

gestión

Revista de Economía

PRIMA DE RIESGO

DEUDA SOBERANA

FONDO MONETARIO

54

ENE 12 - JUN 12

COMUNIDADES AUTÓNOMAS

BANCO CENTRAL EUROPEO

5

Entrevista a Ana María Martínez-Pina,
Presidenta del ICAC

11

Los beneficios de la venta ética

14

¿Cómo las entidades controlan los
riesgos del negocio y aportan valor a
los accionistas?

AGENCIAS



Servicio de Estudios

Colegio de Economistas Región de Murcia

CONSEJO ASESOR



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de Economía, Planificación
y Proyectos Estratégicos



Colegio Región de Murcia

Luis Braille, 1 Entlo. 30005 Murcia
Telf.: 968 900 400. Fax: 968 900 401
www.economistasmurcia.com
e-mail: colegiomurcia@economistas.org

EDITA:

Ilustre Colegio de Economistas
de la Región de Murcia

DIRECTOR:

Mercedes Palacios Manzano

COLABORADORES REDACCIÓN:

Carmen Corchón Martínez
Isabel Teruel Inieta

CONSEJO EDITORIAL:

- * Decanato del Ilustre Colegio de Economistas de la Región de Murcia
- * Decanato de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Murcia
- * Director del Servicio de Estudios de Cajamurcia
- * Director de la Revista
- * Ex-director Fundador de la Revista Gestión

IMPRIME: Pictografía

DEPÓSITO LEGAL: MU-520-1997

ISSN: 1137-6317

GESTIÓN –REVISTA DE ECONOMÍA–, no se identifica necesariamente con las opiniones expuestas por los autores de artículos o trabajos firmados.

sumario

54

Ene. 12 / Jun. 12

4 Editorial

5 Colaboraciones:

Entrevista a Ana María Martínez-Pina García, Presidenta del ICAC

9

Los beneficios de la venta ética

Pedro Juan Martín Castejón e Isabel María Sánchez Blaya

14

¿Cómo las entidades controlan los riesgos del negocio y aportan valor a los accionistas?

Yazomary García

16

Nuestro Colegio:

- Escuela de Economía. Apertura del curso académico 2011/2012
 - Conferencia Carlos Egea Krauel, Presidente del BMN
 - Entrega Diplomas Curso Académico 2010/2011
- Juntas Generales del Colegio
 - Entrega Certificados de Economista e Insignia del Colegio a los nuevos Colegiados
 - Presentación nuevo órgano especializado del Consejo General de Economistas "Economistas Asesores Laborales" EAL- CGCEE
 - Conferencia Presidente del Consejo General de Economistas, Valentin Pich
 - Entrega Premios Economía y Empresa del Colegio – Edición 2011
- Galería de Decanos
 - 30 Años de Colegio
- Servicio de Estudios
 - 11º Barómetro del Colegio
- Nuevos Convenios de Colaboración
 - Compraditas, S.L.
 - Renombre
 - Grupo Aquiline
 - Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas - AECA y Círculo de Economía Región de Murcia
- El Colegio en las Facultades de la Región
 - Foros de Empleo UMU – UPCT – UCAM
 - Conferencia en el Master COFIC – UPCT
 - Conferencia Asociación Antiguos Alumnos y Amigos de la Facultad de Economía y Empresa de la UMU
 - Olimpiadas UMU – UPCT
 - Acto de Graduación UMU – UPCT – UCAM Becario Decano
 - Charla Salidas Profesionales UPCT
- El Colegio presente en la Sociedad
 - Conferencia ADIMUR, Juan Antonio Sagardoy
 - Visita Consejero de Presidencia
 - Conferencia Plan de Pagos, Consejero Economía y Hacienda
 - Jurado Premios a la Innovación en Gestión y Organización del INFO
 - Jornada Sector Público
 - Conferencia Economistas sin Fronteras
 - Presentación de la publicación "Nivel de RSC en las Empresas de la Región de Murcia". AECA

24

Información Actual:

- Bruselas interviene la Banca e impone reformas en la economía
- El BCE rebaja los tipos a mínimos históricos y descarta nuevas medidas
- Bruselas endurece las normas de venta de productos financieros
- El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos
- El nuevo Reglamento de Facturación eliminará la expedición de tiques

25

Internet y los Economistas:

- Direcciones

26

Reseña Literaria



Editorial

Este número lo iniciamos con una interesante entrevista realizada a Ana María Martínez-Pina, Presidenta del ICAC, que tiene por objeto analizar y evaluar pormenorizadamente la situación que vive en nuestros días la contabilidad y la auditoría en el marco de la Unión Europea.

En el segundo trabajo, nuestros compañeros de la Universidad de Murcia, Pedro Juan Martín Castejón e Isabel María Sánchez Blaya, nos presentan un trabajo sobre los beneficios de la venta ética. La situación actual del mercado se caracteriza por una gran disminución de la demanda debido a la crisis económica y financiera que están atravesando la mayoría de países desarrollados. En consecuencia, uno de los empleos más demandados es el de vendedor, ya que las empresas persiguen generar ventas para poder sobrevivir en un entorno tan hostil y competitivo. Asimismo, las empresas se encuentran con la coyuntura que aunque necesitan urgentemente realizar ventas a corto plazo, también les gustaría retener a los clientes más rentables y conseguir fidelizarlos para conseguir mayores ingresos a medio y largo plazo. En este contexto, el vendedor se convierte en un elemento clave para la empresa. El campo de la venta personal no ha sido muy estudiado por los investigadores españoles en comparación con otras áreas del marketing. Sin embargo, tanto las pocas investigaciones españolas existentes como las realizadas en países extranjeros, han evidenciado lo importante que es realizar prácticas honestas por parte de los vendedores, debido a los numerosos beneficios que estas reportan a las empresas.

Por último, el tercer trabajo realizado por Yazomary García, miembro del Consejo Consultivo del RASI-CGCEE, presenta cómo las entidades controlan los riesgos del negocio y aportan valor a los accionistas.

Por lo que respecta a nuestro colegio hemos destacado el Acto de Apertura del Curso Académico 2011/2012, con la conferencia de Carlos Egea *"El proceso de reestructuración bancaria en España. El entorno actual"*. También hemos abordado la celebración de la Junta General, con la presentación de EAL, Economistas Asesores Laborales, la entrega de los Premios Economía y Empresa, edición 2011, la presentación del 11º Barómetro del Colegio, así como la presencia del Colegio en la Universidad y en la Sociedad. La información de interés para el Economista y lector en general, reseña de dos libros para el economista y las direcciones de Internet concluyen la edición del número 54.

No podemos finalizar el número sin agradecer a todos los autores, en especial a Ana María Martínez-Pina, por haber aceptado la entrevista para este número de la Revista Gestión del Colegio de Economistas de Murcia.

Mercedes Palacios

Directora "Gestión-Revista de Economía"

ENTREVISTA

Ana María Martínez-Pina García

Presidenta del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas

En primer lugar, reiterarle el agradecimiento por haber aceptado la entrevista para este número de la Revista Gestión del Colegio de Economistas de Murcia que tiene por objeto analizar y evaluar pormenorizadamente la situación que vive en nuestros días la contabilidad y la auditoría en el marco de la Unión Europea.

Ana María es licenciada en Derecho y pertenece al Cuerpo Superior de Inspectores de Seguros del Estado. Ha estado destinada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y desde 2003, en el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, donde ha sido subdirectora general adjunta de Normalización y Técnica Contable y Secretaria del Comité Consultivo de Contabilidad.

Además, ha sido miembro de los grupos de trabajo encargados de elaborar el Plan General de Contabilidad, las Normas para la Formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas, las Normas de Adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas y las Normas sobre los aspectos contables de las sociedades cooperativas. Su carrera profesional ha estado siempre relacionada con la contabilidad y la auditoría, siendo considerada una de las mayores expertas en estas materias.

