



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y**

**FINANZAS**

**TESIS**

**COMPETENCIAS CONTABLES Y DESEMPEÑO LABORAL**

**DEL ÁREA DE CONTABILIDAD EN LA EMPRESA**

**OCRAM\_29 GEIN SRL. TACNA-2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**Bach. CCASO QUISPE, CARINA JUDITH**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. CALLER LUNA JUAN BAUTISTA**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN**  
**Presidente**

---

**Dr. JORGE LUIS MUÑOZ CHACABANA**  
**Secretario**

---

**Mg. YOLANDA MARUJA TACZA CHUCOS**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud.

A mis padres y a mi pareja por haberme apoyado en todo momento y por la motivación constante.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por bendecirme y por guiarme a lo largo de la vida y haberme dado fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Juan y Adelayda; Marco y Fabrizio principales motores de mis sueños.

A mi asesor, por su gran apoyo y motivación para la culminación de esta investigación.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL. Tacna-2018”, tiene por objetivo determinar la relación entre competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa en mención.

El tipo de estudio es aplicada y cuantitativa, el nivel es descriptivo – correlacional y explicativa. El diseño de la investigación es no experimental – cuantitativa, correlacional y transversal. La muestra fue de 30 trabajadores pertenecientes al área de contabilidad que laboran en la empresa. El tipo de muestreo es no probabilístico. La técnica utilizada es censal y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios con escala de Likert para responder a las preguntas.

La variable competencias contables ha sido analizada a través de las siguientes dimensiones: competencias cognitivas, competencias aptitudinales y competencias indagativas. La variable desempeño laboral del área de contabilidad fue analizada teniendo en cuenta las dimensiones de Satisfacción laboral del área de contabilidad, autoestima del área de contabilidad y clima laboral del área de contabilidad.

Se obtuvo como resultado que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= 0,068) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe relación entre las competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa (-,254\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo.

Palabras claves: Desempeño laboral, competencias contables, satisfacción laboral del área de contabilidad

## ABSTRACT

The present research work called: "Accounting skills and the Labor Performance of the accounting area in the company OCRAM\_29 GEIN SRL. Tacna-2018", aims to determine the relationship between Accounting Skills and Labor Performance of the accounting area in the company in question.

The type of study is applied and quantitative, the level is descriptive - correlational and explanatory. The research design is non-experimental - quantitative, correlational and transversal. The sample was of 30 workers belonging to the accounting area working in the company. The type of sampling is not probabilistic. The technique used is census and the data collection instruments were two questionnaires with a Likert scale to answer the questions.

The Accounting competencies variable was analyzed through the following dimensions: cognitive competencies, aptitude competencies and investigative competencies. The variable Labor performance of the accounting area was analyzed taking into account the dimensions of Job Satisfaction of the accounting area, Self-esteem of the accounting area and Labor climate of the accounting area.

It was obtained as a result that the significance obtained in this relationship (Sig. = 0,068) is greater than the expected theoretical value  $p < 0.05$ ; therefore, the research hypothesis is rejected and it is affirmed that there is no relationship between the Accounting Competencies and Labor Performance of the accounting area in the company (-, 254 \*\*), this relationship being negative and low grade.

Keywords: Job performance, Accounting skills, Job satisfaction in the accounting area

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	14
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Justificación y aportes .....	18
1.3.1. Justificación teórica .....	18
1.3.2. Justificación práctica .....	19
1.3.3. Justificación metodológica .....	19
1.3.4. Justificación económica .....	19
1.3.5. Justificación social.....	19
1.4. Objetivos de la investigación .....	20
1.4.1. Objetivo general .....	20
1.4.2. Objetivos específicos .....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	26
2.2. Bases teóricas.....	32
2.2.1. Variable Competencias contables.....	32

2.2.2. Variable desempeño laboral del área de contabilidad.....	43
2.2.3. Funciones del personal del área de contabilidad.....	52
2.3. Definición de términos.....	85
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>89</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	89
3.1.1. Hipótesis general.....	89
3.1.2. Hipótesis específicas.....	89
3.2. Variables estudio.....	90
3.2.1. Definición conceptual .....	90
3.2.2. Definición operacional de la variable independiente.....	91
3.2.3. Definición operacional de la variable dependiente .....	93
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	96
3.3.1. Tipo de investigación.....	96
3.3.2. Nivel de la investigación.....	97
3.4. Diseño de la investigación .....	98
3.5. Población, muestra y muestreo .....	101
3.5.1. Población.....	101
3.5.2. Muestra .....	103
3.5.3. Muestreo.....	104
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	104
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	104
3.6.2. Instrumento de recolección de datos .....	104
3.6.3. Validación del instrumento .....	105
3.6.4. Confiabilidad del instrumento.....	108
3.7. Método de análisis de datos .....	110
3.8. Aspectos éticos .....	110
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>111</b>
4.1. Estadística descriptiva .....	111
4.1.1. Análisis de los indicadores de la variable competencias contables .....	111
4.1.2. Análisis de los indicadores de la variable desempeño laboral del área de contabilidad .....	118

4.1.3. Análisis de las dimensiones de la variable competencias contables .....	124
4.1.4. Análisis de las dimensiones del desempeño del área de contabilidad .....	127
4.1.5. Análisis de la variable competencias contables.....	130
4.1.6. Análisis de la variable desempeño laboral del área de contabilidad .....	131
4.2. Estadística inferencial .....	132
4.2.1. Análisis de confiabilidad .....	132
4.2.2. Análisis de validez .....	133
4.2.3. Análisis de comprobación de hipótesis .....	135
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>139</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>142</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>144</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>146</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>149</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	150
Anexo 2. Matriz de operacionalización.....	151
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos .....	153
Anexo 4. Validación de instrumentos .....	155
Anexo 5. Matriz de datos.....	162
Anexo 6. Consentimiento informado .....	164
Anexo 7. Propuesta de valor .....	165

