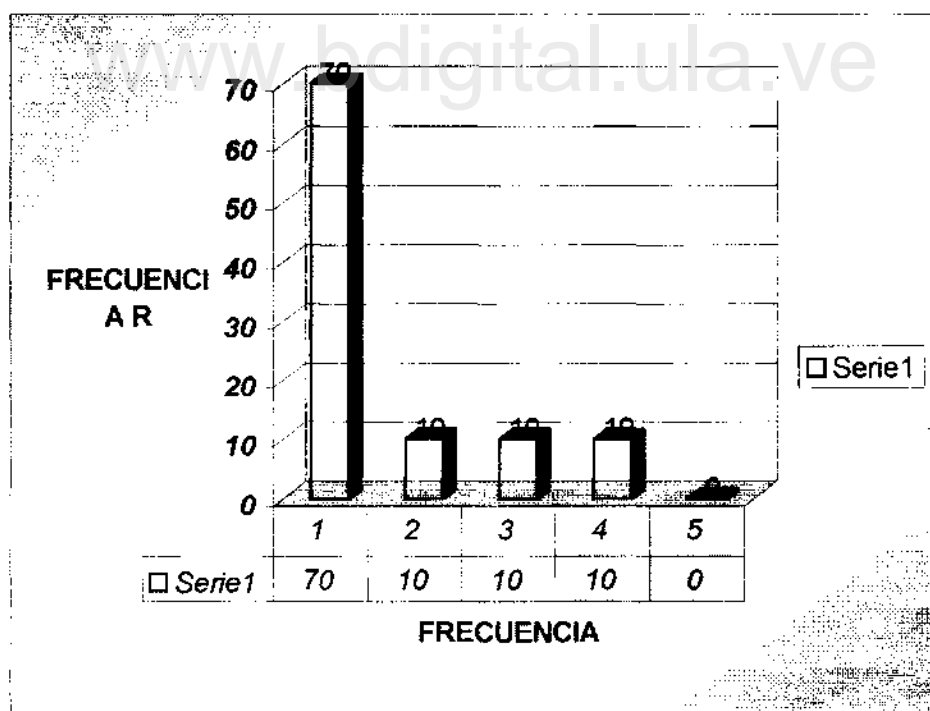


Gráfico 15. Frecuencia. Respuesta N° 2. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 3

En relación con la respuesta de la tercera pregunta, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 20

Estadística descriptiva

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,6
Desviación estándar:	1,5
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	4
Rango:	1

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "responsabilidad" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,6 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,4 en promedio, 1,4 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio de "responsabilidad" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos, medios y elevados, las mismas oscilan en las diferentes categorías. El 60% de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 40% de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir que "más de la mitad de los entrevistados" aplica el principio de "responsabilidad", "poco menos de la mitad" de la población de la muestra seleccionada lo aplica en algunas situaciones.

La mayoría está de acuerdo en que la responsabilidad es un deber y que es un modelo de ética primordial, están de acuerdo en que no puede ser impuesto ni practicado mecánicamente, debe existir una comprensión y análisis profundo del profesional hacia este principio. (Ver gráfico 16).

Cuadro 20 (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	$(X - \bar{X})^2$	S
5	6	60	30	0,16	2,28
4	4	40	16	0,36	
3	0	0	0	2,56	
2	0	0	0	6,76	
1	0	0	0	12,96	
Totales	10	100	46	22,8	1,5099669

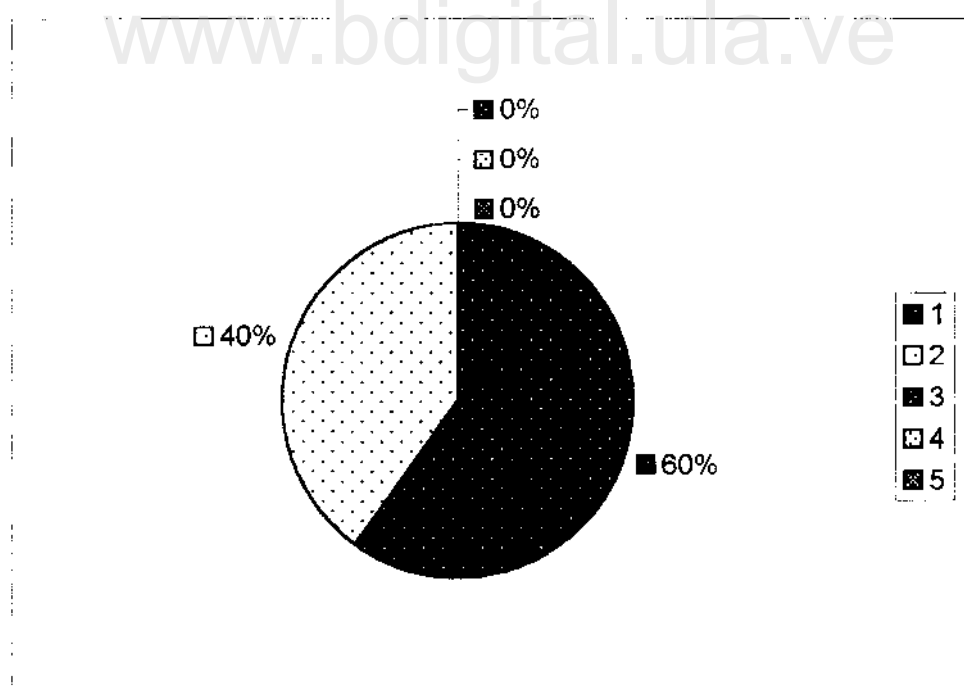


Gráfico 16. Frecuencia. Respuesta N° 3. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 4

En relación con la respuesta de la cuarta pregunta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 21.

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	1,9
Desviación estándar:	1,3
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "cumplimiento del deber" es muy desfavorable. La categoría que más se repitió fue 5, con valor de 1 (muy desfavorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 1,9 (muy desfavorable). Asimismo, se desvían de 1,9 en promedio, 1,3 unidades de la escala, sólo 2 personas de la muestra seleccionada califican el principio ético "cumplimiento del deber" de manera muy favorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos, el 70% de la muestra seleccionada no aplica el principio ético del "cumplimiento del deber", debido a que el poder en la toma de decisiones depende de una oficina regional o central esto limita la iniciativa en la toma de decisiones, o cada vez que decidan una acción tiene que ser consultada a una estancia superior, todas sus acciones en su mayoría dependen del poder central. El 10% de la muestra seleccionada califico el valor bajo, "más de la mitad de los entrevistados" no tienen iniciativa en la toma de decisiones "poco menos de la mitad" equivalente al 20% no consulta sus acciones con el poder central sino informa la decisión aplicada. (Ver gráfico 17).

Cuadro 21. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	2	20	10	9,61	1,605
4	0	0	0	4,41	
3	0	0	0	1,21	
2	1	10	2	0,01	
1	7	70	7	0,81	
Totales	10	100	19	16,05	1,2668859

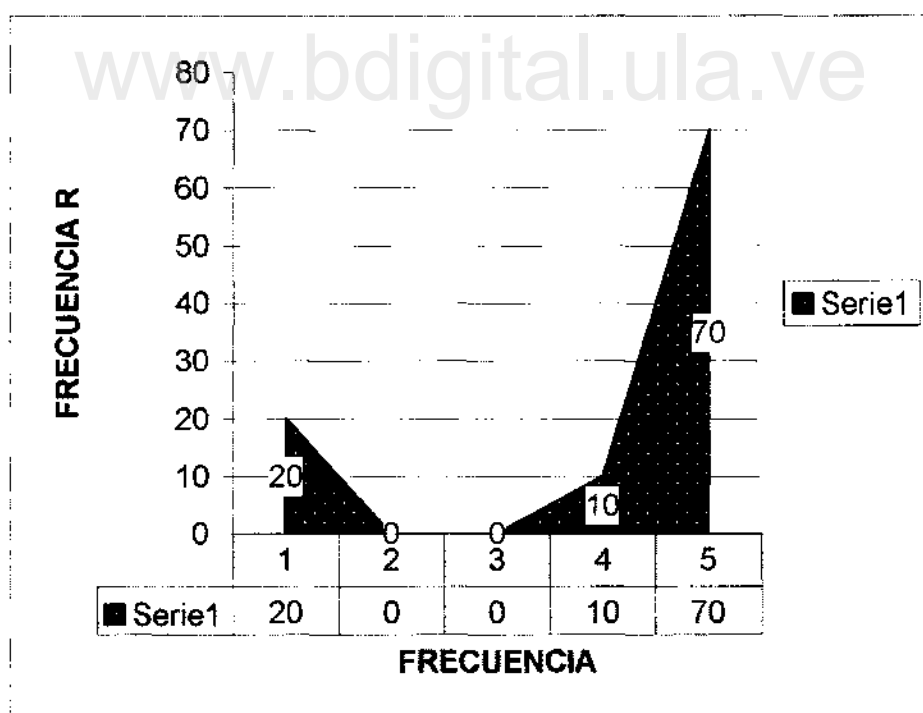


Gráfico 17. Frecuencia. Respuesta N° 4. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 5

En relación con la respuesta de la quinta pregunta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 22.

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO
Moda:	1
Mediana:	5,5
Media:	4,4
Desviación estándar:	1,5
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	3
Rango:	2

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "prudencia" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,6 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,4 en promedio, 1,4 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio de "responsabilidad" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos, medios y elevados, las mismas oscilan en las diferentes categorías. El 60% de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 40% de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir que "más de la mitad de los entrevistados" aplica el principio de "responsabilidad", "poco menos de la mitad" de la población de la muestra seleccionada lo aplica en algunas situaciones.

La mayoría está de acuerdo en que la responsabilidad es un deber y que es un modelo de ética primordial, están de acuerdo en que no puede ser impuesto ni practicado mecánicamente, debe existir una comprensión y análisis profundo del profesional hacia este principio. (Ver gráfico 18).

Cuadro 22. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	6	60	30	0,36	1,98
4	2	20	8	0,16	
3	2	20	6	1,96	
2	0	0	0	5,76	
1	0	0	0	11,56	
Totales	10	100	44	19,8	1,4071247

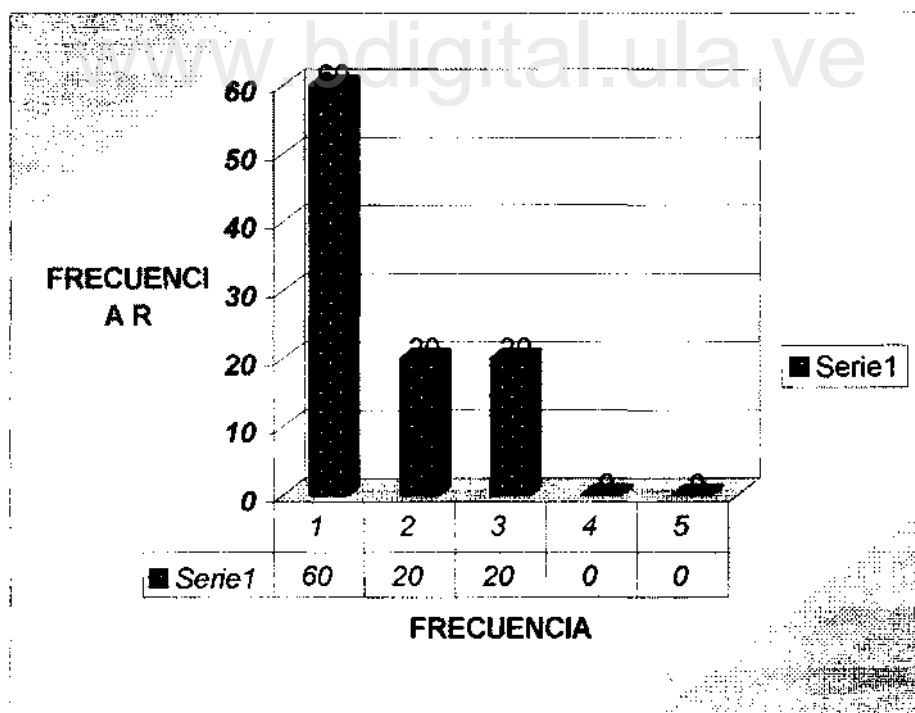


Gráfico 18. Frecuencia. Respuesta N° 5. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 6

En relación con la respuesta de la sexta pregunta, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 23

Estadística descriptiva

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO
Moda:	1-3
Mediana:	5.5
Media:	3.5
Desviación estándar:	1.1
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "dedicación" es favorable. La categoría que más se repitió fue 1-3 (favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 3.5 (favorable). Asimismo, se desvían de 3.5 en promedio, 1.1 unidades de la escala. Una persona calificó el principio de "dedicación" de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores altos, medios y bajos, el 30% "poco menos de la mitad" de la muestra seleccionada aplican el principio de dedicación, el 20% "poco menos de la mitad" de los entrevistados lo aplican en algunas situaciones, el 30% "poco menos de la mitad" le es indiferente la aplicabilidad de este principio, el 10% "poco menos de la mitad" no lo aplica y el 10% "poco menos de la mitad" definitivamente no lo aplica, estas respuestas obedecen a la falta de tiempo de los gerentes para relacionarse con su gremio, pues se asumen funciones no inherentes al cargo lo cual le resta tiempo para sus actividades en relación con el gremio. Esta desvinculación impide que el funcionario esté actualizado o sea protegido por el gremio. (ver gráfico 19).

Cuadro 23. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	3	30	15	2,25	1,125
4	2	20	8	0,25	
3	3	30	9	0,25	
2	1	10	2	2,25	
1	1	10	1	6,25	
Totales	10	100	35	11,25	1,0606602

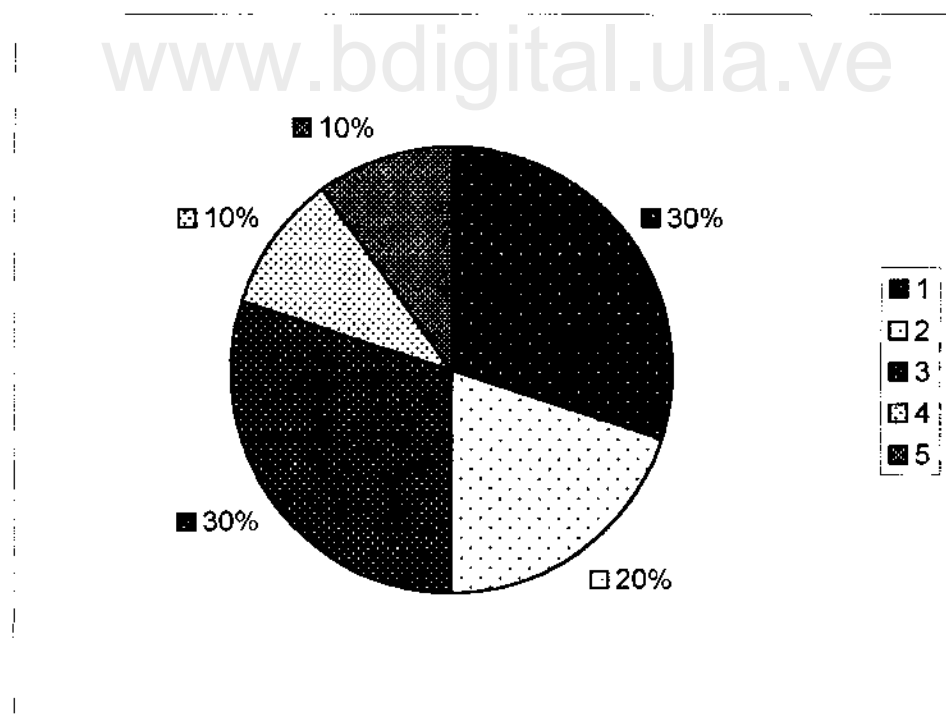


Gráfico 19. Frecuencia. Respuesta N° 6. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 7

En relación con la respuesta de la séptima pregunta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 24

Estadística descriptiva

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO
Moda:	1-3
Mediana:	5,5
Media:	4,0
Desviación estándar:	1,2
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	3
Rango:	2

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "disciplina" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 1-3 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4.0 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4, en promedio, 1,2 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio de "disciplina" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios y elevados, las mismas oscilan en las categorías 1-3. El 40% de la muestra seleccionada "poco menos de la mitad" lo aplica, el 20% de los entrevistados "poco menos de la mitad" lo aplica en algunas situaciones, el 40% de la población restante le es indiferente la aplicación de este principio, no existe una función entre el profesional que es y el cargo que desempeña en la organización. "Poco menos de la mitad" están de acuerdo que la disciplina es un deber y que es un modelo de ética primordial, están de acuerdo en que no puede ser impuesto ni practicado mecánicamente, debe existir una comprensión y análisis profundo del profesional hacia este principio. (ver gráfico 20).

Cuadro 24. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X)2	S
5	4	40	20	1	1,5
4	2	20	8	0	
3	4	40	12	1	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	9	
Totales	10	100	40	15	1,2247449

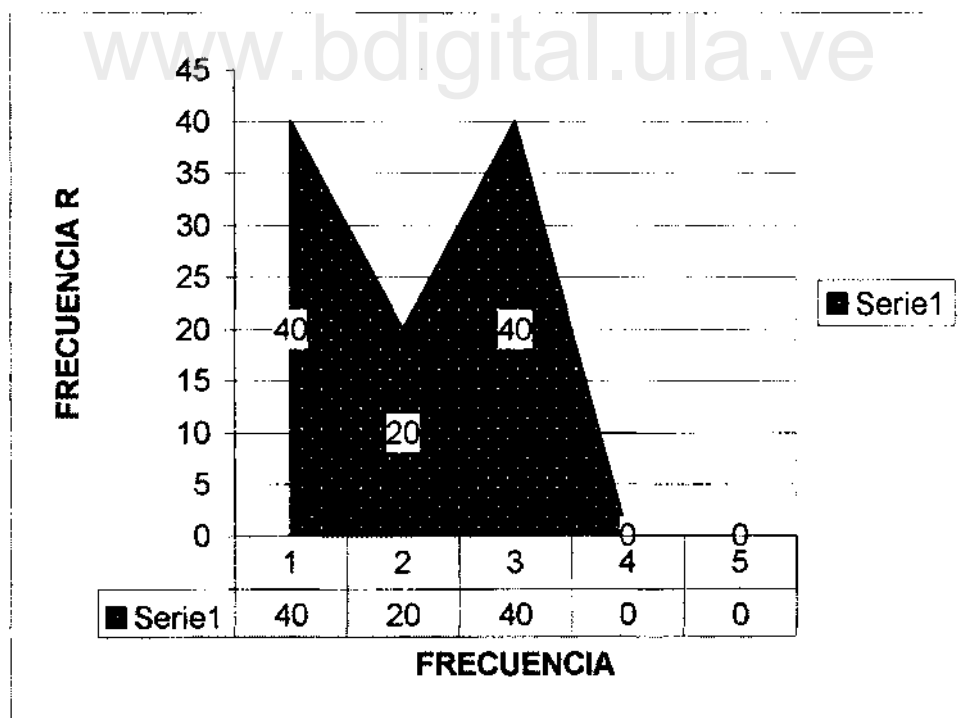


Gráfico 20. Frecuencia. Respuesta N° 7. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 8

En relación con la respuesta de la octava pregunta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 25.

