



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“Las competencias del contador y su desempeño laboral en las empresas del
sector público del cantón Ambato”.**

Autora: Carvajal Gavilanes, Erika Talia

Tutor: Dr. Mg. Mantilla Falcón, Luis Marcelo

Ambato – Ecuador

2017

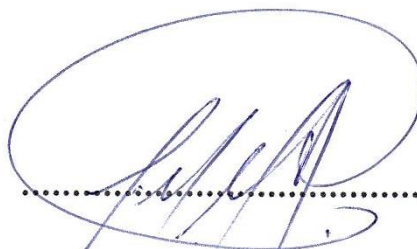
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Luis Marcelo Mantilla Falcón, con cédula de identidad No. 050164852-1, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“LAS COMPETENCIAS DEL CONTADOR Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DEL CANTÓN AMBATO”**, desarrollado por Erika Talia Carvajal Gavilanes, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que el informe investigativo, reúne los requisitos, tanto técnico como científicos y corresponden a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Abril de 2017

EL TUTOR



Dr. Luis Marcelo Mantilla Falcón. Mg.

C.I. 050164852-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Erika Talia Carvajal Gavilanes, con cédula de identidad No. 0201595147, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“LAS COMPETENCIAS DEL CONTADOR Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DEL CANTÓN AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Abril de 2017

AUTORA



.....
Erika Talia Carvajal Gavilanes

C.I. 0201595147

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Abril de 2017

AUTORA



.....

Erika Talia Carvajal Gavilanes

C.I. 0201595147

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**LAS COMPETENCIAS DEL CONTADOR Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DEL CANTÓN AMBATO**”, elaborado por Erika Talia Carvajal Gavilanes, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril de 2017



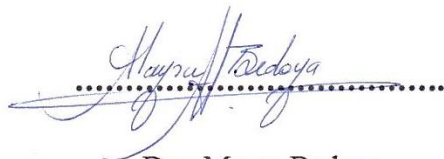
Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Mauricio Arias

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Mayra Bedoya

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación realizado con mucho esfuerzo lo dedico a mis padres Gilberto Carvajal y Nely Gavilanes quienes me dieron la vida y me apoyaron de manera incondicional para seguir adelante.

A mis hermanos, primos, amigas y amigos por sus palabras de aliento durante mi vida universitaria para poder culminar con esta meta.

Erika Carvajal.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por permitirme llegar hasta este momento importante en mi vida y lograr una meta más como profesional. Gracias a mis Padres por su esfuerzo, cariño, comprensión y apoyo sin condiciones, por escucharme, por sus consejos y por ser parte de mí vida. Gracias a mis Tutores y compañeros, por impartirme sus conocimientos y ayuda en el momento indicado.

Erika Carvajal.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LAS COMPETENCIAS DEL CONTADOR Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DEL CANTÓN AMBATO”

AUTORA: Erika Talia Carvajal Gavilanes

TUTOR: Dr. Luis Marcelo Mantilla Falcón. Mg.

FECHA: Abril, 2017.

RESUMEN EJECUTIVO

Teniendo en cuenta que las competencias del contador es parte fundamental para el desempeño laboral, debido a que se refiere al área en el que un contador se puede desempeñar de acuerdo a los conocimientos obtenidos ya sean esto previo o adquiridos por los años de experiencia, lo cual ayuda a que los objetivos planteados por las empresas del sector público sean alcanzados, colaborando no solamente al progreso de los mismos sino al progreso del país.

El presente proyecto de investigación titulado “Las competencias del contador y su desempeño laboral en las empresas del sector público del cantón Ambato” surge para analizar si las competencias del contador tienen correlación con el desempeño laboral, para lo cual se obtuvo datos mediante una encuesta aplicada a 90 contadores del sector público, teniendo una metodología bibliográfica documental, con la modalidad de investigación de campo (encuesta), el cual consistió en un cuestionario previamente estructurado obteniendo así información real sobre lo que conocen, piensan y opinan los principales actores de esta investigación.

En efecto el trabajo investigativo comprende directamente a los contadores del sector público de la provincia del Tungurahua, los mismos que promulgan una mejor innovación dentro de las competencias y el desempeño laboral, cuyos logros se reflejan en una buena aplicación de los requisitos laborales con el fin de satisfacer las necesidad de las empresas.

PALABRAS DESCRIPTORAS: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL, CONTADOR, COMPETENCIAS DEL CONTADOR, DESEMPEÑO LABORAL, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
ACCOUNTING AND AUDITING FACULTY
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: "THE COMPETENCES OF THE ACCOUNTANT AND ITS PERFORMANCE IN THE PUBLIC COMPANIES OF AMBATO"

AUTHOR: Erika Talia Carvajal Gavilanes

TUTOR: Dr. Luis Marcelo Mantilla Falcón. Mg.

DATE: April, 2017.

ABSTRACT

The competences of the accountant is the basic part for a job performance, because it refers to the area which an accountant can perform according to the knowledge gotten in their classrooms or acquired by years of experience, this helps to achieved the goals set by public companies, supporting the progress of the organizations and the country.

The present project entitled "The competencies of the accountant and its performance in the public companies of Ambato" comes up to analyze if the competences of the accountant have correlation with its performance, for this we got the information through a survey applied to 90 accountants who work in companies, we have a documental bibliographical methodology, with a research modality (survey), which contained questions that we need to get real information about what they know, think and judge for this investigation.

In fact, this research worked directly with the accountants of the public companies of the province of Tungurahua, which try to make better innovation in its competencies and work performance, these achievements are reflected in a good application of labor requirements with the purpose to provide the needs of enterprises.

KEYWORDS: STAFF ADMINISTRATION, ACCOUNTANT, COMPETENCES OF THE ACCOUNTANT, PERFORMANCE, EVALUTION.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
a. Descripción y formulación del problema	3
<i>a.1. Descripción y contextualización</i>	3
Macrocontextualización	3
Mesocontextualización.....	4
Microcontextualización.....	5
<i>a.2. Formulación y análisis crítico</i>	6
b. Justificación.....	7
c. Objetivos	9
<i>c.1. Objetivo General</i>	9
<i>c.2. Objetivos Específicos</i>	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10

a. Antecedentes investigativos	10
b. Fundamentación científico-técnica	22
<i>b.1. Descripción conceptual de la variable independiente</i>	<i>24</i>
Talento Humano.....	24
Competencias	26
Competencias Laborales	27
Competencias del contador	29
<i>Concepto de contador</i>	<i>29</i>
<i>Concepto de competencias del contador.....</i>	<i>29</i>
<i>Clasificación</i>	<i>30</i>
Área de contabilidad y costos	31
Área tributaria	31
Área de administración	32
Área de métodos cuantitativos	33
Área de auditoría	33
Área de sistemas de información	34
Área de finanzas	34
Área de economía.....	35
Área jurídica.....	35
<i>Habilidad del contador</i>	<i>35</i>
Habilidades intelectuales.....	36
Habilidades técnicas y funcionales	36
Habilidades personales.....	37
Habilidades interpersonales y de comunicación	38
Habilidades gerenciales y de organización	38
<i>b.2. Descripción conceptual de la variable independiente</i>	<i>39</i>
<i>Administración de personal</i>	<i>39</i>
Evaluación del desempeño laboral.....	40
<i>Métodos de evaluación del desempeño</i>	<i>42</i>
Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas.....	42
Método de elección forzosa	42
Método del desempeño mediante investigación de campo	42
Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos.....	42

Método de comparación de pares.....	45
Método de frases descriptivas	45
Evaluación del desempeño por competencias.....	45
Desempeño laboral.....	48
<i>Concepto de desempeño</i>	48
<i>Concepto de desempeño laboral</i>	48
<i>Factores</i>	49
Satisfacción laboral	49
Autoestima	50
Trabajo en equipo.....	50
Capacitación del trabajador.....	51
<i>Rasgos del desempeño laboral</i>	52
<i>Motivación laboral</i>	52
<i>Estrés laboral</i>	53
c. Preguntas Directrices y/o Hipótesis	53
<i>c.1. Preguntas directrices</i>	53
<i>c.2. Hipótesis</i>	54
CAPÍTULO III	55
METODOLOGÍA	55
a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación.....	55
<i>a.1. Modalidad</i>	55
Investigación de campo.....	55
Investigación documental-bibliográfica.....	56
<i>a.2. Enfoque</i>	56
<i>a.3. Nivel de investigación</i>	57
Investigación Exploratoria	57
Investigación Descriptiva.....	57
b. Población, muestra y unidad de investigación	58
<i>b.1. Población</i>	58
<i>b.2. Muestra</i>	61
<i>b.3. Unidad de investigación</i>	61
c. Operacionalización de las variables	62
<i>c.1. Variable independiente</i>	62

<i>c.2. Variable dependiente</i>	65
d. Descripción detallada del tratamiento de la información.....	66
<i>d.1. Plan de recolección de la información</i>	66
<i>d.2. Plan de procesamiento de la información</i>	67
CAPÍTULO IV	69
RESULTADOS	69
a. Principales resultados	69
<i>a.1. Análisis de Resultados</i>	69
<i>a.2. Interpretación de resultados</i>	96
<i>a.3. Verificación de la hipótesis</i>	96
Planteamiento de la hipótesis	96
Determinación de las correlaciones	97
Conclusión.....	98
b. Limitaciones del estudio	100
c. Conclusiones	101
d. Recomendaciones.....	101
PROPUESTA.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS.....	114

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
Cuadro 1. Contadores de las empresas del sector público del cantón Ambato. ...	58
Cuadro 2. Variable Independiente: Competencias del contador.....	62
Cuadro 3. Variable Dependiente: Desempeño laboral.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Género de los encuestados.	70
Tabla 2. Edad.....	71
Tabla 3. Experiencia laboral.....	72
Tabla 4. Estado civil.....	73
Tabla 5. Título de pregrado.	74
Tabla 6. Título de postgrado.	75
Tabla 7. Competencias del contador.	76
Tabla 8. Desempeño laboral.....	78
Tabla 9. Competencias del contador según el género.	80
Tabla 10. Desempeño laboral según el género.....	82
Tabla 11. Competencias del contador según la experiencia laboral.	84
Tabla 12. Desempeño laboral según la experiencia.	86
Tabla 13. Competencias del contador según el título de pregrado.....	88
Tabla 14. Desempeño laboral según el título de pregrado.	90
Tabla 15. Competencias del contador según el título de postgrado.....	92
Tabla 16. Desempeño laboral según el título de postgrado.....	94
Tabla 17. Determinación de las correlaciones.	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Árbol de Problemas.....	6
Gráfico 2. Red de categorías conceptuales.....	22
Gráfico 3. Constelación de ideas variable independiente	23
Gráfico 4. Constelación de ideas variable dependiente.....	24
Gráfico 5. Género.....	70
Gráfico 6. Edad	71
Gráfico 7. Experiencia laboral.	72
Gráfico 8. Estado civil.....	73
Gráfico 9. Título de pregrado.....	74
Gráfico 10. Título de postgrado.	75
Gráfico 11. Competencias del contador.	76
Gráfico 12. Desempeño laboral.....	78
Gráfico 13. Competencias del contador según el género.	80
Gráfico 14. Desempeño laboral según el género.....	82
Gráfico 15. Competencias del contador según la experiencia laboral.	84
Gráfico 16. Desempeño laboral según la experiencia.	86
Gráfico 17. Competencias del contador según el título de pregrado.	88
Gráfico 18. Desempeño laboral según el título de pregrado.	90
Gráfico 19 . Competencias del contador según el título de postgrado	92
Gráfico 20. Desempeño laboral según el título de postgrado.	94

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de “Las competencias del contador y su desempeño laboral en las empresas del sector público del cantón Ambato”, el mismo que se puede definir como la capacidad para realizar un trabajo con un rendimiento y productividad que logre cumplir los objetivos de la empresa.

Para analizar la problemática de esta investigación es necesario mencionar su causa principal la cual, es que los contadores no poseen con las competencias necesarias para desarrollarse de mejor manera en el área laboral.

El interés que tiene esta investigación es conocer las causales por las cuales no existe un desempeño laboral óptimo y del mismo modo estipular la problemática de las competencias del contador; al profundizar en el interés académico, podemos decir que las competencias con las cuales egresan los contadores no son las suficientes para ejercer un cargo en este tipo de sector.

La investigación se realizó con una encuesta estructurada a los contadores de las empresas del sector público, los ítems de las encuestas tuvieron un número definido de 40 preguntas cerradas en escala de Likert, detallando las competencias del contador y el desempeño laboral.

Las encuestas se realizaron a contadores, es decir a informantes clave, los cuales pertenecen a una muestra no probabilística intencional, este tipo de muestra fue la que se empleó en la metodología para el estudio respectivo.

Durante la investigación de campo, uno de los obstáculos de la encuesta fue la falta de colaboración por parte de algunos contadores debido al tiempo y a las múltiples tareas que deben cumplir día a día.

Este trabajo de investigación tiene como objetivos: investigar las competencias del contador en las empresas públicas del cantón Ambato para conocer las falencias en la aplicación de las mismas; analizar el desempeño laboral del contador para la verificación del cumplimiento de los objetivos institucionales en las empresas públicas del cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua; proponer alguna

alternativa de solución al problema propuesto, para el mejoramiento las competencias del contador y su desempeño laboral en las empresas públicas del cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua, para determinar la influencia de las competencias del contador en su desempeño laboral para la definición de su rendimiento en las empresas del sector público del cantón Ambato.

La estructura general de este trabajo consta de cuatro capítulos, distribuidos así:

Capítulo I, Análisis y descripción del problema de investigación, en este capítulo se describe y formula el problema a investigarse, así como la justificación y los objetivos del proyecto tanto el general como los específicos.

En el **Capítulo II**, Marco Teórico, enmarca los antecedentes investigativos del estudio, aborda la fundamentación científico-técnica donde se apoya la investigación y se enlista las preguntas directrices.

En el **Capítulo III**, Metodología, puntualiza el enfoque, modalidad y el nivel de investigación; se determina la población, muestra y unidad de investigación, también incluye la operacionalización de cada variable; terminando con la descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.

Finalmente el **Capítulo IV**, Resultados, se analiza y se exponen los principales resultados, consecuentemente se describen las limitaciones del estudio, para terminar con las conclusiones y recomendaciones. Siguiendo a este capítulo, se presentan los anexos y referencias bibliográficas, con lo que se concluiría el proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

a. Descripción y formulación del problema

a.1. Descripción y contextualización

Macrocontextualización

Aproximadamente a partir del siglo XX el mundo profesional ha adquirido nuevos cambios, y en lo que respecta a las competencias laborales existe una transformación tanto científica como tecnológica, que ha generado un desarrollo exitoso en lo que refiere a desempeño laboral en las entidades nacionales pero aún más en las internacionales.

Internacionalmente según la UNESCO, 1998 citado en Montoya & Farías (2013, pág. 487) “recientemente, se ha realzado la importancia de la formación basada en competencias, a fin de otorgar a las universidades un papel más relevante en la capacitación de los estudiantes para lograr un mejor desempeño en el mercado laboral.” si bien es cierto, la formación que un contador llega a tener basada en las competencias se define como habilidades y conocimientos, que permiten tener una capacidad y ejecución dentro del área requerida de trabajo, debido a que las palabras competencia y laboral están íntimamente ligadas dentro de la vida profesional.

Según la Federación Internacional de Contadores (2008, pág. 27) define a las competencias como “El conjunto formado por los conocimientos profesionales, habilidades profesionales, valores, ética y actitudes profesionales requeridos para demostrar competencia”; puede reconocerse en esta definición que la ética, las habilidades y los valores se encuentran relacionados con el fin de cumplir una misma función laboral dentro del marco nacional e internacional, para lograr una nueva tendencia en lo que se refiere a práctica profesional basándose en competencias que cumplan los objetivos deseados por las empresas públicas.

En palabras de Joyce et. al., 2006:455 citado en Montoya & Farías (2013, pág. 487) “Cabe subrayar que algunos organismos se han esforzado por definir cuál es el perfil

deseado en cuanto a habilidades en un contable”, desde esta perspectiva se sostiene que, como parte de las competencias existen habilidades que un contador debe adquirir, tales como: informáticas, matemáticas, de comunicación e idiomas; las mismas que ayudarán al profesional a realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz cumpliendo los estándares de competencia requeridos.

Mesocontextualización

En el Ecuador se ha podido constatar que las competencias alcanzadas por el contador han logrado un desempeño laboral eficiente con un alto índice de calidad en las empresas públicas, como nos dice el Instituto de Investigaciones Contables (2005, pág. 60) “las competencias del Contador Ecuatoriano reconoce que los objetivos de la profesión de Contaduría Pública son trabajar de conformidad con los estándares más altos de profesionalismo, con el fin de lograr los niveles óptimos y principalmente para satisfacer los requerimientos del interés público”.

“En 1936 mediante el decreto ejecutivo No. 317, se determina que los expertos en contabilidad pueden ejercer su profesión previo a la obtención de un certificado de competencia obtenido en las Cámaras de Comercio del país” según Diario La Hora (2015) se puede afirmar que dicho certificado de competencia hace del contador una persona capaz de alcanzar un desempeño laboral, mediante el cual demuestre sus fortalezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes, las mismas que ayudarán al logro no solo personal sino también profesional. Al no existir mencionadas características no se logrará desarrollar excelencia técnica, objetividad e integridad dentro del interés público.

Si es verdad que se ha alcanzado un nivel elevado en la adquisición de competencias dentro del Ecuador también es cierto que existen ciertas falencias, como lo puede constatar Fonseca (2007, pág. 146) cuando menciona que, “las competencias requieren profesionales con intereses para promover el desarrollo de planes de capacitación relativos al uso de nuevas herramientas técnicas de acuerdo a las necesidades”. Las necesidades primordiales serían de gran ayuda para poder desarrollar de una mejor manera el grado de competitividad en el mercado laboral

público, para estar más cerca de los objetivos planteados como país dentro de un cambio tecnológico mundial.

Microcontextualización

“En el Tungurahua los contadores han relacionado los diversos cambios que ha sufrido el mundo actual con los impresionantes avances tecnológicos y científicos en la profesión contable, la misma que ha ido evolucionando de forma drástica en la variación de metodología utilizada por los contadores” (Diario La Hora, 2015). A pesar de los mencionados avances dentro de la provincia, existe insuficiente competencia del contador y su desempeño laboral debido a que las competencias no se encuentran establecidas de forma concreta dentro del sector público, pero cabe recalcar que los nuevos profesionales han presentado interés y están a la vanguardia en la solución de dicha problemática con el fin de mejorar su perfil y desempeño laboral.

Como se ha mencionado los estudiantes son formados dentro de la parte académica, pero no para desarrollarse dentro de un campo profesional, en el cual puedan demostrar las competencias adquiridas durante el proceso de aprendizaje, debido a que hoy en día las empresas tanto públicas como privadas prefieren contratar personas con experiencia en lugar de utilizar recursos idóneos para ayudar a los jóvenes a tener un mejor accionar en el campo profesional, basados en la explicación que brinda Córdova (2015) “los jóvenes llegan de las universidades sin las competencias suficientes por lo que la empresa invierte en formarlos”.

Siguiendo el pensamiento de Castillo (2014) en el cual nos da a conocer que una de las áreas en la que los empleados requieren capacitación es la financiera, siendo así que en Ambato hay poca oferta de trabajadores que desarrollen competencias eficaces dentro del ámbito laboral, demostrando que los centros educativos y universidades se encuentran presionados a suministrar profesionales calificados que cuenten con el perfil necesario para desarrollarse de una mejor manera dentro de una empresa. Sin dejar de lado que existen marcadas falencias a nivel de educación integral, las cuales llegan a ser evidentes al momento de desarrollarse dentro del ámbito profesional.

a.2. Formulación y análisis crítico

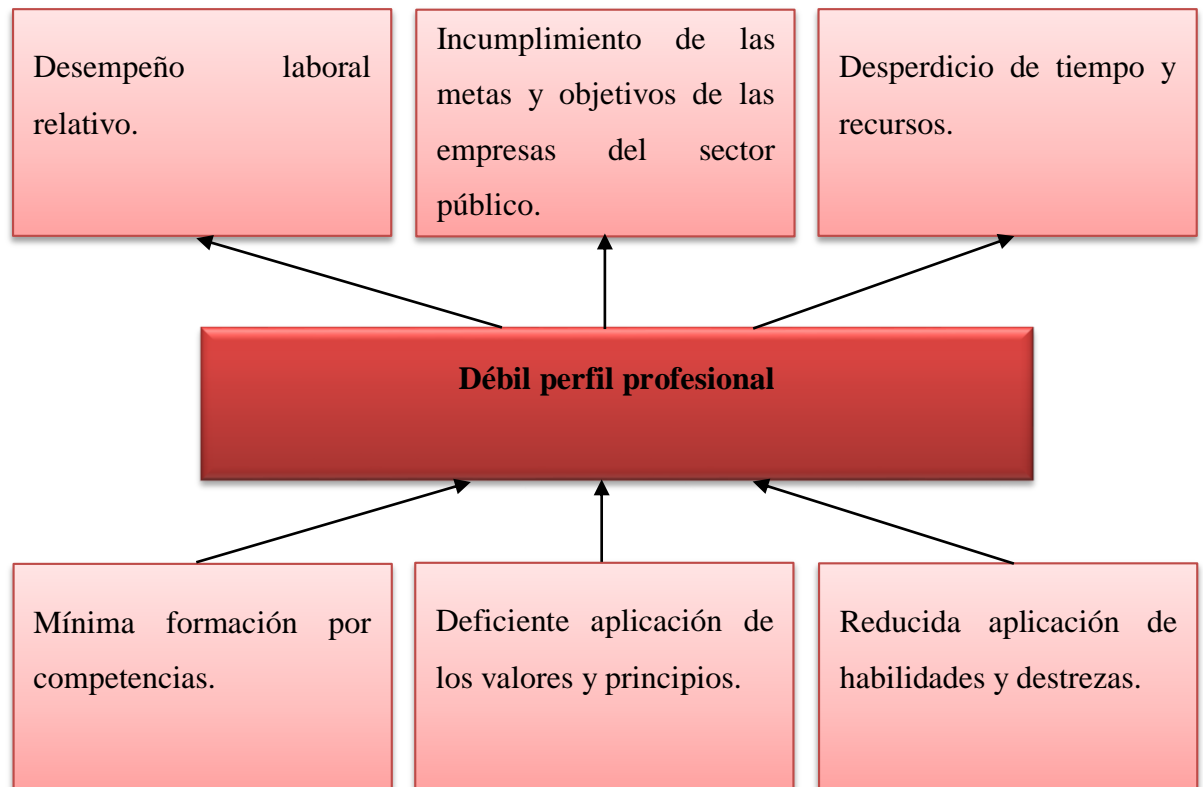


Gráfico 1. Árbol de Problemas.
Elaborado por: Carvajal, E. (2016)

El débil perfil profesional del contador público en el cantón Ambato provincia de Tungurahua es muy relativo, debido a que el conocimiento está afectado directamente con la mínima formación por competencias, como son los conocimientos en informática, los cuales son importantes para manejar las tecnologías de comunicación e información, también depende de la competencia en habilidades matemáticas, que son indispensables en el trajinar del contador, sin dejar de lado la capacidad de comunicación laboral que tiene que existir entre el contador y el resto de la empresa en un ambiente de cordialidad para tener como efecto un mejor desempeño laboral.

La deficiente aplicación de los valores y principios en el contador genera un débil perfil profesional, provocando el incumplimiento de las metas y objetivos de las empresas que pertenecen al sector público. Hay que tomar en consideración que el contador como trabajador y empleado investiga potencialmente sus propias aptitudes

y conocimientos para determinar si se considera capaz de lograr un trabajo decoroso en la empresa.

La reducida aplicación de habilidades y destrezas produce un débil perfil profesional teniendo como efecto un desperdicio de tiempo y recursos, lo cual genera pérdidas para el contador y la empresa pública a la que está representado, por ello debe existir la responsabilidad en las acciones y determinaciones que toma el contador con el fin de desempeñar un trabajo eficaz.

Luego de este análisis crítico surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influyen las competencias del contador y su desempeño laboral en las empresas públicas del cantón Ambato?

b. Justificación

Desde el funcionamiento de las empresas públicas en el cantón Ambato, los contadores siempre tuvieron la necesidad de trabajar en equipo y tratar de utilizar competencias que incidan en el desempeño laboral, para lograr objetivos propuestos que beneficien a las ventajas del trabajo coordinado, dando así inicio a la ciencia contable que tiene como fundamento el conocimiento de la misma, el arte y técnica, los valores, las habilidades y destrezas que en conjunto desempeñan una función elemental en el desarrollo de todas las actividades que la sociedad moderna exige.

La importancia primordial por la cual se realiza este proyecto de investigación es mejorar el nivel de las competencias del contador para intentar ayudar a su desempeño laboral en las empresas públicas del cantón Ambato, lo cual generará un avance significativo en el contador público autorizado.

Es original, porque cuenta con los parámetros establecidos para este proyecto de investigación, permitiendo que el presente trabajo sea único y continuar con el proceso de investigar las competencias del contador de la manera más adecuada, buscando siempre alternativas que ayuden al desarrollo del desempeño laboral, de este modo alcanzar en los contadores la realización de un buen trabajo, el mismo que tiende a ser evaluado durante las revisiones para su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo,

buscando el porvenir de la empresa y del empleado de las empresas públicas del cantón Ambato.