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Estado de pérdidas y ganancias periodo 2017-2018 de la empresa Ocram_29 GEIN S.R.L.....	17
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable independiente .....	95
Tabla 3.	Matriz de operacionalización de la variable dependiente .....	95
Tabla 4.	Trabajadores del área de logística y ejecución de proyectos de la empresa OCRAM_29 GEIN SRL .....	101
Tabla 5.	Trabajadores del área de contabilidad de la empresa OCRAM_29 GEIN SRL .....	102
Tabla 6.	Trabajadores del área administrativa de la empresa OCRAM_29 GEIN SRL.....	102
Tabla 7.	Personal del área de contabilidad de la empresa OCRAM_29 GEIN SRL.....	103
Tabla 8.	Expertos participantes de la validación de los instrumentos .....	105
Tabla 9.	Validación de expertos del cuestionario de competencias contables ....	106
Tabla 10.	Rango de confianza de la validación .....	106
Tabla 11.	Validación de expertos del cuestionario de desempeño laboral del área de contabilidad .....	107
Tabla 12.	Rango de confianza de la validación .....	107
Tabla 13.	Resultados de la prueba piloto de competencias contables.....	108
Tabla 14.	Rango de alfa de Cronbach y el nivel de confiabilidad.....	108
Tabla 15.	Resultados de la prueba piloto de desempeño laboral del área de contabilidad .....	109
Tabla 16.	Rango de alfa de Cronbach y el nivel de confiabilidad.....	109
Tabla 17.	Análisis de la iniciativa .....	111
Tabla 18.	Análisis de la gestión del estrés y resolución de conflictos .....	113
Tabla 19.	Análisis de la calidad del trabajo .....	114
Tabla 20.	Análisis de la comunicación .....	115
Tabla 21.	Análisis de la Dominio de tecnologías de información.....	116
Tabla 22.	Análisis del diseño de sistemas contables.....	117
Tabla 23.	Análisis de la satisfacción laboral en el área y trabajo designado....	118

Tabla 24.	Análisis de la satisfacción con los compañeros de área.....	119
Tabla 25.	Análisis de la confianza del contador.....	120
Tabla 26.	Análisis de la asertividad del área de contabilidad .....	121
Tabla 27.	Análisis de la Ética de la empresa .....	122
Tabla 28.	Análisis de la igualdad en la empresa.....	123
Tabla 29.	Análisis de las competencias cognitivas .....	124
Tabla 30.	Análisis de las competencias aptitudinales.....	125
Tabla 31.	Análisis de las competencias indagativas.....	126
Tabla 32.	Análisis de la satisfacción laboral del área de contabilidad .....	127
Tabla 33.	Análisis del Autoestima del área de contabilidad.....	128
Tabla 34.	Análisis del clima laboral del área de contabilidad .....	129
Tabla 35.	Análisis de la variable competencias contables.....	130
Tabla 36.	Análisis de la variable desempeño laboral del área de contabilidad	131
Tabla 37.	Análisis de confiabilidad de la variable competencias contables .....	132
Tabla 38.	Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral del área de contabilidad .....	132
Tabla 39.	Rango de alfa de Cronbach y el nivel de confiabilidad.....	132
Tabla 40.	Análisis de validez de la variable competencias contables .....	133
Tabla 41.	Análisis de validez de la variable desempeño laboral del área de contabilidad .....	134
Tabla 42.	Análisis de correlación entre competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa .....	135
Tabla 43.	Análisis de correlación entre competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad .....	136
Tabla 44.	Análisis de correlación entre competencias aptitudinales y la autoestima del área de contabilidad .....	137
Tabla 45.	Análisis de correlación entre competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad en la empresa .....	138

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Esquema del diseño .....	100
Gráfico 2. Análisis de Iniciativa .....	112
Gráfico 3. Análisis de la gestión del estrés y resolución de conflictos .....	113
Gráfico 4. Análisis de la Calidad del trabajo .....	114
Gráfico 5. Análisis de la Comunicación .....	115
Gráfico 6. Análisis de Dominio de tecnologías de información .....	116
Gráfico 7. Análisis del diseño de sistemas contables.....	117
Gráfico 8. Análisis de la satisfacción laboral en el área y trabajo designado....	118
Gráfico 9. Análisis de la satisfacción con los compañeros de área.....	119
Gráfico 10. Análisis de la confianza del contador.....	120
Gráfico 11. Análisis de la Asertividad del contador .....	121
Gráfico 12. Análisis de la Ética de la empresa .....	122
Gráfico 13. Análisis de la igualdad en la empresa.....	123
Gráfico 14. Análisis de las competencias cognitivas .....	124
Gráfico 15. Análisis de las competencias aptitudinales.....	125
Gráfico 16. Análisis de las competencias indagativas.....	126
Gráfico 17. Análisis de la Satisfacción laboral del área de contabilidad .....	127
Gráfico 18. Análisis del Autoestima del área de contabilidad.....	128
Gráfico 19. Análisis del Clima Laboral del área de contabilidad .....	129
Gráfico 20. Análisis de la variable Competencias contables.....	130
Gráfico 21. Análisis de la variable Desempeño laboral del área de contabilidad	131

## INTRODUCCIÓN

El estudio ha analizado la situación actual desde el punto de vista de los contadores sobre sus competencias y su desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL Tacna-2018. La finalidad fue analizar la relación entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad de los trabajadores y de qué manera se pueden mejorar aspectos deficientes. El reconocimiento de los tipos de competencias tiene mucha importancia en la implementación de los distintos procesos de la empresa. Para capacitar o evaluar al personal podrá ser de gran ayuda comprender las diferencias entre unas y otras, debido a que requerirán diferentes soluciones. (Alles, 2006). Existen diversos estudios como (Celis Lonardo, 2017), que afirma la existencia de relación positiva y alta entre las competencias contables y el Desempeño laboral del área de contabilidad. Debido al respaldo teórico existente, se llevó a cabo el presente estudio; asimismo, este trabajo de investigación está compuesto por siete capítulos y son los siguientes: el capítulo I, denominado problema de investigación contiene el planteamiento y formulación problema general y específico, la justificación del estudio y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, el marco teórico posee los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional. las bases teóricas de las variables y la definición de los términos frecuentes de la investigación. Capítulo III, métodos y materiales, este capítulo consta la hipótesis general y específicas, las variables de estudio, con su respectiva definición conceptual y operacional; tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos considerados. El capítulo IV, corresponde a los resultados de la investigación, aquí se presentan todos los hallazgos encontrados después del procesamiento de datos, concluida la recolección de información de campo. Capítulo V: la discusión de los resultados, en este capítulo se discuten los resultados con los antecedentes de la investigación. Capítulo VI, comprende las conclusiones se da a conocer las conclusiones a las que arribó la investigación. Finalmente, capítulo VII, expone las recomendaciones, en base a las conclusiones procediendo a redactar las recomendaciones para mejorar la situación de la empresa en base a los resultados obtenidos, consolidando y dando mayor sostenibilidad al trabajo.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

De acuerdo con Supply (2014), alcanzar las metas organizacionales en cada empresa puede resultar complicado cuando los roles directivos son los causantes del avance en dirección contraria. No lograr el rendimiento esperado, no tener la capacidad de desarrollar a las personas y hacerlas crecer, causar la progresiva pérdida de motivación de los individuos o la bajada de los índices de satisfacción laboral de los equipos, no lograr crear ese necesario vínculo que conduce al compromiso de las personas con la organización, en definitiva, liderar pésimas competencias contables en el cargo correspondiente es el principal motivo de la bajada de productividad o desempeño laboral en muchas empresas, con todo lo que ello conlleva. Conocer cómo remediarlo es asegurar la consecución de los objetivos de negocio. (Supply, 2014).