El pasado 17 de febrero el Consejo de Ministros le nombró Presidenta del ICAC reemplazando a José Antonio Gonzalo Angulo. ¿Cuáles son sus objetivos a corto plazo? ¿En qué reformas está trabajando el ICAC en la actualidad?

En materia de contabilidad, existen dos borradores sobre Resoluciones



del ICAC sobre inmovilizado material e intangible, muy avanzados. En materia de auditoría se acaban de publicar las Resoluciones de formación teórica y estamos trabajando en la de formación continuada y en las resoluciones de los modelos 02 y 03.

Periódicamente el ICAC publica en su Boletín Oficial las respuestas dadas a consultas recibidas en relación al tratamiento contable de diversas operaciones en materia de auditoría y contabilidad. Usted ha participado activamente en la elaboración de estas consultas. ¿Cuáles son los tratamientos contables más consultados en la actualidad?

Las consultas son diversas, ha habido varias sobre combinaciones de negocios y operaciones entre empresas del grupo. También han sido frecuentes las relativas a instrumentos financieros y



En materia de contabilidad, existen dos borradores sobre Resoluciones del ICAC sobre inmovilizado material e intangible, muy avanzados. En materia de auditoría se acaban de publicar las Resoluciones de formación teórica y estamos trabajando en la de formación continuada y en las resoluciones de los modelos 02 y 03

aligerar las cargas administrativas de las empresas es deseable, pero en ningún caso a costa de la pérdida de transparencia

la contabilidad no es una carga, sino una garantía

algunas derivadas de la aprobación de las normas de adaptación del PGC a las sociedades cooperativas y de las normas contables sobre los acuerdos de concesión.

El Consejo de la Unión Europea aprobó el pasado 21 de febrero la Directiva 79/11 (modifica la Directiva 78/660/EEC) sobre las cuentas anuales de ciertos tipos de empresas conocidas como microentidades. Desde la organización colegial existe una preocupación importante sobre las modificaciones de las Directivas en curso podrían ocasionar en la transparencia y fiabilidad de la información financiera generada por las PYMES, así como sobre sus efectos negativos para los auditores de cuentas. Usted ha participado en diversas reuniones de la CE sobre el desarrollo de estas Directivas. En primer lugar, nos gustaría conocer su opinión sobre la Propuesta de Directiva Contable sobre los estados financieros anuales y consolidados (Modificación de la IV y VII Directivas). ¿Mejora sustancialmente la existente?

Las directivas en materia contable datan de los años 1978 y 1983, a pesar de que han sido objeto de sucesivas reformas, disponer de un texto actualizado que introduzca mejoras y que refunda las dos directivas es una ventaja. Sin embargo desde el punto de vista de la transparencia de la información financiera, el hecho de que se limite la información en la memoria, no es una mejora.

Respecto a los límites para clasificar a las empresas como PYMES, ¿Cree usted que los países miembros conseguirán que se les permita que sean ellos los que determinen los límites inferiores?

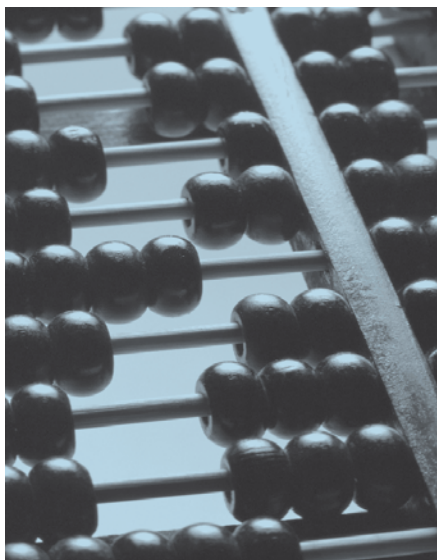
Tal y como está redactada la propuesta, los umbrales son obligatorios para todos los Estados Miembros, sin que exista la posibilidad de optar por límites inferiores. La flexibilización de los umbrales se ha planteado en numerosas reuniones.

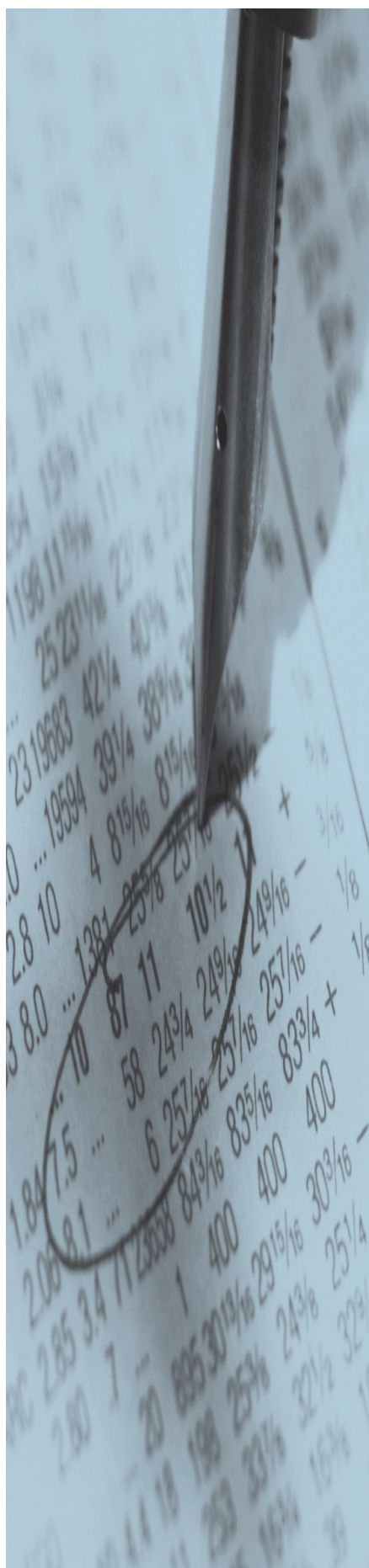
La Propuesta de Directiva habla de que la contabilidad es una carga ("burden") para la empresa, pues supone unos costes importantes. Nos gustaría conocer su opinión respecto a esta afirmación.

La contabilidad, bien regulada y llevada y en su caso auditada, es una garantía de que las cuentas anuales reflejan la imagen fiel de la empresa y de la transparencia en la información financiera. Evidentemente aligerar las cargas administrativas de las empresas es deseable, pero en ningún caso a costa de la pérdida de transparencia. Los usuarios de la información financiera (inversores, acreedores, Administraciones Públicas etcétera), quieren y necesitan saber cómo va la empresa y en este sentido, la contabilidad no es una carga, sino una garantía.

Actualmente existe un debate a nivel europeo en el que se cuestiona el papel de la auditoría. Este debate se ha traducido en el Libro Verde de la Auditoría y en dos propuestas que en la actualidad están en fase de borrador: una propuesta de Directiva y otra de Reglamento. El Reglamento será de obligatoria e inmediata aplicación para todos los países de la UE, y regula la auditoría de las entidades de interés público, mientras que la Directiva requiere la transposición a la normativa de cada país. ¿Qué destacaría usted de la Propuesta como más relevante en materia de auditoría?

En cuanto a la propuesta de directiva, como novedades destacan entre otras, la ampliación de su ámbito de aplicación a las auditorías voluntarias, las normas para que los auditores o sociedades de auditoría puedan prestar sus servicios en otro Estado Miembro, la liberalización de las normas sobre titularidad de las sociedades de auditoría, la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) en el sentido de que ya no habla de que se adopten por la Unión europea, y se prevé su aplicación proporcional a auditorías de pymes.