El interés fundamental para la realización del presente trabajo radica en favorecer al contador y sus competencias, por tanto se aspira a que investigando los problemas existentes se pueda brindar soluciones que permitan elevar el rendimiento en su desempeño laboral y proporcionar a estas personas una mejor calidad de vida en su rendimiento laboral.

El propósito es incentivar al contador la práctica diaria de competencias efectivas, que ayuden a mejorar su desempeño laboral y obtener resultados sistemáticos en la utilización de valores y habilidades para la realización de actividades inherentes con el perfil de competencias que debe tener un contador público proporcionando eficiencia a la entidad donde brinda sus servicios.

La factibilidad está dada por el apoyo de las autoridades de las empresas públicas y personal administrativo, así como también la infraestructura adecuada de cada una de ellas, denotando los recursos propios del investigador, bases de datos proporcionados por la parte contable de las empresas públicas, la bibliografía es adaptada a las necesidades de este proyecto sin dejar a un lado la facilidad de las habilidades informáticas del investigador y contadores públicos.

Los principales beneficiarios de este trabajo de investigación son los contadores públicos autorizados de las empresas públicas del cantón Ambato, pues es necesario destacar la participación de los mismos en la colaboración del presente trabajo.

El impacto que se busca será enfocado a redefinir nuevas o diferentes formas de competencias para el contador, basándose en uno de los factores que es la aplicación de cambio, para mejorar siempre su desempeño laboral engrandeciendo al profesional y a las empresas públicas del cantón Ambato.

Este proyecto de investigación es trascendente ya que las empresas públicas de otras provincias adoptarán como ejemplo para poner en práctica en su personal contable y administrativo destacando los valores, habilidades y destrezas que debe poseer el contador público.

c. Objetivos

c.1. Objetivo General

Determinar la influencia de las competencias del contador en su desempeño laboral para la definición de su rendimiento en las empresas del sector público del cantón Ambato.

c.2. Objetivos Específicos

Investigar las competencias del contador en las empresas públicas del cantón Ambato para conocer las falencias en la aplicación de las mismas.

Analizar el desempeño laboral del contador para la verificación del cumplimiento de los objetivos institucionales en las empresas públicas del cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua.

Proponer alguna alternativa de solución al problema propuesto, para el mejoramiento las competencias del contador y su desempeño laboral en las empresas públicas del cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes investigativos

En las investigaciones realizadas a nivel superior se pudo destacar varios aspectos importantes, los mismos que tienen relevancia en los temas relacionados a las competencias, en este caso, se ha localizado virtualmente en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, en el trabajo investigativo de Buenaño (2014) denominado “El Desarrollo de Competencias y su incidencia en el Desempeño Laboral en la empresa VISPRIN CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato”, el autor se planteó como objetivos: a) “Analizar los métodos de desarrollo de competencias para identificar el potencial de los trabajadores de la empresa VISPRIN CIA. LTDA.”; b) “Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VISPRIN CIA. LTDA. para cuantificar el cumplimiento de metas”; c) “Proponer un plan de acción que brinde solución a la problemática estudiada en la empresa VISPRIN CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato”. Este trabajo se desarrolló con una investigación de campo utilizando la técnica de encuesta aplicada a 97 personas colaboradores de la empresa determinados con un censo a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 15 ítems con preguntas cerradas de opción múltiple. Los datos recogidos evidenciaron algunos resultados importantes como: a) “se determina que en la empresa existe un alto porcentaje de personas que consideran que su desempeño en la organización va de regular a bueno, lo que preocupa por la falta de una perspectiva de un desempeño excelente y de calidad en la organización”; b) “se determina que en la empresa existe un alto porcentaje de personas que piensan que su desempeño en la organización es solo bueno, lo que preocupa a la empresa por la falta de una perspectiva de un desempeño excelente en la organización. En vista que el desempeño es una variable importante en el desarrollo de las organizaciones”; c) “se determina que los colaboradores de la empresa consideran que la evaluación del desempeño no se realiza de forma continua, es importante que toda persona deba recibir retroalimentación del desempeño, para saber cómo marcha en su trabajo. La organización también debe conocer cómo se desempeñan las personas en las actividades, para tener una idea de sus potencialidades”. Esta información fue

necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “Los principales métodos empleados para desarrollar competencias son: la capacitación, las tutorías a manera de supervisión y el entrenamiento en el puesto de trabajo. La mayor parte de trabajadores consideran de vital importancia el desarrollo de competencias laborales, para mejorar el desempeño en su puesto de trabajo, aplicar competencias es de mucho interés para la empresa desde el punto de vista de la productividad, porque exigen un desempeño competitivo por parte del personal”; b) “El desempeño de los trabajadores en la empresa se lo evalúa por resultados, fundamentándose en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas e informando a los empleados sobre el progreso alcanzado. Según la entrevista realizada se cumple al 100% lo planteado”; c) “El desarrollo de competencias es un factor muy importante dentro de las organizaciones modernas para lograr mayores índices de rendimiento, alcanzar un nivel más participativo entre sus miembros, reforzar el trabajo en equipo, así como para integrar y comprometer al talento humano de la organización en la consecución de los objetivos empresariales”.

La relación que existe entre algunas propuestas y temas de trabajos de investigación son muy subjetivas, a nivel del Ecuador existen varias temáticas relacionadas al diseño y elaboración de actividades para la mejora del desempeño laboral manteniendo un impacto significativo, con la premisa antes mencionada se ha podido identificar que en el trabajo investigativo de Andrade (2012) denominado “Diseño e implantación de un sistema de evaluación del desempeño por competencias y su impacto en la productividad de los trabajadores de la empresa GlobalChem Cía. Ltda.”, la autora se planteó como objetivos: a) “ Proporcionar un modelo que le permita al empleador identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de sus trabajadores”; b) “Analizar el estudio de los resultados de la Evaluación al Desempeño por Competencias”; c) “Conocer si al implementar un modelo de Evaluación al Desempeño por Competencias se puede medir y mejorar la productividad de los trabajadores”. Este trabajo se desarrolló con una investigación de campo utilizando la técnica de entrevista aplicada a 68 personas colaboradores de la empresa a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 10 ítems con preguntas cerradas dicotómicas. Esta información fue necesaria para la verificación

de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “Se pudo comprobar que el Diseño e Implantación de un Sistema de Evaluación al Desempeño por Competencias si influye en la productividad de los trabajadores de la empresa Globalchem Cía. Ltda., mismo que se verificó en las encuestas realizadas en la empresa en la primera y en la evaluación donde hubo cambios en los resultados. El estudio demuestra que la aplicación del modelo de competencias le ha permitido a la empresa establecer políticas claras para todo su personal, ha posibilitado seleccionar a cada persona para el puesto que ha sido requerido y por lo tanto se sienta a gusto con las actividades que desarrolla a diario. La empresa ha podido definir planes de capacitación y desarrollo con las personas en base a los resultados individuales, además de proponer una evaluación constante a todo su personal para mantenerlos confiados y comprometidos con la compañía asegurándose a corto y largo plazo el logro de los objetivos empresariales”; b) “El trabajo realizado demuestra que el evaluar el desempeño del personal y al mismo tiempo medir la productividad laboral es un proceso práctico y ofreció muchos beneficios a la empresa, sin embargo, si es implementado y conducido inapropiadamente podría afectar la subjetividad y productividad de los trabajadores”; c) “El modelo de evaluación de desempeño facilitará el implementar en la empresa GlobalChem un proceso de selección de personal óptimo que determine la comparación entre el perfil requerido y competencias que los candidatos posean al optar por un puesto de trabajo”.

En el trabajo investigativo de Muñoz (2012) denominado “El levantamiento de perfiles de cargo por competencias mejora la gestión de los subsistemas de talento humano en la empresa Aeromaster Airways S.A durante el año lectivo 2011- 2012”, el autor se planteó como objetivos: a) “Definir los perfiles de cargo por competencias para mejorar la Gestión de los Subsistemas de Talento Humano en la empresa Aeromaster Airways S.A”; b) “Determinar las competencias requeridas para cada uno de los cargos de la empresa Aeromaster Airways S.A”. Este trabajo se desarrolló con una investigación de campo utilizando la técnica de encuesta aplicada a 160 personas colaboradoras de la empresa a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 14 ítems con preguntas cerradas dicotómicas. Los datos recogidos evidenciaron algunos resultados importantes como: a) “Basándonos en la encuesta de sensibilización que realizamos al total de empleados en la empresa Aeromaster

Airways S.A. antes y después de realizar el Levantamiento de perfiles de cargo por competencias, podemos determinar una mejora en cada una de las preguntas realizadas, lo que nos ayudó a determinar que la Hipótesis es verdadera ya que el levantamiento de perfiles de cargo por competencias es el instrumento técnico que permitió mejorar la gestión de los subsistemas de Talento Humano, especialmente en selección e inducción como se presenta en esta investigación”. Esta información fue necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “El levantamiento de perfiles de cargos por competencias permitió definir los perfiles genéricos de las áreas de Administración, Operaciones y Mantenimiento, y mejorar así la gestión de los subsistemas de talento humano de la empresa Aeromaster Airways. SA. Esto se tomó como insumo para una mayor precisión de las técnicas de aplicación para la selección e inducción de personal.”; b) “Actualmente se cuenta con un manual de funciones que facilita el proceso de selección en este último se implementó solicitud de empleo, formatos de requerimiento de personal, formatos de entrevistas, análisis de referencias y guía de entrevistas”; c) “El contar con un manual de funciones el proceso de inducción se tecnificó y se hizo necesaria su aplicación con el fin de que tanto jefes y nuevo personal conozcan las funciones y responsabilidades tanto de la empresa como de su puesto de trabajo”.

Se puede apreciar en las siguientes descripciones que el desempeño laboral es evaluado frecuentemente por lo cual se ha realizado las respectivas investigaciones dentro de Latinoamérica como lo podemos apreciar en el trabajo investigativo de Mejía (2012) denominado “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” el autor se planteó como objetivos: a) “Identificar las competencias laborales necesarias para la evaluación del desempeño de los agentes”; b) “Evaluar el desempeño de los agentes de servicio telefónico con enfoque en las competencias laborales requeridas por el puesto”; c) “Determinar por medio de la evaluación del desempeño por competencias laborales, si éstas tienen un impacto directo en el desempeño de los agentes de servicio telefónico”. Este trabajo se desarrolló con una investigación de campo, utilizando la técnica de encuesta aplicada a 193 agentes colaboradores de la empresa determinados con un muestreo, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 10 ítems con preguntas cerradas de

opción múltiple. Los datos recogidos evidenciaron algunos resultados importantes como: a) “la evaluación del desempeño por competencias laborales permite identificar en qué medida el empleado ha cumplido con los estándares establecidos en su área específica de puesto y si emplea correctamente los procedimientos”; b) “las competencias son determinantes para la gestión eficiente del desempeño y son de particular valor para observar, orientar y evaluar el desempeño del personal, en el que se logre identificar que las competencias establecidas han permitido que el personal sepa que se espera que haga en su puesto de trabajo, establece como, cuando, donde debe hacerlo y bajo que estándares va a ser evaluado”; c) “la evaluación del desempeño es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así poder mejorar su rendimiento futuro”. Esta información fue necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “Se evidenció la importancia del enfoque de la evaluación del desempeño por competencias laborales en agentes de servicio telefónico”; b) “Se logró demostrar que la evaluación por competencias laborales es de gran importancia para identificar en qué medida el agente de servicio telefónico está siendo productivo en su puesto de trabajo; además permite complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan y/o motiven según los resultados del desempeño”; c) “Se logró identificar por medio de los resultados obtenidos a través de la evaluación del desempeño que son cinco competencias fundamentales las que determinan el éxito del puesto de trabajo de los agentes”.

En el trabajo investigativo de Giraldo (2004) denominado “Creación de un modelo de evaluación de desempeño bajo la teoría de las competencias”, la autora se planteó como objetivos: a) “Identificar brechas individuales y de equipo a partir de una evaluación de desempeño”; b) “Desarrollar planes de acción dirigidos al cierre de brechas identificadas”; c) “Lograr un espacio de retroalimentación formal acerca del desempeño del personal administrativo y operativo”. Este trabajo se desarrolló con una investigación de campo, utilizando la técnica de la entrevista aplicada a 175 personas determinados con un muestreo, a quienes se les aplicó un cuestionario semiestructurado de 13 ítems con indicadores en escala de Likert. Los datos

recogidos evidenciaron algunos resultados importantes como: a) “La base conceptual de ello es que es la conducta la que refleja el nivel de destreza y competencia de una persona, y no el concepto u opinión que la persona tenga sobre esta”; b) “Dicha técnica está orientada a conocer en detalle las conductas efectivamente trabajadas por las personas en situaciones críticas de trabajo.”; c) “ Se debe garantizar la determinación de competencias desde la conducta laboral exitosa dentro de la empresa ,en un momento del tiempo”. Esta información fue necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “Se ha intentado superar los vacíos mediante un ejercicio de análisis conceptual con el cual intentamos delimitar el alcance de los modelos teóricos para ponerlos al servicio del diseño de un instrumento de fácil aplicación que incluye formatos adaptables”; b) “La noción de competencias ha sido objeto de múltiples definiciones que por el hecho de no haber sido sometidas a un análisis crítico, han dado lugar a una gran confusión que se observa, tanto en las publicaciones , como en el manejo que tienen, sobre este concepto; en donde las competencias son consideradas como sinónimos de habilidades o aptitudes”; c) “Es indispensable insistir en la demarcación del concepto y en la estandarización de un protocolo que facilite su incorporación , como herramientas , a los procesos de gestión organizacional”.

En el trabajo investigativo de Candeloro & Rincón (2004) denominado “Desempeño laboral explicado desde la teoría de las competencias y la teoría de la revolución de las fortalezas”, el autor se planteó como objetivos: a) “Diseñar un instrumento de medición confiable y válido que permita conocer las competencias personales o talentos de cada uno de los visitantes médicos que conforman la muestra de estudio”; b) “Construir un perfil de competencias personales en función de los talentos predominantes en la muestra de visitantes médicos utilizada para el estudio”; c) “Conocer a través de un análisis multivariado de tipo discriminante el peso o influencia que tienen las competencias personales y las competencias técnicas sobre desempeño laboral”. Este trabajo se desarrolló con una investigación de campo, utilizando la técnica de encuesta aplicada a 20 visitantes médicos determinados con el muestreo, a quienes se les aplicó un cuestionario semiestructurado de 170 ítems con indicadores en escala de Likert. Los datos recogidos evidenciaron algunos

resultados importantes como: a) “el desempeño laboral tiene una importancia crucial para la gestión del capital humano, en cuanto a la toma de decisiones eficaces que realmente pongan en práctica estrategias que permitan alcanzar los objetivos organizacionales a través de la gente”; b) “Es indispensable contar con mediciones de desempeño que reflejen verdaderamente el potencial del evaluado, que logren realmente identificar a quienes han logrado más de lo esperado, mediciones que logren ciertamente conocer las áreas donde el evaluado se desempeña mejor”; c) “El desempeño no debe ser solo producto de la brecha entre los objetivos alcanzados y los esperados, sino que debe ir más allá y abarcar los atributos personales o talentos que pudieran determinar el logro de los objetivos”. Esta información fue necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “Esta realidad ha modificado la relación entre las organizaciones y sus miembros, basándose ahora en la búsqueda, por parte de las primeras, de las nuevas formas de potenciar al máximo el desempeño de su personal y por parte de los segundos en la búsqueda de verdaderas oportunidades de desarrollo profesional”; b) “designar un conjunto de elementos o factores asociados al éxito en el desempeño de los mejores, que permitan al departamento de recursos humanos seleccionar candidatos con verdadero potencial, idear planes orientados a desarrollar los puntos fuertes de la gente”; c) “el desarrollo de los puntos fuertes de la gente para diseñar sistemas de compensación realmente efectivos que puedan retener a los sobresalientes, mantener un clima laboral que de bienestar dan lo mejor de sí”.

Varias son las investigaciones que existen en la actualidad, algunas de ellas con diferentes contenidos relacionados a las competencias y el desempeño laboral, en Europa se ha podido encontrar las siguientes investigaciones relacionadas a nuestro tema de investigación:

En el trabajo investigativo de Yot (2013) denominado “Análisis de competencias y perfiles profesionales”, el autor se planteó como objetivos: a) “Conocer que competencias se necesitan, según distintos perfiles profesionales, para desempeñarse con eficacia en el desarrollo de un proyecto e-learning”; b) “Desarrollar una propuesta de formación basada en competencias, con fundamento en el modelo de competencias desarrollado, para construir al desarrollo profesional de los distintos

profesionales que, con diferentes perfiles profesionales, participan en el desarrollo de un proyecto de e-learning”; Este trabajo se desarrolló con una investigación de campo utilizando la técnica la entrevista aplicada a 46 personas empleadas, determinadas con el muestreo, a quienes se les aplicó un cuestionario semiestructurado de 32 ítems con indicadores en escala de Likert. Los datos recogidos evidenciaron algunos resultados importantes como: a) “Las diferencias y semejanzas que pueden presentarse en el proceso de desarrollo de un proceso de e-learning en los distintos contextos y entidades, las cuales se materializan en diferencias y semejanzas en las exigencias competenciales al personal”. Esta información fue necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “el experto en contenidos es la persona encargada de redactar los contenidos para una acción formativa e-learning , ya siendo personal interno a la organización responsable de la experiencia formativa o externo y, por ello, contratado para tal cometido”; b) “en muchas instituciones el personal con conocimientos en programación de ingeniería de software se dedican a crear software que faciliten el proceso creativo. Del mismo modo hay entidades que se dedican en exclusividad al desarrollo de softwares para el diseño y desarrollo de la teleformación”; c) “Durante el desarrollo de la acción formativa, supervisará el funcionamiento de la plataforma y hará el mantenimiento de los servidores para evitar la presencia de problemas y garantizar un rendimiento óptimo de las herramientas tecnológicas”.

En el trabajo investigativo de Candel (2012) denominado “Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector juego”, la autora se planteó como objetivos: a) “analizar el efecto que tienen las variables sociodemográficas (edad, género, antigüedad y categoría profesional) sobre la valoración del desempeño laboral que recibe el trabajador de casinos”; b) “evaluar la vinculación entre los rasgos de personalidad y el rendimiento en estos puestos de trabajo”; c) “revisar la asociación entre las ocho grandes competencias genéricas (Kurz y Bartram, 2002) y el desempeño de los empleados del sector del juego”. Este trabajo se desarrolló con una investigación de campo utilizando la técnica de encuesta aplicada a 95 personas colaboradores de la empresa determinados con un muestreo, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 98 ítems con

preguntas en escala de Likert. Los datos recogidos evidenciaron algunos resultados importantes como: a) “en lo que respecta al desempeño de tarea como al desempeño contextual, el conjunto de las variables independientes evaluadas resulta significativo. El porcentaje de interacción es ligeramente superior con el desempeño contextual, sin embargo al ordenar por relevancia los predictores se observa en ambos casos una disposición similar; primero el Trabajo en equipo, el segundo y tercer puesto ocupado por Adaptabilidad e Influencia, seguido de Resolución de problemas y Orientación a resultados, y los últimos lugares para Orientación al cliente e Iniciativa”. Esta información fue necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “la edad del trabajador, que en ocasiones supone un elemento disuasorio para contratar o promocionar personal, no parece tener una implicación negativa en el rendimiento del mismo. La capacidad predominante en los trabajadores mayores no es la adaptabilidad, no obstante, pueden hacer frente a las tareas requeridas movilizándolo otros recursos desarrollados mediante la experiencia”; b) “respecto a la antigüedad, se observa que repercute directamente en el desarrollo competencial y en la mejora del desempeño técnico de tareas. Sin embargo, no siempre tiene un efecto visible en el rendimiento general en el trabajo. Ya que ésta no incide de forma directa sobre labores relacionadas con la calidad del entorno laboral como la comunicación o la colaboración en equipo”; c) “En general, el personal de mando de la organización mantiene un especial interés y esfuerzo en las tareas diarias. Por lo que esta implicación se interpreta como un factor clave en los puestos superiores, bien como criterio para el ascenso o como elemento de consolidación de los mismo”.

En el trabajo investigativo de Patrón & Cisneros (2013) denominado “Requerimientos de las Pymes para la formación de contadores profesionales en el contexto actual”, los autores se plantearon como objetivo: a) “Determinar las competencias profesionales que requieren las Pymes del Licenciado en Contaduría de una universidad latinoamericana ubicada en México en los tiempos actuales”. Este estudio es exploratorio con enfoque cualitativo y se realizó en el mes de enero del año 2012 con la participación de 40 directores generales de empresas pequeñas y medianas, de las cuales 22 (54%) son de servicios, 13 (33%) son comerciales y 5 (13%) son productivas. Se diseñó un cuestionario con preguntas semiestructuradas y

se elaboró un análisis de la información documental. El instrumento inicial fue sometido a una prueba piloto permitiendo eliminar las preguntas poco claras o ambiguas y mejorar su planteamiento. Asimismo, se elaboró una guía de entrevistas con la finalidad de profundizar y encontrar explicaciones a los resultados obtenidos. Para la aplicación de los cuestionarios, se solicitó la ayuda de los alumnos de la universidad mexicana. Los cuestionarios se administraron en las empresas previa cita, además se realizaron entrevistas personalizadas con los sujetos de estudio. La información se organizó mediante categorías y tablas de frecuencia permitiendo identificar y analizar los objetivos de la investigación. Los datos recogidos evidenciaron algunos resultados importantes como: a) “Se percibe que las habilidades que requieren adquirir los Licenciados en Contaduría (LC) son el análisis e interpretación de la información, relaciones públicas y habilidad numérica entre otras. Como prueba se tienen las siguientes evidencias: La interpretación de la información contable es muy valiosa para la toma de decisiones, pero muchos profesionales de la Contaduría sólo elaboran los estados financieros para cumplir con los requisitos de forma y el pago de impuestos. El profesional de la Contaduría que logra establecer excelentes relaciones públicas tiene asegurado el éxito de su vida profesional. “La habilidad numérica es requisito indispensable del Contador, pues es la base de su formación profesional”; b) “Se percibe que las competencias que requieren adquirir los LC son la capacidad para administrar y el manejo de software entre otros. Como prueba se tienen las siguientes evidencias: Una cosa son los conocimientos y otra muy distinta como se desempeñan. A los Licenciados en Contaduría se les contrata para un determinado trabajo y se espera un buen desempeño, pero la mayoría de las veces les falta experiencia. Durante su época de estudios los alumnos no realizan prácticas parecidas a las de la vida real y esto los hace poco competentes o incompetentes”; c) “Se distingue que la preparación académica de los LC es su principal fortaleza seguida de su ética profesional, eficiencia y razonamiento. Mientras que la falta de experiencia, actualización, capacitación y valores son sus principales debilidades”; d) “Se advierte que de acuerdo a la opinión de los empresarios, los LC tienen oportunidad de mejorar su desempeño, actualizarse, mejorar sus conocimientos y reforzar sus valores. Mientras que la competencia, el avance tecnológico, la corrupción y el desempleo son sus principales amenazas”. Esta información fue necesaria para la verificación de la

hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “El Licenciado en Contaduría tiene la oportunidad de adquirir mayor experiencia, actualizarse en nuevas teorías y sistemas de cómputo, reforzar sus conocimientos y valores que presentan debilidades con la finalidad de hacer frente a las amenazas actuales de otras Instituciones de Educación Superior tanto públicas como privadas, el avance de las nuevas tecnologías de información, la corrupción y el desempleo. Superar estas deficiencias permitirá contar con un profesional competitivo en el mercado laboral actual, lo que es consistente con Ramos (2010) quien establece que el Licenciado en Contaduría tiene que prepararse y desarrollarse en los nuevos ambientes cada vez más competitivos para hacer frente a los retos que les depara el futuro”; b) “Las Pymes sugieren a la universidad para mejorar la formación de los Licenciados en Contaduría que revise y actualice constantemente sus planes y programas de estudio, pues mucho de lo que se enseña ya está obsoleto y no tiene aplicación real. Para que los Licenciados en Contaduría puedan desarrollar sus competencias es indispensable que dentro de su preparación profesional se incremente la vinculación y práctica con las Pymes. Esto es consistente con Ibarro (2011) quien al establecer un puente de enlace entre la docencia y la práctica empresarial a través de visitas guiadas a diversas empresas encontró en los estudiantes participantes un incremento en el desarrollo de sus habilidades personales e interpersonales, así como también mayor interés por la adquisición de conocimientos”; c) “El personal docente también requiere estar a la vanguardia en conocimientos, por lo que es necesario su capacitación y actualización constante, lo que es coherente con De Agüero (2001) quien manifiesta que las instituciones de educación superior enfrentan retos que las han obligado a reflexionar sobre la necesidad de hacer cambios en los procesos de enseñanza aprendizaje para adaptarlos a las nuevas condiciones del mercado”.