Otro problema muy común en las empresas es dar por hecho que cuando una persona no cuenta con alguna habilidad o competencia no será apta para algún puesto que la requiera. Esto hace que el trabajador sea encasillado en funciones específicas y no se enfrente a retos mayores que lo hagan crecer como profesional. (Pérez, 2015)

La empresa en estudio Ocram\_29 Gein SRL., presta toda clase de servicios en general, tanto a personas naturales y jurídicas de derecho público y privado, nacionales o extranjeras. Tiene sucursales en Moquegua, Ilo, Arequipa y Puno. Se dedica a brindar servicios de desarrollo y ejecución de proyectos de inversión pública, ejecución de obras y consultoría en obras de construcción civil. Tal como se indica el giro del negocio es la ejecución de proyectos de infraestructura. Esto demanda que la inversión realizada, los costos y gastos se encuentren debidamente ordenados, actualizados y contabilizados.

La ciudad de Tacna, es la sede de las operaciones contables que el de las otras regiones y de Tacna, es por ello que debe ser contratado, el mejor personal para el área de contabilidad que logre poseer la información actualizada y

debidamente realizada, dado que se trabaja con una entidad del estado. el cual debe ser minucioso en la transparencia, también en la distribución de gastos, y de este modo, se logre la ejecución de diferentes proyectos locales y regionales sin problemas contables.

Algunos de los proyectos desarrollados son: construcción de establo modelo y centro de transferencia embrionaria, mejoramiento de las vías de acceso peatonal y vehicular en la asociación de vivienda villa Pacifico, distrito de Calana, Tacna – Tacna, mejoramiento del servicio de conducción de agua para riego en la sección Chaullani del distrito de Cairani – Candarave – Tacna, mejoramiento del servicio de agua del sistema de almacenamiento y conducción de riego del distrito de Quilahuani – Candarave – Tacna, mejoramiento del servicio educativo en la I.E.I. N° 354 virgen María en el distrito de Sama Inclán, provincia de Tacna, entre otros. Al igual que otros proyectos realizados en las provincias que poseen sus sucursales (Moquegua, Ilo, Arequipa y Puno).

La empresa cuenta actualmente con 90 trabajadores y cuando el proyecto así lo requiere luego de firmado el respectivo contrato de trabajo se contrata más personal para todas las áreas incluyendo en contabilidad, de manera temporal, bajo la responsabilidad del proyecto que se asume. Algunos de los principales clientes son: Southern Perú Copper Corporation sucursal del Perú, Municipalidad Provincial de Tacna, Municipalidad Provincial de Tarata, Municipalidad Distrital de Quilahuani Municipalidad Distrital de Calana, Municipalidad Provincial de Jorge Basadre, Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa entre otras entidades.

Entre los principales problemas que presentan los trabajadores en el área de contabilidad son los siguientes: no se optimizan los recursos, no se sabe cómo priorizar, no se logran detectar problemas a tiempo, no se encuentran motivados ni satisfechos, no consideran parámetros para la selección del personal en el área de contabilidad, la información no está actualizada, muchas veces presentan errores que retrasan los informes contables entre otros.

Una de las consecuencias negativas debido a todos los problemas mencionados, es que la utilidad neta en la empresa no es óptima, y ha descendido

en el periodo 2018 en comparación con el periodo 2017, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla 1.**

*Estado de pérdidas y ganancias periodo 2017-2018 de la empresa Ocram\_29 GEIN S.R.L.*

<b>OCRAM_29 GEIN S.R.L.</b>		
<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR FUNCIÓN</b>		
	<b>Por el período terminado al 31 de Diciembre del 2017</b>	<b>31 de Diciembre del 2018</b>
<b>(Expresado en Nuevos Soles)</b>		
VENTAS	6,179,797.00	4,108,184.00
(-) COSTOS POR DISTRIBUIR	(5,647,666.00)	(3,620,063.00)
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>532,131.00</b>	<b>488,121.00</b>
(-) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	(319,212.00)	(332,940.00)
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>212,919.00</b>	<b>155,181.00</b>
OTROS INGRESOS DE GESTION	717.00	21,574.00
INGRESOS FINANCIEROS	100.40	80.20
(-) GASTOS FINANCIEROS	(20,056.00)	(25,540.00)
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	<b>193,580.40</b>	<b>151,295.20</b>
IMPUESTO A LA RENTA	(48,395.00)	(44,431.00)
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>145,285.40</b>	<b>106,864.20</b>

Fuente: Empresa OCRAM\_29 GEIN S.R.L. (2019)

Entre las posibles causas son las competencias contables con la que cuenta el personal, y el Desempeño Laboral del área de contabilidad en la empresa. Por ello a través del estudio se pretende investigar la relación entre las Competencias contables y el Desempeño Laboral del área de contabilidad en la empresa con la finalidad de que mejore la Gestión contable en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL Tacna-2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 01 ¿Cuál es la relación entre las competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL Tacna – 2018?

PE 02 ¿Cuál es la relación entre las competencias aptitudinales y la autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL Tacna – 2018?

PE 03 ¿Cuál es la relación entre las competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL Tacna – 2018?

## **1.3. Justificación y aportes**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación se justifica debido a que se emplearon teorías y conocimientos teóricos de autores para respaldar la investigación relacionada con las competencias de los trabajadores especialmente aquellos que laboran en el área de contabilidad. También se justifica porque la variable desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL., servirá para medir como un trabajador de un cargo en específico se desenvuelve y de qué manera se puede identificar sus deficiencias.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación no solo investigó la relación entre ambas variables, sino que aportó de manera práctica una propuesta de valor que no solo podrá ser utilizado en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL, sino que puede ser adaptado en otras empresas. Y no solo en el área de contabilidad sino en cualquier área de la empresa.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

La metodología para determinar la relación entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL, no sigue un procedimiento específico, sino que fue realizado a través del fundamento de varios autores teóricos y de investigaciones publicadas a nivel nacional e internacional lo que aportó una nueva metodología para realizar futuras investigaciones.

### **1.3.4. Justificación económica**

La investigación se justifica económicamente para la empresa porque genera pérdidas económicas por poseer personal con deficientes competencias contables en el área de contabilidad, contribuyendo negativamente en la gestión, generando retrasos en la valoración de los costos y gastos por no contar con una actualizada información contable que permita tomar decisiones en tiempo real.