En cuanto a la propuesta de reglamento, algunas de las novedades son su ámbito de aplicación, limitado a las auditorías de las entidades de interés público (salvo para el régimen de acceso y formación), las limitaciones en relación con los honorarios de cara a proteger la independencia del auditor, la regulación más amplia del informe de auditoría y la obligación de remitir un informe adicional para el comité de auditoría (o equivalente), o la duración del encargo con un mínimo de 2 años con una sola renovación y duración máxima de 6 años (9, si es auditoría conjunta), y cooling off periodo de 4 años.

Centrándonos en España, ¿Cuál es la situación actual de la auditoría tras la entrada en vigor del nuevo Reglamento de la Ley de Auditoría de Cuentas y la Norma de Control de Calidad Interno de los auditores?

Hay que avanzar en el control de calidad, y cumplir con los ciclos de revisión previstos en la directiva europea y en la normativa interna. En cuanto a la Norma de control de calidad interno, se ha dado un período de adaptación, siendo de obligado cumplimiento a partir de 2013.

¿Cuándo está previsto que entren en vigor las Normas Internacionales de Auditoría?

No hay una fecha determinada pero sí se está avanzando en el proyecto.

Respecto a la aplicación de las NIIF para las PYMES, parece que finalmente no se está recomendando que los países soliciten su implementación. Si bien en el caso de España entendemos que nos acercamos en los aspectos globales a las NIIF y que estamos preparados para su aplicación, ¿cree usted que finalmente no habrá obligación de aplicar las Normas Internacionales en las PYMES?

El debate sobre las NIIF de PYMES, no está por el momento, en la agenda de la Unión Europea.

En la propuesta de directiva, como novedades destacan entre otras, la ampliación de su ámbito de aplicación a las auditorías voluntarias, las normas para que los auditores o sociedades de auditoría puedan prestar sus servicios en otro Estado Miembro, la liberalización de las normas sobre titularidad de las sociedades de auditoría

la Norma de control de calidad interno es de obligado cumplimiento a partir de 2013



SE BUSCA EMPREENDEDOR DEL MES

Premio mensual a las Iniciativas
Emprendedoras de la Región de Murcia.



Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación



www.institutofomentomurcia.es

emprendedores@info.carm.es

T. 968 362 800

LOS BENEFICIOS DE LA VENTA ÉTICA

Pedro Juan Martín Castejón e Isabel María Sánchez Blaya
Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados
Universidad de Murcia

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente todavía la mayoría de los vendedores creen que para conseguir una venta a veces hay que decir "mentiras piadosas" y presionar un poco al cliente. Las empresas por su parte, no se responsabilizan de las tácticas poco éticas que puedan usar sus vendedores, y muchos gerentes creen que los malos actos de un vendedor no tienen que ver ni con la empresa ni con la dirección. Este es un pensamiento erróneo, ya que la ética tiene que ver con la persona y sus valores, pero también con la organización que esta persona representa (Martín et al., 2011).

Por otra parte el cliente cuando va a comprar busca tanto la calidad del producto como la calidad del trato (Küster, 2002), es decir, la mayoría esperan encontrarse con vendedores honestos, fieles, expertos, serviciales y responsables (Kotler y Keller, 2006). Es por ello que, poco a poco, las empresas se están dando cuenta de que la ética comercial genera beneficios, pudiendo convertirse en una ventaja competitiva respecto a otros competidores (Soto, 2010). En consecuencia, cada vez son más las empresas que tienden a dar menos importancia al volumen de ventas a favor de otros aspectos como la rentabilidad bruta, la satisfacción del cliente y la retención del mismo. (Kotler y Keller, 2006).

Asimismo se empieza a tomar conciencia que el comportamiento poco ético da lugar a una disminución de la satisfacción y la confianza del cliente, y es que está demostrado que al clien-

te solo se le puede engañar una vez, si se le promete algo y no se le da, no volverá a comprar (Küster, 2002). Además, si seducimos al cliente para comprar algo que no necesita, al final este comportamiento solo dará lugar a la anulación del pedido o a que no haya una segunda compra (Martín, 2010). Además, las conductas poco éticas del vendedor pueden desembocar en futuros litigios, sanciones y pérdidas. Si estas se producen, será muy difícil recuperar la confianza del cliente y provocará importantes pérdidas a la empresa (Román, 2008; Román y Munuera, 2005).

De este modo, si se adopta una conducta ética, se influirá en el mantenimiento a largo plazo de relaciones comprador-vendedor, se disminuirá el estrés laboral y se aumentará la satisfacción laboral por parte del vendedor. Además, aumentará la confianza, la satisfacción, el respeto y las recomendaciones por parte del cliente. Asimismo un comportamiento ético generará una mayor fidelidad por parte del cliente, lo cual dará lugar a una mayor cuota de mercado, a unos mayores ingresos y por tanto a unos menores costes de mantener la relación (Küster, 2002).

En suma la forma de vender está cambiando y son muchas las empresas que empiezan a introducir el concepto de ética en sus ventas, con el objetivo de conseguir la satisfacción y fidelidad del cliente así como de conseguir mantener una relación de largo plazo con este, para que de este modo se incrementen los beneficios de la organización.



si se adopta una conducta ética, se influirá en el mantenimiento a largo plazo de relaciones comprador-vendedor, se disminuirá el estrés laboral y se aumentará la satisfacción laboral por parte del vendedor. Además, aumentará la confianza, la satisfacción, el respeto y las recomendaciones por parte del cliente

la venta ética es un concepto a largo plazo, por tanto el comportamiento ético solo se puede llevar a cabo con clientes relacionales, nunca con transaccionales

2. DELIMITACIÓN DEL CONCEPTO DE VENTA ÉTICA

La venta ética está considerada como un concepto abstracto y de múltiples interpretaciones. Una primera aproximación a su definición podría ser la siguiente: "Venta ética es el hecho de comportarse de manera justa y honesta con el cliente, de forma que se facilite el desarrollo de la relación con el cliente basada en la mutua satisfacción y confianza en el largo plazo" (Román y Munuera 2005).

Lo cierto es que son muy pocos los autores que se atreven a dar una definición de venta ética, pero la mayoría sí que nos ofrecen información sobre lo que consideran que es ético y lo que no, así como lo que se espera de un vendedor ético. Lo que todos tienen muy claro es que la venta ética es un concepto a largo plazo, es decir, la venta ética y los resultados a corto plazo, son incompatibles, por tanto el comportamiento ético solo se puede llevar a cabo con clientes relacionales, nunca con transaccionales (Román y Munuera, 2005).

Si se intenta delimitar lo que es ético vemos como un comportamiento ético exige que el vendedor actúe de forma justa y sincera, sin presionar y manipular el cliente para que adquiera un producto que no desea (Küster y Román, 2006). También exige una respuesta a largo plazo, una responsabilidad social y que el vendedor sea justo, sincero e imparcial (Román y Munuera, 2005).

Entre los principios éticos, los más destacados según Román (2008) son:

1. A la gente hay que tratarla con dignidad y respeto en todas las transacciones del marketing.
2. Las promesas deben cumplirse.
3. El engaño de cualquier tipo es incorrecto a no ser que exista una justificación convincente para todos los miembros de la comunidad.
4. Utilizar un enfoque honesto.
5. Poner los intereses del cliente por delante de los del vendedor.

6. Evitar atacar a los competidores.
7. Seguir siendo honesto después de haber realizado la venta.

En el caso de las ventas no éticas se cree que influye la competitividad, la presión social y el código de la ética, así como puede influir que la empresa prime los resultados a corto plazo en detrimento de la satisfacción de los clientes a largo plazo (Kotler y Keller, 2006; Román y Munuera, 2005). Algunos ejemplos de prácticas que están consideradas no éticas podrían ser: exagerar o mentir sobre características del producto, vender un producto que no tiene utilidad para el consumidor, hacer una promesa que no será respaldada por la empresa, llevar a cabo tácticas manipuladoras y de venta a presión o presentar una promoción como especial y única para el cliente cuando es general para todos (Román y Rodríguez, 2011).