En el trabajo investigativo de Anchondo, Durán, Basurto, Ramona, Rodríguez, & Araiza (2011) denominado “La administración del capital humano en las organizaciones del sector rural: Caso de procesadora de lácteos "Tres Marías" S. de R.L. MI, de Meoqui, Chih.”, los autores se plantearon como objetivos: a) “Realizar un análisis de administración del capital humano en una empresa Agrotecnológicas”; b) “Elaborar un diagnóstico de la administración del capital humano”; c) “Presentar

una propuesta que mejore la productividad del personal”. Este trabajo se desarrolló en el municipio de Meoqui, Chihuahua en la colonia Lázaro Cárdenas en el Rancho “Tres Marías”, para el resultado del diagnóstico se aplicó una investigación exploratoria a base de entrevistas personales y técnicas bibliográficas, la cual tuvo como objetivo el generar información cualitativa acerca del capital humano y condiciones de trabajo en la empresa Procesadora de Lácteos Tres Marías, S de R.L MI. Se entrevistaron a dos operadores, dos vendedores, el intendente y dos socios de manera personal, la investigación exploratoria se desarrolló atendiendo la necesidad de conocer la situación actual de la microempresa “Tres Marías”. Esta información fue necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió al autor arribar a las siguientes conclusiones: a) “Para mantener evaluado al personal se requiere de un formato para que facilite la verificación del desempeño de cada uno de los empleados que conforman la organización, por ello recomendamos la creación de un documento donde se mencionen una serie de datos como fecha de ingreso a la empresa, sueldo actual, puntualidad entre otras; con la finalidad de mantener un registro del comportamiento y desarrollo del talento humano y algo muy importante: sus resultados para posibles promociones futuras con su respectivo aumento en sueldos y salarios”; b) “Aplicar correctamente las medidas de seguridad e higiene permiten reaccionar adecuadamente en caso de un siniestro dentro de la organización, prevenir los accidentes de trabajo y mejorar las condiciones de salud de los trabajadores son propósitos fundamentales; compra de extinguidores, señalamientos de seguridad, contar con una puerta de emergencia, realizar reuniones con los empleados para tomar conciencia de la importancia de preparar alimentos, nutritivos, balanceados y con medidas higiénicas para mantener calidad en nuestros productos y ofrecer al cliente seguridad sobre lo que está comprando, son recomendaciones y propuestas que le hacemos a la empresa”; c) “Para que las microempresas agrotecnológicas incrementen su desarrollo de manera más integral, necesitan tecnificar sus actividades, organizarse para lograr mayores rendimientos, obtener productos de calidad y bajar costos de producción. Para esto se requiere un personal altamente calificado que unifique esfuerzos en la consecución de los planes de la organización y como consecuencia, un margen suficiente de ganancias; es de resaltar que aún sin aplicar teóricamente el proceso administrativo de personal se logran resultados satisfactorios”.

b. Fundamentación científico-técnica



Gráfico 2. Red de categorías conceptuales.
Elaborado por: Carvajal, E. (2016)

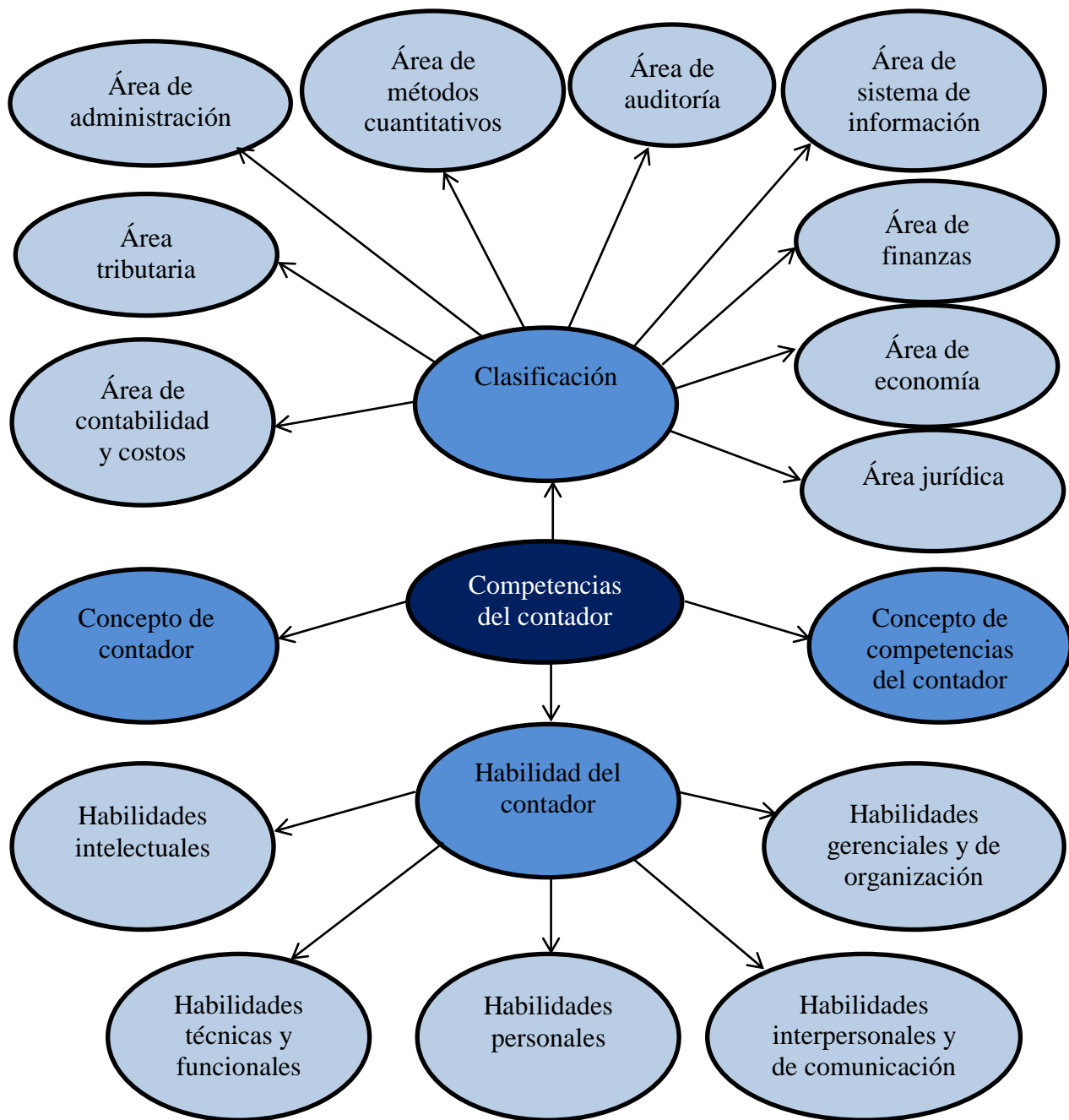


Gráfico 3. Constelación de ideas variable independiente
 Elaborado por: Carvajal, E. (2016).

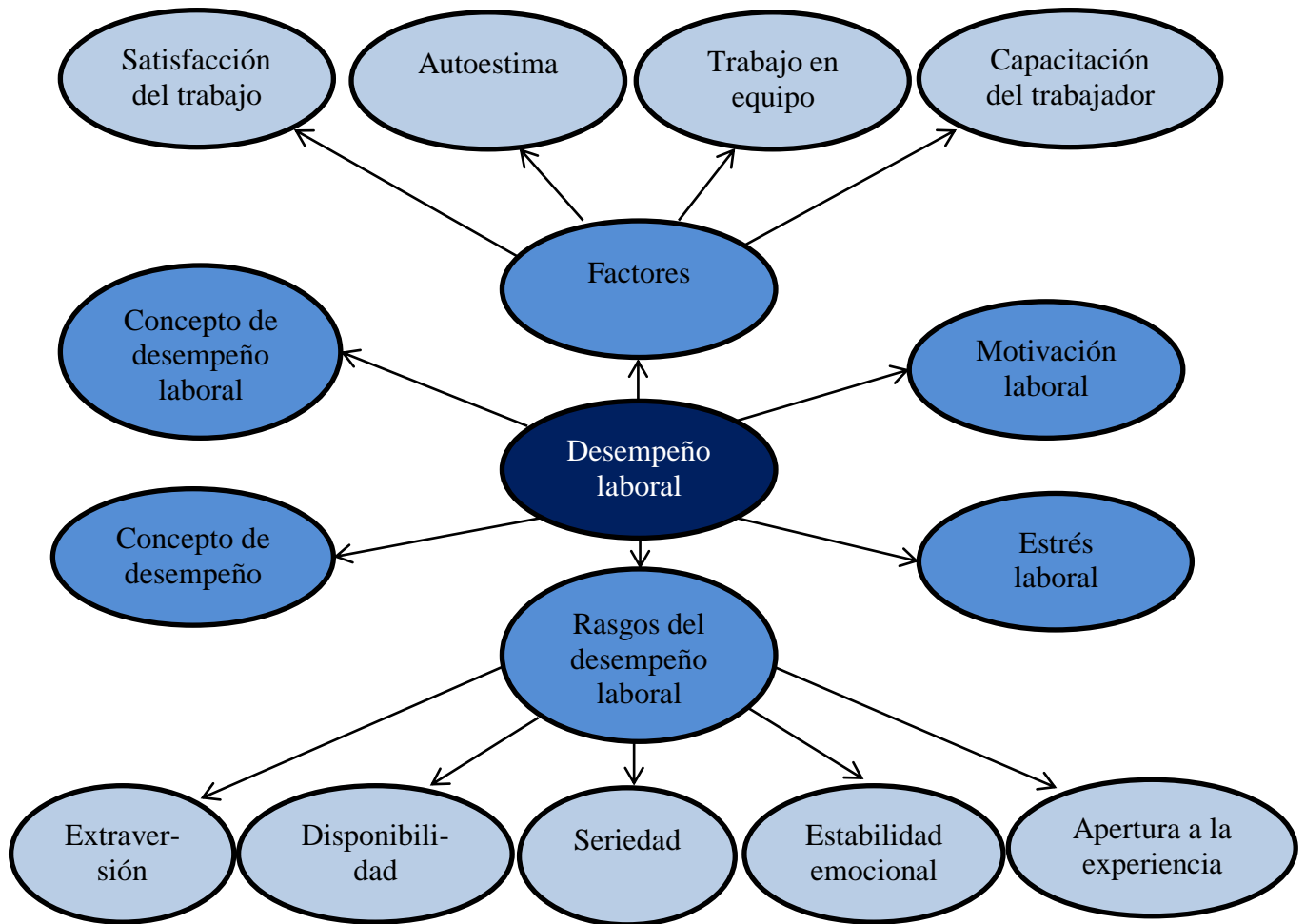


Gráfico 4. Constelación de ideas variable dependiente.
Elaborado por: Carvajal, E. (2016).

b.1. Descripción conceptual de la variable independiente

Talento Humano

Mejía, Bravo, & Montoya (2012, pág. 3) califican al talento humano como un “Conjunto de capacidades, conocimientos y destrezas de los empleados y directivos de la empresa”. Para Mejia & Jaramillo (2006, pág. 45) el talento humano es la “Inteligencia, capacidad intelectual de una persona. Aptitud o capacidad para el ejercicio de una ocupación o dotes intelectuales que dan valor a un individuo”. Y Jericó (2001) dice que el talento humano es “La capacidad de la persona que comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas”.

Al desatacar la importancia de cada uno de los individuos dentro de una empresa o institución también es importante hablar de los talentos que poseen y son de gran importancia, de tal modo que el esfuerzo y actividad humana forman parte fundamental dentro del talento humano, ya que dentro del mismo se encuentran varias características como Dolan, Valle, & Schuler (2003) las dividen en: Competencias, experiencias, motivación, intereses, vocación, aptitudes, potencialidades, y finalmente salud.

Mencionadas características tienen un gran significado al momento de resolver problemas, asumir responsabilidades y demostrar destrezas, porque que forman un eje principal dentro del talento humano que rige a determinado ser humano para así llegar a ser líderes que dominen competencias con el fin de lograr un trabajo efectivo.

Cabe recalcar que el talento humano forma parte de uno de los tres ejes más importantes dentro de una organización, sin dejar de lado a la innovación y producción, ya que sin talento humano no existiría creatividad y de no existir la relación entre una organización y sus empleados ésta colapsaría debido a que el talento humano es la fuerza que impulsa a resolver problemas y lograr objetivos.

Al hablar de la palabra talento se puede destacar los valores, los cuales son trascendentales en el liderazgo de una empresa, dichos valores posibilitan de mejor manera el hecho de resolver problemas dentro de un contexto económico y político, al hablar de una organización se debe tomar en cuenta a la productividad y competitividad que exige acumulación de conocimiento dejando de lado a lo humano.

Por el contrario, se puede decir que el Talento Humano no toma en cuenta al esfuerzo y a la actividad humana, se entiende por talento humano a la sumatoria de competencias, aptitudes y actitudes de una persona, dejando de lado al esfuerzo o actividad humana que se realiza para alcanzar los objetivos dentro de una organización, sumando un valor agregado al desempeño laboral de cada individuo.

Competencias

Attewell (2009, pág. 22) “Competencia es la habilidad para hacer algo, pero la palabra competencia también connota una dimensión de habilidad creciente”. Según Ávila, López, & Fernández (2007, pág. 21) “Las competencias representan una combinación dinámica de conocimiento, comprensión de la materia, habilidades y destrezas referidas al aprendizaje”. Por último Bruner & Olson (1973, pág. 10) “Toda competencia requiere del dominio de una información específica, al mismo tiempo que reclama el desarrollo de una habilidad o mejor dicho una serie de habilidades derivadas de los procesos de información”.

Al hablar del término competencia se puede decir que es la capacidad o destreza desempeñada por un individuo, la misma que puede ser verificada y evaluada con el fin de medir el grado de realización de la misma, pero es evidente que una competencia es adquirida desde el primer momento que el estudiante comienza a adquirir conocimientos, el mismo que se desarrolla durante el proceso de aprendizaje, presentando una combinación de material, habilidades, destrezas, y aprendizaje, con el fin de medir la capacidad que tiene una persona. Según Maldonado citado en García (2008, pág. 156) clasifica a las competencias en:

Competencias Instrumentales o básicas: dentro de las cuales se puede encontrar a: La capacidad de análisis y síntesis, la capacidad para organizar y planear, conocimiento general básico, fundamentación en el conocimiento básico de la profesión, expresión oral y escrita en la lengua materna, conocimiento - manejo de una segunda lengua, habilidad elemental de computación, habilidad para el manejo de información, resolución de problemas y toma de decisiones.

Competencias interpersonales: dentro de este tipo de competencias se encuentra: la capacidad crítica y auto-crítica, trabajo en grupo, habilidad interpersonal, habilidad para trabajar en grupo, habilidad para comunicarse con expertos, apreciación por la diversidad y multiculturalidad, habilidad para trabajar en contextos internacionales y compromiso ético.

Competencias sistémicas: este tipo de competencias se subdividen en capacidad para aplicar lo aprendido en la práctica, habilidad para investigar, capacidad para

aprender, capacidad para adaptarse a nuevas ideas, comprensión de culturas y costumbres, liderazgo, capacidad de trabajar automáticamente, diseño y manejo de proyectos, espíritu e iniciativa empresarial, deseo de ser exitoso, interés por la calidad.

Competencias Laborales

En palabras de Marelli citado en Vargas, Casanova, & Montanaro (2009, pág. 23) “La competencia es una capacidad laboral, medible, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados por la organización. Está conformada por conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los trabajadores deben demostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos”. Para Cruz (2003, pág. 6):

“Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio”.

Por último Ibarra (2001, pág. 103) “La capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos del desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades o destrezas en abstracto; es decir, la competencia es la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser”.

Para dar un concepto claro de competencias laborales es necesario mencionar ciertas competencias básicas que rigen dentro de las mismas como son la ciudadanía, ya que mediante ésta se puede desarrollar y explorar nuevos talentos y potenciales que permiten dar una mejor identidad personal para mejorar su calidad de vida desarrollo laboral, siendo así que la capacidad que un individuo posee al desempeñar una función productiva dentro del ámbito laboral, asegura calidad en el logro de los resultados, hablando específicamente dentro de lo laboral.

Es importante clasificar a las competencias laborales, debido a que por medio de éstas se define a las competencias de mejor manera dentro del ámbito laboral. Para lo cual se va a tomar como referencia a Cruz (2003, pág. 8) quien divide a las

competencias laborales en generales y específicas. Las generales en la actualidad son de gran importancia debido a que exigen mayor coordinación para emprender una acción, ayudando al mejoramiento continuo y a la capacidad para enfrentarse a cambios y situaciones novedosas con el fin de encontrar una solución a los problemas, éstas mismas competencias tienen como características que son genéricas: las cuales no están ligadas a una ocupación en particular; transversales: las cuales son necesarias en todo tipo de empleo; transferibles: intervienen en el proceso de enseñanza - aprendizaje al momento de transferir ideas; generativas: las que permiten el desarrollo continuo de nuevas capacidades y medibles: permite evaluar su adquisición y desempeño.

Las competencias laborales generales se encuentran divididas en intelectuales: las cuales están asociadas a la atención, memoria, concentración, solución de problemas, toma de decisiones y creatividad; personales: son aquellas condiciones mediante el cual el individuo actúa adecuadamente y asertivamente adoptando talentos y desarrollando potenciales, aquí podemos mencionar a la inteligencia emocional, ética y a la adaptación al cambio; interpersonales: dentro de éstas se encuentra la adaptación al cambio del trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo para desarrollar un mejor espacio productivo; organizacionales: es aquella capacidad para orientarse a brindar un servicio y atreverse a un aprendizaje a través de experiencias de otros; tecnológicas: capacidad para transformar e innovar elementos tangibles con el fin de encontrar soluciones prácticas, dentro de esta se encuentra la capacidad de identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnologías; empresariales: habilidad del individuo para liderar y sostener una unidad de negocio por su propia cuenta, para lo cual se debe de tomar en cuenta la elaboración de proyectos, planes de negocio, mercadeo y ventas.

Competencias laborales específicas son aquellas funciones que están relacionadas directamente con la productividad, las cuales logran resultados específicos en el trabajo, estas competencias habilitan a la persona a desempeñar una ocupación específica o un grupo de ocupaciones, las cuales deben estar ligadas con el resultado que se obtendrá. Las áreas ocupacionales agrupadas a las competencias laborales específicas son las finanzas y administración, las ciencias naturales y aplicadas, salud, ciencias sociales, educativas, religiosas y servicios gubernamentales, arte y

cultura, venta y servicios, explotación primaria y extractiva, oficios, operación de equipos y transporte, procesamiento, fabricación y ensamble.

Competencias del contador

Concepto de contador

Para Ramos (2010, pág. 4) “Contador Público, aquel profesional dedicado a aplicar, analizar e interpretar la información contable y financiera de una organización, con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a las directivas de la organización en el proceso de toma de decisiones”.

Según la Comisión Nacional de Acreditación (2007, pág. 2) nos dice que:

“El Contador Público y/o Contador Auditor es el profesional, experto en materias de control que, con sólidos conocimientos científico técnicos y una formación integral, está capacitado para participar activamente en el diagnóstico, diseño, evaluación, construcción, mantención y evaluación de sistemas de información y control relacionados con la gestión administrativa de organizaciones de cualquier naturaleza, de esta forma, el Contador Público y/o Contador Auditor elabora e interpreta informes de gestión y es responsable de emitir opinión independiente respecto de los estados financieros, de acuerdo a principios y normas profesionales vigentes, asegurando a la sociedad la confiabilidad de ellos”.

Llamado también profesional contable el cual aplica, analiza e interpreta toda información contable y financiera en una organización o empresa, cuyo fin es implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a la directiva y organización en el proceso de toma de decisiones; siendo así un experto con formación universitaria ya sea en ciencias empresariales o contables y en la práctica contable, financiera, tributaria y administrativa, el cual pueda cumplir funciones de auditor externo, interno y que también ofrezca servicios de asesoramiento empresarial.

Concepto de competencias del contador

Principio establecido por una norma u obligación personal y profesional, el cual garantiza un trabajo competente como contador con experiencias contables, también encierra procesos de globalización, los mismos que se están viviendo y exigen altos

estándares de formación con el fin de afrontar los constantes retos empresariales. El contador público debe demostrar aquellas competencias técnicas que son relevantes en una necesidad de adaptación al cambio y el conocimiento integral del negocio, lo que implica que para que exista requeridas competencias, la educación superior debe incorporar y establecer cambios en la enseñanza – aprendizaje con el fin de cubrir las necesidades y competencias requeridas por las empresas. Siendo así, que justifica lo antes mencionado la tesis de los siguientes expertos:

Según la Federación Internacional de Contadores (2008, pág. 11) “La competencia significa poder ejecutar un trabajo cumpliendo con un determinado estándar en entornos profesionales reales. Se refiere a las acciones que los individuos emprenden para determinar si pueden cumplir con sus responsabilidades en un determinado estándar de calidad”.

Para Echevarría citado en Yániz (2005, pág. 32):

La competencia discrimina el saber necesario para afrontar determinadas situaciones y el ser capaz de enfrentarse a las mismas. El primero está relacionado con la cualificación personal pero el aprovechamiento de ésta depende del entorno estructural donde pueda desarrollarla y de los ámbitos institucionales de la formación. En este sentido posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer su propia actividad laboral, resuelve los problemas de forma autónoma y creativa y está capacitado para colaborar con su entorno laboral y en la organización de trabajo.

Finalmente para Le Boterf (2001, pág. 93) “Competencia es la capacidad de movilizar y aplicar correctamente en un entorno laboral determinados recursos propios (habilidades, conocimientos y actitudes) y recursos del entorno para producir un resultado definido”.

Clasificación

Según la Comisión Nacional de Acreditación (2007, págs. 5-7) el contador debe tener las siguientes competencias específicas:

Área de contabilidad y costos

Es aquella área encargada del análisis y planeación financiera y contable, dentro de esta área se destacan dos procesos, el primero: el análisis de toda aquella información financiera con el fin de lograr y generar estados financieros corporativos, al igual que el cumplimiento de todo aquel aspecto fiscal nacional y territorial; el segundo proceso: es toda aquella planeación financiera mediante la proyección y puesta en práctica de la metodología del presupuesto. Para lo cual se enlista las competencias que se encuentran dentro del área de contabilidad y costos, las cuales son:

- Diseñar sistemas de información donde se apliquen adecuadamente la teoría contable a los hechos económicos, el registro de operaciones y se respeten las normas de control interno y legales vigentes.
- Elaborar, analizar e interpretar estados financieros, para apoyar y participar en la toma de decisiones.
- Aplicar los principios de contabilidad y las normas, tanto a nivel local como internacional, y participar en los procesos de generación de las mismas.
- Diseñar sistemas de costos y analizar variaciones usando, entre otras, herramientas estadísticas y computacionales.
- Participar en el diseño e implantación de sistemas de información estratégicos.
- Traducir estados financieros locales para reportar al exterior.

Área tributaria

El área tributaria siendo parte del derecho público obliga a los contribuyentes a la revisión continua de todos los aspectos tributarios regidos por la ley, siendo importante en la profesión, debido a que el estudiante debe dominar temas relevantes tales como la normativa legal, disposiciones, tipos de impuestos, declaraciones y pagos, llevando de la mano la legislación vigente de temas impositivos y tributarios, más aún es indispensable en actividades económicas, personales y empresariales. Dentro del área tributaria se encuentra las siguientes competencias:

- Conocer e interpretar adecuadamente las leyes, reglamentos y demás disposiciones tributarias y verificar su aplicación.
- Optimizar la carga tributaria de la empresa y las personas a través de una adecuada planificación.
- Conocer las bases de la tributación internacional para analizar las principales diferencias que existen entre el país y sus principales socios comerciales.
- Conocer el funcionamiento y actuación de los organismos fiscalizadores en materia tributaria, como también los principales trámites y obligaciones generales que debe cumplir todo contribuyente.

Área de administración

Esta área tiene importancia estratégica de la cual depende la utilización de herramientas de gestión como son informes gerenciales, presupuestos, bases de planificación y todo informe elaborado para su presentación a terceros. Aquí se puede identificar las siguientes competencias:

- Participar en la formulación, desarrollo y evaluación del plan estratégico de las organizaciones.
- Diseñar sistemas, procedimientos e indicadores para evaluar el desempeño de los miembros de la organización.
- Evaluar las estructuras organizacionales con el objeto de proponer las alternativas más adecuadas para el diseño de los sistemas de información y control.
- Participar en la gestión de recursos humanos, de comercialización, y de producción, entregando la información necesaria para la toma de decisiones en estas funciones.
- Concebir, diseñar, implementar y evaluar sistemas eficientes de control y de evaluación de desempeño para las organizaciones.

Área de métodos cuantitativos

Área en la cual se utiliza las matemáticas financieras derivadas de la física y la estadística con el fin de llevar análisis financieros de empresas, la mayoría de las industrias de inversión realizan un análisis cuantitativo el mismo que es conocido como quants, dentro del cual se encuentra la gestión de activos, gestión de riesgos y fijación de precios, el significado de este término ha crecido con el tiempo hasta culminar con la aplicación de las matemáticas en finanzas. En esta área se puede identificar la siguiente competencia:

- Aplicar la metodología matemática y estadística necesaria en el área de auditoría, costos y finanzas

Área de auditoría

Área en el cual se evalúa de manera objetiva cualquier tipo de evidencia relacionada con los informes sobre actividades económicas, sin descartar cualquier tipo de relación directa con otras actividades que se desarrollan en entidades públicas o privadas, teniendo como fin principal determinar el grado de precisión del contenido informativo mediante informes elaborados con la observación de principios establecidos en diferentes casos. Dentro de esta área se pueden identificar las siguientes competencias:

- Conocer y aplicar las normas de auditoría generalmente aceptadas.
- Planificar procesos de auditoría de cualquier naturaleza y aplicar los procedimientos necesarios para su ejecución.
- Auditar las áreas funcionales de la empresa, evaluar los sistemas de control interno y determinar el riesgo.
- Aplicar la tecnología de información en el proceso de auditoría.
- Identificar los riesgos inherentes a los negocios y sus efectos sobre la organización.