### **1.3.5. Justificación social**

La investigación al basarse en estudio de competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad tiene relación directa con el personal en la empresa, este estudio y todos los relacionados con investigaciones de los trabajadores, colaboradores y/o personal, contribuyen a que sean mejor considerados, a que se investiguen sus necesidades, su grado de Satisfacción laboral del área de contabilidad , calidad de trabajo, debido a que para la empresa se traduce en la rentabilidad, eficiencia y eficacia de su procesos y gestión. Por esos motivos, esta investigación de igual manera contribuye al estudio de las competencias contables y el desempeño del área de contabilidad en la empresa y sus alternativas de mejora a través de una propuesta de un modelo de gestión de competencias contables.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL. Tacna - 2018

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 01 Analizar la relación entre las competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL. Tacna – 2018

OE 02 Analizar la relación entre las competencias aptitudinales y la autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL. Tacna – 2018

OE 03 Analizar la relación entre las competencias indagativas y el clima Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL Tacna – 2018

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

Méndez (2018), llevó a cabo una investigación titulada: Competencias contables para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC Chiclayo-2015. Perú. El objetivo general es crear una propuesta de Gestión de competencias contables para la capacidad humana en la organización Grupo RTP SAC en la ciudad de Chiclayo. El presente examen fue de tipo exploratorio y descriptivo. Exploratorio: Debido a la idea del examen, la población fue establecida por los 25 trabajadores que trabajan dentro de las oficinas de la organización del Grupo RTP. Dados los atributos de la organización, se completó una encuesta bajo el modelo de Alles que incorpora a todo el personal; posteriormente, la prueba de población estuvo compuesta por los 25 trabajadores de la organización Grupo RTP. El instrumento, que consta de 30 proclamaciones o decisiones que aclaran sus dos mediciones (competencias cardinales y competencias específicas para dimensiones intermedias), tiene cuatro tipos de estimaciones (alta, excelente, mínima e inadecuada). La estimación dada por cada uno de los especialistas para las posiciones que desempeñan es estimada, por lo que tiene un resultado que demuestra las capacidades de cada una de las posiciones. Los fines son los siguientes: Las capacidades cardinales más requeridas para este tipo de perfil fueron: Compromiso, ética, introducción de resultados, calidad del trabajo, perseverancia, iniciativa, innovación. Las habilidades específicas más requeridas para este tipo de perfil fueron: Alta flexibilidad, colaboración, confiabilidad, límite analítico, liderazgo, orientación hacia el interior (cómplice) y externo (cliente), negociación, comunicación, trabajo en equipo, planificación y afiliación. En los fundamentos especulativos de la competencia que los ejecutivos estructuran, las habilidades de Cardinal muestran algunas asociaciones, como lo demuestran las necesidades de la asociación RTP SAC. Los ejemplos actuales de organización aparecen por capacidades en el mundo contemporáneo a partir de los componentes de la afiliación, las zonas de trabajo y cada uno de los puestos,

subdivididos por unidades, deberes o partes de aptitudes de trabajo que se evalúan mediante una norma o marcadores que permiten evaluar La idea de las características creadas o las organizaciones proporcionadas (competencia), como lo demuestran las necesidades de calidad establecidas en un momento dado. Es importante para la investigación porque da a conocer las competencias más importantes en una empresa. Además, nos muestra la relación entre desempeño y eficiencia y como se ve afectado por las competencias indagativas en la empresa. (Méndez C. , 2018)Izaguirre (2017), desarrolló una investigación titulada: “Modelo de competencias contables para mejorar el desempeño laboral del área de contabilidad de los colaboradores en la empresa Promas S.R.L. del distrito de Trujillo 2016”, Perú. Su objetivo general es planificar un modelo de Gestión de Competencias para mejorar la ejecución de los representantes de la organización PROMAS SRL en el área de Trujillo en 2016. Utiliza un enfoque Vivencial y el procedimiento metodológico reforzado por el paradigma cualitativo que abarca la estrategia de la teoría fundamental, aplicando los sistemas de documentación, estudio, percepción. La hipótesis de la investigación es: “El modelo de competencias contables permite mejorar el desempeño laboral del área de contabilidad de los colaboradores en la empresa PROMAS SRL del distrito de Trujillo en el año 2016”. La población, objeto del estudio se conformó por todos los colaboradores en la empresa PROMAS SRL que son 96 personas, población o universo que corresponde al 100%. La población está dada por la cantidad de trabajadores en la empresa PROMAS SRL. El ejemplo determinado es 77. La estrategia subjetiva o técnica no convencional, inductiva-deductiva. El tipo de investigación del presente examen es punto por punto debajo: según su asertividad: Investigación aplicada. Según lo indicado por el grado mundano: transversal; según su carácter: cuantitativo - cualitativo; Según su profundidad: Básica; Régimen de investigación: gratuito. Los acabados del examen son los que acompañan: a través del Modelo de Gestión de Competencias, ha sido posible elegir las habilidades, datos y aptitudes de cada movimiento de la organización PROMAS S.R.L. de la ciudad de Trujillo. La evaluación de la ejecución del trabajo que se asoció luego de actualizar este Modelo de Gestión de Competencias permitió obtener mejores resultados en la organización PROMAS SR.L. Se resolvió cuáles son las capacidades generales y las habilidades explícitas de los individuos de la

asociación PROMAS S.R.L. para cada movimiento. La investigación de Izaguirre es importante para la investigación porque da a conocer que mediante la implementación de las competencias contables en una empresa se puede lograr organizar a los trabajadores de acuerdo a sus habilidades y destrezas analizadas e identificadas para cada puesto de trabajo. (Izaguirre, 2017)Coaquera (2018), desarrollaron una investigación titulada: “Aplicación del coaching en las competencias contables del talento humano en la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016”, Perú. El objetivo general es: Decidir si la utilización de la instrucción impacta a la administración por competencias de la capacidad humana de la organización Hidrandina SA de la ciudad de Trujillo en 2016. La teoría del examen es la siguiente: El uso de la capacitación impacta por completo la administración por capacidades de la capacidad humana, de la organización Hidrandina SA de la ciudad de Trujillo en 2016. Para el presente examen, 312 especialistas de la organización Hidrandina SA de la ciudad de Trujillo, adquiridos de la Oficina de Recursos Humanos, fueron considerados como una población. El ejemplo es no probabilístico en el que 30 socios se interesaron según el criterio del maestro, tomando como estándar las consecuencias de la evaluación de la ejecución de 2015. Para el presente examen se consideraron los sistemas de acumulación de información adjuntos: el estudio y la encuesta. Los acabados del examen son los que acompañan: la utilización de la preparación impacta a la organización a través de aptitudes de capacidad humana que permiten mejorar la quietud, la voz pequeña, la auto convicción, la capacidad cardinal y específica de los cómplices para adquirir mejores resultados en la organización. de avance, el prólogo a los resultados, la competencia, el avance y la mejora de las conexiones; Los resultados de la utilización del taller fueron escandalosos a la luz del hecho de que hubo cambios notables entre el pasado y el posterior, insinuando el esfuerzo conjunto, la fructífera correspondencia diversa, el especialista y la reunión prevaleciente; la preparación tuvo un resultado beneficioso para los trabajadores de la asociación Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo; Avanzó con cada uno de ellos, permitiéndoles lograr resultados que no lograron sin el compromiso de ninguna otra persona, básicamente mejorando su devoción, mejora solitaria, entorno definitivo, esfuerzo conjunto y correspondencia progresiva extraordinaria, logrando un estado de ejecución anormal trabajo. La investigación