Si nos vamos a datos reales, vemos como las prácticas no éticas están presentes en el día a día, ya que según los recientes resultados de la revista Sales & Marketing Management, en total de 200 gerentes el 49% dicen que sus vendedores han mentido en una llamada de ventas, el 34% han hecho promesas poco realistas y el 22% han vendido productos a sus clientes que no necesitan.

El problema es que a veces la elección de ser ético o no puede poner en un compromiso al vendedor. En ocasiones cuando el vendedor se encuentra con esta disyuntiva, éste experimenta un conflicto ético claro, ya que un vendedor está considerado como un vínculo entre la organización y sus clientes, de modo que la empresa y sus vendedores deben elegir entre la cuota de ventas (a corto plazo) y la satisfacción del cliente (Revilla, 2004).

En resumen, se considera que la venta ética sólo se puede llevar a cabo cuando la empresa busca relaciones a largo plazo con los clientes, y se reduce a algo tan sencillo como ser justo y honesto con el cliente.



3. MEDIDAS DE LA DIRECCIÓN PARA FAVORECER LAS PRÁCTICAS ÉTICAS

Los valores que transmite la empresa como organización a sus vendedores así como la forma en que los vendedores son dirigidos influyen enormemente en las actitudes éticas que tienen los vendedores en la venta. Es un gran error pensar que la falta de ética es culpa del individuo y no de la organización, así que los líderes deben ser los primeros en comprometerse personalmente a ser éticos (Küster y Román, 2006).

Por ello, para prevenir el uso de prácticas no éticas en la venta la dirección deberá poner una serie de medidas o reglas, que regulen la venta o estimulen al vendedor a llevar a cabo la ética en la venta. De este modo el director de ventas debe plantearse algunas cuestiones sobre su ética y la de su equipo, para adaptarse mejor a los cambios de la sociedad y del mercado (Román y Munuera, 2005).

Entre las medidas que se proponen, se encuentran las siguientes:

- **Gestión de vendedores:** El directivo debe ver cuales son las dificultades de sus vendedores y ver cómo conseguir que hagan su labor. Teniendo en cuenta que en ocasiones los vendedores están expuestos a muchas presiones éticas y a una gran supervisión, ya que son los responsables de generar ingresos y son evaluados con objetivos a corto plazo (Román y Munuera, 2005). Por esta razón, un vendedor agobiado por los objetivos a cumplir de ventas puede verse obligado a utilizar técnicas no éticas. Por ello, hay que evitar que la supervisión del vendedor se convierta en una gran presión para este, hay que formar equipo con él, ser fuente de consulta, respaldarlo y motivarlo, es decir, el personal nunca debe sentirse presionado con las ventas a corto plazo (Martín et al., 2011). Además del comportamiento del vendedor, el director de ventas

también deberá ser ético, para ello entendemos que será ético si trata a todos por igual, es justo, respetuoso y equitativo (Küster y Román, 2006).

- Otra medida imprescindible es poner un *código de conducta* en la empresa que los vendedores sientan como suyo, el cual tenga en cuenta la cultura, la historia de la empresa, su personalidad de gestión y las líneas de negocio. Pues los valores morales pierden importancia si son impuestos por la dirección, por ello es preciso que los vendedores se identifiquen con ellos y aprecien su utilidad para que efectivamente los pongan en práctica. Este código de conducta debe ser compartido por todos los trabajadores de la empresa y, en particular los vendedores, donde se diferencie claramente lo que es ético de lo que no lo es y se especifique el comportamiento adecuado a través de un sistema de incentivos y controles.
- También se ha de tener en cuenta la ética en el proceso de *reclutamiento y selección*; esto se debe a que lo ideal es que se seleccionen para formar parte de la empresa vendedores con valores éticos, así como se les debe dar formación en técnicas de venta ética a su entrada en la empresa (Küster y Román, 2006).
- La *supervisión* también es un punto importante ya que al sentirse el vendedor presionado a conseguir ventas, si nadie le supervisa puede verse tentado a usar prácticas no éticas. Por ello, se aconseja que ante comportamientos no éticos de los vendedores, el director en primer lugar, debe detectar que se ha producido un comportamiento no ético por parte de un vendedor, luego debe analizar la situación mediante recogida de información, evaluarla y tomar una decisión al respecto.
- La *retribución*, es uno de los puntos que tal vez más influyan en la

Los valores que transmite la empresa como organización a sus vendedores así como la forma en que los vendedores son dirigidos influyen enormemente en las actitudes éticas que tienen los vendedores en la venta



para conseguir la ética en la venta va a influir mucho la forma de dirigir a los vendedores, ya que el hecho que los vendedores se sientan los responsables de generar los ingresos de la empresa y sean evaluados con objetivos a corto plazo, pueden generar comportamientos poco éticos

venta ética, esto se debe a que el vendedor tiene un paquete retributivo basado únicamente en incentivos o con gran porcentaje de estos. Por ello, la dirección debe adaptar el paquete retributivo de manera que motive al personal de ventas a ser justo y actuar con responsabilidad social y profesional (Küster y Román, 2006).

A modo de conclusión podemos decir que para conseguir la ética en la venta va a influir mucho la forma de dirigir a los vendedores, ya que el hecho que los vendedores se sientan los responsables de generar los ingresos de la empresa y sean evaluados con objetivos a corto plazo, pueden generar comportamientos poco éticos. Así, si la empresa decide llevar a cabo enfoques de venta ética, deberá plantearse modificar algunas de sus políticas, como puede ser tener un enfoque de ventas más a largo plazo o añadir una prima por satisfacción del cliente (Küster y Román, 2008; Paine, 1994). En definitiva, son muchos los autores que defienden que el enfoque ético en la venta combinado con el enfoque relacional puede traer grandes beneficios a la empresa, siempre que se utilice en el contexto adecuado y con clientes que sean rentables.

4. BIBLIOGRAFÍA

- DONEY, M. Y CANNON, J.P. (1997): "An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships", *Journal of Marketing*, Vol.61, pp 35-51.
- KOTLER, P. Y KELLER, K. (2006): "*Dirección de Marketing*". 12ª Edición, Pearson Prentice Hall.
- KÜSTER, I. (2002): "*La Venta Relacional*", Esic Ediciones.
- KÜSTER, I. Y CANALES, P. (2006): "Evaluación y control de la fuerza de ventas: Análisis exploratorio", *Universia Business Review-Actualidad económica*, pp 42-57.
- KÜSTER, I. Y ROMÁN, S. (2006): "*Venta personal y dirección de ventas: la fidelización del cliente*". Ed. Thomson-Paraninfo, Madrid.