Área de sistemas de información

Esta área es de gran importancia porque a través de su uso se alcanzan importantes mejoras dentro de los procesos operativos, debido a que suministran una variada plataforma de información que es de necesaria utilidad en la toma de decisiones, mediante lo cual se logra una ventaja competitiva y reduce la ventaja que pueden llegar a tener los rivales, dentro de los sistemas de información tenemos a la integración de la computación, telecomunicación, técnica para el procesamiento de datos, siendo uno de sus principales componentes el factor humano, los contenidos de información, el equipamiento, la infraestructura, los métodos de intercambio de información, software y recursos financieros. Las competencias que tiene esta área son:

- Participar activamente en el diagnóstico, diseño, desarrollo, evaluación, construcción y mantenimiento de sistemas de información.
- Evaluar el uso y riesgo de la tecnología de información, analizar el impacto sobre los procesos y recursos humanos, identificar medidas para minimizarlos, y estar capacitado para proponer alternativas viables de solución.

Área de finanzas

Área en la cual se estudia todo aquel movimiento y circulación de dinero entre individuos, empresas y estados, siendo las finanzas la rama principal de la economía, la cual analiza la obtención y gestión de todo tipo de fondo que entra o sale de una empresa, en pocas palabras nos quiere decir la administración del dinero. Aquí están las siguientes competencias:

- Participar en la determinación de la estructura financiera de la empresa y evaluar los riesgos inherentes.
- Conocer y comprender el funcionamiento del mercado de capitales y su importancia en las decisiones financieras.
- Evaluar alternativas de inversión y financiamiento.

Área de economía

Área que tiene como fin generar productos, bienes y servicios a una empresa, lo cual contribuye al progreso económico de una sociedad o nación, siendo su único propósito cubrir las necesidades humanas a partir del trabajo sobre recursos disponibles dentro del planeta. Se puede encontrar las siguientes competencias:

- Comprender el entorno económico nacional e internacional y evaluar los efectos que las políticas fiscales y monetarias tendrán en la gestión de las organizaciones.
- Entender las estructuras de mercado.

Área jurídica

Esta área tiene como objetivo principal el comportamiento jurídico dentro del ámbito del derecho, la ley y la justicia, incidiendo de forma integral en el comportamiento legal de las personas. Esta área tiene las siguientes competencias:

- Conocer las bases del derecho civil, comercial y laboral.
- Evaluar la aplicación de las normas comerciales y laborales.
- Participar en los procesos de negociación colectiva, cuando corresponda.

Habilidad del contador

Sin duda alguna las aptitudes y habilidades que debe tener un contador le servirán para tener un futuro prometedor dentro de una empresa como también de forma independiente, por ejemplo, el poder adaptarse a los cambios y dar soluciones ayuda a cumplir con las metas y objetivos establecidos, así como llegar a obtener un liderazgo dentro de la coordinación de un equipo de trabajo, con el fin de analizar la información de manera oportuna para establecer estrategias que sean útiles y que generen un mayor número de ideas para obtener resultados esperados, y lograr una comunicación asertiva logrando culminar con todo aquel tipo de habilidades propuestas por el individuo.

En esta línea de pensamiento podemos mencionar a Poveda (2013, pág. 13) quien menciona que la habilidad del contador es “Aquella destreza que se posee para ejecutar una tarea o la capacidad para conseguir objetivos a través de hechos en relación con otras personas. La formación de habilidades depende de las acciones, conocimientos y hábitos que conforman un sistema”. Según la Federación Internacional de Contadores (2008, pág. 42) “las habilidades son parte del conjunto de capacidades exigidas a los contadores profesionales para demostrar competencia profesional. Estas capacidades incluyen el conocimiento, las destrezas, los valores, ética y actitud profesionales”. Las habilidades que los contadores profesionales necesitan adquirir están agrupadas en cinco categorías principales:

Habilidades intelectuales

Según Poveda (2013, pág. 13) “Involucra el conocimiento y experticia en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que ocupa”. Y para la Federación Internacional de Contadores (2008, pág. 44) “Las habilidades intelectuales permiten que un contador profesional pueda resolver problemas, tomar decisiones y ejercitar su buen juicio en situaciones organizacionales complejas. Estas habilidades son a menudo el producto de una amplia formación general”.

Es toda aquella cualidad que tiene relación directa con la inteligencia, la cual debe ser cultivada y mejorada, dentro de las capacidades intelectuales está la habilidad para expresarse, ésta permite comunicarse de forma libre y así desarrollar la capacidad de detectar y analizar problemas llegando a la solución de los mismos, finalmente el propósito personal de capacitarse permanentemente.

Habilidades técnicas y funcionales

Poveda (2013, pág. 13) dice que “Se trata de la formulación de ideas - entender relaciones abstractas, desarrollar nuevos conceptos, resolver problemas en forma creativa, etc”. Según la Federación Internacional de Contadores (2008, pág. 44) “Las habilidades técnicas y funcionales pueden ser generales o específicas con relación a asuntos contables. Incluyen: a) aplicaciones matemáticas y estadísticas y dominio de

la informática; b) modelos de decisión y análisis de riesgo; c) medición; d) informes; y e) cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios”.

Al hablar sobre las habilidades técnicas se debe conocer las excepciones específicas y reglas especiales dentro del área contable, ya que al llevar una investigación contable se llega a una habilidad que es capaz de navegar por base de datos contables, con el fin de llegar a tratamientos contables apropiados para encontrar normas de contabilidad pertinentes. Un contador técnico usa sus habilidades para agrupar, ordenar y filtrar datos dentro de los sistemas contables, al hablar de grandes empresas, esta habilidad permite a los contadores ordenar la mayor cantidad de transacciones contables con el fin de que las mismas sean útiles para la toma de decisiones.

Habilidades personales

Como habilidades personales está el liderazgo y la capacidad de motivar a los demás y a uno mismo a alcanzar las metas, lo que implica una responsabilidad y compromiso para asumir un rol estratégico y activo como autoridad, institución y comunidad. El hecho de tomar decisiones permite al contador aceptar sus consecuencias y responder sobre sus actos. Así comenta ADAMS (2012, pág. 3):

Las habilidades sociales y personales se refieren al conjunto de habilidades, conductas y estrategias que permiten a las personas a construir y valorar su propia identidad, actuar competentemente, relacionarse satisfactoriamente con los demás miembros del grupo y afrontar las demandas, los retos y las dificultades del trabajo y de la vida.

Según la Federación Internacional de Contadores (2008, pág. 44) “Las habilidades personales están relacionadas con las actitudes y el comportamiento de los contadores profesionales. Desarrollar estas habilidades ayuda al individuo en el aprendizaje y desarrollo personal”.

Habilidades interpersonales y de comunicación

Son aquellas actividades que permiten trabajar en conjunto o en grupo para lograr un bien común, con el fin de recibir y transmitir información para formular juicios y tomar decisiones (trabajo en equipo).

En palabras de Poveda (2013, pág. 13) la habilidad interpersonal y de comunicación “Se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con la gente. Se debe interactuar y cooperar principalmente con los empleados; muchos también tienen que tratar con clientes, proveedores, aliados, etc”. Mientras que la Federación Internacional de Contadores (2008, pág. 44) menciona que “Las habilidades interpersonales y de comunicación permiten a un contador profesional trabajar con otros para el bien común de la organización, recibir y transmitir información, formular juicios razonados y tomar decisiones eficazmente”.

Habilidades gerenciales y de organización

Habilidades que encierran todos los aspectos funcionales de una organización, dentro de lo cual se encuentra la planificación estratégica, gestión de proyectos, administración de personas y recursos, el administrar ayuda a la toma de decisiones y a la capacidad de delegar tareas, motivar al resto incrementando el liderazgo profesional.

Ruiz (2012, págs. 108-109) menciona que “Las habilidades directivas o gerenciales son el punto diferenciador entre quienes simplemente ordenan y ejecutan los procesos administrativos y quienes, gracias a sus actitudes, acciones y motivaciones positivas hacia el trabajo contribuyen al bienestar de su comunidad laboral y al clima organizacional”. Buol (2009) dice que es la “Capacidad para comprender e interpretar las situaciones que afectan directamente a la realidad organizacional, así como para demostrar el alto nivel de conocimiento de todos los procesos operativos, funcionales y de servicio de la compañía, como estrategia para tomar acciones”. Finalmente la Federación Internacional de Contadores (2008, pág. 45) aporta que “Es importante que un contador profesional entienda todos los aspectos del funcionamiento de una organización. Los contadores profesionales necesitan

desarrollar una amplia perspectiva de negocios así como una conciencia política y una perspectiva global”.

b.2. Descripción conceptual de la variable independiente

Administración de personal

Es necesario recalcar la importancia de la definición que se le puede dar a la administración del personal dentro de una empresa tal como lo puede expresar Munch & García (2012):

La Administración de Personal son conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos de la gente o recursos humanos de un puesto administrativo, en la que influyen análisis de puesto, planificación de las necesidades de mano de obra y el reclutamiento de los candidatos al puesto, selección de los candidatos, orientación y capacitación al puesto, proveer incentivos y prestaciones, evaluación del desempeño y la formación del compromiso del empleado.

Por otro lado basándonos en otros criterios se encuentra a Seco (2006, pág. 20) quien dice que la “Administración de personal son aquellas acciones sistemáticas tendientes a manejar el personal de una empresa u organización”. En la misma línea de pensamiento se puede mencionar al Ministerio de Hacienda (2003, pág. 3) donde nos dice que “El Sistema de Administración de Personal (SAP) es el conjunto de normas, procesos y procedimientos sistemáticamente ordenados, que permiten la aplicación de las disposiciones en materia de administración pública de personal”. Finalmente se encuentra a Dessler (1996, pág. 2) el cual acota que son “Conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos relacionados con la gente o recursos humanos de un puesto administrativo”.

Al hablar de administración de personal, la idea principal es que da a conocer aquella relación que existe entre una empresa y sus trabajadores, del mismo modo lleva a pensar en las funciones establecidas dentro de la empresa con el fin de lograr cumplir los objetivos principales de la organización llegando a desarrollar sus capacidades a un nivel óptimo. Dentro de la administración de personal debe existir un objetivo primordial, el cual será aprovechar las capacidades y trabajo de los empleados para beneficio de la empresa, sin dejar de lado las necesidades, intereses y humanística de

los trabajadores; la palabra necesidades se refiere desde el sitio de trabajo hasta necesidades personales como permisos, incentivos o sanciones que se les puede aplicar al momento de cumplir de forma deficiente su trabajo. Hay que tomar en cuenta que la administración de una empresa va relacionada directamente con la época en la que se vive y con las leyes cambiantes de cada país, debido a que como es de conocimiento general que ninguna empresa puede violar las leyes, ordenanzas, reglamentos y disposiciones establecidas.

Evaluación del desempeño laboral

Es fundamental hablar sobre la evaluación del desempeño laboral y expandir la idea que dan los siguientes autores sobre el tema: “Evaluación del Desempeño (ED) es el proceso mediante el que se mide y valora un comportamiento organizacional relevante, bajo el dominio del propio ejecutor o del grupo objeto de evaluación” (Gorriti, 2015, pág. 5). En palabras de Dolan, Valle, Jackson, & Schuller (2007, pág. 229) “La evaluación del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro”. Para Sastre & Aguilar (2003, pág. 321) “La evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo”.

Como una función esencial dentro de una compañía se encuentra la evaluación del desempeño, la misma que sirve para medir el rendimiento dentro de la toma de decisiones, el cual puede ser satisfactorio o inferior, si es satisfactorio el empleado debe ser ratificado, alentado y motivado, pero de lo contrario se debe tomar acciones correctivas con el fin de mejorar mencionado desempeño. Al momento de contar con un sistema formal de evaluación del desempeño dentro de una empresa permite evaluar procedimientos, procesos, selecciones y decisiones mediante información sistemática y documentada.

Según Fieldman (2010, pág. 71) los principales objetivos de la evaluación del desempeño laboral son:

1) Adaptación del individuo al cargo: mediante esta adaptación se puede conocer si el trabajador cumple o no con los requisitos dispuestos y asignados, ya que de no cumplirlos, se podrá hacer que mejore día a día en su adaptabilidad al cambio.

2) Ascensos e incentivos: uno de los objetivos principales de la evaluación del desempeño es informar de forma precisa, clara y detallada al trabajador sobre los ascensos e incentivos que se da a ciertos trabajadores, debido a que es importante reconocerlos si se han destacado dentro del ámbito laboral, sin olvidar que dicho estímulo puede ser por medio de un reconocimiento verbal o de un diploma.

3) Auto-perfeccionamiento del empleado: el auto-perfeccionamiento y superación personal debe ser constante, es decir, se debe incentivar al trabajador y darle a conocer sus fallas para que mejore a diario.

4) Conocimientos de los estándares de desempeño de la empresa: así como es importante estimular a los trabajadores, también es de gran importancia dar a conocer los estándares de la empresa, para que de cierta manera se ajuste y se relacione con ella, de tal modo se sabrá realmente si los trabajadores están a la par de los estándares establecidos.

5) Retroalimentación de información al individuo: se trata de la acumulación de información sobre el rendimiento laboral, con el fin de retroalimentar a los empleados y desempeñarlos de una forma continua.

Al momento de evaluar el desempeño laboral existen criterios que son válidos dentro de cualquier organización. Según Gorriti son 4 criterios (2004, pág. 5):

Relevancia: Esto trata de explicar la relevancia de lo que se está midiendo; si realmente es importante para la empresa o si tiene consecuencias graves para ella.

Fiabilidad: Medida utilizada para verificar la consistencia y estabilidad al momento de evaluar, se puede valorar a un mismo trabajador en un mismo comportamiento y en un mismo periodo de tiempo.

Discriminación: Si una medida genera variabilidad, ésta permite evaluarlos pero si la medida no presenta ninguna diferencia entre los trabajadores, ésta no es válida.

Practicidad: Permite una claridad en lo que se va a medir.

Métodos de evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2007, pág. 249) los principales métodos de evaluación del desempeño laboral son:

Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas

Este método utiliza un cuestionario de doble entrada, en donde las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño y las columnas verticales representan los grados de variación de tales factores. Dichos factores se seleccionan y se escogen para definir las cualidades que se pretende evaluar en las personas. Cada factor se describe de forma simple y sencilla. Cada uno se dimensiona de modo que plasme desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente. Este método se divide en: escala grafica continua, semicontiua y discontinua

Método de elección forzosa

Evalúa mediante frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual, cada bloque está compuesto por 2, 4 o más frases y el evaluador está obligado a escoger una o dos de ellas.

Método del desempeño mediante investigación de campo

Mediante este método se registran las causas, orígenes y motivos de tal desempeño, con base a un análisis de los hechos y situaciones, ofrece la posibilidad de evaluar con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización. Este método se divide en evaluación inicial, análisis complementario, planeación y seguimiento.

Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos

Se basa en el hecho del comportamiento humano, de lo que el mismo es capaz de llegar a un resultado positivo o negativo, para lo cual Reyes (2014, pág. 38) divide a este método en:

1. Habilidad para aprender: La disposición y el interés que posee el trabajador en adquirir nuevos conocimientos en puesto de trabajo.

“Habilidad para adquirir y asimilar nuevos conocimientos y destrezas y utilizarlos en la práctica laboral. Capacidad para captar y asimilar con facilidad conceptos e información simple y compleja” (Buol, 2009).

Aquella destreza que dispone un individuo para aprender, ejecutar, realizar un trabajo o una labor, dentro de lo cual se puede mencionar la forma en la que capta información, como procesa la misma, como la guarda en su memoria, como la razona y utiliza para resolver problemas.

2. Calidad de trabajo: Cumplimiento efectivo de los trabajadores con los requerimientos establecidos de su puesto.

“Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño” (Alles, 2009, pág. 140).

La disposición positiva para trabajar y cumplir con las condiciones de una empresa se llama calidad de trabajo.

3. Actitud y dedicación al trabajo: Consiste en la responsabilidad, compromiso y positivismo que posee el trabajador con su trabajo.

“Es el compromiso con la eficiencia y eficacia. Las personas que poseen esta actitud se caracterizan porque: Hacen su trabajo cada día mejor, aún si tienen que asumir más trabajo. No están satisfechos con las cosas como están y buscan mejorarlas. No aceptan la mediocridad” (Buol, 2009).

Como la palabra lo menciona, son las actitudes que posee una persona al ejecutar una labor, las cuales pueden ser positivas y negativas dependiendo del ambiente de trabajo. Dentro de una buena actitud y dedicación tiene que existir involucramiento, compromiso, organización y responsabilidad.

4. Seguimiento de normas: Actitud y capacidad que posee el trabajador para cumplir con los lineamientos y reglas establecidas por la organización.

“Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales. Las personas que poseen este valor se caracterizan porque cumplen y se comprometen con las normas de la organización” (Buol, 2009).

5. Relaciones interpersonales: Capacidad que tiene el trabajador para poder relacionarse con los demás trabajadores de la organización.

“Capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas” (Buol, 2009).

Llamada también relación social, la cual está ejecutada por leyes institucionales sociales en las cuales intervienen la comunicación entre dos o más personas.

6. Puntualidad: Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones.

“Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida” (Buol, 2009).

Factor básico dentro de un trabajo, siendo un valor que denota el carácter y la responsabilidad de una persona con el fin de desempeñar de mejor forma una labor establecida.

7. Servicio al cliente: Consiste en la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del mismo.

“Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporcionando las soluciones efectivas para la solución del mismo” (Buol, 2009).

Aquella relación existente entre el trabajador y el cliente, ya sea al momento de atender una duda, pedido, consulta y/o reclamo. Dentro de la atención al cliente existen ciertos factores que son importantes como la amabilidad, la atención personalizada, la eficacia y rapidez en la atención, la seguridad que se le brinda al cliente, el cual debe ir de la mano con un ambiente agradable.

Método de comparación de pares

Compara a los empleados de dos en dos, en la columna derecha se anota al que es considerado mejor, en este método también se puede utilizar factores de evaluación.

Método de frases descriptivas

En este método no es obligatorio escoger las frases, está subordinado (SI) y lo contrario (NO).

Evaluación del desempeño por competencias

Después de haber mencionado la definición, objetivos, criterios, clasificación y sub clasificación de los métodos de evaluación del desempeño laboral es momento de enfocarse en la evaluación del desempeño por competencias, para lo cual se cita tres definiciones, las mismas que ayudarán a construir una definición clara y precisa de mencionado tema, iniciando con Rivera (2016) quien dice que:

“La evaluación del desempeño es un procedimiento sistemático y objetivo para determinar el valor de la aportación que hace cada empleado en el desarrollo de su trabajo a la consecución de los objetivos estratégicos y a la creación de valor para la organización. A través de esta técnica se aprecian los resultados que ha obtenido en la ejecución de su trabajo”.

Así mismo Loyalty Center (2009) da su definición la cual dice “Un sistema de Evaluación de Desempeño, es el conjunto de mecanismos que permiten definir el grado en que las personas, contribuyen al logro de los estándares requeridos, para el cargo o puesto que ocupan en la organización, así como para los objetivos de la empresa”.

“La evaluación de competencias puede entenderse como un proceso por el cual se recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan éstas con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo, de tal manera que pueda formularse un juicio de valor sobre el ajuste al mismo. Las competencias de los individuos son evaluadas antes de su incorporación a una organización, cuando se realiza la selección de personal, y además la evaluación de competencias estará presente a lo largo de la vida laboral del sujeto, como medio para valorar su desempeño en el puesto de trabajo o sus posibilidades de desarrollo” (Gil, 2007, págs. 87-88).

Es un proceso mediante el cual se evalúa el desempeño de un trabajador dentro del cual se puede estimar el rendimiento de cada empleado para comprobar si el mismo es competente o no de acuerdo al perfil establecido por la empresa y para cada puesto de trabajo. El sistema con el cual se evaluará debe estar íntimamente relacionado con el desempeño ejecutado, para así proporcionar una retroalimentación a los empleados y al departamento encargado del mismo, por lo cual, mencionado sistema debe ser válido, confiable, efectivo y aceptado por todos los miembros de la empresa.

Con un enfoque en la utilidad que tiene la evaluación por competencias se puede decir que las mismas se orientan a la organización, a los trabajadores y a los supervisores. Siguiendo la línea de pensamiento de Gil (2007, pág. 7) para que sea de utilidad en la organización es fundamental la planificación de los recursos humanos, la cual servirá como base para la selección de un nuevo personal, siendo parte de la evaluación de los mismos y así dar un informe sobre las actividades del personal en la cual se adopten criterios en materia de política personal, dentro de ésta encontramos a la motivación, promoción, salario y corrección de deficiencias, las mismas que determinan el grado de integración de personal con la finalidad y con la cultura de la organización para motivar al trabajador a cumplir y entender los principios y objetivos de la empresa; para los trabajadores las utilidades son conocer la situación en relación con las competencias exigidas con el fin de identificar si debe mejorar mencionadas competencias para lograr una mejor situación dentro la organización, lo cual conllevará a una mejor promoción, a lograr mayores beneficios y recibir incentivos; finalmente para los supervisores las utilidades está en realizar una evaluación sistemática de las personas que sirva como medio de comprobación que el desempeño de los trabajadores constituya a los fines y metas de la

organización con el objetivo de valorar el potencial de las personas y lo que pueda esperarse de ellas para así adoptar una decisión imparcial a la hora de determinar incrementos salariales, ascensos y traslados y así conseguir una mejor relación y comunicación con los subordinados.

Existen ciertas técnicas que son de gran utilidad al momento de evaluar las competencias, las mismas pueden estar divididas en experiencia práctica: la cual tiene como instrumento la lista de verificación, sistemas de escalas para la observación, incidentes críticos, simulación y ejercicios prácticos; como segunda técnica está las características y experiencias del evaluado dentro del cual se encuentra: test psicológico, recogida de información biográfica, entrevista de evaluación y portafolio; finalmente se menciona a las valoraciones del evaluado o de otros miembros de la organización, teniendo como instrumento: autoinforme sobre comportamientos, balance de competencias y la evaluación de 360°.

Si es verdad que toda evaluación es compleja y tiene algún grado de dificultad debido a que al momento de evaluar se emiten juicios valorativos, los cuales pueden ejecutar problemas de tipo técnico, ya que cuando la evaluación se realiza dentro de la misma organización se conoce como evaluadores a personas de la organización, existiendo relación interpersonal entre trabajadores y entre quienes están encargados de evaluar, mientras que si la evaluación es realizada por una organización aparte de la empresa no existiría ningún tipo de relación, llevando así a que la evaluación sea más certera y eficaz.

Hay que tomar en cuenta que muchos evaluadores no siempre se encuentran totalmente capacitados, haciendo de la evaluación una función ineficiente y poniendo en tela de duda los resultados que se puedan obtener. Existen ciertos errores al momento de realizar una evaluación, los mismos que pueden ser errores de indulgencia o severidad, tendencia central, efecto halo, efecto de contaminación y efecto de novedades.

Desempeño laboral

Concepto de desempeño

Como primer indicio es de suma importancia hablar sobre el desempeño para luego enfocarse en el desempeño laboral.

La palabra desempeño desarrolla varios usos, pero dentro de una actividad implica el cumplimiento asertivo de funciones dentro de un trabajo, mencionando la manera en la cual un empleado ejerce o realiza una actividad con el fin de lograr un éxito laboral. A mencionada idea sustenta Robbins citado en Pedraza, Amaya, & Conde (2010, pág. 495) los cuales dicen que “vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo”. En palabras de Chiavenato citado en Romero & Urdaneta (2009, pág. 69) “define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.”. Así mismo Altuve & Serrano (1999, pág. 36) dice que “Es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar”.

Concepto de desempeño laboral

Es aquella labor que realiza un trabajador no solo basándose en el hecho de lo que sabe hacer, sino tomando en cuenta otros aspectos esenciales como las siguientes actitudes y aptitudes: eficiencia, valores, responsabilidad, calidad, productividad y respeto, llevando a lograr un desempeño y comportamiento con eficacia. Mencionada hipótesis se sustenta con las palabras de Palaci citado en Pedraza, Amaya, & Conde (2010, pág. 496) quien plantea que: “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Al igual Chiavenato (2000, pág. 359) acota que “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Finalmente Stoner citado en Araujo & Leal (2007, pág. 140) “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Factores

Existen ciertos factores que determinan al desempeño laboral, según Quintero, Africano, & Faría (2008, pág. 39) los divide en: satisfacción laboral, autoestima, trabajo en equipo y capacitación al trabajador, para lo cual se mencionará en primer lugar la definición de cada uno.

Satisfacción laboral

Para Newstrom (2011, pág. 218) la satisfacción laboral “es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo”. En cambio para Robbins & Coulter (2010, pág. 285) “la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa”. Y Gibson, Ivancevich, & Donnelly (2001, pág. 121) aseguran que “la satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen sobre sus trabajos. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, basados en los factores del entorno laboral”.

Como acotación final se puede decir que la satisfacción laboral es aquella acción que produce agrado al momento de desarrollar un trabajo, formando un grado de conformidad que debe tener una persona con respecto al trabajo que realice, dentro de lo cual se toma en cuenta una remuneración, el tipo de trabajo que es realizado, las relaciones humanas, la seguridad, entre otras. Es indispensable mencionar que para que exista una satisfacción laboral óptima debe haber una buena actitud por parte del trabajador, ya sea frente a obligaciones o a algún requerimiento. Existe cierta hipótesis en la cual se da a conocer que a mayor satisfacción laboral hay un mayor compromiso por parte del trabajador, logrando de esta manera una mayor motivación, pero cuando existe un grado de satisfacción bajo el trabajador no siente responsabilidad por desempeñar cierta actividad. Para que exista una satisfacción laboral óptima es necesario crear lazos con los trabajadores, contar con un sistema de incentivos y promover el trabajo en equipo, si se ejecutan estos pasos se logrará una satisfacción laboral garantizada dentro de una empresa.