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	5,0
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	0
Rango:	5

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "capacidad" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 5 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 5 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio ético de "capacidad" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores elevados, se encuentran en la mayor categoría. El 100% de la muestra seleccionada "todos" obtuvieron la mayor puntuación, consideran que es un modelo de conducta principal que lleva a la perfección, en armonía con los otros principios éticos, además el profesional tiene la obligación una vez que ha culminado sus estudios y durante su vida, actualizarse de acuerdo a sus cambios, "todos" buscan adaptarse a los cambios, reforzar su capacidad para desempeñarse eficientemente, mejorar la imagen personal e institucional, desenvolverse en cualquier medio social, político, cultural, entre otros (ver gráfico21)

Cuadro 25. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	10	100	50	0	3
4	0	0	0	1	
3	0	0	0	4	
2	0	0	0	9	
1	0	0	0	16	
Totales	10	100	50	30	1,7320508

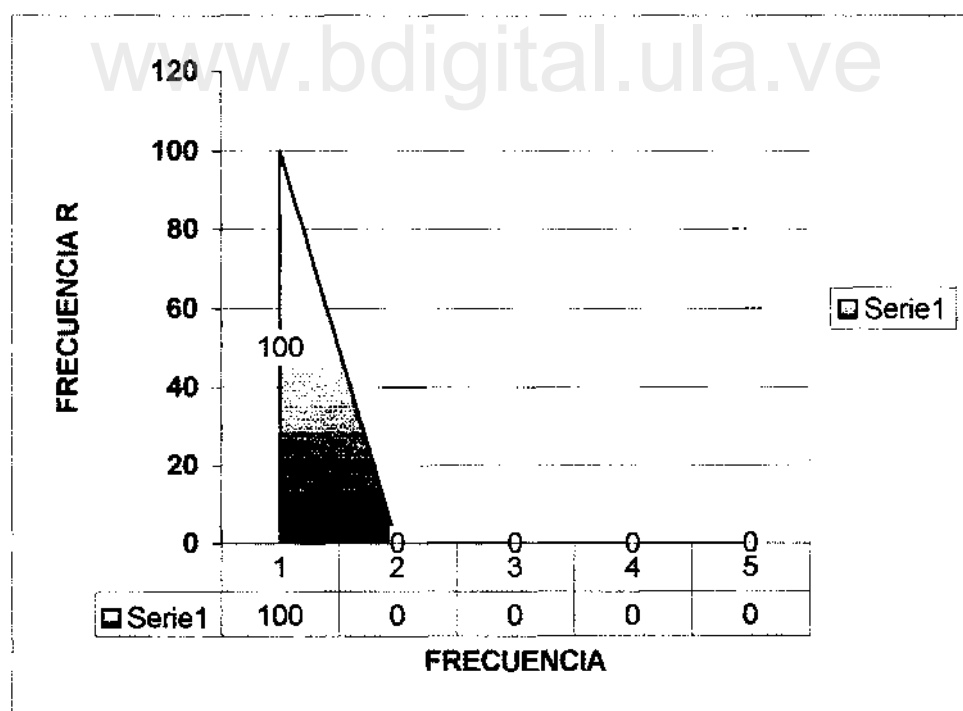


Gráfico 21. Frecuencia. Respuesta N° 8. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 9

En relación con la respuesta de la novena pregunta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 26.

Estadística descriptiva

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,5
Desviación estándar:	1,3
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	3
Rango:	2

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "comportamiento profesional y debido cuidado" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,5 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,5 en promedio, 1,3 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio ético de "comportamiento profesional y debido cuidado" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios y elevados, las mismas oscilan en tres (3) categorías. El 60% de la muestra seleccionada "más de la mitad" respondió la mayor puntuación, el 30% de los entrevistados "poco menos de la mitad" respondió a la categoría más alta, el 10% de la población "poco menos de la mitad", le es indiferente la aplicación del principio ético de "comportamiento profesional y debido cuidado", lo que quiere decir, que la mayoría aplica el principio ético de "comportamiento profesional y debido cuidado", consideran que garantiza sus actividades y les ayuda a regular el comportamiento en sociedad, permitiendo corregir oportunamente las deficiencias (ver gráfico 22).

Cuadro 26 (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	6	60	30	0,25	3,025
4	3	30	12	16	
3	1	10	3	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	45	30,25	1,7392527

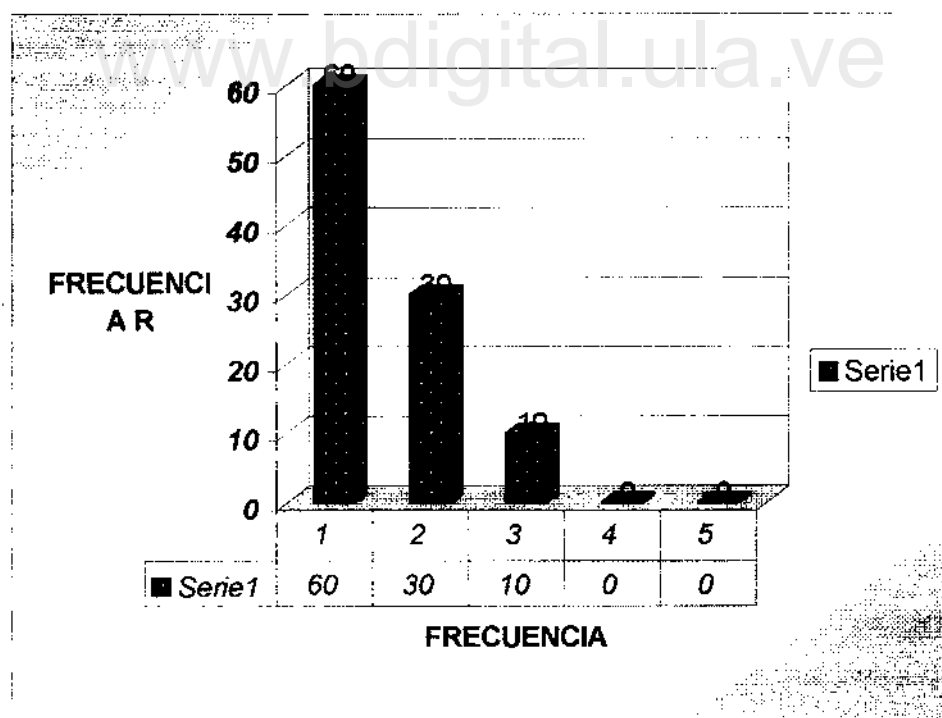


Gráfico 22. Frecuencia. Respuesta N° 9. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 10

En relación con la respuesta de la décima pregunta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 27.

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,4
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	3
Rango:	2

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "comportamiento profesional y aplicación de normas standard técnicos" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,4 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,4 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio ético de "comportamiento profesional y aplicación de normas standard técnicos" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios y elevados, las mismas oscilan en tres (3) categorías. El 60% de la muestra seleccionada "más de la mitad" respondió la mayor puntuación, el 20% de los entrevistados "poco menos de la mitad" respondió a la categoría más alta, el 20% de la población "poco menos de la mitad", le es indiferente la aplicación del principio ético de "comportamiento profesional y aplicación de normas standard técnicos", lo que quiere decir, que la mayoría aplica este principio que regula el comportamiento en sociedad, permitiendo corregir oportunamente las deficiencias (ver gráfico 23).

Cuadro 27. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X)²	S
5	6	60	30	0,36	3,036
4	2	20	8	16	
3	2	20	6	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	44	30,36	1,7424121

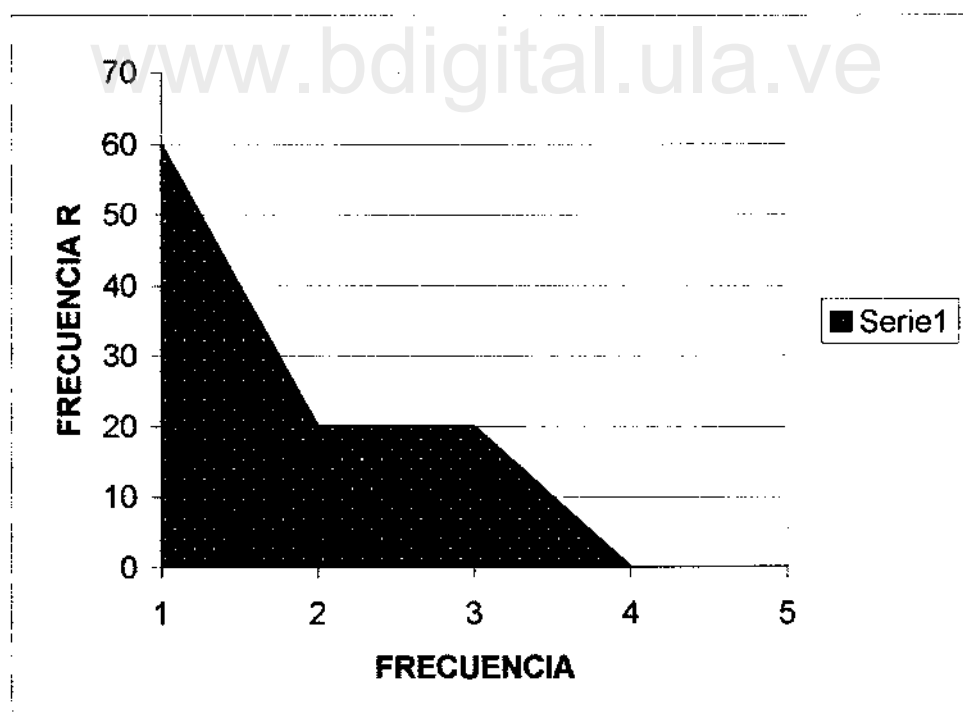


Gráfico 23. Frecuencia. Respuesta N° 10. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 11

En relación con la respuesta décimo primera, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 28

Estadística descriptiva

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	2,9
Desviación estándar:	1,8
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "dedicación" es muy desfavorable. La categoría que más se repitió fue 5, con valor de 1 (muy desfavorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 2,9 (muy desfavorable). Asimismo, se desvían de 2,9 en promedio, 1,8 unidades de la escala, sólo 3 personas de la muestra seleccionada califican el principio ético "dedicación" de manera muy favorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos, el 40% de la muestra seleccionada no aplica el principio ético de "dedicación", debido a que su trabajo es estar captando clientes, por lo cual es más el tiempo que deben estar afuera que el tiempo que deben permanecer en la oficina. El 30% de la muestra seleccionada "poco menos de la mitad" califico el valor más bajo, el 20% de la población "poco menos de la mitad" le es indiferente la aplicación de este principio y el 10% restante respondió la puntuación elevada. Se pudo observar que existe una confusión en cuanto a lo que es la dedicación y la captación de clientes, pareciera que tiene que ir calle por calle averiguando que cliente captar no existe estrategias al respecto (ver gráfico 24).

Cuadro 28. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	3	30	15	4,41	3,441
4	1	10	4	16	
3	2	20	6	9	
2	0	0	0	4	
1	4	40	4	1	
Totales	10	100	29	34,41	1,8549933

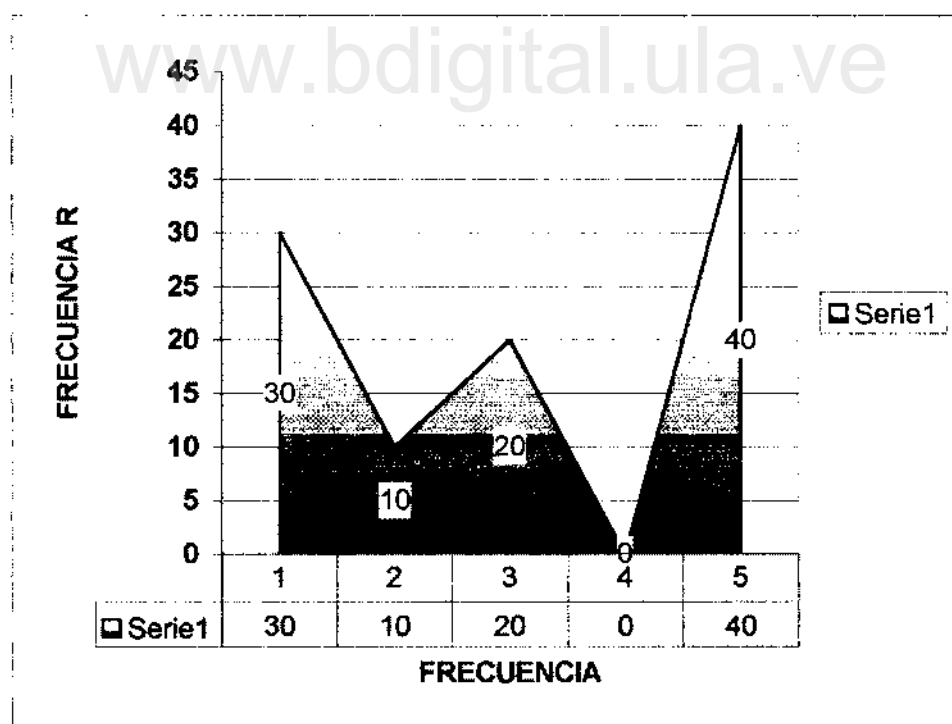


Gráfico 24. **Frecuencia.** Respuesta N° 11. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 12

En relación con la respuesta décimo segunda, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 29

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	3,4
Desviación estándar:	1,8
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "responsabilidad" es favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (favorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 3,4, (favorable). Asimismo, se desvían de 3,4 en promedio, 1,8 unidades de la escala. Tres (3) personas calificaron el principio ético de "responsabilidad" de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios y bajos; el 50% de la muestra seleccionada "la mitad de los entrevistados", respondió la mayor puntuación, es decir que aplican el principio ético "responsabilidad", el 20% de los entrevistados "poco menos de la mitad" le es indiferente la aplicación del principio, el 30% de la población, casi la "tercera parte de los entrevistados" no aplica el principio ético de "responsabilidad", porque no se ajusta el código de ética del profesional a los cambios actuales, así como no se estudia ampliamente el mismo en las aulas de formación académica. La mitad de los encuestados considera que el código de ética es suficiente que la clasificación de sus normas se ajusta a lo que se requiere (ver gráfico 25).

Cuadro 29. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	5	50	25	2,56	3,256
4	0	0	0	16	
3	2	20	6	9	
2	0	0	0	4	
1	3	30	3	1	
Totales	10	100	34	32,56	1,804439

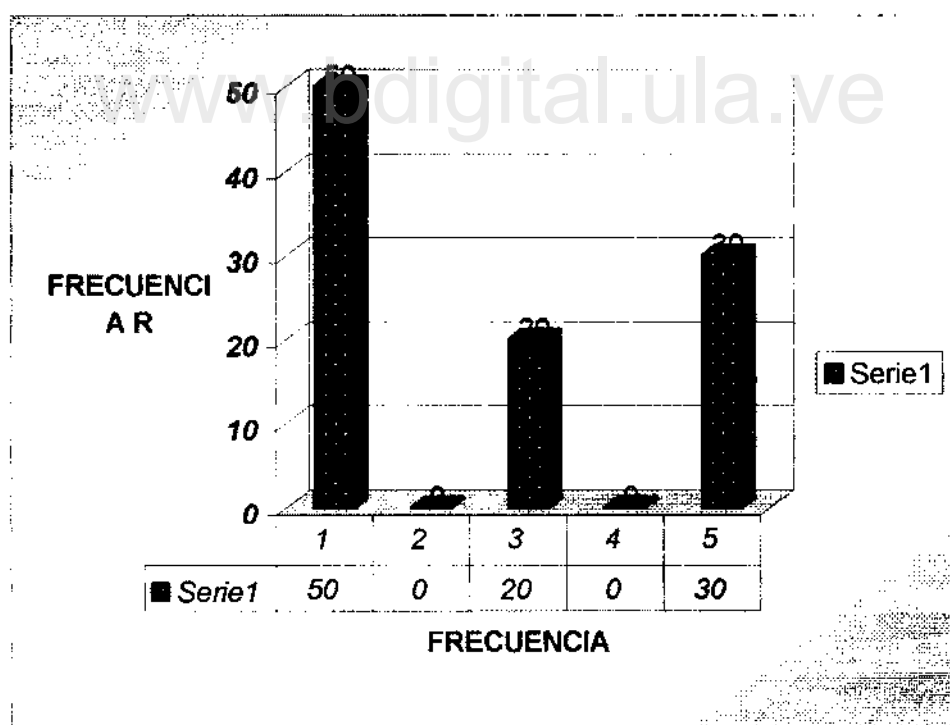


Gráfico 25. Frecuencia. Respuesta N° 12. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 13

En relación con la respuesta decimotercera, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 30.

Estadística descriptiva

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,8
Desviación estándar:	1,3
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	4
Rango:	1

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "objetividad" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,8 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,8 en promedio, 1,3 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio de "objetividad" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores elevados, las mismas oscilan en las categorías más altas. El 80% de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 20% de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir que "más de la mitad de los entrevistados" aplica el principio ético de "objetividad". La mayoría está de acuerdo en que la "objetividad" permite la claridad en cuanto a las acciones a seguir, permite la mayor aplicabilidad del conocimiento y la apreciación de la realidad objetiva de los sucesos cotidianos del diario vivir, buscando lo racional en todas las cosas. (ver gráfico 26).

Cuadro 30. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	8	80	40	0,04	3,004
4	2	20	8	16	
3	0	0	0	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	48	30,04	1,7332051

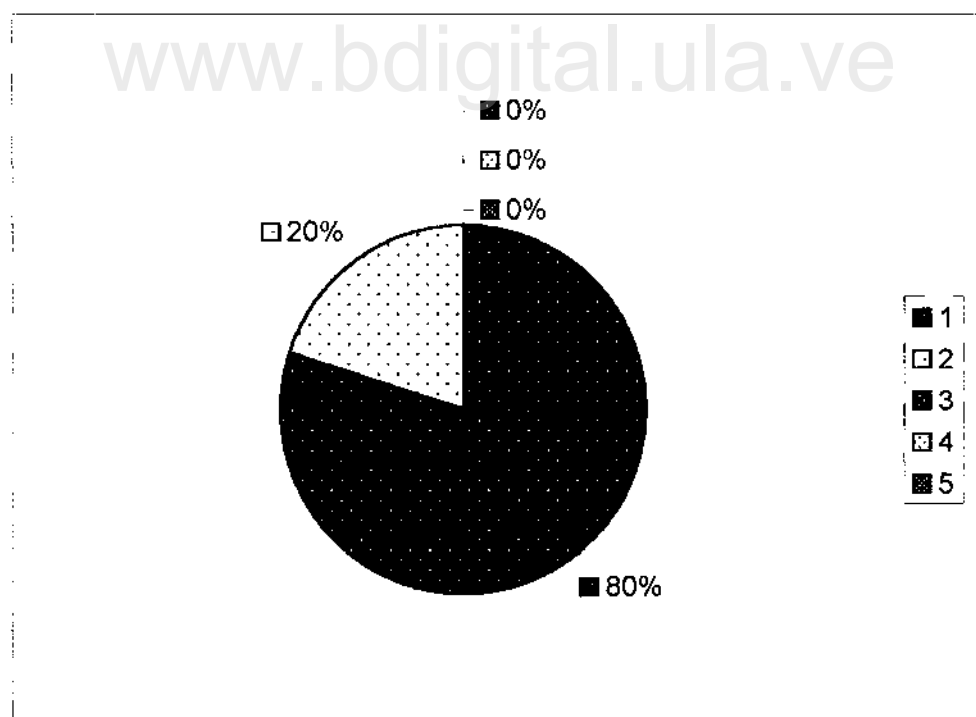


Gráfico 26. Frecuencia. Respuesta N° 13. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 14

En relación con la respuesta decimocuarta, se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 31

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,5
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	3
Rango:	2

La interpretación descriptiva hacia la actitud en la aplicación del principio ético "talento" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,5 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,5 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el principio de "talento" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios y elevados, las mismas oscilan en las categorías. El 60% de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 30% de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir que "más de la mitad de los entrevistados" aplica el principio de "talento", el 10% "poco menos de la mitad" de la población de la muestra seleccionada lo aplica en algunas situaciones. La mayoría está de acuerdo en que el "talento" es una aptitud ética primordial, están de acuerdo en que no puede ser impuesto ni practicado mecánicamente, debe existir una comprensión y análisis profundo del profesional hacia este principio. (ver gráfico 27).