- MARTÍN, P.J., ROMÁN, S. Y FERNÁNDEZ, (2011): "Influencia de los comportamientos relacionales del vendedor individual sobre la satisfacción, confianza y lealtad del comprador en un contexto de pymes industriales". *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, pp.91-109
- REVILLA, M.A. (2004): "La Ética en la Venta desde la Óptica del Consumidor: la Imagen Ética de los Vendedores en la Relación de Compra-venta". *Libro de Ponencias. XVI Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing*. Num. 16, pp. 847-67
- ROMÁN, S. (2001): "Nuevas tendencias en la dirección de ventas y en la venta personal". *Cuadernos de administración*, Universidad del Valle nº 21, pp. 156-76
- ROMÁN, S. (2005): "Conceptualización, aplicación, beneficios, limitaciones de la venta relacional". *Esicmarket Revista Internacional de Economía y Empresa*, pp. 193-218
- ROMÁN, S. (2008): "La venta personal y la dirección de ventas desde un prisma ético". *Fundación Séneca*.
- ROMÁN, S., RUIZ, S. Y MUNUERA, J.L. (2005): "The Influence of the Compensation System and Personal Variables on a Salesperson's Effective Listening Behaviour", *Journal of Marketing Management*, Vol. 21 Iss:1/2 pp.205-230
- ROMÁN, S. Y MUNUERA, J.L. (2005): "Determinants and consequences of ethical behaviour: an empirical study of salespeople", *European Journal of Marketing*, Vol. 39 Iss: 5/6, pp.473 – 495
- ROMÁN, S. Y RODRÍGUEZ, R. (2011): "Determinantes sobre la evaluación en torno a los comportamientos de venta éticamente cuestionables", *Boletín Económico de ICE Nº 3004*, pp.39-52



Por fin, los Mementos en su iPad

iMemento supone una forma innovadora de trabajar para los profesionales del sector jurídico. En un dispositivo tan versátil y de fácil uso como el iPad, podrá disponer de toda la información y el análisis práctico que solo pueden darte los Mementos.

iMemento

> **Todo desde cualquier lugar y en cualquier momento, con o sin conexión a Internet**

> **Una nueva forma de trabajar:** disfrute de la mejor experiencia de consulta unida al mejor contenido gracias a un potente sistema de búsqueda que le ayudará a encontrar la solución jurídica al instante y con la máxima fiabilidad.

> **Permanentemente actualizado**

> **Navegación sencilla gracias a las tarjetas apilables**

> **Rápido, eficiente e innovador**



Descárguese ya el iMemento de la App Store y Pruébalo gratis durante 15 días



Además adquiera ahora sus iMementos con un 30% de descuento

Oferta válida hasta el 31 de julio indicando el **código promocional 8960**



Más información y pedidos en el 91 210 80 00
o en www.generacionimemento.com

EDICIONES
**FRANCIS
LEFEBVRE**



mejores
soluciones

¿CÓMO LAS ENTIDADES CONTROLAN LOS RIESGOS DEL NEGOCIO Y APORTAN VALOR A LOS ACCIONISTAS?

Yazomary García

Las entidades que actúan bajo escenarios de incertidumbre maximizan su valor cuando equilibran los objetivos estratégicos mediante un balance óptimo entre crecimiento, retorno de inversión, riesgo, oportunidades, eficacia y eficiencia



Todas las entidades están afectadas en su gestión por la incertidumbre, y el principal reto para la gerencia es determinar cuanta incertidumbre acepta para equilibrar uno de sus objetivos estratégicos: generar valor patrimonial. La incertidumbre presenta riesgos y oportunidades y por ello tiene un gran potencial para erosionar o aumentar valor para los grupos de interés.

Las entidades que actúan bajo escenarios de incertidumbre maximizan su valor cuando equilibran los objetivos estratégicos mediante un balance óptimo entre crecimiento, retorno de inversión, riesgo, oportunidades, eficacia y eficiencia. Una meta importante que debe lograr la Gerencia es detectar los potenciales eventos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento, así como de sus posibles riesgos, los cuales deberían ser enmarcados dentro del nivel de riesgo que hayan determinado como aceptable las entidades, de forma tal, que les permita diseñar respuestas a esos riesgos y alcanzar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos planteados.

En este sentido, mientras las entidades gestionen más y mejor el riesgo, en esa misma medida ayudará a proteger y/o crear valor al negocio. Con base a esta realidad, y tomando en cuenta la necesidad de contar con una guía para la gestión del riesgo, el organismo internacional denominado "The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission,

(COSO)", ha desarrollado un informe sobre el marco de Gestión Integral de Riesgos GIR donde la premisa fundamental es que "toda entidad o empresa o corporación, con o sin ánimo de lucro, gubernamental o no, existe para proveer o crear valor a sus accionistas". Es por ello que para abordar una efectiva GIR, se hace necesario la agrupación de **El control Interno y la Auditoría Interna = Auditoría de Riesgos**.

Gestionar los riesgos requiere del establecimiento formal de un proceso de gestión de riesgos que permita de forma clara, técnica y sencilla su evaluación y análisis. Para establecer dicho proceso de gestión, en las entidades, la gerencia debe estar plenamente convencida que para el fortalecimiento de los procesos de la entidad, se hace imprescindible y necesario realizar un análisis y evaluación de los riesgos. Identificar los riesgos, es una labor que requiere una comprensión exhaustiva del entorno interno y externo en el cual se realiza el proceso. Es por ello que la Gestión de Riesgos Corporativos o ERM (Enterprise Risk Management) consta de ocho componentes relacionados entre sí, los cuales se derivan de la manera en que la Alta Dirección conduce la empresa y como se integran en el proceso de gestión. Los elementos de control interno, según la estructura presentada en el Informe COSO4- ERM, conocido como COSO II son:

- Ambiente Interno.
- Respuesta al Riesgo.
- Establecimiento de Objetivos.

- Actividades de Control.
- Identificación de Riesgos.
- Información y Comunicación.
- Evaluación de Riesgos.
- Supervisión y seguimiento.

Es importante destacar que otros tipos de riesgos surgen en la medida que las entidades automatizan sus procesos de negocio, los cuales deben ser igualmente considerados en ese proceso de gestión de riesgos, para su identificación, análisis y evaluación. Estos riesgos son:

- Riesgos en los Procesos del Negocio.
- Riesgos de Sistemas de Información y
- Riesgo de la función de Tecnología de Información.

Una efectiva y eficiente gestión del riesgo, debe abarcar todos los riesgos que se derivan del negocio, sector, uso

de tecnologías de información, grado de automatización de los procesos, regulaciones, etc. para así poder conducir a las entidades al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento.

En este sentido para dar respuesta y poder gestionar estos interrogantes disponemos en el Comité Consultivo del Registro de Auditores de Sistemas de Información (RASI) de un equipo multidisciplinar con experiencia y formación en el área de consultoría de sistemas de información y control interno, creado con la voluntad de prestar soporte y ser un referente de los profesionales especializados en el área. Para ampliar o aclarar la información presentada en particular pueden contactar con nosotros a través de nuestra dirección de correo electrónico: rasi@economistas.org.

para abordar una efectiva GIR, se hace necesario la agrupación de El control Interno y la Auditoría Interna = Auditoría de Riesgos



5% DESCUENTO
si te matriculas
antes del 20 de julio

Consulta financiación
y becas

**Abierto
plazo de
inscripción**

MASTERS

ENTORNO ECONÓMICO, ESTRATEGIA Y DIRECCIÓN

- Executive MBA (21.ª Ed.)
- International MBA (8.ª Ed.)
- Máster en Dirección de Empresas full time (21.ª Ed.)
- Máster en Dirección de Empresas part time (21.ª Ed.)

FINANZAS

- Máster en Dirección Financiera (18.ª Ed.)
- Máster en Economía Bancaria (22.ª Ed.)
- Máster en Auditoría de Cuentas (21.ª Ed.)

ENTORNO LEGAL

- Máster en Asesoría Fiscal (25.ª Ed.)
- Máster en Hacienda Autonómica y Local (5.ª Ed.)
- Máster en Asesoría Jurídica de Empresas (16.ª Ed.)