es importante porque nos muestra un aspecto como el coaching para tomarlo en cuenta en el diseño del modelo de Competencias contables, debido a que se ha demostrado que mejora el nivel de las competencias de los trabajadores en la empresa. (Coaquera, Eylin, & Parravicni, 2018)

Choquecota (2016), desarrolló una investigación: Gestión del talento humano por competencias y desempeño laboral del área de contabilidad del Ministerio de Agricultura y Riego. Perú. El objetivo de la investigación fue decidir cómo se identifica la administración de la capacidad humana por habilidades con el Desempeño laboral del área de contabilidad del personal autorizado del Ministerio de Agricultura e Irrigación en 2015. El examen de clasificación esencial con un plan no exploratorio, inconfundible y correlacional de corte transversal. El ejemplo estuvo compuesto por 94 especialistas regulatorios del Ministerio de Agricultura e Irrigación, estación central de Lima, obtenidos por examen probabilístico. Para la investigación de la Gestión del Talento Humano, se consideró la metodología hipotética de Chiavenato (2011). Como conclusiones de la investigación, hay una conexión de hecho enorme de 0.880 "alta relación positiva" ( $p: 0.000 < \alpha: 0.01$ ), entre la administración de la capacidad humana por aptitudes y la ejecución del trabajo, y adicionalmente entre los elementos de la administración de la capacidad y la ejecución del trabajo. Se sugiere que los proyectos de fomento de las capacidades indagativas y el ímpetu se deben construir para fortalecer la inclinación de los especialistas del Ministerio de Agricultura e Irrigación en Lima, ya que se infiere que existe una alta conexión positiva entre la administración de la capacidad humana por parte de Competencias y ejecución del trabajo. La importancia de la investigación de Choquecota (2016), radica en que se demuestra que se ve afectado el Desempeño laboral del área de contabilidad a consecuencia de una deficiente gestión en la empresa y que por lo tanto es importante implementar una gestión basada en competencias que permita que se eleve el Desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa. (Choquecota, 2016)

Febres y García (2014), desarrollaron la investigación titulada: Implementación del Modelo de Competencias contables en una Empresa de Marketing – Chiclayo. Perú. Esta exploración se completó en una organización de Marketing, y el resultado fue una competencia de los ejecutivos que permitieron el

funcionamiento de la asociación, asociación y objetivo de la asociación, ajustando sus técnicas comerciales a las de la capacidad humana en la junta. Se utilizó la estrategia proactiva y atractiva, la población fue de 23 asociados, se utilizaron los procedimientos: plantilla de misión, visión y cualidades jerárquicas, celosía de Foda, agenda, MOF, instrumentos de trabajo RIT y RISST, entrevistas; percepción y verificación de las capacidades de trabajo, método de organización natural, contornos autorizados y inteligencia de Lominger. Las conclusiones a las que arribó la investigación fueron las siguientes: El problema reconocido en la organización de Marketing-Chiclayo es la ausencia de un Modelo de Gestión por habilidades en un territorio de Recursos Humanos. Con la ejecución de este modelo, el plan de mejora permite mejorar las capacidades en ellos, ya sea a través de la satisfacción laboral del área de contabilidad de los diversos ejercicios establecidos o por la inspiración que cada tutoría y el mentor debe transmitir al asociado día a día. En las reuniones de habilidades fundamentales para la posición, se confirmó la ausencia de datos en el aprendizaje y las ideas de habilidades. En las reuniones de Indicadores de Desempeño para los socios sobre el significado de los objetivos que deben cumplirse para cada capacidad que desempeñan. En las reuniones de trabajo distintivas realizadas tanto con el personal de trabajo como con la junta de especialistas, hubo una ausencia de información sobre los diversos subprocesos de Recursos Humanos y cómo se ejecutaron. Esto se puede comprender basándose en que la organización nunca ha caracterizado procedimientos claros y justos de elección, preparación, evaluación y compensación. Todos estos procedimientos fueron designados para la elección de cada territorio pionero y, lamentablemente, no muchos tienen una preparación esencial en la administración de la capacidad humana. Se ha demostrado que la pantalla de competencia está equipada para estar conectada en todos los subprocesos de la administración de activos humanos y en una amplia gama de organizaciones, independientemente de si son pequeñas, medianas Organizaciones de gran tamaño, o grandes organizaciones, esto debido a la interrelación que estos manuales tienen entre sí, se forma una especie de cadena de ventajas entre ellas, que crea actualizaciones para todo el marco que depende de las Competencias y las Leyes Laborales del Perú. La investigación es importante a considerar porque evidencia una vez más que el problema central de una empresa es la falta de un Modelo de Competencias

contables para el personal. Además, menciona de las ventajas y la utilidad del modelo de gestión para la empresa. Finalmente menciona la importancia de la participación de los trabajadores para que expresen sus necesidades, comentarios y sugerencias para estructurar el modelo de Competencias contables. (Febres & García, 2014)