Cuadro 31. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	6	60	30	0,25	3,025
4	3	30	12	16	
3	1	10	3	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	45	30,25	1,7392527

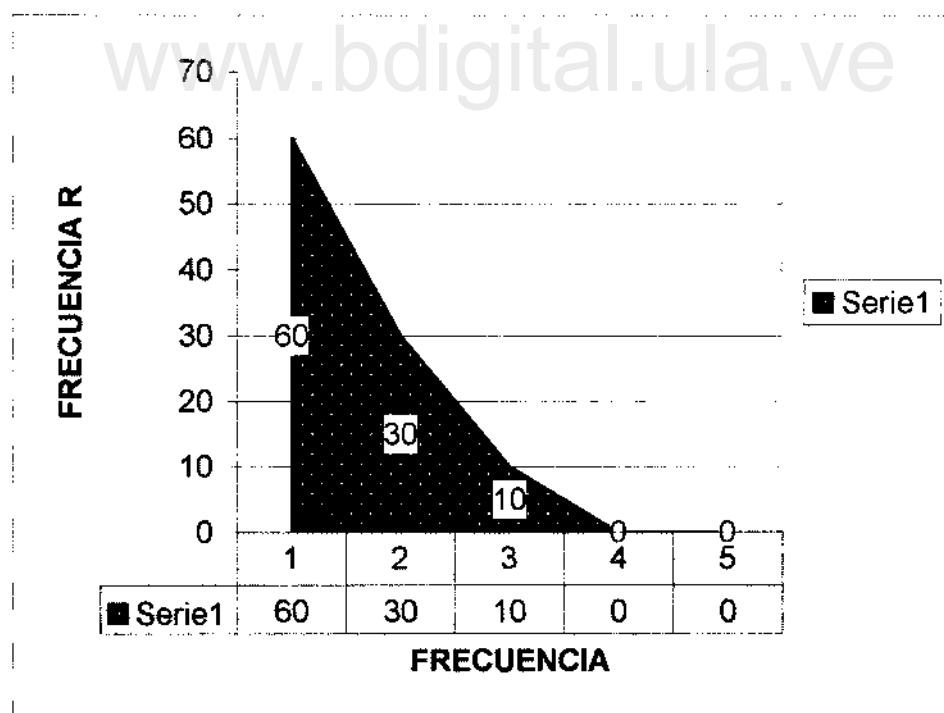


Gráfico 27. Frecuencia. Respuesta N° 14. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 15

En relación con la decimoquinta pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 32

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,8
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	4
Rango:	1

La interpretación descriptiva en cuanto al desempeño gerencial relacionado con la "organización" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,8 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,8 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó la "organización" en el desempeño gerencial de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores elevados, las mismas oscilan en las categorías más altas. El 80% "más de la mitad de los entrevistados" de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 20% "poco menos de la mitad" de la población respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir que la mayoría organiza, tomando en consideración el medio ambiente, los objetivos, la estructura organizacional y los procesos internos en la organización, la consideran como un área funcional primordial en la gestión gerencial, permite dirigir la empresa al logro de sus objetivos de una manera coherente, garantizando éxito en las operaciones. (ver gráfico 28).

Cuadro 32.(cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	8	80	40	0,04	3,004
4	2	20	8	16	
3	0	0	0	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	48	30,04	1,7332051

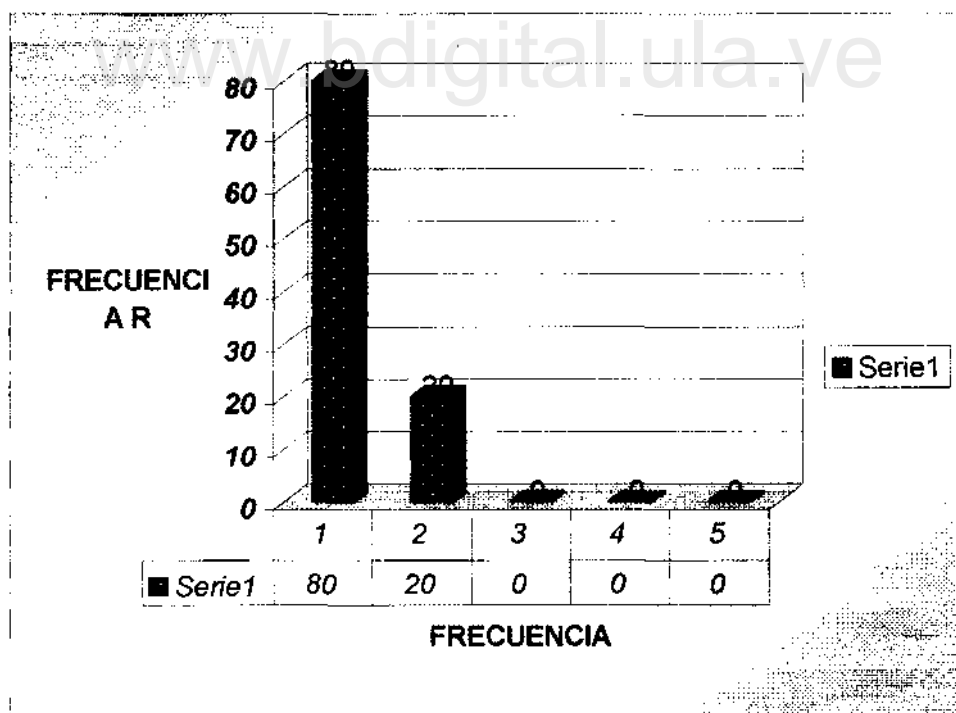


Gráfico 28. Frecuencia. Respuesta N° 15. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 16

En relación con la decimosexta pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 33

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,6
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	4
Rango:	1

La interpretación descriptiva en cuanto al desempeño gerencial relacionado con "la planificación" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,6 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,6 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó la "planificación" de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores, las mismas oscilan en las más altas categorías. El 60% "más de la mitad de los entrevistados" de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 40% "poco menos de la mitad" de la población respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir, que la mayoría planifica sus acciones, para llevar a cabo las tareas encomendadas, consideran que es un área funcional vital, se puede relacionar con el cerebro organizacional, pues busca el mejor camino para alcanzar el objetivo deseado utilizando eficientemente el recurso de la organización, disminuye la incertidumbre y costos, mostrando las diferentes actividades para llegar a las metas, permitiendo corregir desviaciones en caso de que sea necesario. (ver gráfico 29).

Cuadro 33. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	6	60	30	0,16	3,016
4	4	40	16	16	
3	0	0	0	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	46	30,16	1,7366635

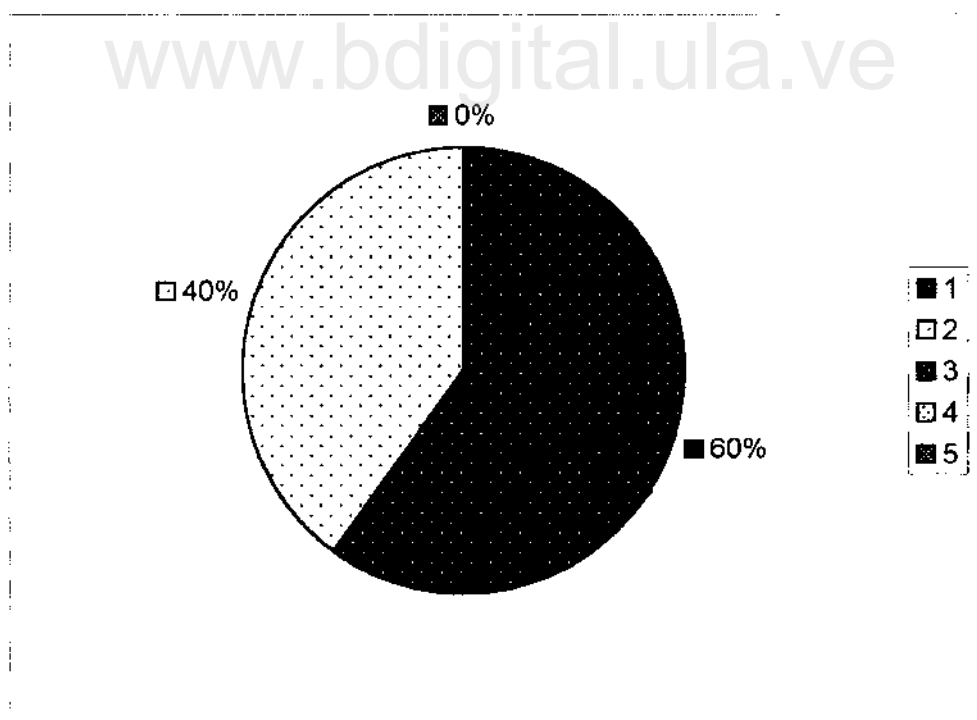


Gráfico 29. Frecuencia. Respuesta N° 16. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 17

En relación con la decimoséptima pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 34.

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	1,7
Desviación estándar:	2
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

La interpretación descriptiva en cuanto al desempeño gerencial relacionado con "organización y planificación" es muy desfavorable. La categoría que más se repitió fue 1, con valor de 5 (muy desfavorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 1,7 (muy desfavorable). Asimismo, se desvían de 1,7 en promedio, 2 unidades de la escala, sólo 1 persona de la muestra seleccionada califica la "organización y planificación" de manera muy favorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos, el 60% "más de la mitad" de la muestra seleccionada califico el valor más bajo. El 30% de la muestra seleccionada "poco menos de la mitad" califico el valor bajo, lo que quiere decir, que no existe organización, ni planificación en cuanto a la atención de la clientela, que el gerente atiende a todo tipo de público, no existe una selección previa u otro personal que organice la atención al cliente hacia la gerencia, esto origina que el gerente pierda todo un día atendiendo personas que solo van a molestar, a fastidiar o a evaluar al gerente, generando pérdida de tiempo, que el funcionario puede invertir en clientes más productivos que realmente necesiten el servicio bancario. Sólo una (1) persona de la muestra seleccionada, si planifica y organiza la atención al cliente. (ver gráfico 30).

Cuadro 34. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	1	10	5	10,89	4,089
4	0	0	0	16	
3	0	0	0	9	
2	3	30	6	4	
1	6	60	6	1	
Totales	10	100	17	40,89	2,0221276

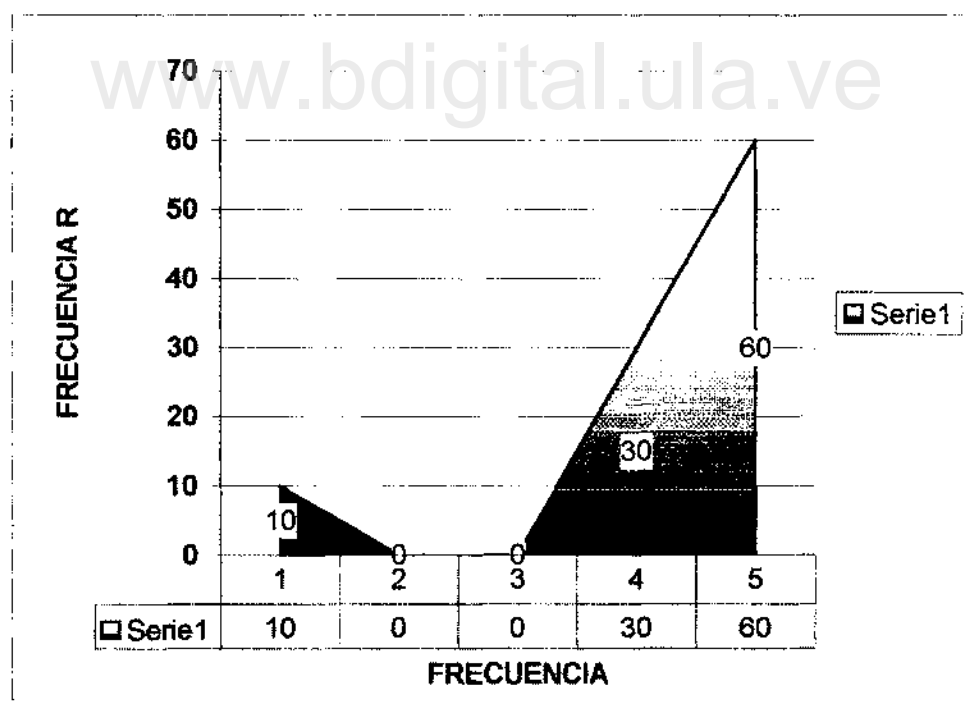


Gráfico 30. Frecuencia. Respuesta N° 17. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 18

En relación con la decimoctava pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 35

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	3
Mediana:	5,5
Media:	3,7
Desviación estándar:	1,8
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	3
Rango:	2

La interpretación descriptiva del desempeño gerencial relacionado con control es favorable. La categoría que más se repitió fue 3 (favorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 3,7 (favorable). Asimismo, se desvían de 3,7 en promedio, 1,8 unidades de la escala. Ninguna persona calificó el desempeño gerencial relacionado con "control" de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores altos, medios y bajos, el 20% "poco menos de la mitad" de la muestra seleccionada aplican el control en la gestión gerencial, el 30% "poco menos de la mitad" de los entrevistados lo aplican en algunas situaciones, el 50% "poco menos de la mitad" le es indiferente su aplicabilidad, esto quiere decir, que para quienes lo consideran importante lo relacionan con el logro de los objetivos, además la evaluación de clientes de la oficina permite el control de calidad del servicio, para quienes le es indiferente prefieren dejarlo a las oficinas centrales o regionales, en donde se encuentra el poder, aunque esto en algunas oportunidades es un obstáculo para el desarrollo armónico de las actividades, gerenciales. (ver gráfico 31).

Cuadro 35. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	2	20	10	1,69	3,169
4	3	30	12	16	
3	5	50	15	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	37	31,69	1,7801685

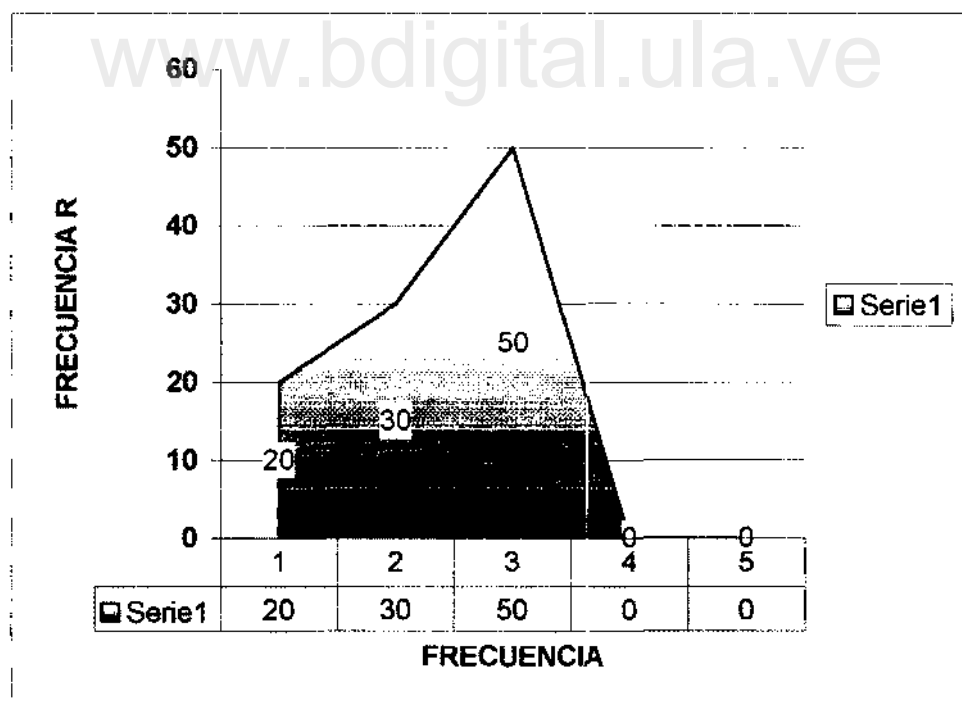


Gráfico 31. Frecuencia. Respuesta N° 18. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 19

En relación con la decimonovena pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 36

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	4
Mediana:	5,5
Media:	3,7
Desviación estándar:	1,8
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	2
Rango:	3

La interpretación descriptiva del desempeño gerencial relacionado con "Dirección y control" es favorable. La categoría que más se repitió fue 4 (favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 3,7 (favorable). Asimismo, se desvían de 3,7 en promedio, 1,8 unidades de la escala. Ninguna persona calificó la "dirección y control" en el desempeño gerencial de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores altos, medios y bajos, el 20% "poco menos de la mitad" de la muestra seleccionada aplican el principio de dedicación, el 40% "poco menos de la mitad" de los entrevistados lo aplican en algunas situaciones, el 30% "poco menos de la mitad" le es indiferente la aplicabilidad de este principio, el 10% "poco menos de la mitad" no lo aplica, estas respuestas obedecen a que la mayoría si está de acuerdo que el visitar los clientes permite vigilar y guiar la oficina, utilizando estos recursos para comparar lo logrado, con lo programado o planificado en cuanto a servicio y atención se refiere, permitiendo además estudiar el entorno social de los clientes que forman la oficina, siendo este el entorno de la misma, la minoría le es indiferente la aplicación o no de esta área funcional en el desempeño gerencial, aunque poseen el conocimiento no lo aplican. (ver gráfico 32).