**Todos los cursos
son bonificables por
la Fundación Tripartita**
Consulta financiación y becas

Descuentos especiales para
colegiados economistas

economistas
Colegio Región de Murcia



EXIGE
ENAE

Entidades patrocinadoras:



www.enaes.es

Síguenos en:



ENAE Business School is a member of
AACSB International



ESPAÑA, MÉXICO, PANAMÁ, GUATEMALA, EL SALVADOR, COLOMBIA, ECUADOR, PERÚ, VENEZUELA, REPÚBLICA DOMINICANA, COSTA RICA, EEUU

MASTERS · CURSOS · SEMINARIOS · FORMACIÓN IN COMPANY

nuestro colegio

ESCUELA DE ECONOMÍA

APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2011/2012 CON LA CONFERENCIA DE CARLOS EGEA KRAUEL, PRESIDENTE DE CAJAMURCIA Y BANCO MARE NOSTRUM

El presidente de Cajamurcia y BMN, Carlos Egea Krauel, fue el encargado de abrir el nuevo curso académico 2011/2012 de la Escuela de Economía del Colegio de Economistas de la Región de Murcia con la conferencia **"El proceso de reestructuración bancaria en España. El entorno actual"**. El acto tuvo lugar el 25 de noviembre de 2011.

Al finalizar se entregaron los diplomas correspondientes a la formación realizada en el curso académico anterior.



< Candido Gutiérrez, Subdirector General de Control Técnico del ICAC en la Jornada de Auditoría: Calidad y Normas Técnicas celebrada en noviembre de 2011

Jornada sobre Novedades Fiscales > 2012, celebradas en Lorca en febrero de 2012 con la colaboración de la Cámara de Comercio



nc

JUNTAS GENERALES DEL COLEGIO

En el mes de diciembre tuvo lugar la Junta General Ordinaria del Colegio de Economistas de la Región de Murcia en la que, como Acto Complementario, se hizo entrega del **Certificado de Economista y la Insignia del Colegio** a los nuevos colegiados.

Al finalizar se presentó el **EAL, Economistas Asesores Laborales** – nuevo órgano especializado del Consejo General. Roberto Pereira, Presidente del EAL, explicó las líneas de trabajo en las cuales se desarrolla este órgano, creado para asistir a aquellos economistas que se dedican al asesoramiento laboral.



Como Acto Complementario a la Junta General del Colegio de Economistas de la Región de Murcia celebrada el 29 de marzo, Valentín Pich, Presidente del Consejo General impartió la Conferencia **"Retos de la profesión y de la organización colegial"**.

Al finalizar se entregaron los **PREMIOS ECONOMÍA Y EMPRESA DEL COLEGIO DE ECONOMISTAS, EDICIÓN 2011** a los alumnos de las Facultades de la Región.



GALERÍA DE DECANOS

HOMENAJE A LOS SEIS DECANOS QUE HAN PRESIDIDO LA INSTITUCIÓN CON MOTIVO DEL 30 ANIVERSARIO

El 23 de marzo de 2012 el Colegio de Economistas de la Región de Murcia reunió a los seis decanos que, a lo largo de los últimos 30 años, pusieron en marcha la institución colegial.

En un acto de carácter íntimo, todos los decanos manifestaron su satisfacción por poner en marcha un proyecto que hoy cuenta con el reconocimiento de la sociedad en su conjunto



Los homenajeados, profesionales de prestigio que representan a la historia viva de la economía regional, han sido: Antonio Conesa Parra (1981-83), Carlos Egea Krauel (1983-86), Patricio Valverde Megías (1986-88), Juan Antonio García López (1988-92), Víctor Guillamón Melendreras (1992-2005) y Salvador Marín Hernández (2005-08), junto a Ramón Madrid, Decano actual

SERVICIO DE ESTUDIOS DEL COLEGIO

El Servicio de Estudios del Colegio de Economistas presentó su Barómetro número 11 el pasado enero de 2012. Informe que sin duda contribuye a que los agentes económicos, sociales y políticos de nuestra Comunidad Autónoma dispongan de un instrumento útil para la toma de decisiones.



NUEVOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN



COMPRALITAS, S.L., Central de Compras dedicada a la comercialización, intermediación y defensa de las condiciones económica ante proveedores. (Noviembre 2011)



RENOMBRE, Consultoría de marketing y comunicación especializada en crear y consolidar un posicionamiento único a los despachos profesionales. (Febrero 2012)



GRUPO AQUILINE, Mercantil murciana que ofrece productos y servicios dentro del campo de las TIC. (Mayo 2012)

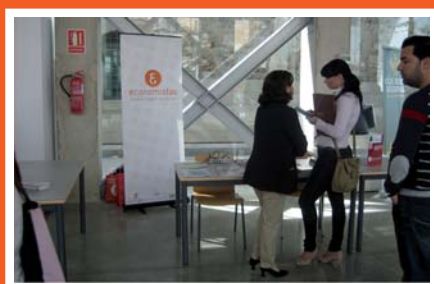


AECA – Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas y el CÍRCULO DE ECONOMÍA. Colaboración en materia de formación e investigación en el ámbito de la Economía y Administración de Empresas en España. (Junio 2012)

EL COLEGIO EN LAS FACULTADES DE LA REGIÓN



Foro Empleo ENAE/UMU. (25 abril 2012)



Foro Empleo ENAE/UPCT. (26 abril 2012)



Foro Empleo UCAM. (17 mayo 2012)



Acto de Imposición de Becas UMU y Premios III Olimpiadas de Economía y Empresa. (3 mayo 2012)

nuestro colegio



Conferencia Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la Facultad de Economía y Empresa de la UMU por el Dr. Timothy Kehoe, Universidad de Minnesota (USA). Asesor del Banco de la Reserva Federal. (16 mayo 2012)



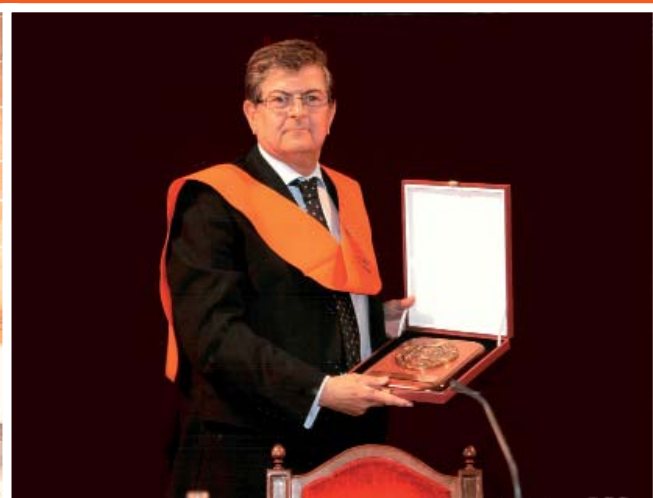
Acto de Graduación – Premios IX olimpiadas en Ciencias de la Empresa UPCT. (18 mayo 2012)



Charla Salidas Profesionales UPCT. (31 mayo 2012)



Acto Graduación UCAM – Padrino de Promoción, Ramón Madrid, Decano. (1 junio 2012)



EL COLEGIO PRESENTE EN LA SOCIEDAD



Conferencia “El Plan de reequilibrio económico-financiero y el Plan de Pagos” a cargo del Consejero de Economía y Hacienda, Juan Bernal Roldán. (26 abril 2012)



Conferencia ADIMUR por Juan Antonio Sagardoy. (1 marzo 2012)



Visita al Consejero de Presidencia, Manuel Campos Sánchez. (13 marzo 2012)



Jurado “Premios a la Innovación en Gestión y Organización” INFO. (7 mayo 2012)

Conferencia-Mesa Redonda "Banca Ética, por una economía más justa". (Murcia, 31 mayo 2012)



economistas
Colegio Región de Murcia



**Economistas
sin Fronteras**

Ramón Madrid Nicolás
Diputado del Colegio de Economistas de la Región de Murcia
Le invita a la Conferencia - Mesa Redonda

Banca Ética, por una economía más justa

a cargo de **D^a. Beatriz Fernández Olit**, Coordinadora de RSC e Inversiones Socialmente Responsables de Economistas sin Fronteras y **D. Alberto Puyo López**, Gestor Financiero y Patrimonial de Cáritas

Salón de Actos del Colegio de Economistas de la Región de Murcia
C/ Luis Braille, 1 - 30001 Murcia
31 de mayo de 2012 20.00 horas



Servicio de Estudios
Elaboración de estudios e informes de opinión

Se ruega confirmar asistencia al telf. 968 900 400

Jornada "Análisis del papel de la Auditoría como Instrumento de Gestión del Sector Público y Presentación de la Comisión de Auditores del Sector Público". (Madrid, 28 mayo 2012)



Presentación de la obra "Nivel de RSC en las Empresas de la Región de Murcia. Implantación de prácticas con grupos de interés y efectos de la crisis económica". AECA. (15 junio 2012)



Información Actual

LAS CONDICIONES DE BRUSELAS

Bruselas interviene la banca e impone reformas en la economía

EXIGENCIAS Los primeros 30.000 millones de euros destinados a recapitalizar los bancos llegarán este mes. A cambio, exige una batería de medidas acordadas ayer en el Eurogrupo.