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Roncancio, Mira y Muñoz (2017), llevaron a cabo la investigación titulada: Las competencias en la formación del profesional contable: Una revisión de las posturas institucionales y educativas en Colombia. El contenido de su investigación se basó en el análisis de las competencias que debe poseer un contador señalando lo siguiente: La profesión contable no escapa a la discusión sobre competencias, dados los procesos de internacionalización y estandarización no solo de las normas de presentación de información financiera, sino de los procesos de formación en educación superior para disciplinas como la contabilidad. Estas posturas se generan dentro de un entorno algo más institucional estrechamente ligado a la evolución y desarrollo de la profesión, en especial en la vertiente anglosajona, donde se ha propendido por la unificación de la manera como se prepara la información de carácter financiero (antes información contable) a partir del desarrollo de dispositivos de carácter técnico, hoy conocidos como estándares internacionales de contabilidad, dentro de los cuales los más importantes son International Financial Reporting Standard – IFRS. En Colombia el Ministerio de educación (MEN, 2010) ha concluido que la pertinencia y calidad de la educación superior dependen en gran medida de la implementación de las cuatro competencias genéricas, lo cual le permitirá al futuro profesional aprender durante toda su vida. Estas competencias han sido evaluadas de varias maneras en los últimos 15 años en Colombia a través de pruebas de egreso a las diferentes carreras profesionales por el ICFES (Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior), entidad que ha propuesto acciones tendientes a la formulación de competencias genéricas o transversales a todos los núcleos de formación en educación superior. En un documento de la red de facultades de contaduría pública REDFACONT (2010), que agremia a diferentes programas y Universidades del país. La distinción entre competencias y habilidades (skills)

puede ser mas de carácter idiomático que conceptual (Vikram & Sandeep, 2014). Pues las competencias, son habilidades, conocimientos, capacidades o rasgos ligados con la adecuada realización de una labor, como la solución de conflictos, el pensamiento analítico, crítico o el liderazgo. Algunas otras definiciones de este concepto están relacionadas con motivos religiosos, creencias y valores éticos. (Roncancio García, Mira Alvarado, & Muñoz Murcia)

Méndez (2017), desarrolló una investigación titulada: “Gestión de Recursos Humanos por competencias contables en la Cooperativa de ahorro y crédito la Inmaculada Concepción R.L., ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”. Guatemala. El objetivo general es: “Determinar la aplicación de la Gestión de recursos humanos por Competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada Concepción, R.L. ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”. La presente investigación fue diseñada de acuerdo a los lineamientos de la investigación descriptiva. En esta investigación se tomó el universo de la población (100%), compuesto por 61 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada Concepción, R.L., por medio de un censo, debido a que el número de colaboradores es pequeño, por lo que no se realizará un cálculo de muestra. Los instrumentos que se consideraron apropiados para recolectar la información requerida sobre la Gestión de recurso humano y las competencias indagativas fueron la entrevista y la encuesta. Para el procesamiento de los datos se utilizó la hoja de cálculo de Excel y para la presentación gráfica de los resultados, se elaboraron gráficos de barras y tablas. Las conclusiones de la investigación son las siguientes: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada Concepción, RL., se realizan algunos formularios de administración de RR.HH., por ejemplo, conjuntos de expectativas, inscripción y determinación de la facultad, alistamiento, preparación, pago donde se utiliza la técnica habitual, los formularios están a mitad de camino. La Cooperativa no hace uso de los recursos humanos con la intención de ampliar las necesidades de la fuerza laboral en las distintas regiones. Hay un manual de capacidades, sea como sea, todavía se está actualizando y los compañeros de equipo no tienen ninguna relación con él. En la organización no hay un programa o estrategia para la aceptación formal, solo se completa un alistamiento verbal, en el que se dan a conocer los puntos de vista que

lo acompañan: descripción de la situación a realizar, introducción con el personal, información de oficinas, enfoques y cooperativa. Por otra parte, para aquellos responsables de Recursos Humanos, solo se les alienta cuando el personal directivo superior los considera de vital importancia. En la Cooperativa no existen técnicas ni aparatos para encuestar la ejecución de los trabajadores, por lo que la asociación no tiene resultados que le permitan establecer opciones en cuanto a la mejora de la profesión, el pago, la preparación, entre otros. En la fundación no hay un plan de mejora vocacional, en cualquier caso, este procedimiento es poco común para ver dentro de la Cooperativa. Dentro de lo útil se les da una remuneración monetaria y no financiera, entre las que se incluyen: pago, ventajas de la ley, cobertura de vida, tiempo extra cuando hay reuniones generales - por métodos de sustitución de tiempo -, visitas de examen o ejercicios recreativos - uno Todos los años, días adicionales de descanso, recompensa por rango, almuerzo y regalo en el cumpleaños de cada trabajador, costos de viaje para los tasadores, recompensa de Navidad; En cualquier caso, los trabajadores no están totalmente satisfechos con la indemnización obtenida. La importancia en la investigación radica en que da a conocer las deficiencias en la empresa que ocasionan un nivel bajo de competencias del personal. (Méndez C. N., 2017)

Padilla de la Ossa (2017), desarrolló una investigación titulada: “Ventajas del modelo de Competencias contables para el cumplimiento de los objetivos estratégicos”, Colombia. Tiene por objetivo general es: Analizar las ventajas del modelo de Competencias contables para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. El tipo de investigación es documental. Entre las conclusiones de la investigación son las siguientes: En el mundo globalizado actual, profundamente agresivo y en continuo cambio y prueba, la capacidad humana asume un trabajo crucial en el logro jerárquico, su combinación y avance afecta dentro y de forma remota a la asociación, la administración de la competencia demuestra que permite aumentar el valor de los procedimientos de la administración humana en la asociación, fortalece las habilidades y habilidades de construcción de relaciones, mejora la naturaleza de los elementos o las administraciones, incorpora personal, utiliza la coherencia con los objetivos y hace una ventaja. Es esencial darse cuenta de cómo distinguir las habilidades cardinales, administrativas y generales por región

que la asociación necesita para actualizar el modelo. Siempre que se haga con precisión, este será el avance subyacente que más tarde permitirá el mejoramiento de las habilidades y la administración para mantener la coherencia con los objetivos jerárquicos. El uso del modelo de administración de la capacidad humana por rivalidad es una técnica que espera ampliar la efectividad de los representantes a través de la prueba reconocible y la utilización de las aptitudes requeridas para cada actividad. La consistencia con este sistema afectará la consistencia con los objetivos de La asociación en relación con la expansión de la eficiencia y la agresividad. Todos juntos para que el modelo de administración de la capacidad humana se ajuste a los objetivos propuestos, debe estar alineado con los estándares de la asociación, su objetivo principal, visión, destinos, metodologías y posiciones y elementos de los socios. El despliegue de la administración de habilidades humanas por habilidades permite aumentar el valor de los procedimientos de la asociación, afectando con éxito la Satisfacción laboral del área de contabilidad de los destinos, sea como sea, debe considerarse que no hay dos organizaciones equivalentes, ya que no hay dos individuos equivalentes, Bajo esta idea, es fundamental distinguir si la organización se beneficiará con el uso del programa de competencias teniendo en cuenta sus cualidades y cultura autoritaria. La importancia de la investigación radica en que muestra las ventajas e importancia de implementar una competencia contable en una organización y que por lo tanto son importantes de ser consideradas para la investigación. (Padilla de la Ossa, 2017)