Cuadro 36. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X)2	S
5	2	20	10	1,69	3,169
4	4	40	16	16	
3	3	30	9	9	
2	1	10	2	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	37	31,69	1,7801685

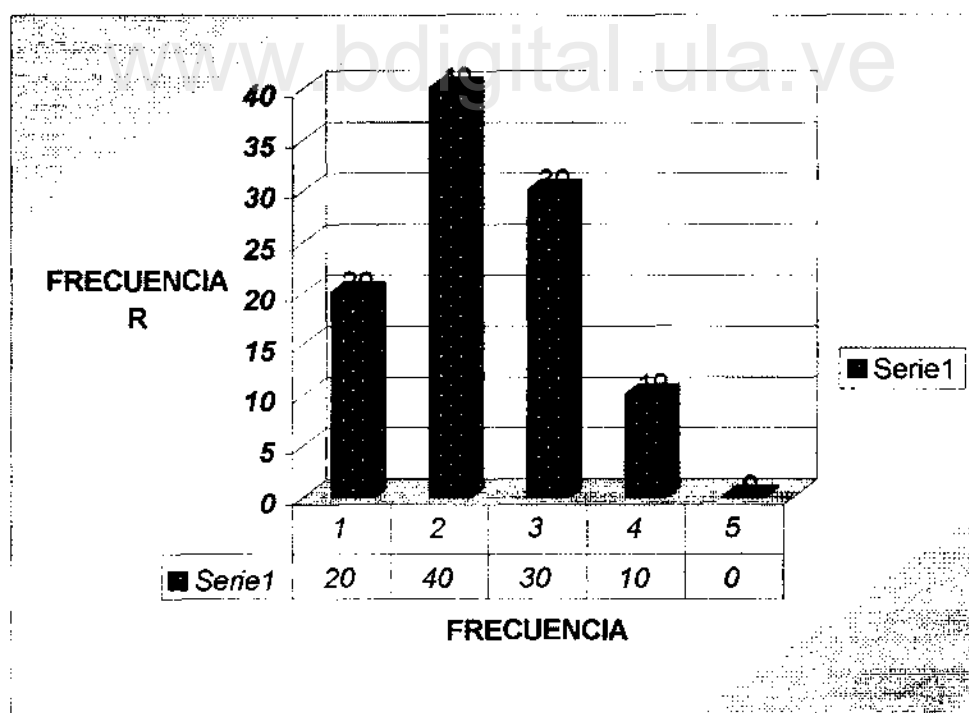


Gráfico 32. Frecuencia. Respuesta N° 19. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 20

En relación con la vigésima pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 37

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	1
Mediana:	5,5
Media:	3,7
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

Al formular esta pregunta se tomó en consideración el principio ético de "capacidad-inteligencia", pero se busca medir aplicando lógica sin objetividad aspectos relacionados de manera absurda con lo que puede pensarse equivocadamente que se corresponda o justifique el área funcional de organización. La interpretación descriptiva relacionada con la pregunta es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 1 valor 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 3,7 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 3,7 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Una persona calificó de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores elevados y bajos las mismas oscilan en estas categorías. El 70% "más de la mitad" de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 20% de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir, que "más de la mitad de los entrevistados" no consideran este aspecto dentro del área funcional de la organización, ni siquiera equivocadamente, además no es un aspecto relevante en el área organizacional, no lo justifican ni siquiera equivocadamente, el 10% "poco menos de la mitad" de la población si utiliza esta actividad como aspecto funcional de la organización. (ver gráfico 33).

Cuadro 37. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	$(X - \bar{X})^2$	S
5	8	10	40	0,36	3,036
4	0	0	0	16	
3	0	0	0	9	
2	2	20	4	4	
1	0	70	0	1	
Totales	10	100	44	30,36	1,7424121

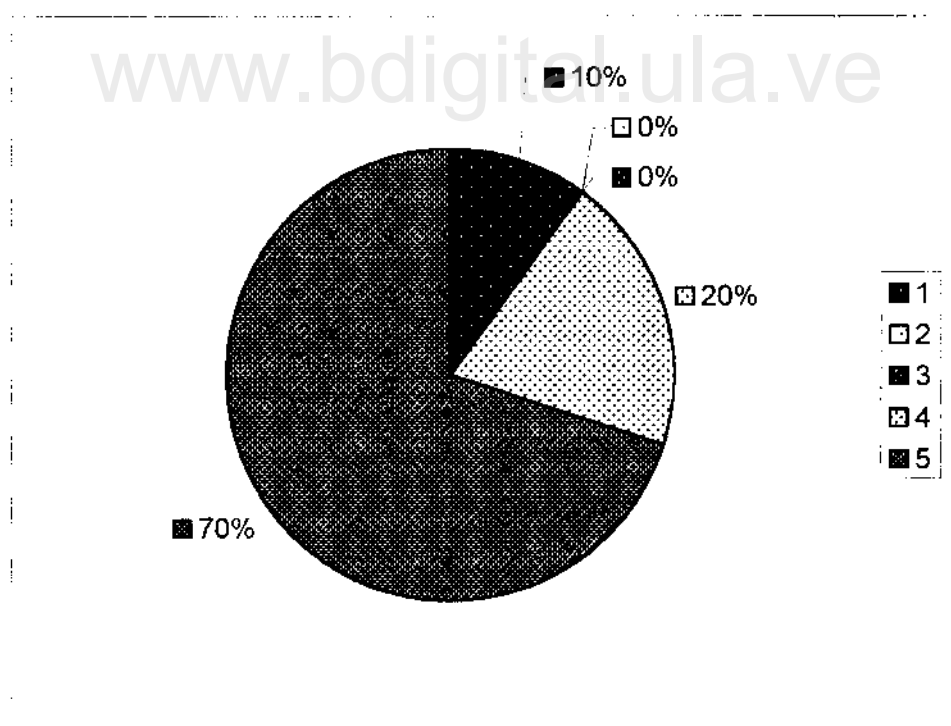


Gráfico 33. Frecuencia. Respuesta N° 20. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 21

En relación con la vigesimaprimera pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 38

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	1
Mediana:	5,5
Media:	5
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	0
Rango:	5

Al formular esta pregunta, se tomo en consideración el principio ético de "capacidad-talento", pero busca medir aplicando lógica sin objetividad aspectos relacionados en forma absurda con lo que puede pensarse equivocadamente que se corresponda o justifique con la "planificación-creación de políticas" La interpretación descriptiva de la respuesta es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 1, valor 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 5 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 5 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores elevados, las mismas oscilan en la categoría de puntuación más alta, es decir, el 100% "la mayoría de los entrevistados" respondió que no consideran este aspecto dentro del área funcional de planificación ni equivocadamente o justificadamente se relaciona con la creación de políticas dentro de la gestión de negocios. (ver gráfico 34).

Cuadro 38. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	10	100	50	0	3
4	0	0	0	16	
3	0	0	0	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	50	30	1,7320508

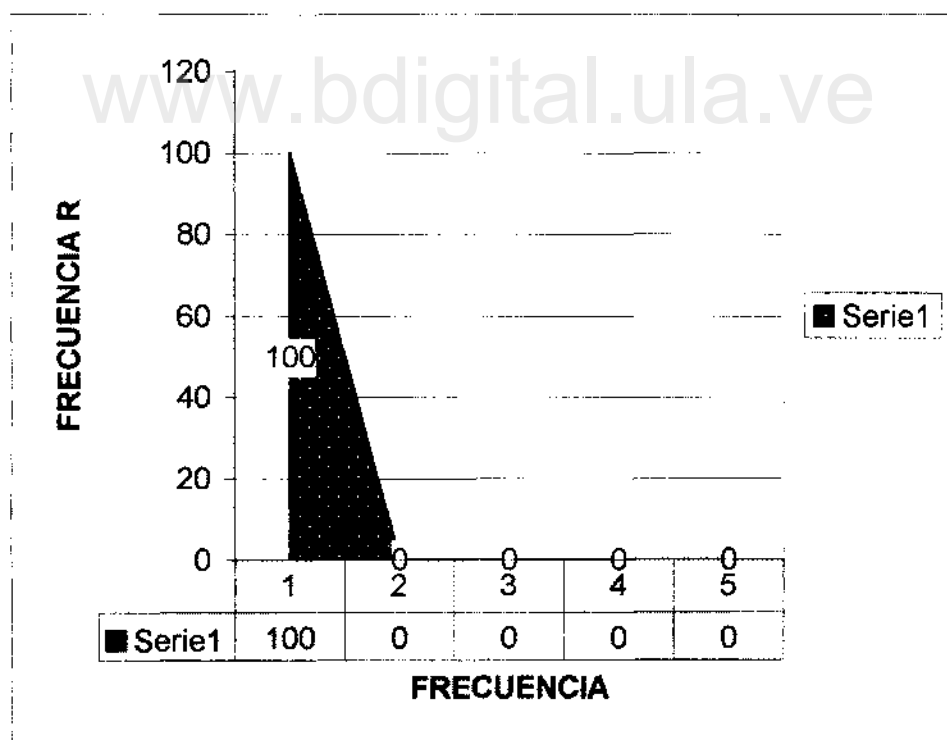


Gráfico 34. Frecuencia. Respuesta N° 21. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 22

En relación con la vigesimosegunda pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 39

Estadística descriptiva.

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	1
Mediana:	5,5
Media:	4,6
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	4
Rango:	1

Al formular esta pregunta se toma en consideración el principio ético de "responsabilidad-lealtad", pero busca medir aplicando lógica sin objetividad el desempeño gerencial relacionando en forma absurda lo que pueda pensarse equivocadamente que se corresponda o justifique con el área funcional "control-guiar la empresa". La interpretación descriptiva a la pregunta es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 1 valor 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,6 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,6 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores elevados, las mismas oscilan en las categorías de mayor puntuación. El 60% "más de la mitad" de la muestra seleccionada respondió la puntuación más elevada, el 40% "poco menos de la mitad de los entrevistados" respondió la puntuación más alta, lo que quiere decir, que no consideran este aspecto dentro del área funcional de "control" ni equivocadamente o justificadamente se relaciona con "guiar la empresa" dentro de la gestión de negocios. (ver gráfico 35).

Cuadro 39. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	$(X - \bar{X})^2$	S
5	6	60	30	0,16	3,016
4	4	40	16	16	
3	0	0	0	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	46	30,16	1,7366635

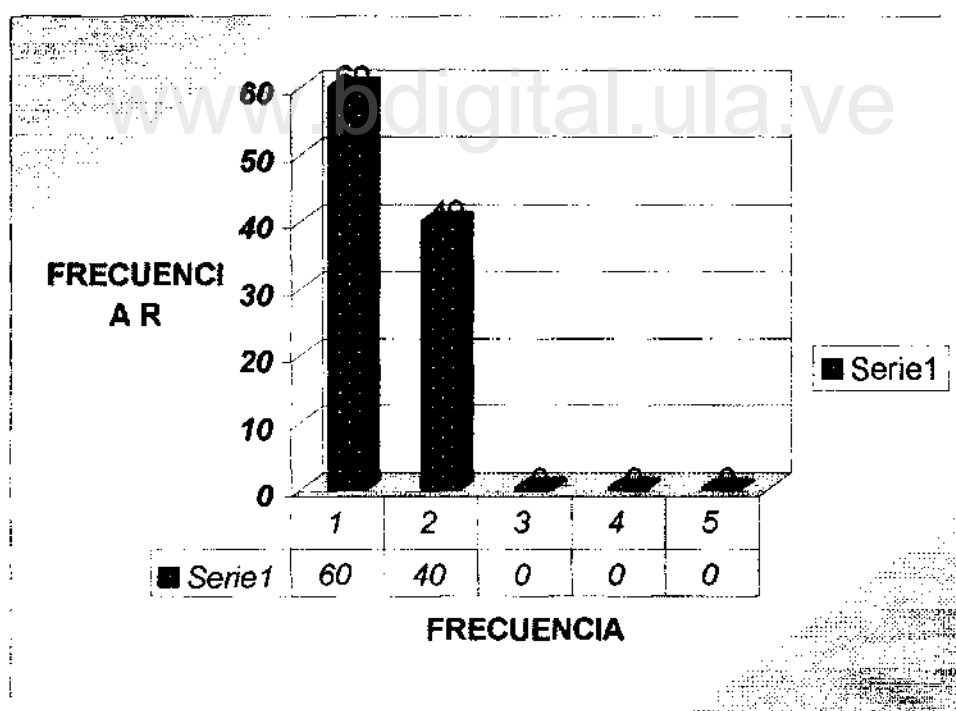


Gráfico 35. Frecuencia. Respuesta N° 22. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 23

En relación con la vigesimotercera pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 40

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	1
Mediana:	5,5
Media:	4,9
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	4
Rango:	1

La interpretación descriptiva en cuanto al desempeño gerencial relacionado con el área funcional de "planificación-análisis de riesgos" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 1 valor 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,9 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,9 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores altos y elevados, las mismas oscilan en las categorías de mayor puntuación. El 90% de la muestra seleccionada respondió la mayor puntuación, el 10% de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir, que "más de la mitad de los entrevistados" consideran que la planificación con relación al análisis de riesgos es aplicada en la gestión de negocios lo que permite el logro de los objetivos, calidad de servicio, dirección, control y planificación al menor riesgo posible. (ver gráfico 36).

Cuadro 40. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	9	90	45	0,01	3,001
4	1	10	4	16	
3	0	0	0	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	49	30,01	1,7323395

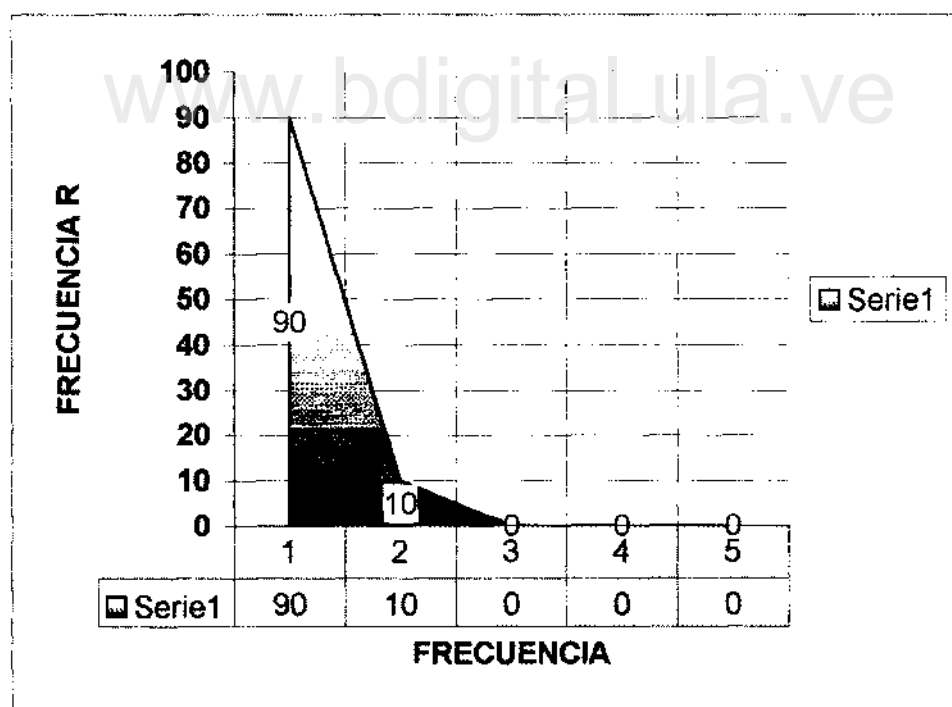


Gráfico 36. Frecuencia. Respuesta N° 23. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Cuadro 41. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	$(X - \bar{X})^2$	S
5	4	40	20	1	3,1
4	2	20	8	16	
3	4	40	12	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	40	31	1,7606817

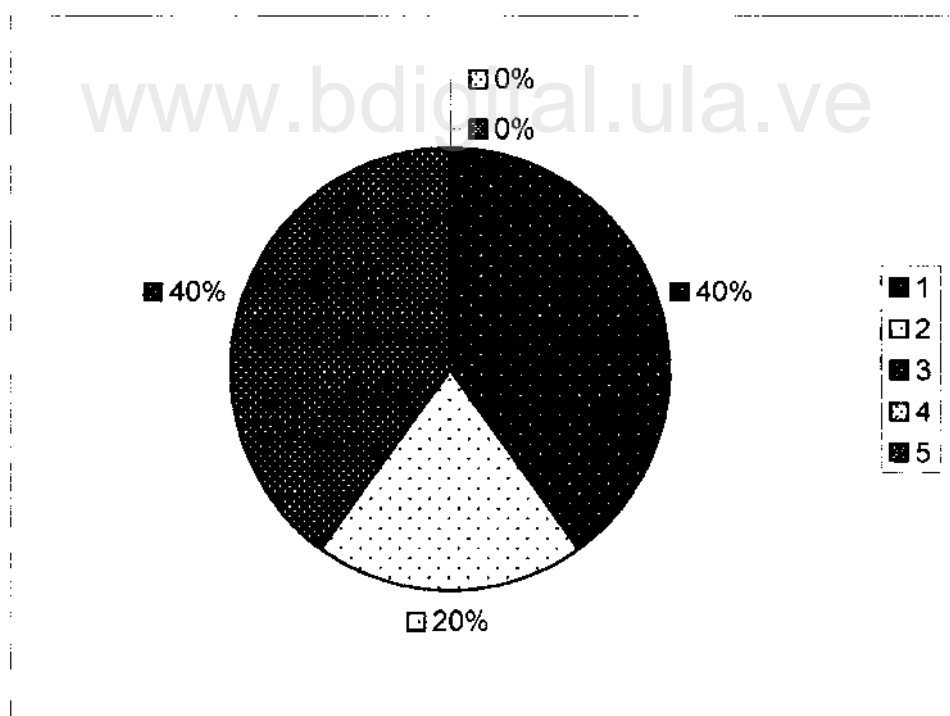


Gráfico 37. Frecuencia. Respuesta N° 24. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 25

En relación con la vigesimoquinta pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 42

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	1
Mediana:	5,5
Media:	4,2
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

Al formular esta pregunta se toma en consideración el principio ético de "honestidad", pero se busca medir aplicando lógica sin objetividad aspectos relacionados en forma absurda con lo que puede pensarse equivocadamente que se corresponda o justifique con el área funcional de "planificación-servicio". La interpretación descriptiva es muy favorable. La categoría que más se repitió fue el valor 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,2 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,2 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Dos (2) personas calificaron de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos, medios y elevados, las mismas oscilan en las diferentes categorías. El 70% "más de la mitad" de la muestra seleccionada respondió la puntuación más elevada, el 10% "poco menos" de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir que la mayoría, no considera este aspecto en el desempeño gerencial dentro del área funcional de planificación ni equivocadamente o justificadamente se relaciona con servicio o calidad de servicio en la gestión de negocios. Sólo dos (2) de ellos tienden a confundirse existe la tendencia a equivocarse. (ver gráfico 38).

Cuadro 42. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	7	70	35	0,64	3,064
4	1	10	4	16	
3	0	0	0	9	
2	1	10	2	4	
1	1	10	1	1	
Totales	10	100	42	30,64	1,7504285

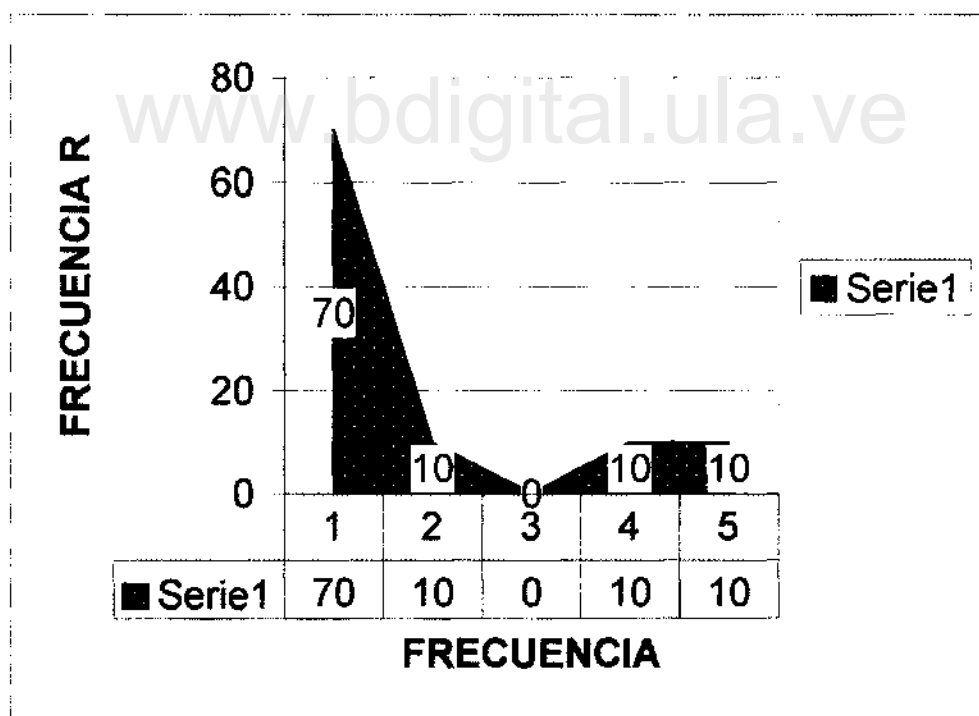


Gráfico 38. Frecuencia. Respuesta N° 25. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 26

En relación con la vigesimosexta pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 43

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	1
Mediana:	5,5
Media:	4,6
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	4
Rango:	1

Al formular esta pregunta se toma en consideración el principio ético "comportamiento profesional y debido cuidado", pero se busca medir aplicando lógica sin objetividad aspectos relacionados en forma absurda, con "planificación- otros aspectos estratégicos". La interpretación descriptiva es muy favorable. La categoría que más se repitió fue el valor 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,6 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,6 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Ninguna persona calificó de manera desfavorable (no hay "1"). Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores altos y elevados, las mismas oscilan en las categorías de mayor puntuación. El 60% "más de la mitad" de la muestra seleccionada respondió la puntuación más elevada, el 40% "poco menos de la mitad", de los entrevistados calificó el valor alto, lo que quiere decir, que no consideran este aspecto en el desempeño gerencial dentro del área funcional de "planificación", ni equivocadamente o justificadamente lo relacionan con "otros aspectos estratégicos", en la gestión de negocios, consideran que al aplicar ingenio, habilidades y destrezas pueden actuar estratégicamente. (ver gráfico 39).