Autoestima

Harrison (2009, pág. 2) sostiene que “la autoestima es el concepto que tenemos de nuestras valías y se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida”. Asimismo White citado en Vargas (2007, pág. 100) dice que la autoestima es “el valor del Yo, el valor de uno como persona a los ojos de otros, pero especialmente ante los ojos de un mismo”. Para Goble citado en Vargas (2007, pág. 100) “la autoestima incluye necesidades como el deseo de confianza, competencia, educación emocional, éxito, independencia, libertad, prestigio, reconocimiento, atención, amor, aprecio y reputación”. Por último Acosta & Hernández (2004, pág. 82) afirman que “la autoestima es un sentimiento valorativo de nuestro ser, de quiénes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad”.

Hay que ser conscientes que la autoestima se puede definir como el confiar en nosotros mismos para lograr objetivos planteados sin tomar en cuenta las limitaciones que se puede obtener, teniendo en cuenta que los seres humanos cometen errores y equivocaciones, las mismas que pueden ayudar a desarrollar otras capacidades que podrían estar ocultas dentro de cada uno, pero el poder confiar en uno mismo da el valor para seguir adelante y lograr lo que se desea. Dentro del ámbito laboral una autoestima alta es aquella fuerza que impulsa a ejecutar alguna labor o función, debido a que si una persona tiene su autoestima baja no rendirá en forma apropiada sin obtener productividad dentro de la rama laboral.

Trabajo en equipo

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2012, pág. 446) el trabajo en equipo es cuando “Dos o más personas que actúan de forma interdependiente y unificada para conseguir metas comunes”. Para Jaramillo (2012, pág. 7) es “un conjunto o grupo de personas que poseen capacidades complementarias y que colaboran para alcanzar unos objetivos comunes compartiendo responsabilidades”. Mientras que para Robbins & Coulter (2010, pág. 244) “los equipos de trabajo son grupos cuyos miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, y utilizan su

sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, junto con sus habilidades complementarias”.

La importancia que tiene el trabajo en equipo dentro del ámbito laboral debe ser relevante debido a que para algunos es el participar activamente en la obtención de una meta común, llegando a la sumatoria de trabajos individuales para conformar una macro actividad que colaborará con el fin común de superación empresarial, pero es indispensable destacar que cada miembro de un equipo debe tener una tarea específica, la cual se debe cumplir a cabalidad para llegar a una meta final. Dentro del trabajo en equipo se pueden destacar dos palabras las cuales son colaboración y cooperación.

Capacitación del trabajador

Chiavenato (2007, pág. 386) menciona que “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. Para Guiñazú (2004, pág. 103) “La capacitación es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándonos a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo”. Siliceo (2004, pág. 25) menciona que “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. Finalmente para Dessler (1996, pág. 238) “La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo”.

Desde el punto de vista en que la capacitación a un trabajador debe ser precisa y continua, se puede decir que la capacitación es una inversión que genera beneficios no solo al empleado sino también a la empresa, encerrando así el manejo de un procedimiento, herramienta o equipo de trabajo dentro de una empresa, para lo cual existe ciertos beneficios para trabajadores como para la empresa: producir actitudes positivas, las mismas que darán una rentabilidad a la entidad, logrando elevar la

moral del personal, mejorando el desempeño e imagen e incrementando la productividad y calidad de trabajo.

Rasgos del desempeño laboral

Existen rasgos que presiden el desempeño laboral, los mismos que tratan de determinar el tipo de personalidad que debe tener un empleado para cumplir con mencionado desempeño, así lo menciona Ortiz (2008, págs. 21-22) al dividirlos en 5 dimensiones las cuales son: extraversión: es el grado al cual una persona o un trabajador puede llegar a ser sociable, conservador y firme; disponibilidad: aquel grado en el que se puede llegar a ser bondadoso, cooperador y confiable dentro de un trabajo; seriedad: es el grado al cual una persona puede llegar a ser responsable, digno de confianza, persistente y orientado hacia un logro; estabilidad emocional: es aquella tranquilidad, entusiasmo y seguridad que puede llegar a tener un individuo así como el nerviosismo, la depresión y la inseguridad que lo puede rodear y apertura a la experiencia: aquel grado en el que un individuo es imaginativo tanto artísticamente como intelectualmente.

Motivación laboral

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2012, pág. 388) la motivación laboral “Es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares”. Para Robbins & Coulter (2010, pág. 341) “La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”. Por último Gonzalez (2006, pág. 80) dice que “La motivación es el proceso que parte de una meta a lograr o de una necesidad a satisfacer e impulsa la realización y mantenimiento de una conducta determinada”.

La motivación laboral es un factor indispensable dentro de una empresa ya que supone un cambio cualitativo a la hora de realizar el trabajo así como también ayuda a mantener un ambiente agradable y positivo dentro del mismo, existen muchos beneficios importantes como lo es el compromiso debido a que un empleado comprometido aportará a la empresa, mientras que un empleado desmotivado no lo hará.

Estrés laboral

Robbins & Coulter (2010, pág. 267) expresan que “El estrés es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debida a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades. El estrés no siempre es malo. Aunque frecuentemente se plantea en un contexto negativo, éste puede ser positivo, en especial cuando representa un beneficio potencial”. Así mismo Fernández (2010, pág. 103) dice que “El estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. Finalmente Fuertes (2004, pág. 11) acota que “El estrés se puede definir como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal”.

En la actualidad es muy peculiar hablar sobre el estrés laboral, ya que este tipo de estrés es común dentro de la sociedad industrializada debido a que crecientemente existe algún tipo de presión laboral, causando repercusiones físicas y mentales a un trabajador, lo cual genera consecuencias, las mismas que pueden afectar a la salud del trabajador y al entorno laboral que los rodea. El estrés laboral suele aparecer cuando existen exigencias que superan la capacidad del trabajador y pueden se pueden presentar de varias formas, teniendo como síntomas la irritabilidad y la depresión, lo cual tiene como consecuencia un agotamiento físico y mental, esto también repercute en el desempeño laboral mediante una reducción de la productividad empresarial.

c. Preguntas Directrices y/o Hipótesis

c.1. Preguntas directrices

¿Cuáles son las competencias del contador en las empresas públicas del cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los contadores en las empresas públicas del cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua?

¿Qué alternativa de solución permitirá el mejoramiento de las competencias del contador en el desempeño laboral de las empresas públicas del cantón Ambato de la Provincia de Tungurahua?

c.2. Hipótesis

Las competencias del contador influye significativamente en el desempeño laboral en las empresas públicas del cantón Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

a.1. Modalidad

El diseño de la investigación respondió a las siguientes modalidades:

Investigación de campo

Para Arias (2012, pág. 31) “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes”.

Según Naranjo, Medina, & Herrera (2010, pág. 95) la investigación de campo “Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

Finalmente Tamayo (2003, pág. 110) dice que la investigación de campo es “Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas”.

En efecto la presente investigación es de campo porque se enfocó directamente a las fuentes primarias de información, en el lugar de los hechos, es decir el contacto directo del investigador con la realidad, con quienes son los gestores del problema que se investigó, como son, los contadores y su desempeño laboral en las empresas del sector público del cantón Ambato.

Investigación documental-bibliográfica

Arias (2012, pág. 27) afirma que “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.”

Según Bernal (2010, pág. 110) “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”.

Y Naranjo, Medina, & Herrera (2010, pág. 95) informan que “La investigación documental-bibliográfica tiene el propósito de detectar, aplicar, y profundizar los diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”.

Esta investigación es documental bibliográfica ya que se apoyó en fuentes bibliográficas, hemerográficas y archivísticas; la primera se basó en la consulta de libros de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y finalmente en archivos que se encuentran como artículos indexados.

a.2. Enfoque

Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 4) acotan que el enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

El enfoque de la investigación es eminentemente cuantitativo porque se obtuvo datos numéricos, aplicando procesos estadísticos que permitieron verificar y evidenciar resultados para la hipótesis planteada.

a.3. Nivel de investigación

Investigación Exploratoria

Según Arias (2012, pág. 23) “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”.

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 79) la investigación exploratoria “se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”.

Por último Naranjo, Medina, & Herrera (2010, pág. 97) “La investigación es exploratoria porque su metodología es flexible, de mayor amplitud y dispersión, dando un estudio poco estructurado”.

Por lo cual se indagó las características del problema y formulación de hipótesis, para sondear el problema motivo de la investigación y conocer el contexto en el cual se desarrolló y reconoció las variables: competencias del contador y su desempeño laboral. Dentro del diseño de la investigación es importante manifestar que se consideró fundamental y necesaria la investigación exploratoria debido a que el trabajo quedó como un documento principal para nuevas investigaciones sobre el tema de propuesto.

Investigación Descriptiva

Según Arias (2012, pág. 24) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

Bernal (2010, pág. 113) menciona que la investigación descriptiva “es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto”.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 80) dice que la investigación descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

Según Naranjo, Medina, & Herrera (2010, pág. 97) “La investigación es descriptiva porque permite predicciones rudimentarias como mediciones precisas requiriendo el conocimiento suficiente y un interés de acción social”.

Mediante esta investigación descriptiva se analizó el estado actual del fenómeno en estudio dentro del contexto que se desarrolló. Así mismo dentro de este nivel se incluyó la asociación de variables por medio del uso de recursos estadísticos para la verificación de la hipótesis.

b. Población, muestra y unidad de investigación

b.1. Población

Para Arias (2012, pág. 81) la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 174) argumentan que la población es un “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Y Naranjo, Medina, & Herrera (2010, pág. 98) mencionan que “La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características, en muchos casos no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o por no disponer de tiempo necesario”.

Por lo tanto en la investigación la población estuvo constituida por los contadores de las empresas del sector público del cantón Ambato.

Cuadro 1. Contadores de las empresas del sector público del cantón Ambato.

Nº	Empresa	Cant.
1	Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	1
2	Agrocalidad	1

3	Banco del Estado	1
4	BanEcuador	1
5	Centro de Investigación y Desarrollo de la Fuerza Aérea Ecuatoriana	2
6	Comité Permanente de la Fiesta de la Fruta y de las Flores	1
7	Consejo de la Judicatura	1
8	Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Tungurahua-CONAGOPARE	1
9	Consejo Nacional Electoral	1
10	Contraloría General del Estado	1
11	Coordinación INEC	1
12	Coordinación del Registro Civil, Identificación y Cedulación	1
13	Coordinación del Ministerio de Inclusión Económica y Social Dirección Distrital – MIES	1
14	Coordinación del Ministerio de Industrias y Productividad – MIPRO	1
15	Coordinación del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	1
16	Coordinación Zonal de Educación	4
17	Coordinación Zonal de Transparencia de Gestión	
18	Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP	3
19	Correos del Ecuador	1
20	Dirección Provincial de Tungurahua del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS	4
21	Dirección Provincial de Salud de Tungurahua	1
22	Dirección Provincial del Ambiente de Tungurahua	1
23	Dirección Servicio de Rentas Internas	2
24	Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. – EEASA	1
25	Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos	1
26	Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato EP-EMA	1
27	Empresa Pública de la Universidad Técnica de Ambato, UTA EP	1
28	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato EP-EMAPA-A	1
29	Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del Cantón Ambato - EPM-GIDSA	1
30	Empresa Pública Provincial Radio Cultural 'Identidad' EP	1
31	Escuela de Formación de Soldados de la Fuerza Terrestre Vencedores Del Cenepa	1
32	Federación Deportiva Provincial De Tungurahua	1
33	Fiscalía General del Estado	1
34	Gobernación de Tungurahua	1
35	Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Constantino Fernández	1

36	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato	10
37	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Fernando	1
38	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambatillo	1
39	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Atahualpa	1
40	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Augusto N. Martínez	1
41	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Cunchibamba	1
42	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Huachi Grande	1
43	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Izamba	1
44	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Juan Benigno Vela	1
45	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Marcos Espinel	1
46	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Montalvo	1
47	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Picaihua	1
48	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Pilahuin	1
49	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quisapincha	1
50	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Bartolomé De Pinlo	1
51	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Santa Rosa	1
52	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Totoras	1
53	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Unamuncho	1
54	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Antonio de Pasa	1
55	Hospital del IESS	1
56	Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced	1
57	Hospital Provincial General Docente Ambato	1
58	Instituto de Fomento al Talento Humano	1
59	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP	2
60	Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	1
61	Miduvi Dirección Provincial de Tungurahua	1
62	Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca – MAGAP	1
63	Ministerio de Transporte y obras públicas	1
64	Ministerio del Trabajo	1
65	H. Gobierno Provincial de Tungurahua	1
66	Policía	1
67	Registro Mercantil del Cantón Ambato	1
68	Secretaría de Gestión de Riesgos	1
69	Subdirección Técnica Ecu 911 Ambato	1
70	Subsecretaria Nacional de Planificación y Desarrollo	1
71	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS	1
	TOTAL	90

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

b.2. Muestra

Arias (2012, pág. 83) dice que “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

Bernal (2010, pág. 161) expresa que la muestra “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 173) dicen que “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población”.

Y Naranjo, Medina, & Herrera (2010, pág. 98) acota que “La muestra para ser confiable debe de ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación”.

Con base en estos conceptos se puede decir que la investigación se acogió al muestreo no probabilístico intencional, que según Naranjo, Medina, & Herrera (2010, pág. 101) “se tiene en cuenta el criterio del investigador, que es quien decide en forma justificada, quienes conforman la muestra”.

Debido a que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que se trabajó con toda la población.

b.3. Unidad de investigación

La unidad de investigación son los contadores que laboran en las empresas del sector público del cantón Ambato.

c. Operacionalización de las variables

c.1. Variable independiente

Cuadro 2. Variable Independiente: Competencias del contador.

Conceptualización	Dimensiones/Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
“La Competencia significa poder ejecutar un trabajo cumpliendo con un determinado estándar en entornos profesionales reales. Se refiere a las acciones que los individuos emprenden para determinar si pueden cumplir	1. Área de contabilidad y costos	Sistemas de información	¿Aplica adecuadamente los sistemas de información a los hechos económicos, el registro de operaciones y se respeten las normas de control interno y legales vigentes?	Encuesta
		Estados financieros	¿Elabora estados financieros que apoyan a la toma de decisiones?	
		Principios contables	¿Aplica usted los principios contables y las normas tanto a nivel local como internacional?	
		Sistemas de Costos	¿Utiliza herramientas estadísticas y computacionales?	
	2. Área Tributaria	Disposiciones Tributarias	¿Aplica usted disposiciones tributarias tales como leyes y reglamentos dentro de su jornada laboral?	
		Bases de tributación	¿Aplica usted las bases de tributación	

<p>con sus responsabilidades en un determinado estándar de calidad.” (Federación Internacional de Contadores, 2008, pág. 11)</p>		internacional	internacional?
		Organismos fiscalizadores	¿Comprende usted el funcionamiento y actuación de los organismos fiscalizadores en materia tributaria dentro del Ecuador?
	3. Área de administración	Plan estratégico	¿Participa en la formulación, desarrollo y evaluación del plan estratégico de la organización?
		Estructuras organizacionales	¿Evalúa las estructuras organizacionales con el fin de proponer alternativas adecuadas para el diseño de los sistemas de información?
		Gestión de recursos humanos	¿Participa en el área de comercialización entregando la información necesaria para la toma de decisiones?
	4. Área de métodos cuantitativos	Metodología matemática y estadística	¿Aplica la metodología matemática y estadística necesaria en el área de auditoría, costos y finanzas?
	5. Área de auditoría	Normas de auditoría generalmente aceptadas	¿Aplica las normas de auditoría generalmente aceptadas?
		Procesos de auditoría	¿Aplica la tecnología de información en el proceso de auditoría?

	Riesgo inherente	¿Identifica usted los riesgos inherentes del negocio y sus efectos sobre la organización?
6. Área de sistemas de información	Procesos y recursos humanos	¿Analiza el impacto que existe sobre los procesos con el fin de proponer alternativas de solución?
7. Área de Finanzas	Estructura financiera	¿Participa en la determinación de la estructura financiera de la empresa?
	Inversión y financiamiento	¿Evalúa las alternativas de inversión y financiamiento?
8. Área de economía	Entorno económico nacional e internacional	¿Comprende el entorno económico nacional e internacional con el fin de evaluar los efectos que las políticas fiscales?
	Estructuras de mercado	¿Comprende las estructuras de mercado como monopolio, oligopolio y competencia perfecta?
9. Área jurídica	Derecho civil y laboral	¿Conoce las bases del derecho civil y laboral?
	Negociación colectiva	¿Participa en los procesos de negociación colectiva, cuando corresponde?

Elaborado por: Carvajal, E. (2016)

c.2. Variable dependiente

Cuadro 3. Variable Dependiente: Desempeño laboral.

Conceptualización	Dimensiones/Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
<p>"El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad." (Araujo & Leal, 2007, pág. 140)</p>	<p>Método de Incidentes Críticos</p>	1. Habilidad para aprender	¿Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores?	<p>Entrevista</p>
		2. Calidad de trabajo	¿Realiza los procesos, exactamente como están establecidos?	
		3. Negociación de solución de problemas	¿Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado?	
		4. Actitud y dedicación al trabajo	¿Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa?	
		5. Relaciones interpersonales	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	
		6. Puntualidad	¿Cumple con el horario de trabajo establecido?	
		7. Servicio al cliente	¿Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades?	

Elaborado por: Carvajal, E. (2016)

d. Descripción detallada del tratamiento de la información

d.1. Plan de recolección de la información

Según Naranjo, Medina, & Herrera (2010) “el plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido”. Para lo cual se respondió a las siguientes preguntas:

a) ¿Para qué? La recolección de información permitirá cumplir con el objetivo general de la investigación que es:

- Determinar cómo influyen las competencias del contador y su desempeño laboral para la definición de su rendimiento en las empresas del sector público del cantón Ambato.

b) ¿De qué personas u objetos? Los elementos que sirvieron como fuente de recolección de datos son los contadores de las empresas del sector público del cantón Ambato.

c) ¿Sobre qué aspectos? La recolección de datos estuvo orientada a las competencias del contador y su desempeño laboral.

d) ¿Quién o quiénes? La obtención de información fue responsabilidad exclusiva del investigador.

e) ¿A quiénes? Los contadores de las empresas del sector públicos del cantón Ambato.

f) ¿Cuándo? El desarrollo del trabajo se realizó el cuarto trimestre del 2016.

g) ¿Dónde? El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos fue la ciudad de Ambato.

h) ¿Cuántas veces? La técnica de recolección de información fue aplicada por una sola vez.

i) **¿Cómo?** La técnica principal utilizada para obtener información fue la encuesta, por cuanto ésta responde por escrito a preguntas que respaldan los hechos y aspectos que se deseaban investigar.

g) **¿Con qué?** El instrumento que se utilizó en la investigación consistió en un cuestionario previamente estructurado, el cual contiene exclusivamente preguntas cerradas a fin de que los encuestados se sujeten a las posibilidades de respuesta preestablecidas. Para su estructuración se tomó en cuenta los elementos considerados en la operacionalización de variables.

d.2. Plan de procesamiento de la información

Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 198) mencionan que “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”.

Arias (2012, pág. 67) dice que la recolección de datos “Permite verificar las hipótesis o responder las interrogantes formuladas. Todo en correspondencia con el problema, los objetivos y el diseño de investigación”.

Por tanto, se puede decir que este paso constituyó una parte importante en el proceso investigativo, puesto que la cuantificación y tratamiento estadístico de datos facilitó la determinación de conclusiones y recomendaciones en relación a la hipótesis planteada.

Para el caso del presente estudio, el procesamiento de datos comprendió:

a) **Revisión crítica de la información recogida**, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

b) **Repetición de la recolección**, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

c) **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis**, cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variable, etc.

En lo referente a la presentación de datos, se efectuó utilizando tres procedimientos diferentes:

- **Representación Escrita:** Se aplicó cuando los datos no fueron numerosos.

- **Representación Tabular:** Se utilizó cuando los datos numéricos fueron ordenados en filas y columnas, con las especificaciones correspondientes, según el tipo y característica de los mismos para una mejor comprensión.

- **Representación Gráfica:** Facilitó la presentación de la información recogida en forma comparativa, sencilla y entendible para el lector.

Cabe mencionar que tanto la tabulación de los datos como la representación de resultados, fue realizada mediante el programa Microsoft Excel, el cual permitió cuantificar de una manera más rápida y efectiva la información obtenida por medio de la aplicación de fórmulas propias del programa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

a. Principales resultados

a.1. Análisis de Resultados

Para el análisis e interpretación de resultados de la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, mediante un cuestionario estructurado de 40 preguntas cerradas en escala de Likert, dirigida a los contadores del sector público del cantón Ambato.

La encuesta se aplicó de forma individual, debido a que se trataba de un formulario impreso, lo que permitió brindar el mayor tiempo posible para que los encuestados contesten las preguntas con suma tranquilidad.

Una vez realizadas todas las encuestas se procedió a tabular las mismas, las cuales se encuentran representadas mediante tablas y gráficos, los mismos que demuestran promedios y porcentajes obtenidos en cada área.

Para proceder a la verificación de la hipótesis se utilizó el análisis de regresión simple (coeficiente de correlación de Pearson), siendo una medida de relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas, para ayudar a medir la correlación existente entre las variables competencias del contador y desempeño laboral.

Una vez realizado el procedimiento respectivo para analizar los resultados se pudo determinar las conclusiones para luego dar las respectivas recomendaciones de las mismas.

1. Género de los encuestados.

Tabla 1. Género de los encuestados.

GÉNERO	f	%
Masculino	15	16,7
Femenino	75	83,3
TOTAL	90	100,0

Fuente: Encuesta.

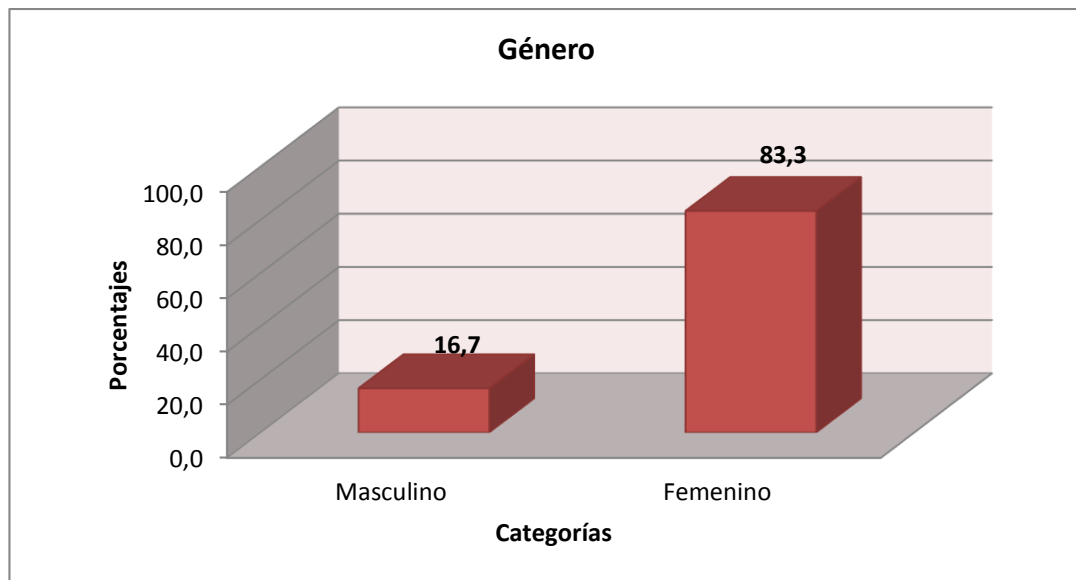


Gráfico 5. Género

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

De las 90 personas encuestadas 75 corresponden al género femenino lo cual representa un 83,3% y las 15 restantes pertenecen al género masculino, representadas con el 16,7%.

Interpretación:

De acuerdo a los datos recolectados se puede apreciar que el género femenino tiene mayor concurrencia de laborar dentro del campo contable en empresas del sector público del cantón Ambato.

2. Edad de los encuestados.

Tabla 2. Edad

EDAD	f	%
De 21 a 30	23	25,6
De 31a 40	48	53,3
De 41 a 50	16	17,8
De 51 a 60	3	3,3
TOTAL	90	100,0

Fuente: Encuesta.

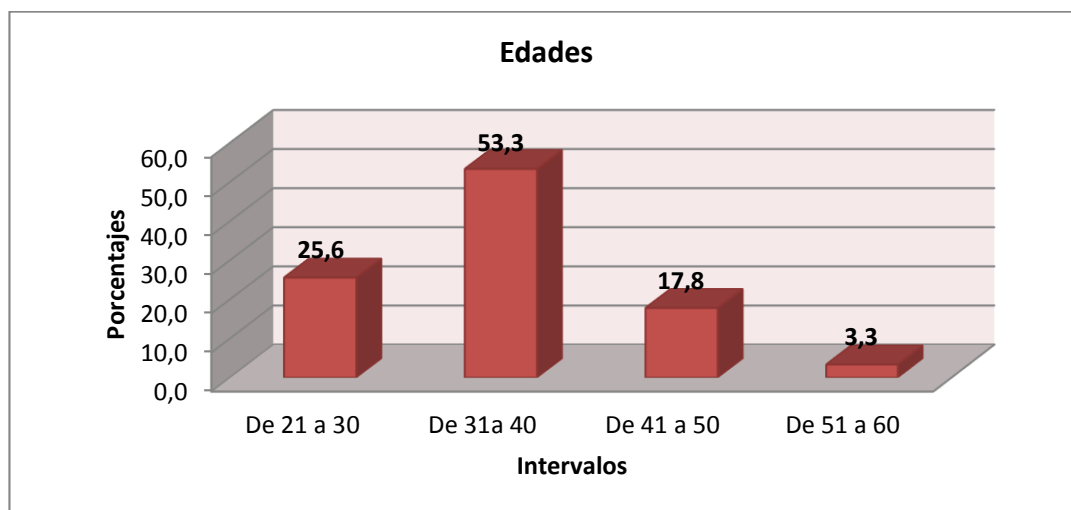


Gráfico 6. Edad

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Del total de los encuestados 53,3% dijeron tener de 31 a 40 años, 25,6% mencionaron tener de 21 a 30 años, 17,8% varían entre las edades de 41 a 50 años y sólo el 3,3% tienen las edades de 51 a 60 años.