Bermúdez Tacunga (2015), realizó un estudio denominado: Desempeño laboral en Empresas Privadas de Contadores Formados en Universidades Manabitas. En el presente artículo se ha efectuado un análisis sobre la formación profesional que recibieron los contadores dentro de las universidades, los que mantienen actividades laborales con empresas que funcionan dentro de la misma provincia, debido a que generalmente existe una evidente contradicción entre la educación superior que brindan las universidades y las exigencias que requiere una empresa de un profesional contratado con respecto a los conocimientos, habilidades y valores que posee para el ejercicio de sus funciones. La investigación realizada fue de tipo explorativa y descriptiva; la metodología adoptada en la

investigación para la recolección de la información mediante la formulación de un cuestionario con preguntas cerradas relacionadas con la formación recibida en las y su aplicabilidad en las funciones que desempeña; se asumió una muestra de 40 contadores a quienes se les aplicó el instrumento para determinar el nivel de satisfacción de la formación recibida en la institución de educación superior. Entre los resultados más relevantes obtenidos y de los cuales se derivaron las conclusiones expuestas en el artículo, se destacan ciertos aspectos de inconformidad demostrada por los encuestados respecto al uso de tecnología en su etapa formativa. Los contadores consideran más importantes los conocimientos y habilidades que adquieren durante el ejercicio de sus funciones laborales profesionales, que aquellas que recibieron y fueron desarrolladas en las universidades. La percepción que tienen es un claro indicio de que las universidades no están ejecutando una eficiente formación en los contadores respecto al desempeño de los mismos en la vida real. Los contadores consideran que el elemento laboral que utilizan en sus funciones y que no se trabajó adecuadamente en las universidades es el manejo de programas contables que utilizan las empresas privadas contemporáneas; además opinan que las universidades no los acerca a la realidad laboral mediante el análisis y desarrollo de ejemplos prácticos y reales relacionados con el entorno laboral en el cual tienen que desenvolverse posteriormente. (Bermúdez Tacunga, 2015)

Larumbe y Hermoso de Mendoza (2014), desarrollaron un trabajo de investigación denominado: “Competencias contables”, desarrollado en la Universidad Pública de Navarra – España, el objetivo general de la investigación es: elaborar una propuesta de implantación de un modelo de Competencias contables en el Complejo Hospitalario en Navarra (CHN)”. La metodología empleada es la revisión documental y bibliográfica como el marco normativo, las líneas estratégicas en la empresa, la evaluación de la situación actual en la empresa, no posee hipótesis, las conclusiones de la investigación son las siguientes: El personal debe presentar un progreso en sus habilidades para realizar su principal objetivo, capacidad y compromisos. Algunas habilidades deben ser reconocidas y caracterizadas, ya sea para distinguir la posibilidad de jugar esta posición y las necesidades de preparación que se descubren, con el objetivo final

de suplantarlas en una etapa posterior y mejorar esa modificación. La administración de competencias es el dispositivo clave que permite lograr esas razones. Este trabajo demuestra que este modelo de administración de recursos humanos utilizado en las instalaciones de los médicos en diferentes redes autónomas puede unir a la fuerza laboral de los asistentes de la administración del centro, lo que es útil para el llamamiento, el CHN y la sociedad. El procedimiento actual de unificación del CHN es una oportunidad para presentar el modo de vida de las capacidades en la asociación y utilizarlas para mejorar, mejorar y aprender de manera consistente. Es imperativo identificar la capacidad y crearla. Esta tarea significa ayudar en esta problemática, sin embargo, la prueba de remuneración. Otro problema es el tema de la evaluación de la condición física como una forma de personalizar las necesidades de preparación. En esta línea, los activos de instrucción se mejoran al construir la oferta de preparación a la luz de las necesidades genuinas. La importancia de tener una referencia de palabras o una guía de habilidades en la asociación también se observa, y también los perfiles de capacidad de las situaciones, en este caso específico del líder de la unidad de enfermería, para darse cuenta de lo que se anticipa del trabajador y del individuo que mantiene esa posición. Además, es útil utilizar dispositivos de administración de activos humanos que fomentan los procedimientos de elección y se fusionan con las posiciones, por lo que hablan de una prueba atractiva para confrontar. El antecedente de Larumbe y Hermoso de Mendoza, permite identificar la importancia de implementar las competencias contables en una empresa debido a que permitirá la mejora continua, el desarrollo y el aprendizaje, tanto para seleccionar el personal específico para cada empresa como para el desarrollo y optimización de los procesos dentro de ella. (2014)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable Competencias contables**

#### **2.2.1.1. Teorías de Competencias contables**

Ernst & Young (2016), afirman en su teoría que:

Las empresas que gestionen correctamente sus recursos humanos se beneficiarán de una ventaja competitiva para entrar en el nuevo milenio, pues el éxito de una organización se basa en la calidad y en la disposición de su equipo humano. Cuanto mejor integrado esté el equipo y más se aprovechen las cualidades de cada uno de sus integrantes, más fuerte será la empresa. Esto son las *Competencias contables*. (Ernst & Young, 2016, págs. 4-5).

El marco de la contabilidad como disciplina social, enfocada al ámbito del trabajo en el sector real o empresa también es de interés para los investigadores. El campo laboral es un tema de investigación que permite evidenciar la articulación o desarticulación de los procesos educativos y el funcionamiento de dicho proceso en el trabajo. (Roncancio García, Mojica Castillo, & Villamil, 2015).

#### **2.2.1.2. Competencias contables**

Los profesionales formados en la especialidad de contabilidad desarrollan capacidades analíticas para el trabajo bajo presión y en equipo, así como para tomar decisiones. Provisto de estas competencias, el profesional de contabilidad será capaz de analizar las transacciones de una empresa privada o pública, expresar los resultados de su análisis en informes financieros que sirvan para la toma de decisiones, y apoyar y participar activamente en la administración de riesgos empresariales. (Universidad de Lima, 2018)

### **2.2.1.3. Principios de las competencias contables**

El desarrollo de las competencias en contabilidad en la última década es que la normatividad contable hace mención a algunos elementos que se pueden considerar en estricto régimen de procesos educativos en competencias, al menos en el campo contable. (Roncancio García, Mojica Castillo, & Villamil, 2015).