Cuadro 43. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	6	60	30	0,16	3,016
4	4	40	16	16	
3	0	0	0	9	
2	0	0	0	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	46	30,16	1,7366635

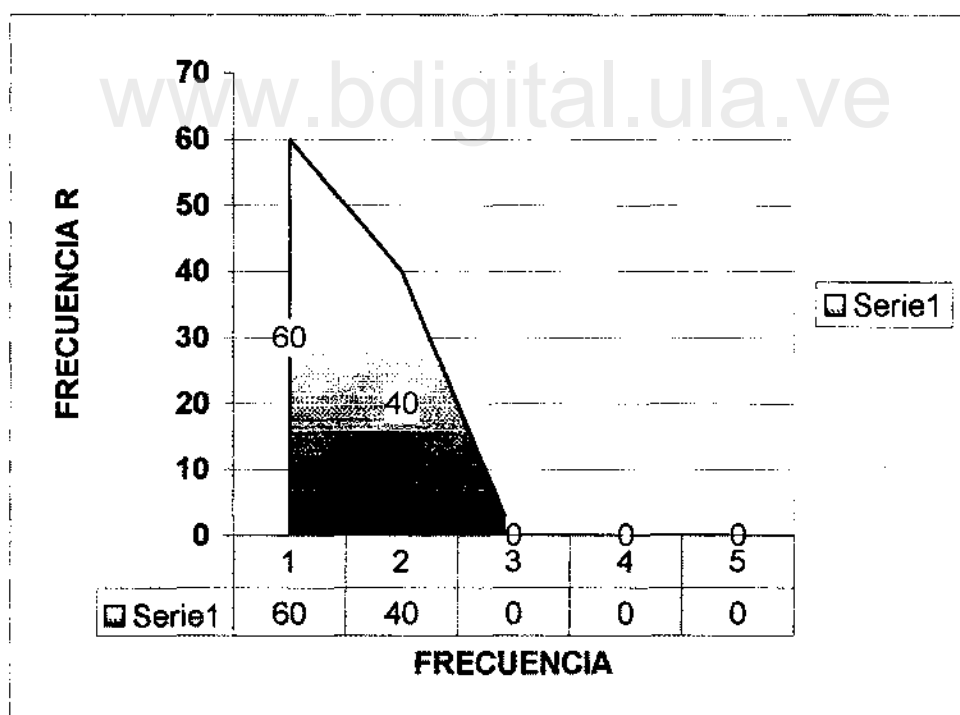


Gráfico 39. Frecuencia. Respuesta N° 26. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 27

En relación con la vigesimoséptima pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 44

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	1
Mediana:	5,5
Media:	4,6
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

Al formular esta pregunta se toma en consideración el principio ético de "honestidad", pero busca medir aplicando lógica sin objetividad la gestión relacionada con "dirección". La interpretación descriptiva a la respuesta es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 1 valor 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,6 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,6 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Sólo una (1) persona calificó de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos y elevados, las mismas oscilan en las distintas categorías. El 70% "más de la mitad" de la muestra seleccionada calificó el valor más elevado, el 20% "poco menos de la mitad" calificó el valor alto, lo que quiere decir, que no consideran este aspecto en el desempeño gerencial en el área funcional de dirección, ni equivocadamente o justificadamente se relaciona con vigilancia de la empresa en la gestión de negocios. El 10% de la población si considera este aspecto dentro de la gestión de negocios, lo que le permite generar otros ingresos a título personal que le hace estar seguro en cuanto a la gestión de "dirección" relacionado con "vigilancia de la empresa" (ver gráfico 40).

Cuadro 44. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	$(X - \bar{X})^2$	S
5	7	70	35	0,36	3,036
4	2	20	8	16	
3	0	0	0	9	
2	0	0	0	4	
1	1	10	1	1	
Totales	10	100	44	30,36	1,7424121

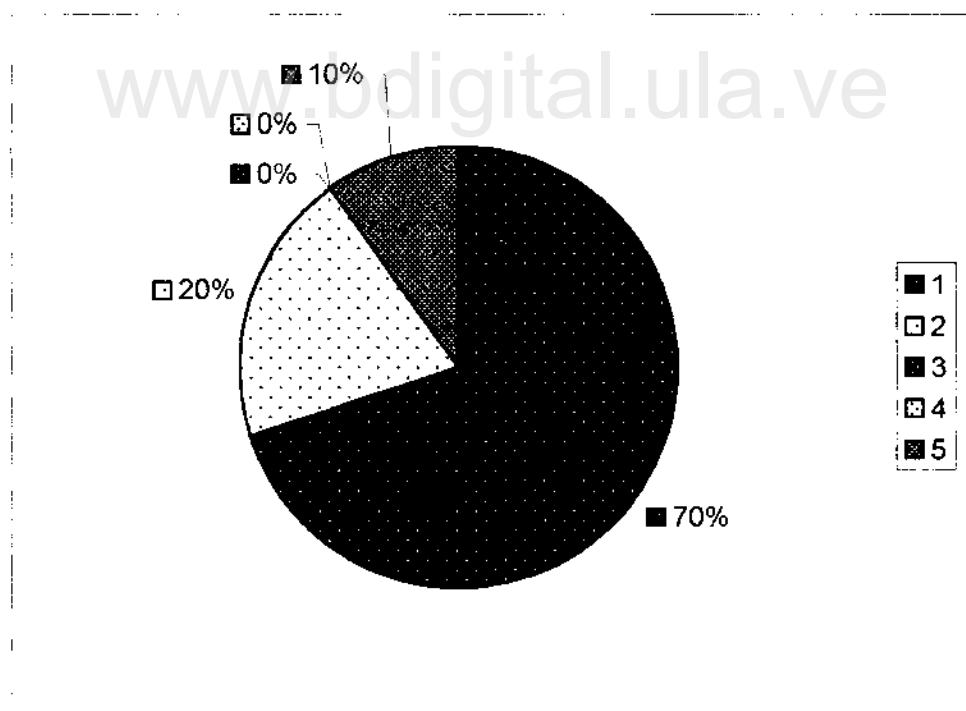


Gráfico 40. Frecuencia. Respuesta N° 27. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 28

En relación con la vigesimoctava pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 45

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	3-5
Mediana:	5,5
Media:	2
Desviación estándar:	2
Puntuación más alta observada (máximo):	3
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	2

Al formular esta pregunta se elaboro tomando en consideración el principio ético de "independencia", pero se busca medir aplicando lógica sin objetividad la gestión relacionada con "dirección-guiar la empresa". La interpretación descriptiva de la respuesta es muy desfavorable. La categoría que más se repitió fue 3-5, con valor de 1 (muy desfavorable). El 50% de los sujetos esta por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 2 (muy desfavorable). Asimismo, se desvían de 2 en promedio, 2 unidades de la escala. Ninguna persona de la muestra seleccionada califica de manera muy favorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores bajos, el 40% "poco menos de la mitad" de la muestra seleccionada respondió la puntuación más elevada, el 20% "poco menos de la mitad" de la población respondió la puntuación alta y el 40% "poco menos de la mitad" de los entrevistados respondió la puntuación media, lo que quiere decir, que lamentablemente los entrevistados sí consideran este aspecto en la gestión de negocios en el área funcional de "dirección" se tiende a confundir y a justificar equivocadamente con guiar la empresa, existe una marcada tendencia a beneficiarse en un futuro de los clientes de la organización, y una indiferencia a hacerlo o no, siempre y cuando sea necesario. (ver gráfico 41).

Cuadro 45. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	0	0	0	9	3,9
4	0	0	0	16	
3	4	40	12	9	
2	2	20	4	4	
1	4	40	4	1	
Totales	10	100	20	39	1,9748418

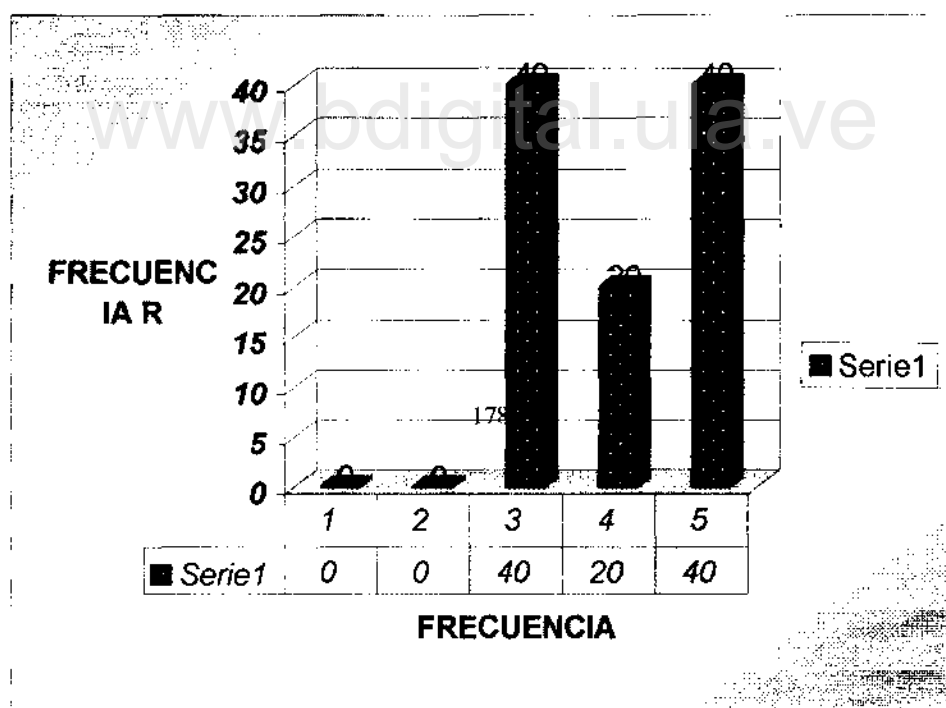


Gráfico 41. Frecuencia. Respuesta N° 28. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 29

En relación con la vigesimonovena pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 46

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4,3
Desviación estándar:	1,7
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	2
Rango:	3

La interpretación descriptiva en el desempeño gerencia relacionada con la "creación de plantilla de ejecutivos altamente calificados" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,3 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4,3 en promedio, 1,7 unidades de la escala. Dos (2) personas calificaron de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores altos, elevados y bajos, las mismas oscilan en las categorías (5,4 y 2). El 70% "más de la mitad" de la muestra seleccionada respondió a la calificación más elevada, el 10% "poco menos de la mitad de la población" respondió a la categoría más alta, lo que quiere decir que "más de la mitad de los entrevistados" está de acuerdo que para el mejor desempeño gerencial debe contar con el área funcional de "organización". El 20% "poco menos de la mitad" no está de acuerdo con la creación de plantilla de ejecutivos altamente calificados, prefiere dejarlo a las oficinas o cedes centrales. (ver gráfico 42).

Cuadro 47. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X) ²	S
5	5	50	25	1	3,1
4	2	20	8	16	
3	1	10	3	9	
2	2	20	4	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	40	31	1,7606817

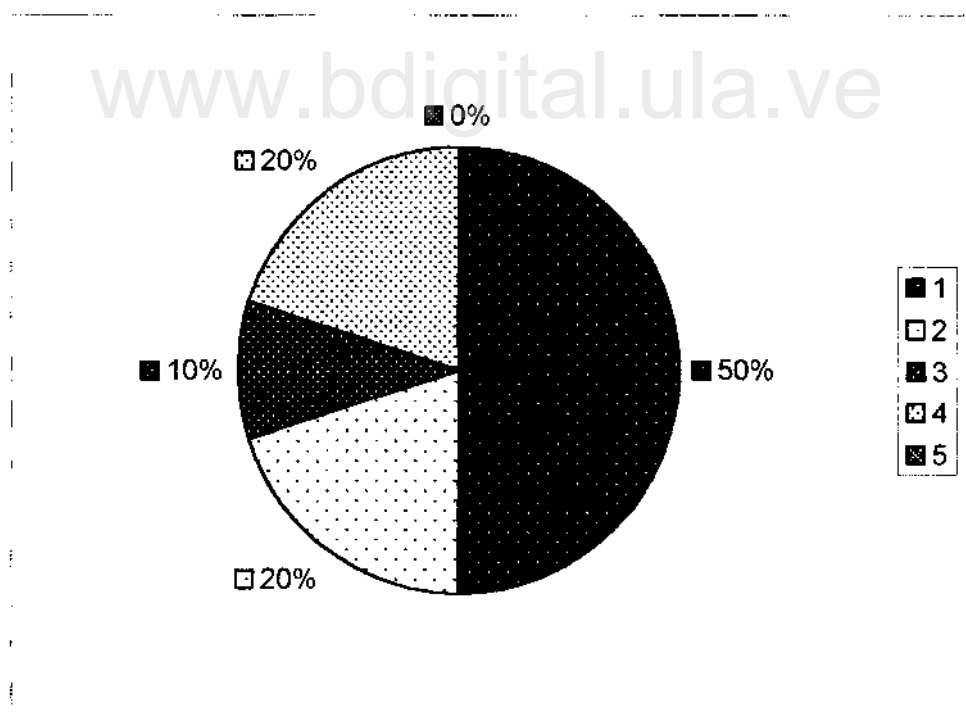


Gráfico 43. Frecuencia. Respuesta N° 30. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Respuesta N° 30

En relación con la trigésima pregunta se obtuvieron los resultados siguientes:

Cuadro 47

Estadística descriptiva

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	5
Mediana:	5,5
Media:	4
Desviación estándar:	1,8
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	2
Rango:	3

La interpretación descriptiva en cuanto al desempeño gerencial relacionado con "Control-registros e informes de comparación" es muy favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 5,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en (muy favorable). Asimismo, se desvían de 4 en promedio, 1,8 unidades de la escala. Dos (2) personas calificaron de manera desfavorable. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores elevados, altos, medios y bajos las mismas oscilan en las categorías de mayor puntuación. El 50% "la mitad de los entrevistados" de la muestra seleccionada respondió la puntuación más elevada, el 20% "poco menos de la mitad" de la muestra seleccionada respondió a la categoría más alta, el 10% de la población calificó el valor medio y el 20% "poco menos de la mitad de la población", calificaron el valor más bajo, lo que quiere decir que la mayoría está de acuerdo, el 10% le es indiferente y un 20% prefieren dejarlo a las oficinas centrales (Ver gráfico 43).

Cuadro 46. (cont.)

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	fx	(X - X)2	S
5	7	70	35	0,49	3,049
4	1	10	4	16	
3	0	0	0	9	
2	2	20	4	4	
1	0	0	0	1	
Totales	10	100	43	30,49	1,7461386

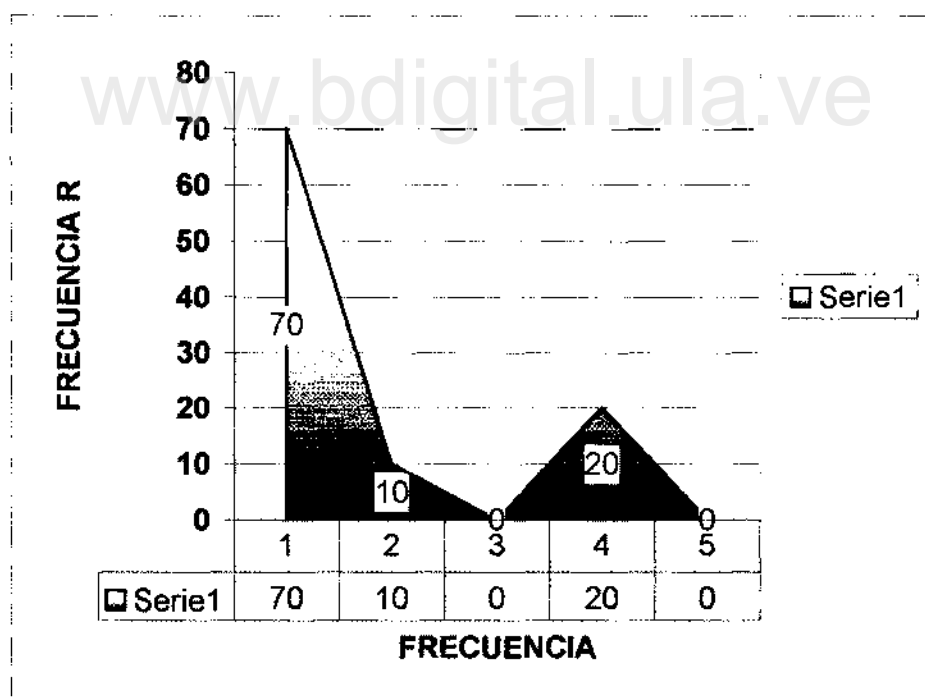


Gráfico 42. Frecuencia. Respuesta N° 29. Tomado de datos del Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. El sector bancario del Municipio Libertador del Estado Mérida, presenta características generales en cuanto que la figura jurídica de las instituciones financieras visitadas es de Compañías Anónimas (C.A.). En relación con el tamaño de las oficinas se toma en consideración criterios como; la oficina que fue creada por primera vez, generalmente es la principal en la zona, las demás son oficinas pequeñas. El tamaño de la organización está íntimamente relacionado con el número de niveles jerárquicos, es decir, el número de escalones entre el nivel superior y el nivel inferior. A mayor número de niveles, mayor es el tamaño de la organización. En la zona las instituciones financieras presentan tres (3) niveles, la Gerencia, La Subgerencia de crédito o Ejecutivo de Negocios y el Subgerente Administrativo o Coordinador de servicios, así como oficinistas para atender los servicios básicos: cuentas corrientes, cuentas de ahorros, depósitos a plazo, tarjetas de crédito entre otros. El tamaño también está relacionado con la dispersión espacial, todas estas instituciones financieras visitadas tienen oficinas filiales en diferentes partes del país, llevando a cabo sus funciones con igual división de trabajo y arreglos jerárquicos en diferentes zonas, dependen de una oficina regional. Estas oficinas están ubicadas en las ciudades de Caracas, Barquisimeto o San Cristóbal, y a su vez dependen de una oficina central ubicada en Caracas.
2. En cuanto a la aplicación del escalamiento tipo likert con relación a la ética del contador público en su desempeño en la gerencia del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida, la podemos evaluar de la siguiente manera:

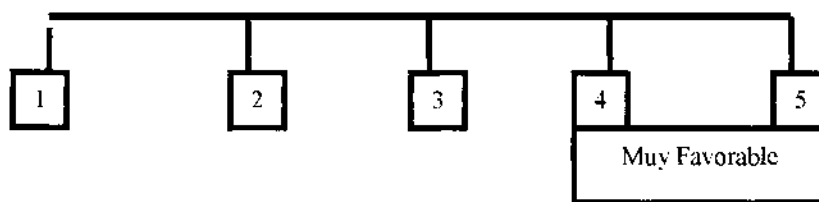


Gráfico 44. **Resumen de medición de la escala Likert.** Datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertdor del Estado Mérida.