Madrid. Bruselas. España podrá recapitalizar los bancos con dinero europeo a un tipo de interés más bajo que el del mercado. Los primeros 30.000 millones de euros llegarán este mes. A cambio, exige una batería de medidas acordadas ayer en el Eurogrupo.



Luis de Guindos, ministro de Economía, ayer en Bruselas.

Junker: España no asumirá las pérdidas del rescate directo

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

El Eurogrupo y la CE acordaron ayer que España no asumirá las pérdidas del rescate directo.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

Estas instituciones tendrán derecho a perfil reformación de forma periódica.

FINANZAS & MERCADOS

EVOLUCIÓN DEL PRECIO DEL DINERO DESDE LA CREACIÓN DEL EURO



El BCE rebaja los tipos a mínimos históricos y descarta nuevas medidas

BAJA EL PRECIO DEL DINERO AL 0,75% Y NO REMANERARÁ LA LIQUIDEZ QUE LE DEJA LA BANCA La institución toma una decisión sin precedentes, pero decepciona al mercado al no dar señales de más subidas de liquidez y compras de deuda.



El presidente del BCE, Mario Draghi, ayer en la rueda de prensa.

El Banco Central Europeo (BCE) rebaja los tipos de interés a mínimos históricos, con el fin de facilitar el crecimiento de la economía. Desde el comienzo del euro en 2001, nunca había bajado los tipos de interés por debajo del 1,25%, y ahora los rebaja a un 0,75%.

El Banco Central Europeo (BCE) rebaja los tipos de interés a mínimos históricos, con el fin de facilitar el crecimiento de la economía. Desde el comienzo del euro en 2001, nunca había bajado los tipos de interés por debajo del 1,25%, y ahora los rebaja a un 0,75%.

El Banco Central Europeo (BCE) rebaja los tipos de interés a mínimos históricos, con el fin de facilitar el crecimiento de la economía. Desde el comienzo del euro en 2001, nunca había bajado los tipos de interés por debajo del 1,25%, y ahora los rebaja a un 0,75%.

El Banco Central Europeo (BCE) rebaja los tipos de interés a mínimos históricos, con el fin de facilitar el crecimiento de la economía. Desde el comienzo del euro en 2001, nunca había bajado los tipos de interés por debajo del 1,25%, y ahora los rebaja a un 0,75%.

El Banco Central Europeo (BCE) rebaja los tipos de interés a mínimos históricos, con el fin de facilitar el crecimiento de la economía. Desde el comienzo del euro en 2001, nunca había bajado los tipos de interés por debajo del 1,25%, y ahora los rebaja a un 0,75%.

Ofertas

Canada

Verano 2012

Costa Oeste

Costa Este

Bruselas endurece las normas de venta de productos financieros

La CE quiere que no se vuelva a "intoxicar" a clientes minoristas

La Comisión Europea aprobó ayer un reglamento que endurece las condiciones financieras a facilitar a los clientes minoristas. El reglamento establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.



Luis de Guindos, ministro de Economía, ayer en Bruselas.

La Comisión Europea aprobó ayer un reglamento que endurece las condiciones financieras a facilitar a los clientes minoristas. El reglamento establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

La Comisión Europea aprobó ayer un reglamento que endurece las condiciones financieras a facilitar a los clientes minoristas. El reglamento establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

La Comisión Europea aprobó ayer un reglamento que endurece las condiciones financieras a facilitar a los clientes minoristas. El reglamento establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

La Comisión Europea aprobó ayer un reglamento que endurece las condiciones financieras a facilitar a los clientes minoristas. El reglamento establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

La Comisión Europea aprobó ayer un reglamento que endurece las condiciones financieras a facilitar a los clientes minoristas. El reglamento establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

Unas páginas para explicar los riesgos potenciales

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

Normas y Tributos

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

El nuevo Reglamento de Facturación eliminará la expedición de tickets

Se simplificarán facturas complicadas con un contenido más reducido que en las ordinarias

Se simplificarán facturas complicadas con un contenido más reducido que en las ordinarias. El nuevo Reglamento de Facturación eliminará la expedición de tickets.

Se simplificarán facturas complicadas con un contenido más reducido que en las ordinarias. El nuevo Reglamento de Facturación eliminará la expedición de tickets.

Se simplificarán facturas complicadas con un contenido más reducido que en las ordinarias. El nuevo Reglamento de Facturación eliminará la expedición de tickets.

Se simplificarán facturas complicadas con un contenido más reducido que en las ordinarias. El nuevo Reglamento de Facturación eliminará la expedición de tickets.

Se simplificarán facturas complicadas con un contenido más reducido que en las ordinarias. El nuevo Reglamento de Facturación eliminará la expedición de tickets.

Las salidas a Bolsa se reducen un 40% en todo el mundo

La crisis de la deuda y el fiasco de Facebook merma el número de operaciones a 460 en el segundo trimestre

La crisis de la deuda y el fiasco de Facebook merma el número de operaciones a 460 en el segundo trimestre. Las salidas a Bolsa se reducen un 40% en todo el mundo.

La crisis de la deuda y el fiasco de Facebook merma el número de operaciones a 460 en el segundo trimestre. Las salidas a Bolsa se reducen un 40% en todo el mundo.

La crisis de la deuda y el fiasco de Facebook merma el número de operaciones a 460 en el segundo trimestre. Las salidas a Bolsa se reducen un 40% en todo el mundo.

Premio a la excelencia académica

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

Torres-Dulce defiende la centralización de la Justicia

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos

El futuro Código Mercantil constará de 1.600 artículos. El proyecto de ley establece normas más estrictas sobre la información que se debe proporcionar a los clientes antes de comprar productos financieros.

INTERNET Y LOS ECONOMISTAS: DIRECCIONES

Las seleccionadas en este número son las siguientes:

COFIDES, S.A. Compañía Española de Financiación del Desarrollo, S.A.
www.cofides.es

Importante Compañía Española de Apoyo Financiero: Capital, Cuasi Capital y Préstamos a Pymes y Grandes Empresas que inviertan en el Exterior. Amplios Recursos Financieros. Capital Riesgo y Préstamos Directos. Asesoría Integral. Participación 61% Ministerio de Economía y Competitividad / 39% BBVA, Santander y Sabadell.

Product Development and Management Association
www.pdma.org

PDMA-Product Development and Management Association es una Asociación internacional de todos los investigadores, profesionales y académicos relacionados con la innovación. Su misión es mejorar la efectividad de los individuos y organizaciones comprometidos en el desarrollo de nuevos productos y servicios (son unos 3.000 profesionales).

PDMA promueve la prestigiada certificación de NPDP (New Product Development Professional).