Interpretación:

Se puede evidenciar que la edad más frecuente para ejercer un trabajo contable es de 31 a 40 años, porque el personal se encuentra apto para ejercer en el campo profesional, se podría decir que en edades inferiores no constan con la mismas aptitudes, mientras que en edades superiores los motivos secundarios como, jubilaciones o problemas de salud no les permite ejercer de formal total su profesión.

3. Experiencia laboral de los encuestados.

Tabla 3. Experiencia laboral.

EXPERIENCIA LABORAL	f	%
De 1 a 10	46	51,1
De 11 a 20	32	35,6
De 21 a 30	11	12,2
Más de 30	1	1,1
TOTAL	90	100,0

Fuente: Encuesta.

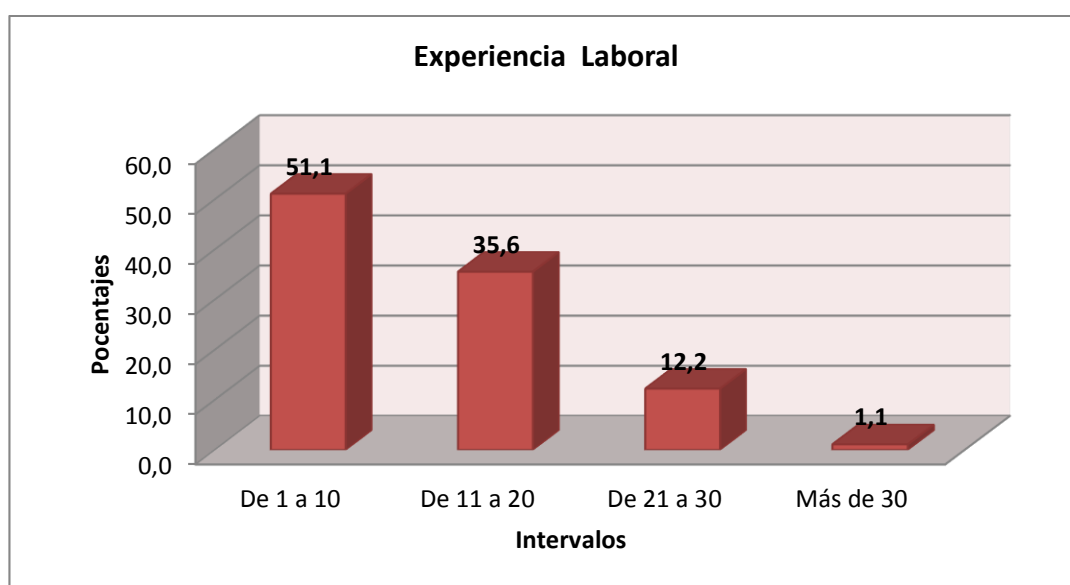


Gráfico 7. Experiencia laboral.
Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

El 51,1% de los encuestados tiene una experiencia laboral entre 1 a 10 años, mientras que el 35,6% tiene de 11 a 20 años de experiencia laboral, el 12,2% entre 21 a 30 años, finalmente el 1,1% con más de 30 años de experiencia.

Interpretación:

En la mayoría de encuestados se puede constatar que los años de experiencia son pocos debido a las normas de trabajo en el sector público, ya que éstas constan con contratos que no superan los dos años, motivo por el cual son pocas las personas que mantienen su trabajo con una experiencia superior a los 20 años.

4. Estado civil de los encuestados.

Tabla 4. Estado civil.

ESTADO CIVIL	F	%
Soltero	25	27,8
Casado	55	61,1
Divorciado	9	10,0
Viudo	1	1,1
Unión de hecho	0	0,0
TOTAL	90	100,0

Fuente: Encuesta.

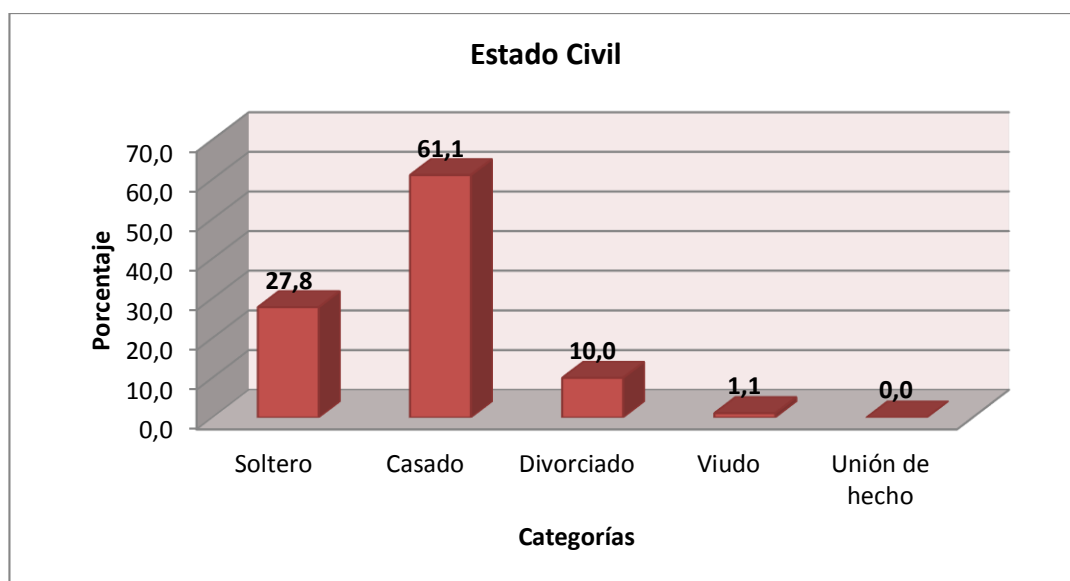


Gráfico 8. Estado civil.

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

El 61,1% menciona que son casados, el 27,8% son solteros, el 10% divorciados, el 1,1% viudos y por último con el 0% en unión libre.

Interpretación:

Se considera que gran parte de los encuestados son casados y tienen lazos familiares, los mismos que aportan y contribuyen a la superación profesional.

5. Título de pregrado de los encuestados.

Tabla 5. Título de pregrado.

TÍTULO DE PREGRADO	f	%
Licenciado	13	14,4
Ingeniero	58	64,4
Doctor	19	21,1
TOTAL	90	100,0

Fuente: Encuesta.

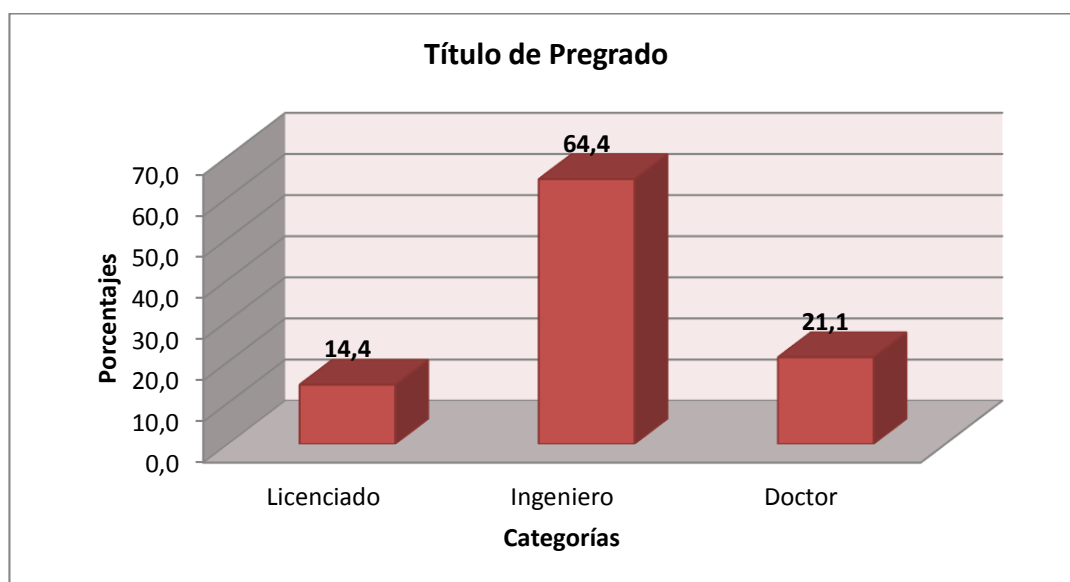


Gráfico 9. Título de pregrado.

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

El 64,4% de los encuestados corresponde a la categoría de ingenieros, el 21,1% son doctores y el 14,4% obtienen el título de licenciados.

Interpretación:

En lo referente al título de pregrado es claro observar que la mayoría de encuestados son ingenieros, lo que coincide con la edad de los mismos haciendo referencia al título que en la actualidad se recibe, tomando en cuenta que la minoría tiene el título de licenciatura debido a que éste corresponde al título que se adquiriría en años anteriores.

6. Título de postgrado de los encuestados.

Tabla 6. Título de postgrado.

TÍTULO DE POSTGRADO	f	%
Magister	7	7,8
PhD	0	0,0
Ninguno	83	92,2
TOTAL	90	100,0

Fuente: Encuesta.

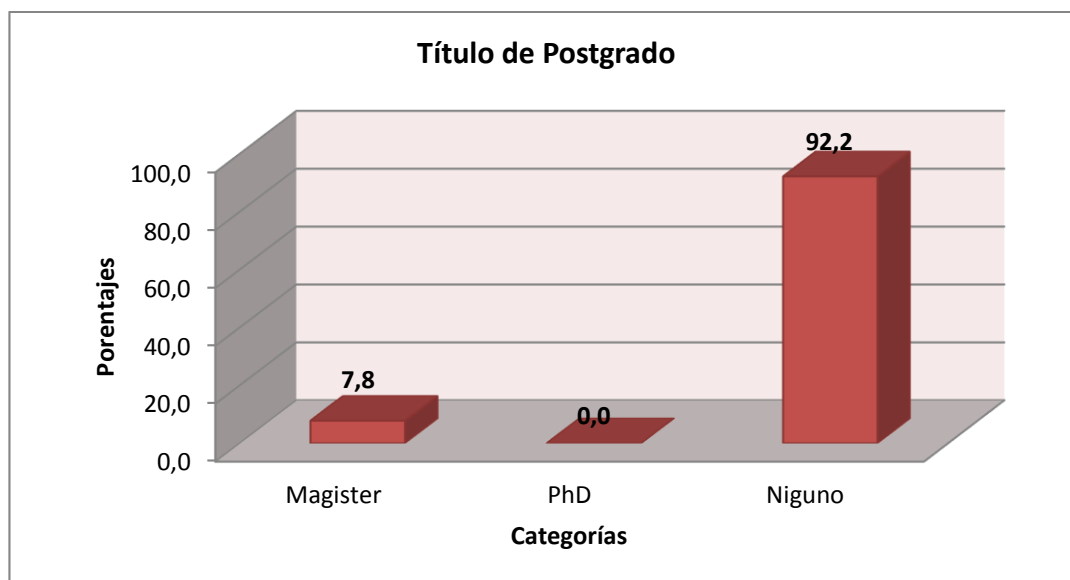


Gráfico 10. Título de postgrado.
Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Del total de los encuestados el 92,2% no tienen ningún título de postgrado, y tan solo el 7,8% tiene el grado de Magister, mientras que no se encontró ningún registro de PhD.

Interpretación:

En lo concerniente al título de postgrado es evidente que debido a los años de experiencia, la edad, tiempo y recursos los encuestados aún no han podido obtener un título superior como lo es el PhD, el mismo que no es requerido dentro del campo laboral, motivo por el cual no se evidencia ningún tipo de porcentaje dentro de la tabla.

7. Competencias del contador.

Tabla 7. Competencias del contador.

COMPETENCIAS DEL CONTADOR	f	%
Contabilidad y costos	4,5	89,9
Tributaria	3,9	79,0
Administración	3,3	66,5
Métodos cuantitativos	4,2	84,7
Auditoría	4,0	79,6
Sistemas de información	4,1	81,6
Finanzas	3,3	66,9
Economía	4,1	82,0
Jurídica	3,9	77,4

Fuente: Encuesta.

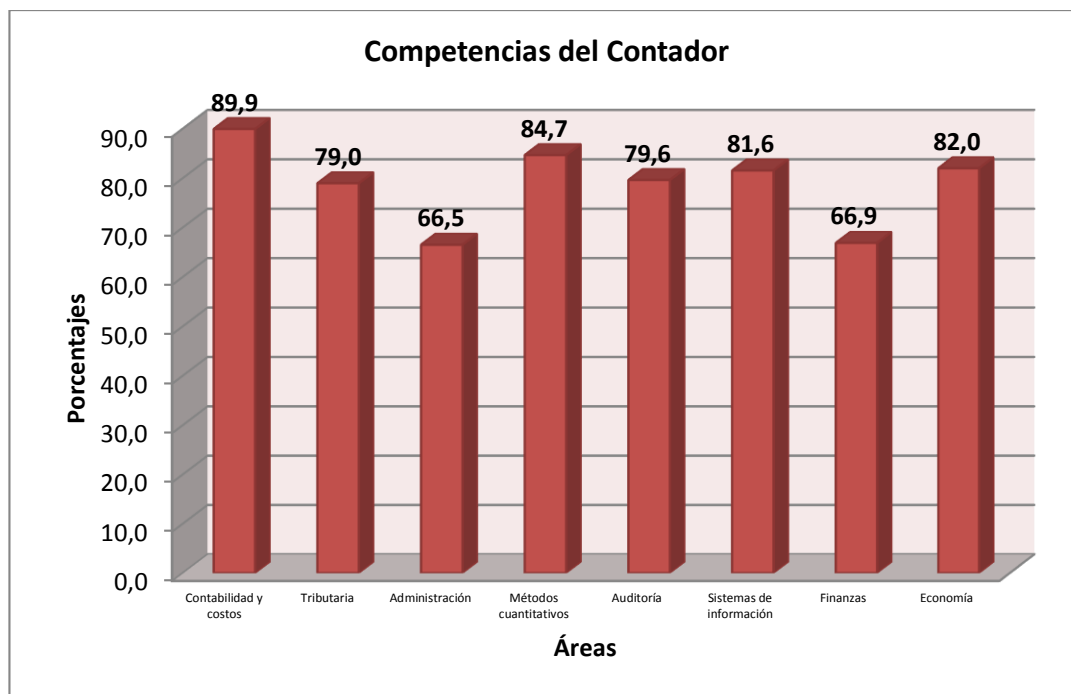


Gráfico 11. Competencias del contador.

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

La competencia de contabilidad y costos tiene el porcentaje más alto con 89,9%, le siguen las competencias de métodos cuantitativos con 84,7%, sistemas de información y economía con 81,6% mientras que las competencias con los porcentajes más bajos son finanzas con 66,9% y administración con 66,5%.

Interpretación:

De acuerdo a la competencia con mayor porcentaje es evidente que se aplica adecuadamente los sistemas de información, así mismo se elaboran estados financieros, se aplican los principios y las normas contables y se utiliza herramientas estadísticas y computacionales, lo que da a conocer que ésta competencia es la más aplicada por los contadores del sector público, mientras que para la competencia de finanzas no se evalúa las alternativas de inversión y financiamiento, de la misma forma en la competencia de administración no participan en la formulación, desarrollo y evaluación del plan estratégico, tampoco intervienen en el área de comercialización debido a que en su mayoría no tienen ningún producto para ofertar.

8. Desempeño laboral de los encuestados.

Tabla 8. Desempeño laboral.

DESEMPEÑO LABORAL	f	%
Habilidad para aprender	4,6	92,0
Calidad de trabajo	4,5	90,0
Negociación de solución de problemas	4,6	92,0
Actitud y dedicación al trabajo	4,4	88,0
Relaciones interpersonales	4,6	92,0
Puntualidad	4,6	92,0
Servicio al cliente	4,8	96,0

Fuente: Encuesta.

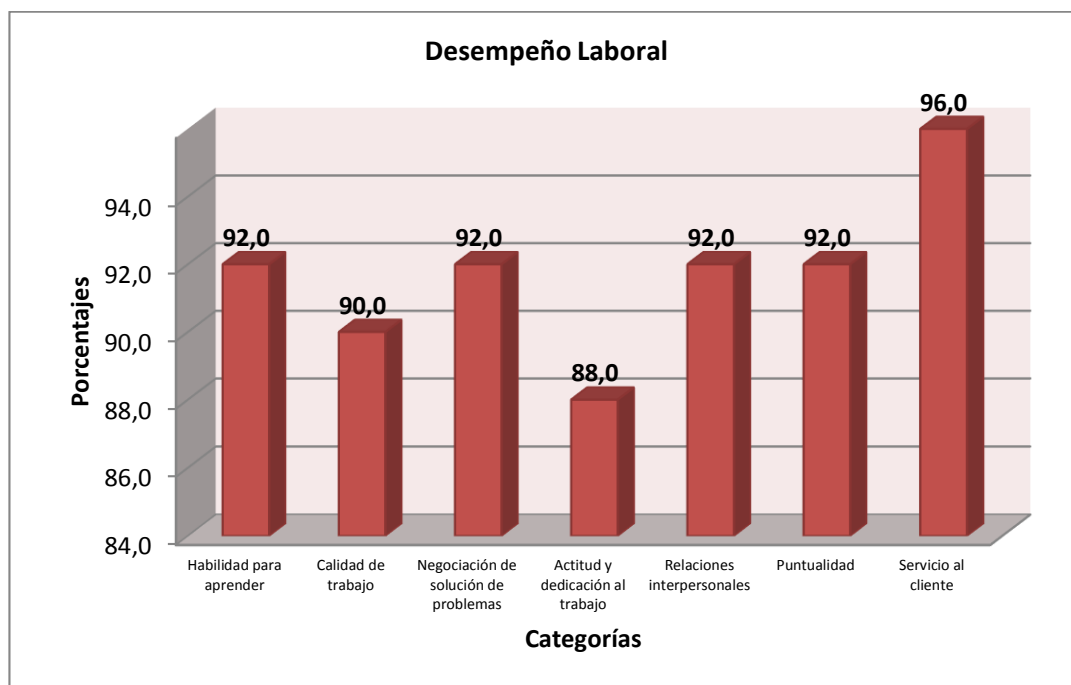


Gráfico 12. Desempeño laboral.
Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

En relación al desempeño laboral, servicio al cliente tiene el 96,0% siguiéndole habilidad para aprender, negociación y solución de problemas, relaciones interpersonales y puntualidad con 92,0%, finalmente está la calidad del trabajo con 90,0%, actitud y dedicación al trabajo con el 88,0%.

Interpretación:

Servicio al cliente es la categoría más frecuente dentro del desempeño laboral ya que se evidencia que la ayuda al cliente y la actitud con la cual se le trata es muy buena, por otro lado, a pesar de que son los porcentajes más bajos, los mismos son muy buenos y se denota que dentro de calidad de trabajo se realizan los procesos exactamente como están establecidos, obteniendo resultados satisfactorios sin errores, en cuanto a la actitud y dedicación al trabajo se puede decir que se cumple con las normas de uniforme y seguridad, las cuales se encuentran establecidas dentro del área de trabajo, logrando así un desempeño laboral óptimo dentro del sector público.

9. Competencias del contador según el género.

Tabla 9. Competencias del contador según el género.

COMPETENCIAS DEL CONTADOR	Masculino	Femenino
Contabilidad y costos	4,4	4,5
Tributaria	3,8	4,0
Administración	3,4	3,3
Métodos cuantitativos	3,5	4,4
Auditoría	3,8	4,0
Sistemas de información	3,9	4,1
Finanzas	3,4	3,3
Economía	3,9	4,1
Jurídica	3,6	3,9

Fuente: Encuesta.

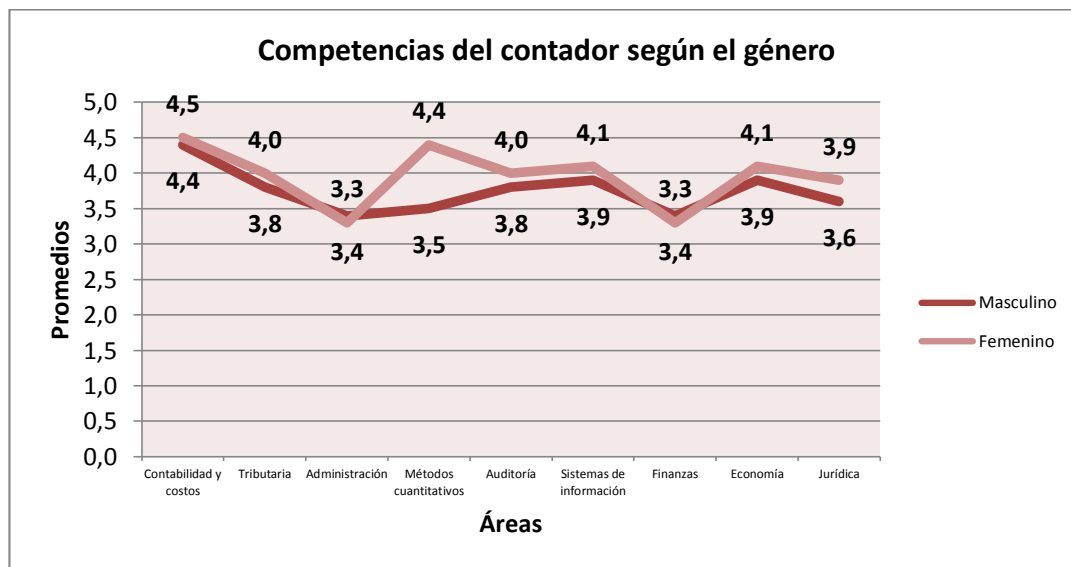


Gráfico 13. Competencias del contador según el género.
Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

El promedio más alto dentro de las competencias del contador es 4,4 para el género masculino y 4,5 para el género femenino en contabilidad y costos, siguiéndole economía y sistemas de información con 3,9 para el masculino y 4,1 para el femenino, finalmente finanzas y administración con 3,4 para el masculino y 3,3 para el femenino.

Interpretación:

Gran parte de los contadores del género femenino tienen un promedio superior al género masculino en las áreas de contabilidad y costos, métodos cuantitativos, tributación y auditoría, debido a la capacidad de retener información y a la habilidad de utilizar la tecnología de forma eficaz, en cuanto a las áreas de administración y finanzas el género masculino es el que predomina debido a la percepción que tienen para dirigir un negocio y realizar inversiones.

10. Desempeño laboral según el género.

Tabla 10. Desempeño laboral según el género.

DESEMPEÑO LABORAL	Masculino	Femenino
Habilidad para aprender	4,4	4,7
Calidad de trabajo	4,4	4,5
Negociación de solución de problemas	4,6	4,6
Actitud y dedicación al trabajo	4,5	4,4
Relaciones interpersonales	4,4	4,7
Puntualidad	4,8	4,6
Servicio al cliente	4,8	4,8

Fuente: Encuesta.

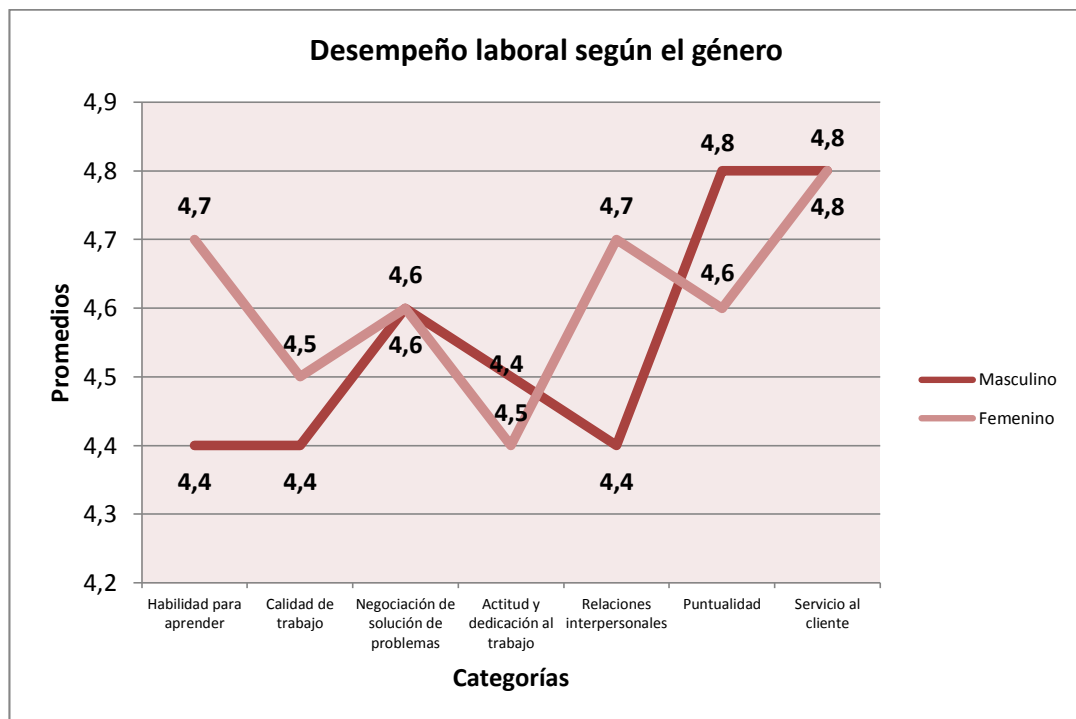


Gráfico 14. Desempeño laboral según el género.