Valor = PT/NT .

Dónde PT es la puntuación total de la escala incluyendo todos los sujetos de la muestra seleccionada que es de 1.202 y NT es el número de afirmaciones de la muestra seleccionada que es de 30.

Por lo tanto: Valor = $1.202 / 30 = 40.06$ que equivale la escala total de la muestra seleccionada, cuyo promedio es 4,00.

Se observa que en el 61,22% de la medición con el método de escalamiento Likert ante el instrumento aplicado, el comportamiento es con tendencia ética, esto significa que el mayor porcentaje de los sujetos entrevistados están adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeñan, cumplen con los objetivos de la empresa, además de prestar un buen servicio, la dirección es favorable o positiva, la intensidad es alta, además el 78,53% de respuestas de la muestra seleccionada es muy favorable, lo que origina el valor promedio de 4,00 en la medición con el método de escalamiento Likert, de donde se determinan las fortalezas del sector.

Se observa que en el 38,78% de la medición con el método de escalamiento Likert indica que existe una actitud favorable ante el instrumento aplicado, el comportamiento puede ser con tendencia ética lo cual significa que el sujeto entrevistado puede estar adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeña, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa, además presta un buen servicio, pero la dirección es desfavorable o negativa y la

intensidad es baja, además el 21,47% de respuestas de la muestra seleccionada es favorable con tendencia desfavorable, lo que origina las debilidades del sector.

Cuadro 48

Análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. (FODA)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
(a) Profesionales con buena formación académica. Permiten el logro de los objetivos de la organización, también son un poder estratégico para el análisis de la cadena de valores. (b) Conocimiento del trabajo que realizan. Permite buena información y servicio al usuario demandante, lo que se traduce en ventaja competitiva sostenible. (c) Desempeño eficiente de los cargos asignados. Agilizan las operaciones o transacciones del demandante. (d) Aplicación de la gestión de negocios. Permiten el desarrollo económico de los demandantes y por ende del entorno. (e) Acatamiento de la reglamentación interna. Garantiza la confianza de las operaciones demandadas. Permite adaptación a los cambios actuales. Prestigian la acción bancaria. (f) Buscan actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno. Confirman la seguridad y confianza en las transacciones demandadas. (g) Aplicación de principios éticos en algunas acciones. Mejora la imagen organizacional, así como al personal. (h) Cumplimiento de sus deberes como profesionales. (i) El 50% está de acuerdo con el Código de Ética del contador público. Indica que es suficiente el Código de Ética, pues satisface al usuario y	(a) Tendencia favorable en el sistema financiero, ya que se evidencia la aplicación de principios éticos fundamentales que garantizan las transacciones, dan credibilidad y confiabilidad a los servicios solicitados. Esto permite la eficiencia y calidad, lo que favorece las actividades económicas y sociales que impulsan el desarrollo, dándole una mayor participación positiva a la banca.

demandante. (j) Acatamiento de la normativa emanada de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. Credibilidad en los servicios de las instituciones financieras. (k) Aceptación de que las actividades bancarias y de sus funcionarios estén reguladas por La Ley. Seguridad, confianza y credibilidad de la organización ante los demandantes	
---	--

Nota. Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

Cuadro 48 (cont.)

DEBILIDADES	AMENAZAS
(a) Falta de relación con el gremio por no tener tiempo disponible. Desactualización en cuanto a los cambios actuales de la profesión. (b) Incumplimiento de deberes con el gremio profesional. No hay integración que permita ayudar con la solución a problemas que afectan y sea común a otros profesionales del sector. (c) El poder esta centralizado, la figura es de gerente decisor. No se adapta a los cambios sociales, políticos y económicos actuales. (d) Falta de iniciativa en la toma de decisiones. No aporta soluciones a problemas actuales. (e) El 30% no está de acuerdo con el Código de Ética de contadores públicos. Alto riesgo financiero. (f) El 20% le es indiferente el Código de Ética de contadores públicos. Alto riesgo en las transacciones demandantes. Operaciones no confiables, demandantes que pueden perjudicar a la organización indirectamente. Vulnerabilidad ante	a) Las fallas significativas en la aplicación de principios éticos ocasionan alto riesgo financiero, cooperan con crisis económicas, sociales y políticas en todos los sectores de la economía nacional, impiden el desarrollo de actividades productivas que benefician al país y generan deterioro del sistema financiero haciéndolo vulnerable a actividades no contempladas en la Ley. b) Los problemas del gobierno en general la aplicación de políticas económicas o restricción a través de medidas económicas, así como la depresión económica inciden significativamente en el entorno financiero. c) Presión del entorno de la oficina o por parte de otras personas.

cualquier demandante. (g) Falta de planificación y organización en cuanto a la atención de la clientela de acuerdo a su rango o jerarquización en la organización. Permite garantizar que se oculte bajo la figura de servicio financiero cualquier actividad no contemplada en la Ley. (h) Indiferencia en cuanto al conocimiento del récord financiero de los clientes de la oficina o análisis de la clientela. Obstaculiza el cumplimiento de objetivos organizacionales. (i) Falta de iniciativa en la solicitud de aplicación de normas de seguridad en cuanto a los clientes. (j) Tendencia a involucrarse en el futuro con los clientes conocidos en la organización, en caso de no laborar más en ella. Deteriora la imagen organizacional y profesional del sujeto. (k) El 7,07% de la medición con el método escalamiento Likert, presta servicios profesionales a la clientela, se involucran con los negocios de los clientes a beneficio personal. (l) El 7,07% es indiferente al conocimiento y aplicación de principios éticos. (m) El 7,07% son ineficientes en la gestión empresarial. (n) Conflictos psicológicos que impiden el desempeño profesional, causando daño de orden psicológico o moral	
--	--

3. Con relación a la aplicación del coeficiente de correlatividad de r Pearson asociado con al regresión lineal. Se determinó que existe un margen de error significativo en cada muestra seleccionada, originado por un desequilibrio en las puntuaciones de las variables medidas, indicando que a medida que aumenta el desempeño del contador

público en la gerencia del sector bancario mayor es la aplicabilidad de los principios éticos, esto obedece a una inversión de valores, de no existir un equilibrio, estos funcionarios medidos tienen tendencia a ser personas inescrupulosas, sin ningún grado de sensibilidad humana, es decir, sujetos con buena formación profesional y buen desempeño, pero poca formación ética, lo que nos hace deducir que es importante equilibrar el ser con el saber, ya que el ser sin el saber origina individuos tontos, pero el saber sin el ser origina individuos inescrupulosos, se necesita el equilibrio y el estudio de la ética no como norma, sino como lo que es principio para desenvolverse en la sociedad.

4. Con relación a las medidas de tendencia central y variabilidad se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 49

Resumen de las medidas de tendencia central y variabilidad

VARIABLE:	ÉTICA DEL CONTADOR PÚBLICO.
Moda:	5
Mediana:	7,5
Media:	39,5
Desviación estándar:	8,5
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Año 2000.

La interpretación descriptiva es la siguiente: la actitud hacia la ética del contador público es favorable. La categoría que más se repitió fue 5 (favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 7,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 39,5 (favorable). Asimismo, se desvían de 39,5, en promedio, 8,5 unidades de la escala. Las personas “la mayoría” calificaron los principios éticos de “cumplimiento del deber” y “dedicación” de manera desfavorable, por falta de tiempo y porque prefieren dejarlo a las oficinas centrales o regionales. La “mayoría” de los encuestados respondió de manera

(favorable) a la aplicación de principios éticos en el sector bancario, considerando que los mismos dan prestigio a las operaciones bancarias, además garantizando ante terceros las operaciones que realizan.

Cuadro 49 (cont.)

VARIABLE:	DESEMPEÑO EN LA GERENCIA BANCARIA
Moda:	1
Mediana:	8,5
Media:	40,5
Desviación estándar:	9,1
Puntuación más alta observada (máximo):	5
Puntuación más baja observada (mínimo):	1
Rango:	4

La interpretación descriptiva es la siguiente: la actitud hacia el desempeño gerencial tomando en consideración las diferentes áreas funcionales es muy favorable. La categoría que más se repitió fue el valor 5 (muy favorable). El 50% de los sujetos está por encima del valor 8,5 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los sujetos se ubican en 40,5 (muy favorable). Asimismo, se desvían de 40,5, en promedio, 9,1 unidades de la escala. “La mayoría” de la muestra seleccionada califican aspectos de la “organización, planificación y control” de manera desfavorable, usando lógica sin objetividad, es decir, tienden a confundir y a justificar equivocadamente acciones relacionadas con la gestión de negocios a un beneficio particular en el presente y en el futuro. Existe profesionalismo, pero dificultades en la aplicación del mismo, no hay armonía con relación a la puntuación de los principios y el desempeño, hay un margen de 1 de desequilibrio.

5. Al analizar el comportamiento ético del contador público en su rol de gerente de las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida se puede concluir que el comportamiento en la mayoría de los entrevistados es con tendencia ética, lo que significa que el mayor porcentaje de los entrevistados está adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeñan, cumplen con los objetivos de la empresa, además de prestar un buen servicio, el menor porcentaje de los entrevistados, indica que el comportamiento

puede ser con tendencia ética lo que significa que el sujeto entrevistado puede estar adoptando acciones significativas o relevantes en el cargo de dirección que desempeñan, tratando de cumplir con los objetivos de la empresa además de prestar un buen servicio. En su mayoría son profesionales con excelente formación académica, pero con deficiente formación personal, lo que hace que actúen en ocasiones sin aplicación de principios éticos, justificadamente pero sin objetividad, lo que genera conductas inescrupulosas. Existe un notable desequilibrio entre el “ser y el saber”. Se confunde el servilismo con el servicio, lo que deteriora la imagen ejecutiva. En el caso de las instituciones financieras el servicio está dirigido a aquellas actividades que ayuden o faciliten el desarrollo económico y mantener satisfecho al usuario, pero que el funcionario tenga que salir de su escritorio para hacer un depósito por caja, para hablar con un cajero para agilizar las operaciones de un cliente es inaudito, no está dentro de sus funciones, y el cliente debería acatar la normativa para este tipo de actividad.

En cuanto a los objetivos específicos planteados se puede concluir:

6. Una de las razones que justifica el estudio es la aplicación de principios éticos, considerando que en la sociedad actual existe pérdida de valores que hacen que la conducta profesional sea con tendencia inescrupulosa, sin ningún tipo de sensibilidad humana, lo que conlleva al delito de manera lógica, pero sin objetividad, es decir, equivocadamente y justificadamente. Al aplicarlo al sector bancario, se debe partir de la función, visión y misión que estas organizaciones tienen en nuestro país sin subestimar su imagen o pretender que sean institutos de caridad, pero sí recordamos que las instituciones financieras no trabajan con capitales propios, sino ajenos, su objetivo esencial de la intermediación es decir, captar fondos y colocarlos para el uso de terceros en las diversas modalidades de crédito. Considerando además que la crisis originada en los años 1993-1994, tiene su origen en la actuación inescrupulosa de funcionarios de instituciones financieras, las cuales operaban en el país por 40 años, aproximadamente, realizando operaciones no contempladas en la Ley con la complicidad de entes gubernamentales. Este desvío de lo que es visión, misión y

objetivos de las instituciones financieras, trae marginalidad y miseria humana, con un empobrecimiento total, personal y nacional.

7. En relación con los roles del contador público como gerente de empresas del sector bancario, se hace mención a las técnicas y experiencia de la organización en cuanto a: dirección, planificación, organización y control, se introducen las teorías y conceptos de matemática borrosa, para tratar de explicar hechos que no tienen comprobación física, o a través de documentación escrita, sólo a través del análisis por lo cual se cree que la teoría de la incertidumbre podría ser una solución al tratar de dar explicación a estos fenómenos. Aplicando el Proceso Estocástico se disminuye la incertidumbre en la toma de decisiones, ya que este proceso toma en consideración variables aleatorias que dependen de un parámetro o argumento que es el tiempo, permite el uso de las conocidas funciones econométricas, a su vez el uso de matrices, de donde se pueden construir grafos, así como la aplicación de ratios financieros ejemplo: como disminuir el nivel de endeudamiento de una empresa, como medir el logro de objetivos, aplicando no solo el análisis cuantitativo o financiero, sino el cualitativo. El análisis cuantitativo es matemático, algebraico y financiero y el cualitativo es probabilístico. En caso de varias soluciones probables el método demostrará cual es la mejor solución de manera numérica y probabilística.

8. Al determinar el grado de cumplimiento de las normas éticas del contador público en su rol de gerente de las empresas del sector bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida se concluye que el estudio de la ética en el pensum de para la carrera de contaduría pública para las universidades es opcional o selectivo, es decir, la asignatura no es obligatoria, aunado a esto se puede determinar que los ciudadanos no cuentan con un soporte adecuado en el ámbito social o familiar, que les permita superar las crisis o dificultades representadas por traumas que se puedan presentar durante las etapas de la niñez, pubertad, adolescencia, juventud, no existe un aporte cultural que le permita al ciudadano superar estas dificultades prematuramente de manera individual o con ayuda, lo que incide en la presente evaluación al medir personal calificado profesionalmente, pero con deficiencias humanas, personales que solo pueden ser corregidas con ayuda psicológica, sin exagerar, lo que se pretende

decir es que en la vida hay etapas difíciles y si la ayuda no es oportuna ni adecuada puede crear dificultades de orden psicológico que incide en lo moral y por ende en el comportamiento general de una persona. Por ejemplo: ante una decepción de tipo amoroso, el medio aconseja, bonchar, embriagarse, viajar, buscar otra persona, etc., sin subestimar estas soluciones, pero no se indica que se debe analizar o reflexionar sobre la situación vivida para determinar causas y superar de raíz la dificultad desde adentro no desde afuera. Una de las razones de la fundamentación epistemológica de la presente investigación es la introducción de la corriente filosófica del humanismo el cual en esencia constituye la formación del individuo en las ramas del saber: ciencia, arte, filosofía y religión, combinada con el marxismo que se fundamenta en todo el conocimiento relativo al capitalismo y la economía postulados de la ciencia materialista para determinar la importancia del equilibrio.

9. Al determinar las razones del comportamiento no ético del contador público se pueden analizar dos aspectos: primero, formación personal, su personalidad, su mundo interior o psicológico, formación en el hogar, parientes, amistades, pareja, su manera de convivir, sentir, pensar, religión, raza, necesidades, lo que le agrada, desagrada, sus preocupaciones, temores, como reacciona, como resuelve sus dificultades personales, entre otros. Segundo: su capacidad intelectual, destrezas, habilidades, conocimiento, su actitud ante el trabajo, las responsabilidades, sus funciones laborales, entre otros. Tomando estos aspectos en cuenta su comportamiento no ético puede derivar de su formación personal, o de su formación académica, o simplemente de la falta de equilibrio entre las dos; como es el caso de un mayor desarrollo del saber que del ser o viceversa.

10. En cuanto a la creación de plantilla de ejecutivos altamente calificados, considera que cada oficina debe contar con una plantilla formada por varios profesionales: economista, contador, abogado, administrador e ingeniero sistemas (opcional), recursos humanos esenciales en oficinas líderes en el mercado, cuyas funciones en conjunto, garantizan el mejor desenvolvimiento de las operaciones, sus aportes en conjunto satisfacen las necesidades del entorno

11. Se recomienda una revisión de las instituciones financieras para determinar cuales son las que operan cumpliendo su visión, misión y objetivos, en la zona y trasladar otras instituciones que no son relevantes o no cumplen sus funciones.

12. Al identificar los principios éticos, que regulan el comportamiento del contador público en el ejercicio profesional, se elaboro el cuadro 1 Operalización de las variables, tomando en consideración los principios de contabilidad generalmente aceptados en el ámbito nacional e internacional, cuya esencia se fundamenta en la ética, el código de ética del contador público de Venezuela, el código de ética del contador público emanado de la federación de contadores públicos internacional (IFAC), el código marco, el código de ética del funcionario público y la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (L.G.B.), para finalizar la presente investigación se realiza con la creación de un modelo ético para instituciones financieras, el cual se detalla a continuación:

MODELO

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Introducción

Los principios éticos que orientan nuestra actuación también cimentan nuestra imagen de empresa sólida y confiable. Este Código de Ética reúne los lineamientos que deben ser observados en nuestra acción profesional con el fin de alcanzar un patrón ético cada vez más alto en el ejercicio de nuestras actividades. Refleja nuestra identidad cultural y los compromisos que asumimos en los mercados en los que actuamos.

Es necesario reconocer que la ética, en su concepto más puro, no debe ser objeto de una reglamentación. La necesidad de tener un código, nace de la aplicación de las normas generales de conducta en la práctica diaria. Puesto que todos los actos humanos son regidos por la ética, también las reglas escritas deben ser de aplicación general.

Con objeto de ofrecer mayores garantías de solvencia moral y establecer normas de actuación profesional, se elabora el presente modelo de Código de Ética para bancos y otras instituciones financieras.

Un código de ética profesional no sólo sirve de guía a la acción moral, sino que también mediante el, la profesión declara su intención de cumplir con la sociedad, de servirla con lealtad y diligencia y de respetarse a sí misma.

Al elaborar el presente código, se ha reconocido la existencia de varios principios de ética aplicables, los cuales en este código se adaptan a todos los profesionales. Se estima que estos representen la esencia de las intenciones del desempeño profesional en las instituciones financieras para vivir y actuar dentro de la ética sin importar la índole de su actividad, en el capítulo I se introducen definiciones que permiten aclarar la aplicación de conceptos y alcance del modelo, el capítulo II, los principios generales por los que debe guiarse todo funcionario bancario, el capítulo III, los principios particulares para los profesionales que se desempeñen como funcionarios bancarios, el capítulo IV, Régimen de regalos u otros beneficios de origen interno o externo. El capítulo V, impedimentos funcionales y por último el capítulo VI prevé las sanciones que pudieran aplicarse, cuando se hubiesen violado las normas aquí fijadas.

Objetivos

- (a) Mantener la reputación de empresa sólida y confiable, consciente de nuestra responsabilidad social y empresarial, que persigue resultados en forma honesta, justa, legal y transparente.
- (b) Establecer la forma por la cual se debe conducir el funcionario bancario y de otras instituciones financieras, sobre la base de las normas sancionadas por la justicia venezolana y en armonía con las normas emitidas por los organismos internacionales con los cuales está relacionado.

CAPITULO 1

DEFINICIONES Y ALCANCE

Definiciones

Modelo: normas morales a seguir.