NO QUERER VER PUEDE SALIR MUY CARO



- 1º.- 50% de descuento el primer año.
- 2º.- Traspasamos sus datos.
- 3º.- Sólo cobramos el mantenimiento.
- 4º.- Incluye formación inicial.
- 5º.- Sin compromisos de permanencia.
- 6º.- Pruebe nuestras aplicaciones antes de decidirse.
- 7º.- 50% de descuento en ampliaciones si ya es cliente.
- 8º.- Servicio inmejorable, la central está ubicada en Murcia.
- 9º.- Convenio con el Exc. Colegio de Economistas R. de Murcia.
- 10º.- Primera empresa murciana en desarrollo de software estandar para despachos profesionales.

Fiscal, Laboral, Contabilidad, Facturación...
Software Profesional para el Asesor y la PYME

NCS Murcia

C/. Pintor Muñoz Barberán, 1 bajo

30011 Murcia

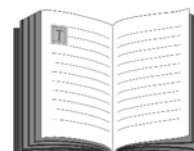
902 267 222 (15 Líneas)

<http://www.ncs.es> ncsmurcia@ncs.es

Oferta válida hasta el 31/01/2013



Reseña Literaria



Nivel de RSC en las empresas de la Región de Murcia

Dirección: **Isabel Martínez Conesa y Manuel Larrán Jorge**

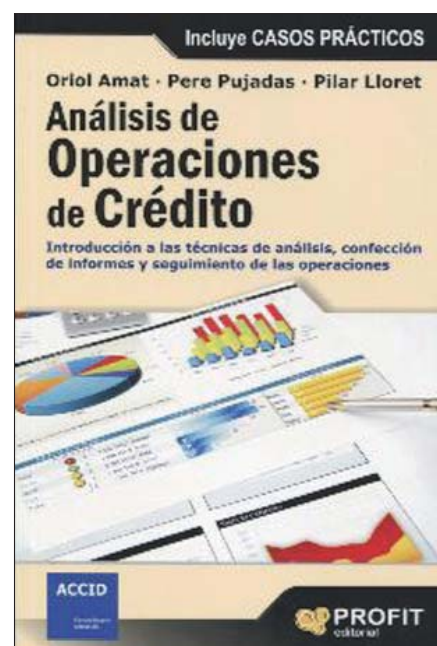
El presente estudio es el primero que se realiza en la Región de Murcia sobre el nivel de RSC de sus empresas. Pone de manifiesto el compromiso que las empresas de la Región de Murcia han adquirido con la RSC, y cómo han intentado mejorar las relaciones con sus grupos de interés en asuntos económicos, sociales y medioambientales. Ha sido realizado por investigadores del Observatorio RSC-Pyme y de la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia sobre una muestra de 552 empresas de la Región de Murcia. En el trabajo se analiza cuál es el nivel de implantación de prácticas de RSC asociadas a los distintos grupos de interés, las motivaciones y barreras que encuentran las empresas para implantar RSC, así como los efectos que ha tenido la crisis económica sobre la RSC. Los resultados pueden ser útiles para que las empresas, las asociaciones empresariales, las instituciones públicas, los ciudadanos y cualquier interesado en la RSC conozca su grado de implantación en las empresas en la Región de Murcia y, en consecuencia, pueda tomar decisiones encaminadas a fortalecer el nivel de RSC, en la medida en que puede repercutir en una significativa mejora de la competitividad.

Análisis de Operaciones de Crédito

Oriol Amat, Pere Pujadas y Pilar Lloret

Esta obra trata las principales operaciones de riesgo de crédito que afectan a particulares, autónomos, empresas, promotoras inmobiliarias y administraciones públicas. El análisis y seguimiento de las operaciones de crédito requiere utilizar diversas técnicas que combinan el análisis cuantitativo con el cualitativo de todo lo que incide en el cliente, su capacidad de devolución y las garantías. Para ello, hay que tener en cuenta los aspectos específicos de cada operación (préstamo, crédito, descuento, hipoteca, project finance, leasing, aval...). El analista debe dominar las técnicas de análisis y seguimiento, pero también contar con sentido común.

Es un libro didáctico. Los temas van acompañados de ejemplos y casos prácticos basados en operaciones reales. Es un manual dirigido a profesionales interesados en comprender los aspectos fundamentales del análisis y seguimiento de operaciones de crédito; y también a directores o subdirectores de oficina.



SAMSUNG



Nómina

Adiós tele, hola Smart TV

Conecta tu nómina con el futuro del entretenimiento.
Si la domicilias en Cajamurcia, te llevas esta **Samsung Smart TV 32** con acceso Wifi a internet y a un mundo de aplicaciones y contenidos.



Para acceder a internet via Wifi y a las funcionalidades asociadas, se debe conectar al Smart TV el dispositivo Dongle que se entrega junto con el televisor.

SMART TV

Contratación sujeta a las normas de concesión establecidas por la entidad. Extracto de las bases: oferta exclusiva para clientes que domicilien por primera vez en una de las Direcciones Territoriales de BMN (CajaGRANADA, Cajamurcia, Caixa Penedès, SA NOSTRA) una nómina de un importe mensual superior o igual a 1.000 € junto con dos recibos básicos (luz, agua, teléfono) y realicen pagos en comercios con su tarjeta de la misma entidad por importe mínimo de 100 € al trimestre, o que domicilien una pensión de importe mensual superior o igual a 800 €, dos recibos y sean titulares de una tarjeta de la entidad o una pensión de un importe mensual superior o igual a 600 €, dos recibos, sean titulares de una tarjeta y contraten un producto de la entidad (depósito a plazo fijo o estructurado superior a 3.000 € o seguro de hogar o de coche), entre 12/03/2012 y el 29/10/2012. Plazo mínimo de permanencia 36 meses consecutivos. En caso de incumplimiento del plazo de permanencia, se cargará en la cuenta del cliente una penalización de acuerdo con las bases que rigen esta promoción. El artículo se entregará al cliente una vez que se haya recibido en cuenta el primer abono de nómina/pensión y tiene la consideración de retribución en especie sujeta a la legislación fiscal vigente. IRC (73,08 €) a cargo del cliente. Para acceder a esta promoción el cliente deberá solicitar expresamente participar en la misma y solo podrá hacerlo hasta el 29/10/2012. Solo se admitirán reclamaciones por desperfectos imputables a transporte en un plazo de siete días tras la recogida del artículo por parte del cliente. La garantía del artículo será la establecida por el fabricante del producto, debiendo ser ejercitada por el cliente directamente ante dicho fabricante o su representante o concesionario oficial más conveniente, quedando BMN exento de cualquier responsabilidad o intervención en ese ámbito. Máximo un televisor por domiciliación de nómina/pensión y/o cliente. En caso de agotarse las existencias de este artículo (limitadas a 15.000 unidades), podrá ser sustituido por otro de similares características, advirtiéndolo previamente al cliente de esta circunstancia. Consulta condiciones en tu oficina Cajamurcia-BMN.



economistas

Colegio Región de Murcia

economista es el licenciado en Ciencias Económicas (rama general y de empresa), en Ciencias Empresariales, en Economía, en Administración y Dirección de Empresas, en Ciencias Actuariales y Financieras y en Investigación y Técnicas de Mercado, colegiado en alguno de los Colegios de Economistas existentes, únicos Colegios a los que legalmente deben pertenecer.

Estatuto Profesional del Economista. Decreto 871/77 - BOE 28 de abril de 1977



Servicio de Estudios
Colegio de Economistas Región de Murcia
CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN

gestión
Revista de Economía

Luis Braille, 1 Entlo - 30005 MURCIA

Tel.: 968 900 400 - Fax: 968 900 401

www.economistasmurcia.com - colegiomurcia@economistas.org