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Servicio al cliente dentro del género masculino y femenino con 4,8 de promedio es la categoría más alta en el desempeño laboral, seguido de un 4,8 para el género masculino y 4,6 para el género femenino en la categoría de puntualidad, con un promedio no tan bajo tenemos a actitud y dedicación al trabajo con 4,5 para el masculino y 4,4 para el femenino, calidad de trabajo con 4,4 para el masculino y 4,5 para el femenino.

Interpretación:

Los diferentes promedios obtenidos dentro del desempeño laboral dan a notar que no existe mucha diferencia dentro del género masculino y femenino, ya que dentro del servicio al cliente se evidencia un mismo promedio y el resto de promedios son muy similares, lo que da a entender que el desempeño laboral en cualquier género se está realizando debidamente, concluyendo que no existe diferencia dentro del desempeño laboral en cuanto al género.

11. Competencias del contador según la experiencia laboral.

Tabla 11. Competencias del contador según la experiencia laboral.

COMPETENCIAS CONTADOR	DEL	De 1 a 10	De 11 a 20	De 21 a 30	Más de 30
Contabilidad y costos		4,5	4,5	4,5	5,0
Tributaria		3,9	4,1	3,8	3,0
Administración		3,4	3,3	2,9	3,3
Métodos cuantitativos		4,3	4,2	4,3	2,0
Auditoría		3,9	4,0	4,2	3,3
Sistemas de información		4,2	4,0	3,8	4,0
Finanzas		3,5	3,3	2,9	3,0
Economía		4,4	4,0	3,5	3,5
Jurídica		4,0	3,9	3,3	3,5

Fuente: Encuesta.

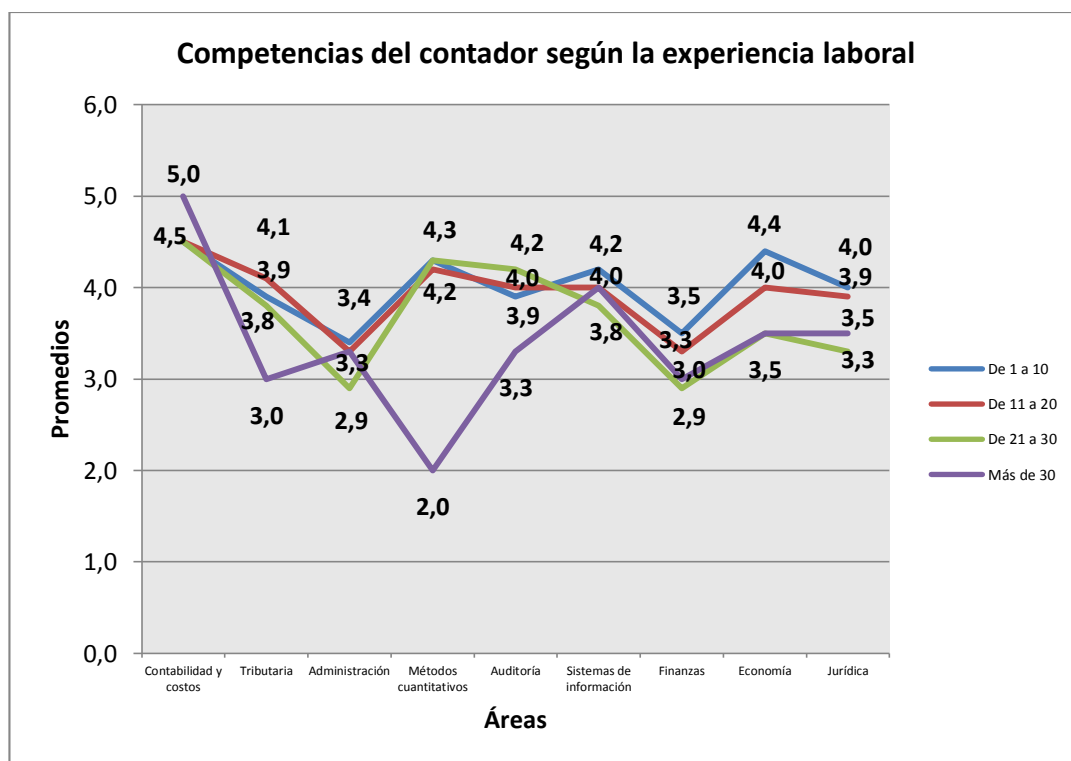


Gráfico 15. Competencias del contador según la experiencia laboral.
Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Contabilidad y costos es la competencia del contador que mayor promedio el cual es con 4,5 de 1 a 30 años de experiencia laboral y 5,0 para las personas con más de 30 años de experiencia, siguiéndole economía con 4,4 de 1 a 10 años, 4,0 de 11 a 20 años, 3,5 de 21 a 30 y más de 30 años, y el más bajo en administración con 3,4 de 1 a 10 años, 3,3 de 11 a 20 años, 2,9 de 21 a 30 años y 3,3 más de 30 años.

Interpretación:

Es evidente que los años de experiencia laboral dentro del área de contabilidad y costos no influyen, debido a que se manejan con un sistema integrado el cual no necesita mayor conocimiento para realizar los registros y reportes necesarios, en cuanto al área de administración se puede decir que la experiencia laboral tampoco influye, debido a que dentro de las funciones de los contadores no está el participar en la formulación del plan estratégico y estructura de la empresa.

12. Desempeño laboral según la experiencia.

Tabla 12. Desempeño laboral según la experiencia.

DESEMPEÑO LABORAL	De 1 a 10	De 11 a 20	De 21 a 30	Más de 30
Habilidad para aprender	4,7	4,6	4,3	4,0
Calidad de trabajo	4,5	4,6	4,4	4,0
Negociación de solución de problemas	4,7	4,6	4,7	4,0
Actitud y dedicación al trabajo	4,4	4,4	4,3	4,0
Relaciones interpersonales	4,7	4,5	4,7	4,0
Puntualidad	4,6	4,7	4,8	4,0
Servicio al cliente	4,8	4,8	4,8	4,5

Fuente: Encuesta.

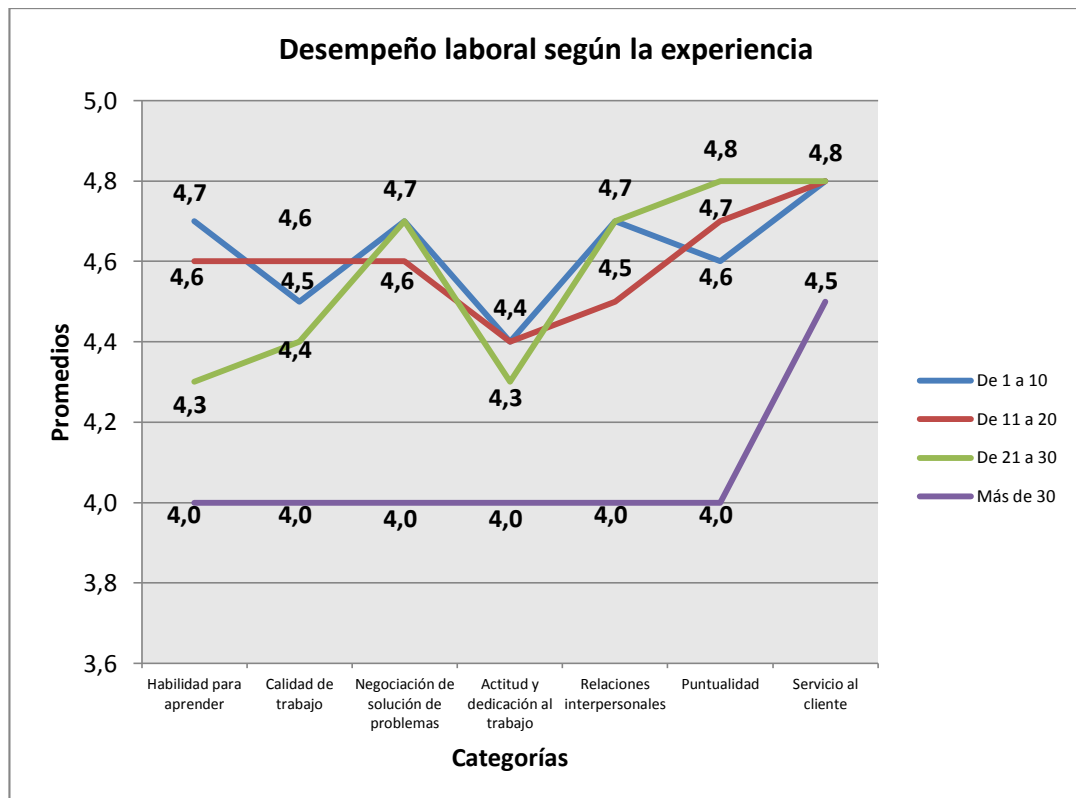


Gráfico 16. Desempeño laboral según la experiencia.

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Servicio al cliente es el área con mejor desempeño laboral ya que tiene un promedio de 4,8 en el rango de 1 a 30 años de experiencia laboral y 4,5 para más de 30 años, luego tenemos a relaciones interpersonales y negociación de problemas con 4,7 de 1 a 10 años, 4,6 de 11 a 20 años, 4,7 de 21 a 30 años y 4,0 con más de 30 y con el menor desempeño está calidad de trabajo con 4,5 de 1 a 10 años, 4,6 de 11 a 20 años, 4,4 de 21 a 30 años y 4,0 para más de 30 años de experiencia laboral.

Interpretación:

Para los contadores del sector público dentro del desempeño laboral las relaciones interpersonales y la negociación de solución de problemas si se rigen a los años de experiencia laboral, sobre todo en los contadores con más de 30 años de experiencia, ya que por su edad el desempeño laboral no es el mismo que de un contador que está empezando su vida laboral, del mismo modo se puede vivenciar en calidad de trabajo ya que se asemejan los promedios.

13. Competencias del contador según el título de pregrado.

Tabla 13. Competencias del contador según el título de pregrado.

COMPETENCIAS DEL CONTADOR	Licenciado	Ingeniero	Doctor
Contabilidad y costos	4,6	4,5	4,5
Tributaria	3,9	3,9	4,2
Administración	3,1	3,3	3,5
Métodos cuantitativos	3,8	4,3	4,3
Auditoría	4,1	3,9	4,0
Sistemas de información	3,2	4,2	4,3
Finanzas	2,9	3,3	3,7
Economía	3,9	4,2	4,1
Jurídica	3,4	3,9	4,0

Fuente: Encuesta.

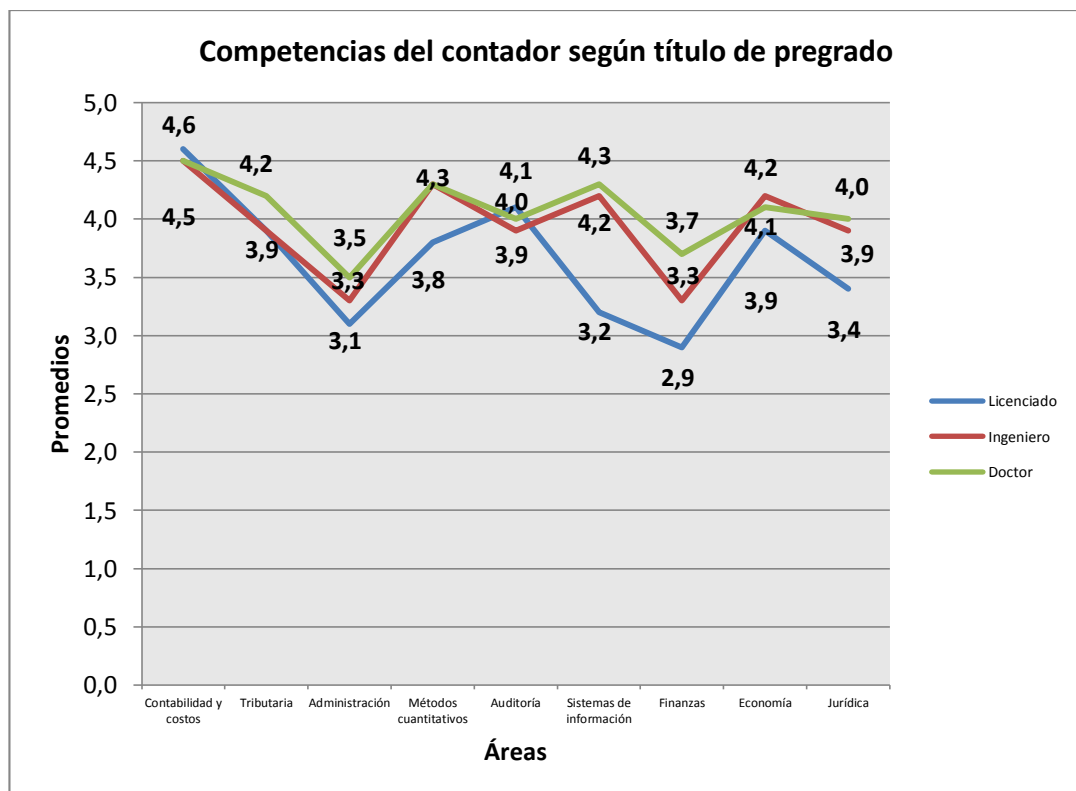


Gráfico 17. Competencias del contador según el título de pregrado.
Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Dentro de las competencias del contador el área de contabilidad y costos da a conocer que con el título de licenciado existe un promedio de 4,6, con el título de ingeniero y doctor un promedio de 4,5 siendo éstos los promedios más altos; a continuación tenemos métodos cuantitativos con 3,8 para licenciado, 4,3 para ingeniero y doctor, finalmente el área de finanzas con 2,9 para licenciado, 3,3 para ingeniero y 3,7 para doctor.

Interpretación:

La aplicación de matemática y estadística dentro del área de métodos cuantitativos en las competencias del contador tiene uno de los rangos más altos, siendo así que el título de ingeniero y doctor son los más aptos de acuerdo a la modalidad de graduación de los mismos; finanzas tiene uno de los rangos más bajos en licenciatura debido a que ésta área no se aplica lo suficiente en el sector público.

14. Desempeño laboral según el título de pregrado.

Tabla 14. Desempeño laboral según el título de pregrado.

DESEMPEÑO LABORAL	Licenciado	Ingeniero	Doctor
Habilidad para aprender	4,6	4,6	4,5
Calidad de trabajo	4,6	4,5	4,5
Negociación de solución de problemas	4,6	4,7	4,5
Actitud y dedicación al trabajo	4,2	4,4	4,5
Relaciones interpersonales	4,5	4,7	4,6
Puntualidad	4,6	4,6	4,8
Servicio al cliente	4,7	4,8	4,8

Fuente: Encuesta.

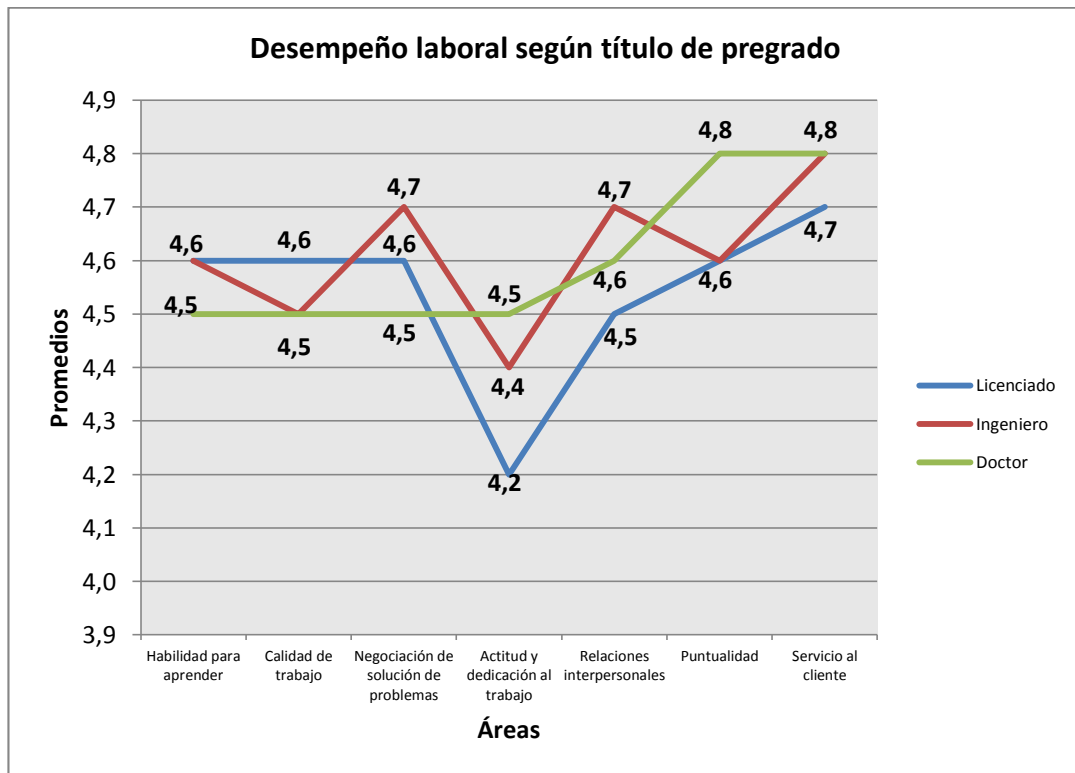


Gráfico 18. Desempeño laboral según el título de pregrado.

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Servicio al cliente es la categoría con mayor promedio dentro del desempeño laboral, siendo así que el 4,7 pertenece al grado de licenciado, 4,8 al grado de ingeniero y doctor, siguiéndole puntualidad con 4,6 para licenciado e ingeniero y 4,8 para doctor, finalmente actitud y dedicación al trabajo con 4,2 para licenciado, 4,4 para ingeniero y 4,5 para doctor.

Interpretación:

Es evidente que servicio al cliente va a seguir estando en los rangos más altos del desempeño laboral, ya sea en títulos de pregrado o en cualquier otra categoría debido a que los años de experiencia y el título obtenido no tiene que ver con la forma en que se trate al cliente, al contrario de actitud y dedicación al trabajo que tiene influencia con la experiencia laboral, ya que mediante ésta se va aprendiendo éstas virtudes.

15. Competencias del contador según el título de postgrado.

Tabla 15. Competencias del contador según el título de postgrado.

COMPETENCIAS DEL CONTADOR	Magister	PhD	Ninguno
Contabilidad y costos	4,4	0,0	4,5
Tributaria	4,1	0,0	3,9
Administración	3,0	0,0	3,4
Métodos cuantitativos	3,7	0,0	4,3
Auditoría	3,9	0,0	4,0
Sistemas de información	4,1	0,0	4,1
Finanzas	2,9	0,0	3,4
Economía	3,3	0,0	4,2
Jurídica	3,3	0,0	3,9

Fuente: Encuesta.

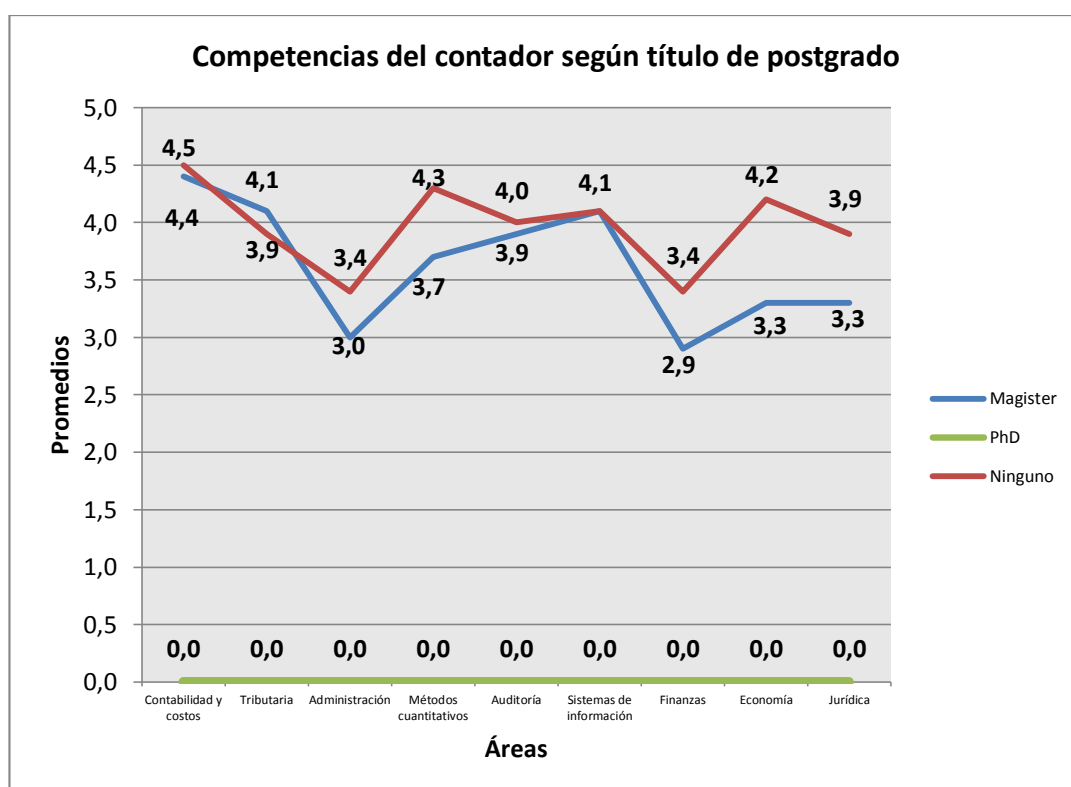


Gráfico 19 . Competencias del contador según el título de postgrado
Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Contabilidad y costos dentro de las competencias del contador se encuentra con el puntaje más alto acorde al título de postgrado, 4,5 para contadores que no poseen título de postgrado, 4,4 para Magister y 0,0 para PhD, a continuación se puede encontrar que sistemas de información tiene un promedio de 4,1 para magister y contadores sin título de postgrado, 0,0 ara PhD; también se puede ver que en el área de finanzas el 3,4 pertenece a ninguno, 2,9 a magister y 0,0 a PhD.

Interpretación:

Los sistemas de información permiten promover alternativas de solución dentro de las competencias del contador, por lo cual es evidente que tenga una de los mayores promedios en la tabla, por el contrario en el áreas de finanzas no encontramos los mismos valores debido a que el grado académico no interviene en el desarrollo de este tipo de funciones.

16. Desempeño laboral según el título de postgrado.

Tabla 16. Desempeño laboral según el título de postgrado.

DESEMPEÑO LABORAL	Magister	PhD	Ninguno
Habilidad para aprender	4,4	0	4,6
Calidad de trabajo	4,2	0	4,6
Negociación de solución de problemas	4,9	0	4,6
Actitud y dedicación al trabajo	4,1	0	4,4
Relaciones interpersonales	4,7	0	4,6
Puntualidad	4,8	0	4,6
Servicio al cliente	4,8	0	4,8

Fuente: Encuesta.

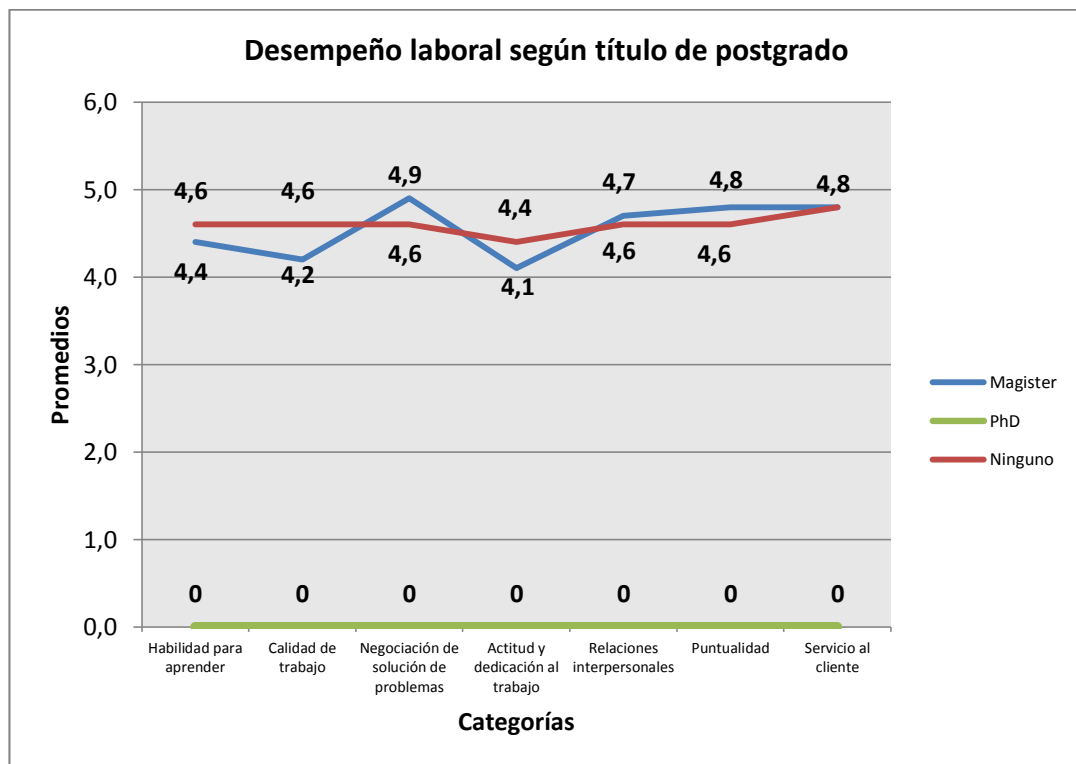


Gráfico 20. Desempeño laboral según el título de postgrado.