Código de ética: la idea de crear un código de ética para los bancos y otras instituciones financieras, surge en discusión de exposición de los primeros capítulos de la presente investigación en abril del 2001, se concluyo que era un proyecto que merece la pena y debería lanzarse. Esta claro que el proyecto es bueno, gracias a los aportes de otros códigos de ética. Esperamos que el presente modelo pueda ser usado como guía útil para la mejor conducta de funcionarios de instituciones financieras. Dada la naturaleza dinámica de los mercados financieros en las distintas zonas geográficas del país, consideramos que el presente modelo es acertado y se adapta a las diferentes carreras académicas.

Ética: es la ciencia que estudia la moral, los derechos y obligaciones de las personas, las normas morales que las personas aplican en la toma de decisiones y la naturaleza de las relaciones humanas, toma en consideración los conceptos de justicia, verdad y equidad.

Institución Financiera: título que se aplica a los bancos. Organizaciones donde se comercia giro, cambio y descuento de valores, y la compra – venta de efectos públicos. En Venezuela las actividades financieras están reguladas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (L.G.B.).

Funcionario de las Instituciones Financieras: título que se aplica al funcionario de la banca. Es la persona encargada de gestionar todas las actividades concernientes a las actividades bancarias.

Alcance

Este Código de Ética se aplica a todos los directivos y empleados de bancos y otras instituciones financieras, públicas y privadas.

CAPITULO II

PRINCIPIOS GENERALES

Los bancos y otras instituciones financieras tienen la convicción de que, para consolidarse y desarrollarse, debe partir de objetivos empresariales y principios éticos precisos compartidos por sus directivos y empleados, debido a que son instituciones que actúan en el mercado financiero, tendiendo al desarrollo continuo, al liderazgo en y a la satisfacción de sus clientes. Nuestro accionar siempre debe estar marcado por la integridad, la confianza y la lealtad, así como por el respeto y la valorización del ser humano, en su privacidad, individualidad y dignidad. Debe rechazarse todo tipo de actitud guiada por preconceptos relacionados con el origen, la raza, la religión, la clase social, el sexo, el color, la edad, la discapacidad y toda otra forma de discriminación. Creemos en la importancia de la responsabilidad social y empresarial, como Empresa comprometida con las comunidades en las que actúa, y que dicha responsabilidad se ejerce plenamente cuando contribuimos con acciones en favor del desarrollo de Venezuela. Sus directivos y empleados deben comprometerse a velar por los valores y la imagen de la Institución, a mantener una postura compatible con esa imagen y esos valores y a actuar en defensa de los intereses de los clientes y de la institución. La búsqueda del desarrollo de los bancos y otras instituciones financieras debe realizarse sobre la base de esos principios, confiando en que nuestras acciones se guían por los más altos patrones éticos y por el respeto a la legalidad.

La Equidad: está vinculada con el objetivo de las instituciones financieras. Los interesados en sus servicios son muchos y muy variados con intereses afines o encontrados. La información debe ser lo más justa posible y los intereses de todas las partes tomarse en cuenta en el apropiado equilibrio. Por consiguiente, las instituciones deben estar libres de influencia o sesgo indebido y no deben existir para satisfacer a persona o grupo determinado alguno con detrimento de otros.

Objetividad: las operaciones deben ser confiables y transparentes.

Probidad: el funcionario bancario o de otras instituciones financieras debe actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo

provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona. También está obligado a exteriorizar una conducta honesta.

Prudencia: el funcionario bancario o de otras instituciones financieras debe actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes. El ejercicio de su función debe inspirar confianza en la comunidad. Asimismo, debe evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la institución financiera, el patrimonio o la imagen que debe tener la sociedad respecto a las mismas.

Justicia: el funcionario bancario debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el Estado, como con el público, sus superiores y subordinados.

Templanza: el funcionario bancario debe desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes. Asimismo, debe evitar cualquier ostentación que pudiera poner en duda su honestidad o su disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo.

Idoneidad: la idoneidad, entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función bancaria.

Responsabilidad: el funcionario bancario debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un funcionario bancario mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este Código.

Relaciones con los clientes: el compromiso puesto en la satisfacción de nuestros clientes debe reflejarse en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses, siempre en consonancia con los objetivos de desarrollo y rentabilidad de la Institución. Atienda a los clientes con cortesía y eficiencia, ofreciéndole informaciones claras, precisas y transparentes. El cliente debe obtener respuestas, aunque fueran negativas, a lo que solicita, en forma adecuada y dentro del plazo que él espera. Evite brindar un trato preferencial, por interés o ligazón personal, sea quien fuere la persona de que se trate.

Relaciones con los accionistas: las relaciones con los accionistas deben basarse en la comunicación - precisa, transparente y oportuna- de aquellas informaciones que les permitan seguir de cerca las actividades y la organización de la Institución, así como la búsqueda de resultados que tengan un impacto positivo en el valor de mercado de la Empresa. Proteja las informaciones todavía no divulgadas públicamente que puedan afectar la cotización de nuestras acciones o influir en los movimientos de mercado y en las decisiones de inversión. Está prohibido aconsejar la compra y venta de acciones de la Institución sobre la base de informaciones que no sean de conocimiento público.

Relaciones en el ambiente de trabajo: las relaciones en el ambiente de trabajo deben regirse por la cortesía y el respeto. Colabore para que predomine el espíritu de cuerpo, la lealtad, la confianza, la conducta compatible con los valores de la Institución y la búsqueda de resultados. Si tiene personal a su cargo, tenga en mente que sus empleados lo tomarán como ejemplo. Sus acciones, de esta manera, deben constituir un modelo de conducta para su equipo. No se admite el uso del cargo para solicitar favores o servicios personales a los subordinados. Es fundamental reconocer el mérito de cada uno y propiciar la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, según las características, competencias y contribuciones de cada empleado. No se admite ningún tipo de decisión que afecte la carrera profesional de los subordinados basada exclusivamente en la relación personal.

Relaciones con el sector público: guíese por los más altos patrones de honestidad e integridad en todo contacto con funcionarios y empleados del sector público, evitando siempre que su conducta pueda parecer impropia. Absténgase de manifestar su opinión acerca de actos o actitudes de empleados públicos o de hacer comentarios de corte político. Al defender los intereses de la Institución, actúe con confianza en los patrones de actuación de nuestra Empresa, observando siempre los más elevados principios éticos y el respeto a las leyes y normas vigentes.

Relaciones con los proveedores: la elección y contratación de proveedores deben basarse siempre en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la

Empresa, debiendo llevarse a cabo mediante procesos predeterminados, tales como la competencia o cotización de precios, que garanticen la mejor relación costo-beneficio. Evite negocios con proveedores de dudosa reputación. Se deben aplicar los mismos patrones de conducta en la relación con otras instituciones financieras que nos prestan servicios o de las cuales la Institución es cliente.

Relaciones con la competencia: la competencia leal debe ser el elemento básico en todas nuestras operaciones y relaciones con otros Bancos e instituciones del mercado financiero. Nuestra competitividad debe ejercerse sobre la base de dicho principio. No se deben realizar comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir a la divulgación de rumores acerca de ellos. Trate a las demás instituciones financieras con el mismo respeto con el que la Empresa espera ser tratada. Está prohibido brindar a los competidores informaciones de propiedad de la Institución.

Comportamiento ante dudas o acciones contrarias a los principios y normas del código: generalmente, los problemas éticos no los crean las propias personas sino que surgen ante ellas, obligándolas a enfrentarlos. Los lineamientos generales de este Código permiten evaluar gran parte de las situaciones, pero no necesariamente detallan todos los problemas que pueden surgirles a diario. Eventualmente pueden surgir dudas acerca de cuál debe ser el comportamiento más correcto a adoptar. En esos casos, trate de obtener ayuda de forma sincera y transparente. Toda vez que usted se sienta o esté ante una situación que pueda implicar un conflicto de intereses, o cuando sospeche o tenga conocimiento de hechos que puedan perjudicar a la Empresa o que contraríen o parezcan contrariar los principios de este Código, comuníquelo inmediata y formalmente jefe inmediato. Al hacerlo, usted se estará preservando, cumplirá con su deber y reforzará los principios éticos de la Empresa. Cuando por cualquier circunstancia no le fuera posible informar adecuadamente a su superior jerárquico, entre en contacto con el departamento de seguridad bancaria.

Juego/apuesta entre miembros del mercado: durante muchos años la práctica de realizar apuestas personales o dinerarias entre miembros del mercado, ha sido con frecuencia un tema que concernía a bancos. El tópico subyacente en el que se basa la apuesta puede ser la publicación de un indicador financiero, tal como las cifras

oficiales de la balanza comercial, un acontecimiento político o un deporte. Excesos o abusos en este tipo de apuestas pueden llegar a constituir una epidemia y provocar consecuencias extremadamente serias, incluidos conflictos de intereses e incluso la ruina financiera personal. Mientras la práctica no está prohibida, es muy recomendable que la dirección tenga claramente definida por escrito una política de control de estas actuaciones.

Lavado de dinero/conocimiento de la contrapartida: las diversas dimensiones o fases del lavado de dinero como “colocación” o “revestimiento” es improbable que involucren, por su naturaleza, a operadores mayoristas del mercado. No obstante, en casos en que la operativa de billetes constituye una actividad de la Tesorería, podría haber una implicación potencial. En todo caso, tanto operadores o funcionarios son firmemente incitados a que sean conscientes de las medidas de prudencia de “Conocer al cliente” y las recomendaciones de la FATF (Financial Action Task Force) sobre este tema. Todos los bancos están mentalizados de la necesidad de “conocer a su cliente” y deben de adoptar todos los pasos necesarios que consideren suficientes, para que sus operaciones no sean utilizadas para facilitar el lavado de dinero. Como parte de un esfuerzo internacional para combatir estas actividades y en particular el lavado procedente de la droga, los gobernadores de los bancos centrales del Grupo de los Diez países adheridos, en Noviembre de 1988, manifestaron la práctica idónea titulada Declaración de Principios de Basilea. El Grupo de los Siete en Julio de 1989 promovió la creación de la Financial Action Task Force (FATF) con el fin de reforzar los compromisos para combatir el lavado de dinero. Las compañías deben de adoptar los procedimientos adecuados coherentes con la declaración de los Gobernadores del G-10 y las recomendaciones de la FATF y ser muy conscientes de sus responsabilidades en esta materia. Solo los directivos senior deben decidir sobre efectuar operaciones con entidades operando en nombre de clientes en una base de gestión separada. Los funcionarios deben de ser conscientes de su obligación de reportar cualquier transacción sospechosa al responsable a cargo de los temas de lavado de dinero. Los funcionarios estarán mentalizados de la responsabilidad de

hacer consciente a su “staff” de los asuntos de lavado de dinero, así como estar atentos en todo momento ante cualquier operación sospechosa.

Fraude: en la medida en que los operadores generalmente descartan una presencia directa en los procedimientos administrativos, requiriendo especial autenticidad con motivo de pagos a terceros, los casos de fraude que implican directamente a operadores son escasos. A pesar de ello, son recomendables estrictos controles administrativos para prevenir que esto ocurra. Intentos de fraude tienen lugar regularmente y muchos son planificados meticulosamente. En la medida en que existen varias vías por las que una entidad puede ser defraudada, es necesaria una vigilancia importante por parte de la dirección y el “staff”, particularmente cuando las llamadas son recibidas mediante una línea de teléfono ordinaria (normalmente en principales operaciones). Como medida de precaución, es muy importante que los detalles de las operaciones telefónicas que no incluyan un preacuerdo estándar de instrucciones de liquidación, sean confirmadas por telex o medios similares, requiriendo una respuesta que asegure que la operación es genuina. Especial cuidado debe de tenerse al comprobar la autenticidad cuando el beneficiario es un tercero u otro diferente a la contrapartida de la operación. En caso de sospecha el “staff” deberá notificar a la dirección este particular sin demora.

Operaciones con cuentas propias: la práctica de operar con cuentas personales, bien sea internas o externas tiene implicaciones importantes, incluyendo el riesgo de crédito y un potencial conflicto de intereses. El Código Marco sugiere políticas de dirección y controles escritos claros. En la medida en que operar con cuentas propias está permitido, la dirección debe de asegurarse de que se establezcan adecuadas salvaguardas, para prevenir el abuso de cualquier tipo de operativa interna. Estas salvaguardas deben además reflejar la necesidad de mantener la confidencialidad respecto a información no pública sobre precios y asegurar que no tendrá lugar actuación alguna por parte de empleados, que pueda perjudicar a los intereses de los clientes de la firma o de las contrapartidas. La dirección deberá de tener una política claramente definida sobre operaciones particulares del “staff” incluyendo inversiones. Procedimientos escritos deberán de estar disponibles para cubrir estas operaciones,

así como las realizadas a nombre de miembros de la familia del operador y otros miembros del equipo directivo incluidos. Los directivos deben de ser conscientes del conflicto de intereses al que puede llegarse si se permite operar para sí mismos en estos activos, instrumentos o productos en los que están operando para su compañía y deben determinar taxativamente quienes de ellos pueden operar por cuenta propia. Cuidado especial debe ejercerse en lo concerniente al día de la operación. Deberá de existir una total comunicación y exigencia de transparencia asegurando que los funcionarios presten total atención al negocio de sus entidades, sin distraerse por lo concerniente a sus finanzas personales. Los funcionarios deben reconocer que también tienen la responsabilidad de identificar y evitar conflictos de intereses.

Procedimiento de confirmación (escrito): todas las operaciones deben de ser confirmadas por escrito. A pesar de que el estilo y los sistemas de confirmación han variado considerablemente en los últimos años, en línea con las modernas tendencias de la información tecnológica y las comunicaciones, existen ciertas normas esenciales, particularmente en lo que se refiere al tiempo y verificación que deben de ser tenidas.

Cumplimiento de la normativa establecida por la ley general de bancos y otras instituciones financieras (L.G.B.). El funcionario bancario y de otras instituciones financieras debe velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la L.G.B., en cuanto a lo siguiente:

- Funcionamiento, tal como lo establece el artículo 14; .
- De las Operaciones de Intermediación, tal como lo establece los artículos: 22 al 27;
- De las operaciones de Reporto, tal como lo establecen los artículos: 31 al 36;
- De las Actuaciones en el Exterior, tal como lo establecen los artículos: 41 al 44;
- De los Préstamos Hipotecarios, tal como lo establecen los artículos: 47 al 50;
- De los Instrumentos de Captación, tal como lo establecen los artículos 52 al 99;
- De la Constitución, tal como lo establecen los artículos: 96 al 99;
- De las Limitaciones y Prohibiciones, tal como lo establecen los artículos: 100 al 123;

- De los Estados Financieros e Informes, tal como lo establecen los artículos: 125 al 133;
- De las normas emanadas por el Banco Central de Venezuela (B.C.V.), Superintendencia de Bancos y del Fondo de Garantías y Depósitos (FOGADE).

CAPITULO III

PRINCIPIOS PARTICULARES

Integridad profesional y personal

En el ejercicio de sus funciones, emplee la misma actitud que emplearía cualquier persona honrada y de carácter íntegro con relación a otras personas y en la administración de sus propios negocios. Actúe siempre en defensa de los mejores intereses de la Institución, guardando reserva acerca de los negocios y operaciones de la Empresa, así como sobre los negocios e informaciones de sus clientes. Es fundamental que sus actitudes y comportamientos reflejen su integridad personal y profesional y no pongan en riesgo su seguridad financiera y patrimonial o la de la Empresa. Evalúe cuidadosamente aquellas situaciones que puedan ser fuente de conflicto entre sus intereses y los de la Empresa y/o conductas inaceptables desde el punto de vista ético, aunque éstas no le causen perjuicios tangibles a la Institución.

En particular, NO son aceptables las siguientes conductas:

- Mantener relaciones comerciales, en su condición de representante de la Institución, con empresas en las que usted o personas de su entorno familiar o personal tengan intereses o participación - directa o indirecta -, sin autorización de un superior jerárquico con nivel mínimo de Gerente o equivalente;
- Mantener, con carácter habitual, relaciones comerciales particulares con clientes o proveedores. No están prohibidas las relaciones comerciales eventuales con clientes o proveedores, pero éstas deben ser comunicadas previamente, por escrito, a su superior o al jefe de seguridad;
- El incumplimiento o falta de pago en sus negocios personales;

- Utilizar su cargo, función o informaciones acerca de negocios y asuntos de la Institución o de sus clientes, con el fin de ejercer influencia sobre decisiones que favorezcan sus propios intereses o los de terceros;
- Aceptar u ofrecer, directa o indirectamente, favores u obsequios de carácter personal, generados a partir de su relación con el Banco y que puedan ejercer influencia sobre determinadas decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceros. Todos aquellos obsequios que no se encuadren en dicha situación.
- Toda actitud discriminatoria hacia las personas con las cuales mantenemos contacto profesional, en función del color, sexo, religión, origen, clase social, edad o discapacidad;
- Contratar parientes sin autorización del superior inmediato; interceder en la contratación de parientes o hacer que otra persona lo realice, sin informar del hecho al responsable de la contratación;
- Utilizar equipos y otros recursos de la Institución para fines particulares, no autorizados;
- Desarrollar actividades particulares, no autorizadas, que interfieran en la jornada laboral dentro de la Empresa;
- Usar para fines particulares, o ceder a terceros, tecnologías, métodos y otras informaciones de propiedad de la Institución o desarrolladas u obtenidas por ella;
- Manifestarse en nombre de la empresa no estando autorizado o habilitado para ello;
- Comprar o vender acciones de la Institución sobre la base de informaciones que no sean de conocimiento público.

Son ejemplos de la conducta esperada y compatible con los valores de la Empresa y la búsqueda de resultados:

- Reconocer honestamente los errores cometidos y comunicarlos de inmediato a su superior jerárquico;
- Cuestionar las orientaciones contrarias a los principios y valores de la Empresa;

- Formular críticas constructivas y sugerencias que apunten a mejorar la calidad del trabajo.

Aptitud: quien disponga la designación de un funcionario bancario debe verificar el cumplimiento de los recaudos destinados a comprobar su idoneidad. Ninguna persona debe aceptar ser designada en un cargo para el que no tenga aptitud.

Capacitación: el funcionario bancario debe capacitarse para el mejor desempeño de las funciones a su cargo, según lo determinan las normas que rigen el servicio o lo dispongan las autoridades competentes.

Legalidad: el funcionario bancario debe conocer y cumplir la Constitución Nacional, las leyes y los reglamentos que regulan su actividad. Debe observar en todo momento un comportamiento tal que, examinada su conducta, ésta no pueda ser objeto de reproche.

Evaluación: el funcionario bancario debe evaluar los antecedentes, motivos y consecuencias de los actos cuya generación o ejecución tuviera a su cargo.

Veracidad: el funcionario bancario está obligado a expresarse con veracidad en sus relaciones funcionales, tanto con los particulares como con sus superiores y subordinados, y a contribuir al esclarecimiento de la verdad.

Discreción: el funcionario bancario debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el secreto o la reserva administrativa.

Transparencia: el funcionario bancario debe ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración.

Declaración jurada patrimonial y financiera: el funcionario bancario debe presentar ante el Ministerio de Hacienda o del Fisco Nacional una declaración jurada de su situación patrimonial y financiera. El control y seguimiento de la situación patrimonial y financiera de los funcionarios bancarios y la reglamentación del régimen de presentación de las declaraciones juradas estarán a cargo de las oficinas para tal fin.

Obediencia: el funcionario bancario debe dar cumplimiento a las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo el supuesto de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas.