Elaborado por: Carvajal, E. (2017)

Análisis:

Negociación de solución de problemas consta con el mayor promedio dentro del desempeño laboral con 4,9 para el título de magister, 4,6 para ninguno y 0,0 para PhD; en la categoría de servicio al cliente se puede ver un promedio de 4,8 para el grado de magister, así mismo para la categoría de ninguno y en PhD un promedio de 0,0; en actitud y dedicación al trabajo encontramos el promedio más bajo con 4,4 en ninguno. 4,1 en magister y ningún registro en PhD.

Interpretación:

Negociación de solución de problemas es el área con mayor puntaje, ya que son deberes y tareas que el contador debe cumplir dentro del área y tiempo laboral, mientras que actitud y dedicación al trabajo tiene el menor puntaje debido a que muchas de las veces los recursos y medios no son los suficientes para completar a cabalidad con esta categoría.

a.2. Interpretación de resultados

Una vez analizado las gráficas se puede decir que en la variable de competencias del contador las áreas con menores promedios son administración y finanzas, debido a que por el cargo y funciones que tiene los contadores en el sector público, éstas áreas no forman parte de las tareas que deben cumplir; en cuanto al desempeño laboral se ha obtenido promedios altos, los cuales benefician a las compañías a alcanzar los objetivos propuestos.

a.3. Verificación de la hipótesis

Planteamiento de la hipótesis

Modelo lógico

H₀: No hay correlación entre las competencias del contador y su desempeño laboral en las empresas del sector público del cantón Ambato.

H₁: Hay una correlación significativa entre las competencias del contador y su desempeño laboral en las empresas del sector público del cantón Ambato.

Modelo matemático

H₀: $r = 0$

H₁: $r \neq 0$

Modelo estadístico

$$y = bx + c$$

$$c = \frac{\sum Y}{n} - \frac{b \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \sum (XY) - \sum Y * \sum X}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Determinación de las correlaciones

Tabla 17. Determinación de las correlaciones.

		ACC	AT	AAD	AMC	AAU	ASI	AF	AE	AJ	HA	CT	NSP	ADT	RI	P	SC
ACC	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1															
AT	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,271**	1														
AAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,155	,119	1													
AMC	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,513**	,235*	,121	1												
AAU	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,343**	,313**	,231*	,492**	1											
ASI	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,227*	,183	,297**	,236*	,249*	1										
AF	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,419**	,313**	,539**	,356**	,292**	,429**	1									
AE	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,274**	,433**	,070	,413**	,263*	,356**	,436**	1								
AJ	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,266*	,104	,345**	,371**	,271**	,472**	,431**	,513**	1							
HA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-,021	,286**	,182	,098	,117	,292**	,189	,466**	,385**	1						
CT	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,066	,441**	,271**	,135	,113	,116	,256*	,485**	,201	,661**	1					
NSP	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-,063	,171	-,083	-,039	,158	,215*	-,011	,223*	,186	,358**	,259*	1				
ADT	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,048	,350**	,333**	,055	,111	,349**	,359**	,515**	,436**	,450**	,471**	,144	1			
RI	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-,047	,114	,154	-,046	,165	,144	,138	,150	,286**	,220*	,075	,151	,157	1		
P	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,081	,183	-,040	-,049	,122	,017	-,014	,126	-,055	,092	,152	,327**	,179	,320**	1	
SC	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,078	,371**	,001	,060	,182	,108	-,061	,229*	-,009	,183	,308**	,267*	,146	,342**	,289**	1
		,464	,000	,993	,575	,087	,310	,567	,030	,937	,084	,003	,011	,171	,001	,006	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Para la interpretación de la correlación se sigue la recomendación de Levin & Rubin (2004, pág. 535), que en su análisis explica: “los coeficientes de correlación expresan numéricamente tanto la fuerza como la dirección de la correlación en línea recta. Tales coeficientes de correlación se encuentran generalmente entre -1,00 y +1,00 como sigue:

-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,95	Correlación negativa fuerte
-0,50	Correlación negativa moderada
-0,01	Correlación negativa débil
0,00	Ninguna correlación
+0,01	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva moderada
+0,95	Correlación positiva fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Conclusión

En función a los datos encontrados en correlación a las competencias del contador, se puede decir que, entre el área de métodos cuantitativos y contabilidad y costos hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,513, existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas de auditoría y métodos cuantitativos hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,492, existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas de finanzas y contabilidad y costos hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,419, existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas de finanzas y administración hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,539, existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas de finanzas y sistemas de información hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,429, existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas de

economía y tributación hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,433 existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas de economía y métodos cuantitativos hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,413 existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas de economía y finanzas hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,436 existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas jurídica y métodos cuantitativos hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,371 existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas jurídica y sistemas de información hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,472 existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas jurídica y finanzas hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,431 existiendo una correlación positiva moderada; entre las áreas jurídica y economía hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,513 existiendo una correlación positiva moderada.

En conclusión, los valores de Pearson son positivamente moderados por lo cual se puede mencionar que la aplicación del test tuvo una efectividad moderada.

En relación al desempeño laboral los valores que encontramos entre calidad de trabajo y habilidad para aprender hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,661 existiendo una correlación positiva moderada; entre negociación de solución de problemas y habilidad para aprender hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,358 existiendo una correlación positiva moderada; entre actitud y dedicación al trabajo y habilidad para aprender hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,450 existiendo una correlación positiva moderada; entre actitud y dedicación al trabajo y calidad de trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,471 existiendo una correlación positiva moderada; entre servicio al cliente y relaciones interpersonales hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,342 existiendo una correlación positiva moderada.

En conclusión los valores de Pearson son positivamente moderados por lo cual se puede mencionar que la aplicación del test tuvo una efectividad moderada.

Después de haber analizado las variables de forma separada se procede a describir las relaciones que tiene entre sí, para lo cual se puede decir que entre el área de

economía y habilidad para aprender hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,466 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área jurídica y habilidad para aprender hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,385 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área tributaria y calidad de trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,441 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área de economía y calidad del trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,485 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área de tributación y actitud y dedicación al trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,350 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área de administración y actitud y dedicación al trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,333 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área de sistemas de información y dedicación al trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,349 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área de finanzas y actitud y dedicación al trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,359 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área de economía y actitud y dedicación al trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,515 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área jurídica y actitud y dedicación al trabajo hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,436 existiendo una correlación positiva moderada; entre el área de tributación y servicio al cliente hay un α de 0,01 por lo cual el índice de Pearson es de 0,371 existiendo una correlación positiva moderada.

En conclusión los valores de Pearson son positivamente moderados por lo cual se puede mencionar que la aplicación del test tuvo una efectividad moderada.

b. Limitaciones del estudio

Los limitantes de estudio que se pudo encontrar en el transcurso de la aplicación de la encuesta, es que no se contó con una base de datos exacta que connote el número de contadores que se encuentren laborando dentro de las empresas del sector público, para lo cual fue necesario asistir a cada una de las empresas y así determinar el número definitivo de encuestados. Por otro lado tampoco se contó con la

predisposición suficiente al momento de llenar las encuestas, ya que el personal se encontraba en horas laborables y otros en vacaciones.

c. Conclusiones

Determinar la influencia de las competencias del contador en su desempeño laboral para la definición de su rendimiento en las empresas del sector público del cantón Ambato.

Una vez culminado el proceso investigativo y con la información obtenida después del análisis e interpretación de resultados, se plantean las siguientes conclusiones:

- ✓ Se determinó que la influencia de las competencias del contador en el desempeño laboral es moderada, debido a que se obtuvieron resultados positivos en las encuestas, los mismos que llevan a mencionar que el desempeño laboral es cada vez mejor dentro de las empresas del sector público, causando así un efecto positivo en el rendimiento de los contadores.
- ✓ Se investigó que las falencias en las competencias del contador son mínimas debido a que, en las encuestas realizadas se observaron valores altos con excepción de las áreas de administración y finanzas, por motivo que no participan en la formulación, desarrollo y evaluación del plan estratégico de la organización, tampoco participan en el área de comercialización ni en la determinación de la estructura financiera de la empresa y por último no evalúan las alternativas de inversión y financiamiento.
- ✓ Se verificó que servicio al cliente, habilidad para aprender y relaciones interpersonales, forman parte de un desempeño laboral óptimo, el mismo que cumple con los objetivos institucionales de las empresas públicas.

d. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en la investigación, se recomienda lo siguiente:

- ✓ A pesar que existe una correlación moderada en la variable competencias del contador el sentido de esta investigación es alcanzar una correlación positiva fuerte, por lo cual se recomienda utilizar los conocimientos de los contadores en las diferentes áreas, en especial en administración y finanzas, debido a que los mismos poseen los recursos necesarios para poder desempeñarse en éstas áreas.

- ✓ Para lograr una mayor efectividad en el desempeño laboral se recomienda a el área de talento humano y jefe inmediato, dar a conocer las normas con las que se rigen en el trabajo como son proporcionar un uniforme adecuado, de buena calidad y cumplir con las normas de seguridad establecidas para el trabajo.

- ✓ Con relación a los puntajes obtenidos a las variables, competencias del contador y desempeño laboral, es recomendable mantener los niveles moderados o a su vez mejorarlos para obtener una correlación positiva fuerte y mejorar los estándares de los mismos.

PROPUESTA

Tema: Plan de actividades para la capacitación del contador público sobre las Normas Internacionales de Información Financiera para mejorar su desempeño laboral.

Antecedentes: Se ha podido constatar que dentro del sector público existe ciertas falencias dentro de las normas a nivel internacional, lo cual afecta al desempeño laboral, dando a conocer que no ha existido ningún tipo de solución a dicho problema; así mismo cabe recalcar que no hay ningún fortalecimiento como capacitación para mejorar el uso adecuado de las Normas Internacionales de Información Financiera dentro del campo laboral.

Objetivo general: Desarrollar un plan de actividades para la capacitación del contador público sobre las Normas Internacionales de Información Financiera para mejorar su desempeño laboral.

Objetivos específicos:

- Analizar el plan de actividades para la capacitación del contador público sobre las Normas Internacionales de Información Financiera para mejorar su desempeño laboral.
- Ejecutar para la capacitación del contador público sobre las Normas Internacionales de Información Financiera para mejorar su desempeño laboral.

Justificación: La presente propuesta se sintetiza en el interés e importancia que tiene en el sector público sus competencias y el aumento de su desempeño laboral, siendo los beneficiarios todos los involucrados de estas empresas, buscando generar productividad en la gestión del desempeño realizado en su lugar de trabajo.

Desarrollo:

ESQUEMA GENERAL DE ACTIVIDADES PARA LA CAPACITACIÓN

Meses	Día / Hora	Actividades	Recursos	Responsables	Evaluación
Marzo	Sábado (2) 08:00 a 12:00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pequeñas y medianas entidades 2. Estado de situación financiera 3. Estado del resultado integral y estado de resultados 4. Estado de cambios en el patrimonio y estado de resultados y ganancias acumuladas 5. Estado de flujos de efectivo 6. Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa 7. Informaciones a revelar sobre partes relacionadas 8. Notas a los estados financieros 	Económicos y Materiales: Recursos propios de las empresas.	Jefe de Talento Humano	Ficha de observación Casos prácticos
Abril	Sábado (2) 08:00 a 12:00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventarios 2. Políticas contables, estimaciones y errores 3. Provisiones y contingencias 4. Inversiones en asociadas 5. Instrumentos financieros básicos 	Económicos y Materiales: Recursos propios de las empresas.	Jefe de Talento Humano	Ficha de observación Casos prácticos
Mayo	Sábado (2) 08:00 a 12:00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propiedades, planta y equipo 2. Deterioro del valor de los activos 3. Propiedades de inversión 4. Activos intangibles distintos de la plusvalía 5. Arrendamientos 	Económicos y Materiales: Recursos propios de las empresas.	Jefe de Talento Humano	Ficha de observación Casos prácticos
Junio	Sábado (2) 08:00 a 12:00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresos de actividades ordinarias 2. Costos por prestamos 3. Beneficios a los empleados 4. Conversión de la moneda extranjera 5. Impuesto a las ganancias 	Económicos y Materiales: Recursos propios de las empresas.	Jefe de Talento Humano	Ficha de observación Casos prácticos
Julio	Sábado (2) 08:00 a 12:00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario guía para la implementación de las NIIF 2. Transición a las NIIF para las PYMES 	Económicos y Materiales: Recursos propios de las empresas.	Jefe de Talento Humano	Ficha de observación Casos prácticos

Conclusiones:

Una vez analizado el plan de actividades para la capacitación del contador público sobre las Normas Internacionales de Información Financiera para mejorar su desempeño laboral, puede aseverarse que esta propuesta cumple con los parámetros que se desarrolló en el proyecto de investigación que antecede a esta propuesta, de esta manera se elaboró una matriz que ayude a la organización de las actividades para la capacitación, por ende se pretende alcanzar un buen desempeño laboral.

Recomendaciones:

Se recomienda realizar este tipo de capacitaciones constantemente y designar parte del proyecto para actividades que contribuyen al desempeño laboral, siendo parte eficaz cada una de estas acciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R., & Hernández, J. (2004). La autoestima en la educación. *Revista límite*(11), 82-95.
- ADAMS. (2012). *Habilidades personales y sociales*. Recuperado el 26 de Junio de 2016
- Alles, M. (2009). *Diccionarios de comportamientos. La Trilogía vol 2: 1500 comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas*. (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Altuve, E., & Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Anchondo, A., Durán, E., Basurto, M., Ramona, P., Rodríguez, A., & Araiza, L. (Diciembre de 2011). La administración del capital humano en las organizaciones del sector rural: Caso de procesadora de lácteos "Tres Marías" S. de R.L. MI, de Meoqui, Chih. *Revista Mexicana de Agronegocios*, XV(29), 733-743.
- Andrade, V. (2012). *Diseño e implantación de un sistema de evaluación del desempeño por competencias y su impacto en la productividad de los trabajadores de la empresa GlobalChem Cía. Ltda*. Quito: Universidad Central de Ecuador.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Attewell, P. (2009). Que es una competencia. *Revista Interuniversitaria de pedagogía social*, III(16), 21-44.

- Ávila, R., López, R., & Fernández, E. (2007). *Las competencias profesionales para la enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales ante el reto Europeo y la globalización*. Bilbao: Asociación Universitaria de profesores de didáctica de las ciencias sociales.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación; administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia.
- Bruner, J., & Olson, D. (1973). *Aprendizaje por experiencia directa y aprendizaje por experiencia mediatizada* (Vol. III). Madrid: Unesco.
- Buenaño, D. (2014). *El Desarrollo de Competencias y su incidencia en el Desempeño Laboral en la empresa VISPRIN CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Buol, P. (2009). *Gestión por competencias. Diccionario de Competencias*. Recuperado el 24 de Junio de 2016
- Candel, M. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Candeloro, V., & Rincon, R. (2004). *Desempeño laboral explicado desde la teoría de las competencias y la teoría de la revolución de las fortalezas*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Castillo, A. (20 de Enero de 2014). El profesional local tiene retos en camino. (M. Orozco, Entrevistador) Líderes.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (L. Solano, Ed.) Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). México: McGraw Hill.

- Comisión Nacional de Acreditación. (07 de Marzo de 2007). Criterios de evaluación para carreras de contador público y/o contador auditor. 1-20.
- Córdova, M. (15 de Febrero de 2015). Poco vínculo entre empresas y academia. (Líderes, Entrevistador) Quito.
- Cruz, M. (2003). *Competencias laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas*. Monografía, Bogotá.
- Dessler, G. (1996). *Administración de personal* (Sexta ed.). México: Prentice-Hall Inc.
- Diario La Hora. (13 de Noviembre de 2015). *El Contador Ecuatoriano*. Recuperado el 06 de Mayo de 2016
- Dolan , S., Valle, R., & Schuler, R. (Febrero de 2003). *La gestion de recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI* (Vol. 3). España: Mc Graw-Hill.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuller, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos* (Tercera ed.). (J. Fernández, Ed.) Madrid, España: McGraw-Hill.
- Federación Internacional de Contadores. (Agosto de 2008). *Manual de los Pronunciamentos Internacionales de Formación*. Recuperado el 09 de Mayo de 2016, de http://www.ifac.org/system/files/downloads/Spanish_Translation_Normas_Internacionales_de_Formacion_2008.pdf
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Club Universitario.
- Fieldman, D. (2010). *Didáctica general: aportes para el desarrollo curricular* (Primera ed.). Buenos Aire, Argentina.

- Foseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna* (Primera ed.). (I. d. IICO, Ed.) Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Fuertes, J. (2004). *¡Mobbing! Acoso laboral. Psicoterrorismo en el trabajo*. España: Arán.
- García, M. (08 de Septiembre de 2008). Las competencias laborales del contador público en el área económica. Avances en el marco teórico. *Revista Republicana*, 4(5), 149-160.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones comportamiento estructura procesos* (Décima edición ed.). Santiago de Chile, Chile: McGraw Hil.
- Gil, J. (27 de Marzo de 2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XXI*(10), 83-106.
- Giraldo, C. (2004). *Creación de un modelo de evaluación de desempeño bajo la teoría de las competencias*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Gonzalez, M. (2006). *Habilidades directivas*. España: INNOVA.
- Gorriti, M. (2004). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. *Nuevos enfoques de la gestión de RHH en las Administraciones Públicas*, 1-18.
- Gorriti, M. (19 de Diciembre de 2015). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. *Nuevos enfoques de la gestión de RHH en las Administraciones Públicas* .
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103-116.
- Harrison, S. (2009). Autoestima. 2.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc GrawHill.

- Ibarra, A. (2001). Formación de los recursos humanos y competencia laboral. (págs. 95-108). Puebla: Universidad de las Américas.
- Instituto de Investigaciones Contables. (2005). *Código de Ética del Contador Ecuatoriano*. (C. E.-Á. Ltda., Ed.) Recuperado el 06 de Mayo de 2016
- Jaramillo, R. (2012). *Trabajo en quipo*. Recuperado el 19 de Junio de 2016
- Jericó, P. (Abril de 2001). Gestión del talento. *Liderazgo Gerencial* , 6(3), 24.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). México: McGraw Hill.
- Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona: Gestión 2000.
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para Administración y Economía* (Sétima ed.). México: Pearson Educación.
- Loyalty Center. (2009). *Evaluaciones de Desempeño por Competencias, Gestión por Competencias en 360º*. Recuperado el 11 de Junio de 2016
- Mejía , A., & Jaramillo, M. (Junio de 2006). Formación del Talento Humano: Factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la copetitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Científica de Guillermo de Ockham*, 4(1), 43-81.
- Mejía , A., Bravo , M., & Montoya , A. (21 de Noviembre de 2012). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 2-11.
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del esempeño con enfoque en las competencias laborales* . Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Ministerio de Hacienda. (2003). Sistema de Administración de Personal. 31.
- Montoya, J., & Farías, G. (Semptiembre de 2013). Formación en competencias de futuros Contadores Públicos: Una experiencia docente en el ámbito internacional. *Revista de Ciencias Sociales*, XIX(3), 485-499.

- Munch, L., & García, J. (2012). *Fundamentos de Administración* (Novena ed.). México, México: Trillas.
- Muñoz, C. (2012). *El levantamiento de perfiles de cargo por competencias mejora la gestión de los subsistemas de talento humano en la empresa Aeromaster Airways S.A durante el año lectivo 2011- 2012*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Naranjo, G., Medina, A., & Herrera, L. (2010). *Tutoría de la investigación científica* (Cuarta ed.). Ambato: Gráficas Corona.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera edición ed.). México D.F., México: McGraw Hill.
- Ortiz, R. (2008). *La Planeación de recursos humanos como estrategia para mejorar el desempeño laboral*. Universidad de Sonora.
- Patrón, R., & Cisneros, E. (16 de Julio de 2013). Requerimientos de las Pymes para la formación de contadores profesionales en el contexto actual. *Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas*(4), 97-110.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias ociales*, XVI(3), 493-505.
- Poveda, C. (2013). *El contador y sus habilidades gerenciales*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (Abril de 2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*(9), 33-51.
- Ramos, J. (2010). El contador público en la actualidad. 1-11.

- Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- Rivera, R. (10 de Junio de 2016). Evaluación de desempeño basado en competencias. *I(1)*, 1.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima edición ed.). México, México: Pearson.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (22 de Junio de 2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social(7)*, 66-79.
- Ruiz, P. (2012). Las habilidades gerenciales y su importancia en la dirección empresarial. 108-116.
- Sastre, M., & Aguilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid: McGraw Hill.
- Seco, J. (2006). La inteligencia emocional aplicada a la administración de personal. *TEC Empresarial, I(1)*, 20.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (Cuarta edición ed.). México, México: Limusa S.A.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México: Limusa.
- Vargas, F., Casanova, F., & Montanaro, L. (2009). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. Montevideo: Agencia Española de Cooperación Internacional.
- Vargas, K. (2007). *El arte de aprender, una guía formativa para el hogar y la escuela*. San José: Universidad Estatal a Distancia.

Yániz, C. (2005). Las competencias en el currículo universitario: implicaciones para la formación del profesorado. *Revista de la Red Estatal de Docencia Universitaria*, 4(2), 31-39.

Yot, C. (2013). *Análisis de competencias y perfiles profesionales*. Sevilla: Universidad de Sevilla.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



OBJETIVO: Autovalorar las competencias de los contadores del sector público del cantón Ambato.
INSTRUCCIONES: Responda con toda sinceridad de acuerdo a la siguiente escala valorativa en el rango que Ud. crea conveniente.
 Escala de valoración: 1 = Nunca; 2 = Rara vez; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre.

OBSERVACIONES: Deben ser contestadas todas las preguntas.

DESARROLLO:

Género: Masculino () Femenino ()
Edad: _____ Años cumplidos **Años de experiencia laboral:** _____
Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado () Viudo () Unión de hecho ()
Cargo: _____
Título de pregrado: Licenciado () Ingeniero () Doctor ()
Título de postgrado: Magister () PhD () Ninguno ()

Nº	COMPETENCIAS/DESEMPEÑO LABORAL	N (1)	RV (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
1	¿Aplica adecuadamente los sistemas de información a los hechos económicos, el registro de operaciones y se respetan las normas de control interno y legales vigentes?					
2	¿Elabora estados financieros que apoyan a la toma de decisiones?					
3	¿Aplica usted los principios contables y las normas tanto a nivel local como internacional?					
4	¿Utiliza herramientas estadísticas y computacionales?					
5	¿Aplica usted disposiciones tributarias tales como leyes y reglamentos dentro de su jornada laboral?					
6	¿Aplica usted las bases de tributación internacional?					
7	¿Comprende usted el funcionamiento y actuación de los organismos fiscalizadores en materia tributaria dentro del Ecuador?					
8	¿Participa en la formulación, desarrollo y evaluación del plan estratégico de la organización?					
9	¿Evalúa las estructuras organizacionales con el fin de proponer alternativas adecuadas para el diseño de los sistemas de información?					
10	¿Participa en el área de comercialización entregando la información necesaria para la toma de decisiones?					
11	¿Aplica la metodología matemática y estadística necesaria en el área de auditoría, costos y finanzas?					
12	¿Aplica las normas de auditoría generalmente aceptadas?					
13	¿Aplica la tecnología de información en el proceso de auditoría?					
14	¿Identifica usted los riesgos inherentes del negocio y sus efectos sobre la organización?					
15	¿Analiza el impacto que existe sobre los procesos con el fin de proponer alternativas de solución?					
16	¿Participa en la determinación de la estructura financiera de la empresa?					
17	¿Evalúa las alternativas de inversión y financiamiento?					
18	¿Comprende el entorno económico nacional e internacional con el fin de evaluar los efectos de las políticas fiscales?					
19	¿Comprende las estructuras de mercado como monopolio, oligopolio y competencia perfecta?					
20	¿Conoce las bases del derecho civil y laboral?					
21	¿Participa en los procesos de negociación colectiva, cuando corresponde?					

22	¿Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores?					
23	¿Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos?					
24	¿Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico?					
25	¿Realiza los procesos, exactamente como están establecidos?					
26	¿Los resultados de su trabajo son satisfactorios?					
27	¿Cuándo se le pide que termine una tarea la realiza sin errores?					
28	¿Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores?					
29	¿Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado?					
30	¿Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa?					
31	¿Divulga y da a conocer a sus compañeros las normas con las que se rigen las diferentes áreas?					
32	¿Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de trabajo?					
33	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
34	¿Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes?					
35	¿Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial?					
36	¿Cumple con el horario de trabajo establecido?					
37	¿Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar?					
38	¿Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo?					
39	¿Ayuda al cliente a satisfacer sus necesidades?					
40	¿Tiene una actitud amable hacia el cliente?					