Independencia de criterio: el funcionario bancario no debe involucrarse en situaciones, actividades o intereses incompatibles con sus funciones. Debe abstenerse de toda conducta que pueda afectar su independencia de criterio para el desempeño de las funciones.

Equidad: el empleo de criterios de equidad para adecuar la solución legal a un resultado más justo nunca debe ser ejecutado en contra de los fines perseguidos por las leyes.

Igualdad de trato: el funcionario bancario no debe realizar actos discriminatorios en su relación con el público o con los demás agentes de la Organización. Debe otorgar a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones. Se entiende que existe igualdad de situaciones cuando no median diferencias que, de acuerdo con las normas vigentes, deben considerarse para establecer una prelación. Este principio se aplica también a las relaciones que el funcionario mantenga con sus subordinados.

Ejercicio adecuado del cargo: el ejercicio adecuado del cargo involucra el cumplimiento personal del presente Código, así como las acciones encaminadas a la observancia por sus subordinados. El funcionario bancario, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia, no debe obtener ni procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros. Asimismo, con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra funcionarios u otras personas, que no emane del estricto ejercicio del cargo.

Uso adecuado de los bienes de la institución: el funcionario bancario debe proteger y conservar los bienes de la Organización. Debe utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento. Tampoco puede emplearlos o permitir que otros lo hagan para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido

específicamente destinados. No se consideran fines particulares las actividades que, por razones protocolares, el funcionario deba llevar a cabo fuera del lugar u horario en los cuales desarrolla sus funciones.

Uso adecuado del tiempo de trabajo: el funcionario bancario debe usar el tiempo oficial en un esfuerzo responsable para cumplir con sus quehaceres. Debe desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz y velar para que sus subordinados actúen de la misma manera. No debe fomentar, exigir o solicitar a sus subordinados que empleen el tiempo oficial para realizar actividades que no sean las que se les requieran para el desempeño de los deberes a su cargo.

Colaboración: ante situaciones extraordinarias, el funcionario bancario debe realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

Uso de información: el funcionario bancario debe abstenerse de difundir toda información que hubiera sido calificada como reservada o secreta conforme a las disposiciones vigentes. No debe utilizar, en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general.

Obligación de denunciar: el funcionario bancario debe denunciar ante su superior o las autoridades correspondientes, los actos de los que tuviera conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio a la organización o constituir un delito o violaciones a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente Código.

Dignidad y decoro: el funcionario bancario debe observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación. En su trato con el público y con los demás funcionarios, debe conducirse en todo momento con respeto y corrección.

Honor: el funcionario bancario al que se le impute la comisión de un delito de acción en su función, debe facilitar la investigación e implementar las medidas administrativas y judiciales necesarias para esclarecer la situación a fin de dejar a

salvo su honra y la dignidad de su cargo. Podrá contar con el patrocinio gratuito del servicio jurídico oficial correspondiente.

Tolerancia: el funcionario bancario debe observar, frente a las críticas del público y de la prensa, un grado de tolerancia superior al que, razonablemente, pudiera esperarse de un ciudadano común.

Equilibrio: el funcionario bancario debe actuar, en el desempeño de sus funciones, con sentido práctico y buen juicio.

CAPITULO IV

REGIMEN DE REGALOS Y OTROS BENEFICIOS

Sección Primera

Beneficios de origen externo

Beneficios prohibidos. El funcionario bancario no debe, directa o indirectamente, ni para sí ni para terceros, solicitar, aceptar o admitir dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas en las siguientes situaciones:

Para hacer, retardar o dejar de hacer tareas relativas a sus funciones.

Para hacer valer su influencia funcionario bancario, a fin de que éste haga, retarde o deje de hacer tareas relativas a sus funciones. Cuando resultare que no se habrían ofrecido o dado si el destinatario no desempeñara ese cargo o función.

Presunciones. Se presume especialmente que el beneficio está prohibido si proviene de una persona o entidad que: Lleve a cabo actividades negocio o servicio por el órgano o entidad en el que se desempeña el funcionario. Gestione o explote concesiones, autorizaciones, privilegios o franquicias otorgados por el órgano o entidad en el que se desempeña el funcionario. Sea o pretendiera ser contratista o proveedor de bienes o servicios de la Administración Pública Nacional. Procure una decisión o acción del órgano o entidad en el que se desempeña el funcionario. Tenga intereses que pudieran verse significativamente afectados por la decisión, acción, retardo u omisión del órgano o entidad en el que se desempeña el funcionario.

Sección Segunda

Beneficios otorgados entre funcionarios

Beneficios prohibidos. El funcionario bancario no debe, directa o indirectamente, otorgar ni solicitar regalos, beneficios, promesas u otras ventajas a otros funcionarios.

Exclusión. Quedan excluidos de la prohibición establecida en el artículo precedente, los regalos de menor cuantía que se realicen por razones de amistad o relaciones personales con motivo de acontecimientos en los que resulta usual efectuarlos.

CAPITULO V

IMPEDIMENTOS FUNCIONALES

Conflicto de intereses. A fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad, el funcionario bancario no puede mantener relaciones ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo. Tampoco puede dirigir, administrar, asesorar, patrocinar, representar ni prestar servicios, remunerados o no, a personas que gestionen o exploten concesiones o privilegios o que sean proveedores del Estado, ni mantener vínculos que le signifiquen beneficios u obligaciones con entidades directamente fiscalizadas por el órgano o entidad en la que se encuentre desarrollando sus funciones.

Excusación. El funcionario bancario debe excusarse en todos aquellos casos en los que pudiera presentarse conflicto de intereses.

Nepotismo o favoritismo. El funcionario bancario no debe designar parientes o amigos para que presten servicios en la organización.

Acumulación de cargos. El funcionario bancario no debe ejercer otro cargo remunerado en el ámbito nacional, provincial o local, sin perjuicio de las excepciones que establezcan y regulen los regímenes especiales.

CAPITULO VI

SANCIONES

Sanciones. La violación de lo establecido en el presente Código hace posible que a los funcionarios bancarios de la aplicación de las sanciones previstas en el Régimen Jurídico Básico o en el régimen que le sea aplicable en virtud del cargo o función desempeñada, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales establecidas en las leyes. El funcionario bancario que viole este código se hará acreedor a las sanciones que le imponga la justicia venezolana. Para la imposición de sanciones se tomará en cuenta la gravedad de la falta cometida, evaluando dicha gravedad de acuerdo con la trascendencia que la misma tenga para el prestigio y estabilidad de la institución financiera que represente y la responsabilidad que pueda corresponderle.

Según la gravedad de la falta, la sanción podrá consistir en:

- (a) Amonestación privada
- (b) Amonestación pública
- (c) Suspensión temporal de sus derechos como funcionario.
- (d) Expulsión como funcionario bancario.
- (e) Denuncia a las autoridades competentes, de las violaciones a las leyes que rijan.

El procedimiento para la imposición de sanciones, será el que se establece las leyes venezolanas.

REFERENCIAS

- Aluja, J. (2000, Marzo). **La Teoría de la Incertidumbre**. Ponencia presentada en el II Seminario Nacional. Mérida.
- Acedo, C. (1998). **Instituciones Financieras**. Caracas: Mc Graw Hill.
- Arellano Ramírez, Mercedes. (1996). **Situación de la cartera crediticia antes y después de la crisis financiera en los bancos de la región (Zona Metropolitana de Mérida)**. Trabajo de grado no publicado, Universidad Nacional Abierta, Mérida.
- Armas, J. (1988). **Estadística Sencilla. Descriptiva**. Mérida: Universidad de los Andes
- Ballestrini Acuña, Miriam. (1998). **Como se elabora el Proyecto de Investigación**. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Barrera, M. (1999). **El Intelectual y los modelos Epistémicos**. Caracas: Sytal.
- Casanova, J. (1993). **El Sistema Financiero Venezolano, Bases Legales y Técnicas Operativas**. Caracas: Co-bo.
- Castellanos, H. (1997). **Planificación: Herramientas para enfrentar la Complejidad**

- La Incertidumbre y el Conflicto.** Caracas: Editores Hermanos.
- Código Marco. Disponible: <http://www.jccconta.gov.co/PRONUN8.DOC.htm>. [consulta junio 2000].
- Cuenca, (1983). **Carlos Marx**. Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Doise, W. (1982). **Psicología Social y relaciones entre grupos un estilo experimental**. México: Mc Graw Hill.
- Enciclopedia Microsoft. (1998). Encarta.
- Fred, D. (1994). Traducción Calado E. **La Gerencia Estratégica**. Colombia: Fondo Editorial Legis.
- Grasi, E. (1993). **La Filosofía del Humanismo**. España: Hombre.
- Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. (1994). Caracas: Editorial Lec.
- Leys, S. (1998). **Confucio Analectas**. España: Editorial Edof, S.A.
- Llano, C. 1995). **El Empresario ante la Responsabilidad y la Motivación**. Venezuela La. Mc Graw Hill.
- López Cabana. (2001). **Código de Ética de la Función Pública**. Disponible: <http://www.lopezcabana.com/ética.html>. [Consulta junio 2000].
- López, Maria (2000, mayo 14). **Valoración**. Caracas: El Nacional.
- Marx, C. (1974). **El Capital crítica de la Economía Política**. Caracas: Mc Graw Hill
- Ochoa, B. (1988). **Ética y Ejercicio Profesional**. Caracas: Poncipo.
- Pérez López, J. (1998). **Liderazgo y ética en la dirección de empresas**. España: Mc Graw Hill.
- Porter, M. (1969). **Estrategia competitiva técnica para el análisis en el sector industrial y de la competencia**. México: Continental.
- Romero, J. (1996). **Principios de Contabilidad**. México: Mc Graw Hill.
- Rosales, A. (1993). **Siete Ensayos sobre Kant**. Venezuela: Venezolana.
- Sampieri, R. (1998). **Metodología de la Investigación**. México: Mc Graw Hill.
- Sayers, J. (1999, Noviembre). **Taller de Introducción a la Metodología de la Investigación**. Mérida: Universidad de los Andes.
- Smith, A. (1997). **Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las Naciones**. México: Fondo de Cultura Económica.
- Shank, J y Govindarajan, V. (1998). Traducción Franco A. **Gerencia Estratégica de Costos**. Colombia: Copyring.
- Tamayo, M. (1998). **El Proceso de la Investigación Científica**. Colombia: Noriega Editores.
- Tawfik, L y Chauvel, T. (1998). **Administración de la Producción**. México: Mc Graw Hill.
- Tinoco Mejía, G. (1999, Octubre). **Metamorfosis Polisémica del Desarrollo Sostenible. Incidencia en los Fondos de Financiamientos Especializados y en la Oferta Exportable Venezolana en Función de las Obligaciones Ambientales adquiridas y sus condicionalidades políticas: El Paradigma Negociable**. Ponencia presentada en el Taller Internacional sobre comercio, medio ambiente y desarrollo sostenible. Caracas. Venezuela.
- Trabajos Técnicos Nacionales. (1999, Agosto). **Conferencia Interamericana de Contabilidad**. San Juan de Puerto Rico.

- Universidad Nacional Abierta (UNA). (1997). **Investigación de Operaciones** tomo I y II. Caracas: UNA.
- Universidad Nacional Abierta (UNA). (1987). **Teoría de la Organización** tomo I y Caracas: UNA.
- Zaá Méndez, J. (2000,Septiembre). **La Ética del Contador Público**. Discurso con motivo de la celebración de la semana aniversaria del Contador Público. Barinas Venezuela.

www.bdigital.ula.ve



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POST GRADO EN CIENCIAS CONTABLES

**REGISTRO DE INFORMACIÓN ACERCA DEL
DESEMPEÑO ÉTICO DEL CONTADOR PÚBLICO
EN LA GERENCIA DEL SECTOR BANCARIO
(RESPUESTAS AL CUESTIONARIO DIRIGIDO)**

Elaborado por: Mercedes Arellano R.

Mérida; Marzo de 2001

PRESENTACIÓN

La presente evaluación tiene como finalidad comparar los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de registro de información acerca del Desempeño Ético del Contador Público en la Gerencia del Sector Bancario (Cuestionario) aplicado durante la investigación de campo realizada en diciembre 2000 y enero 2001 del proyecto denominado "La Ética del Contador Público y su desempeño como Gerente de las empresas del Sector Bancario en el Municipio Libertador del Estado Mérida", aprobado en reunión del Consejo Técnico de fecha 20 de febrero del 2001.

La presente evaluación es de tipo analítico, ayudará a analizar las causas del problema planteado, permitirá el procesamiento y presentación de la información, así como el análisis de los resultados, previamente la investigación señala dialogo con el personal de la muestra seleccionada, luego se analizará la incidencia de los resultados para dar respuesta a lo planteado.

Se analiza además, de las treinta (30) preguntas indicadas en el cuestionario, el entorno en general desde la entrada a la oficina y la forma como se obtuvo la información. Se consideró la época decembrina como la más oportuna para aplicar el cuestionario, porque es donde se reciben los tradicionales aguinaldos.

El modelo busca medir objetivamente cualidades éticas que inciden en el desempeño del Contador Público en la gerencia del sector bancario del Municipio Libertador al comparar los resultados obtenidos y las observaciones realizadas en el momento de recabar la información señalada en el cuestionario.

Algunas situaciones o circunstancias son semejantes y repetitivas, en otras circunstancias los hechos difieren de los resultados del cuestionario aplicado, enfrentando al entrevistado con la realidad de los sucesos ante el investigador, razón por la cual en algunas visitas el investigador no se presento ante funcionario alguno, observo el ambiente antes de identificarse con los funcionarios y después de identificarse con los funcionarios, pasando inadvertido.

CUESTIONARIO

- ¿Según el orden de jerarquización de la institución usted es personal de confianza? Sí ____ No ____

Si la respuesta es afirmativa pasar a la siguiente pregunta, en caso contrario pasar a la pregunta N° 2.

I PARTE Principios éticos que regulan el comportamiento del Contador Público en el ejercicio profesional.

1. Usted como personal de confianza suministra información de todo lo que conoce de la organización cuando un empleado o cliente se lo solicita.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

2. Considera que su conducta incide en la imagen de la organización para la cual trabaja.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

3. Cuando su superior o jefe inmediato le solicita una información usted le atiende de acuerdo a la urgencia del caso informándole todos los detalles.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

8. Como profesional debe actualizarse de acuerdo a las exigencias del entorno.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

9. Considera importante que el Colegio de Contadores Públicos sancione sobre el incumplimiento del código de ética.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

10. Considera importante cumplir con los deberes emanados del Colegio de Contadores Públicos.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

11. Considera que su hora de llegada y salida a la oficina incide en su desempeño profesional.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

12. Usted está de acuerdo con el Código de Ética profesional del Contador Público.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

13. Considera que el objetivo esencial de la banca (la intermediación financiera), derivado de su misión de cooperar con el desarrollo económico, la impulsará a mantenerse sólida y estable.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

14. Usted cumple con la tarea de la gestión de negocios, planificar, realizar propuestas, dirigir y controlar los negocios.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

II PARTE Roles del Contador Público como gerente de las empresas del sector bancario.

15. Considera que las actividades bancarias, así como las actividades de los funcionarios bancarios, deben estar reguladas por la Ley.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

16. Considera que para realizar estrategias de negocios es importante conocer la posición en el mercado del sector y de la institución.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

17. Usted atiende a todo tipo de público.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

18. Usted conoce el record financiero de todos los clientes de la agencia donde trabaja.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

19. Usted visita a todos los clientes.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

20. Un funcionario de confianza, para mantener buenas relaciones cliente - institución, debe recibir cumplidos como: regalos, invitaciones a comer, invitaciones a fiestas, invitaciones a paseos u otros elogios necesarios, ya que trabaja demasiado.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

21. Usted considera que debe beneficiarse de la actividad comercial del cliente, pues su salario no es suficiente y necesita algunos servicios de la clientela para satisfacer sus necesidades y compensar el exceso de trabajo.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

22. Considera que una de las maneras de liberar tensiones de trabajo es involucrarse sentimentalmente o emocionalmente con los clientes.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

23. Considera importante como funcionario de la organización analizar los riesgos de la misma en cuanto a créditos concedidos.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

24. Usted solicita información al departamento de seguridad bancaria en relación con los clientes captados.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

25. Usted presta servicios profesionales particulares a los clientes para mejorar sus ingresos.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

26. Usted considera correcto ejercer su profesión en forma independiente en horas laborables.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

27. Considera que debe realizar trabajos profesionales a los clientes de la organización, para velar por los intereses de la misma.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

28. En caso de no laborar más en la institución, usted para independizarse en su desempeño profesional debe servirse de la cartera de clientes que conoció en la organización.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo	X	5
2	En desacuerdo		4
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		2
5	Totalmente acuerdo		1

29. Considera que al realizar su gestión debe contar con personal altamente calificado.

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

30. Usted esta de acuerdo en comparar el ritmo de crecimiento de la oficina por la calidad de clientela

ESCALA	ALTERNATIVA	RESPUESTA	PUNTUACIÓN
1	En total desacuerdo		1
2	En desacuerdo		2
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		3
4	De acuerdo		4
5	Totalmente acuerdo	X	5

GRACIAS POR SU GENTILEZA Y VALIOSA COLABORACIÓN.

MERCEDES ARELLANO RAMÍREZ

Objetivo: Ser anexado al trabajo de grado para optar al título de Magister en Ciencias Contables.

Experiencia 1983-1988 Banco Hipotecario de Occidente, C.A. San Cristóbal.

- Mecanografa Dpto. de Valores.
- Secretaria de Gerencia de Sucursales y Sección Subsidio.
- Oficinista Dpto. de Auditoría.
- Auxiliar de Contabilidad.

1988-1995 Banco Latino, Mérida Edo. Mérida.

- Oficinista Dpto. de Cambio.
- Oficinista Dpto. de Crédito.
- Jefe de Servicio - Contador.
- Obtuve premiación por la mejor empleada año 1.990.

1996 y 1999, 2000 Centro Clínico, C.A. Mérida Edo. Mérida.

- Asistente del Contador.
- Telf: 0274- 263.79.76.

1997 y 1998 Banco Mercantil, Mérida Edo. Mérida.

- Ejecutivo de Negocios.
- Telf. 0274-252.92.09.

Libre ejercicio profesional años 1999 hasta la presente fecha.

Formación 1989 - 1996 Universidad Nacional Abierta "UNA"

- Licenciado en Contaduría Pública.

1997 - 1999 Universidad Santa María "USM"

- Especialista en Derecho Tributario.

1999 - 2000 Universidad de los Andes "ULA"

- Maestría en Ciencias Contables (Culminada en espera de Título).
- Conferencista en el IV Seminario Nacional de Contaduría Pública. Nov. 2000.

- Técnicas de Lecto-Escritura en Ingles. ULA.

Abril a Julio 2000.

- II Seminario sobre la Teoría de la Incertidumbre. ULA.

Marzo 2000.

- Seminario de Propedeútica Contable. ULA. (32 horas).

1999.

- Jornada de Derecho Tributario. ULA.

Oct. 1999.

- I Encuentro de Economía Ambiental y Desarrollo Sustentable. ULA.

Nov. 1999.

sobre La Ética del Contador Público y se desempeño en la Gerencia del Sector Financiero.

Intereses Desempeño en cargo de nivel, que me genere buenos ingresos.

Nota: los soportes están a disposición inmediata, cuando sean solicitados.

Referencia personal: Telf: 263.68.00 y 263.79.00

C.C. Reconocimiento