La Contabilidad, por su propia naturaleza, posee las “características atribuibles a un modelo simplificado, no queriendo ello decir que la misma se constituya en la representación de un modelo detallado, sino, directamente en una simplificación de la realidad, con el consiguiente fenómeno de la agregación que ello conlleva. Inherente a esta concepción de la Contabilidad como modelo resulta que, en su conjunto, puede ser considerada como agregado global”. Por su parte, a la ciencia de la Contabilidad se le ha atribuido tradicionalmente como objeto material una realidad de naturaleza genuinamente económica. (UniRemington, 2016).

Todas las organizaciones basan sus procesos en un planeamiento que incluye la misión, la visión y los objetivos, para el cumplimiento de este planeamiento se reflexionan, analizan, plantean y finalmente se desarrollan unas estrategias que llevadas a la práctica permiten el éxito organizacional, estas son las razones para resaltar la importancia del modelo de gestión por competencias, visto como un modelo que facilita la labor de la gestión del talento humano e identifica claramente las ventajas que representa contar con colaboradores competentes dentro de las organizaciones. (Padilla de la Ossa, 2017).

Dentro de los últimos avances experimentados en la disciplina se ha llegado a poner de manifiesto que no hay razón alguna para que la Contabilidad no pueda ocuparse de fenómenos no económicos. En este sentido, aunque no exista por el momento una preocupación especial en la representación de principales no económicos por parte de la Contabilidad, ésta podrá ocuparse de fenómenos tales como los de ingeniería o los del comportamiento, y en general, con cualquier realidad compatible con su metodología. Entre las diferentes formas en que la Contabilidad puede conseguir sus fines

propuestos, exponentes de los referidos métodos de representación, se encuentra la Contabilidad convencional - que engloba a la denominada Contabilidad clásica, a la Contabilidad matricial y a la Contabilidad vectorial-, la Contabilidad funcional y la Son otras tantas versiones, con diversos alcances y riqueza estructural, del mismo modelo contable, constituyendo expresiones que abarcan distintos contenidos, logrando tal tipología un mayor alcance del que se derivaría exclusivamente de su consideración desde el plano de la representación contable. (UniRemington, 2016).

#### **2.2.1.4. Finalidad de las competencias contables**

De acuerdo al Fondo Europeo de Desarrollo Regional (2017) las competencias contables:

Se centra en el avance del desarrollo para la administración transformadora, ya que permite a los expertos realizar su propio perfil de competencias, las zonas de mejora de la aptitud física en las que poner los recursos en preparación y las aptitudes necesarias para un puesto. Dentro de sus múltiples aplicaciones, se destacan:

- Seleccionar personas
- Formar o desarrollar a los profesionales
- Elaborar planes de sucesión
- Favorecer una cultura de cambio
- Definir y valorar puestos de trabajo
- Evaluar el desempeño
- Establecer criterios de retribución. (Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), 2017, pág. 15)

### **2.2.1.5. Las competencias contables y la organización**

De acuerdo con Larumbe y Hermoso (2014): "Las capacidades son la simple encarnación de los RRHH, la población general que conforma la asociación y, posteriormente, la asociación en sí".

Los creadores notan que el entusiasmo por la inspiración humana ha sido constante a lo largo del siglo XX, y existen varios exámenes que intentan aclarar cuáles son las razones por las cuales un hombre demuestra con seguridad. Freud, Maslow, Herzberg, Sheldon son una parte de los creadores de estos exámenes. Se hizo una metodología precisa para la estimación de las intenciones humanas. De las veinte intenciones distinguidas en sus exámenes, tres han sido objeto de un mayor desarrollo:

- La necesidad de logro
- La necesidad de afiliación
- La necesidad de poder (Larumbe & Hermoso de Mendoza, 2014, pág. 13)

Larumbe y Hermoso (2014), investigaron sobre ellas, aportando algunas conclusiones como las que siguen a continuación:

- Individuos con un alto requerimiento de cumplimiento, muestran determinación, deber moral, avance, logro competente. La inspiración del logro, es el elemento particular de los especialistas estrella.
- Los individuos con una razón extrema de intensidad continúan con contundencia, autorretrato mental negativo, tendencia hacia expertos persuasivos, posiciones importantes, iniciativa, toma de oportunidades, desarrollo socio-entusiasta.
- Los individuos con un alto requerimiento de alianza, adoptan conexiones sociales más rápidamente, son más sensibles a las diferentes protestas y participan en más discursos con otros, se esfuerzan por mantenerse alejados de los choques y las opiniones. (Larumbe & Hermoso de Mendoza, 2014, pág. 14)

Larumbe y Hermoso (2014) afirman que:

las empresas son en su mayor parte extraordinarias, cada una buscando una razón particular dentro de la red; simplemente actúan en la medida en que lo hace la población general que los crea, en este sentido, debe existir una armonía entre los destinos de la asociación y los intereses, deseos y cualidades de las personas. Volviendo al significado de las capacidades, son cualidades que tienen individuos específicos que hacen que su conducta sea particularmente aceptable en la asociación. Aludiendo a la conducta y mostrando a través de la conducta hay un resumen de información y aptitudes, valores y cualidades, procesos de pensamiento y autorretrato mental. Aprender es lo que un hombre piensa sobre un punto en particular; Preparación y datos accesibles al respecto. Las aptitudes son actividades, ejercicios que los individuos hacen bien; Están en un nivel muy básico físico y mental. El autorretrato mental es simplemente la visión que tienen las personas. Las cualidades representan lo que el individuo piensa sobre imperativo. Las cualidades son atributos perdurables de los individuos que otorgan un nivel de reconocimiento de una actividad más notable o menos significativo. Las razones son consideraciones ajenas e inclinaciones que conducen y guían la conducta con un interés central específico. (Larumbe & Hermoso de Mendoza, 2014, pág. 15).

#### ***2.2.1.6. Modelos para determinar las competencias contables***

Las empresas requieren que el contador de acuerdo con el cargo que le corresponda en la empresa, maneje competencias contables que lo hagan apto para ofrecer soluciones a las situaciones problemáticas. Las empresas buscan profesionales preparados desde el momento en el que terminan sus estudios universitarios; y, al contrario, no requieren profesionales a los que, por falta de preparación, el empresario deba brindarles un complejo proceso de formación teórico práctico, es decir, enseñarles a trabajar, sabiendo que el empresario presume que el egresado ya posee las competencias. (Benavides Ríos, Colorado Villa, & Zapata Cardona, 2014)

#### *2.2.1.6.1. Competencias cognitivas*

El profesional que labora en el área de Contabilidad y Finanzas, haciendo uso de sus conocimientos debe ser capaz de asimilar cambios, de emitir criterios e informaciones de forma independiente y creativa. Además, debe ser conocedor de las leyes, normas y regulaciones que le son imponibles a su profesión y función; cuestiones que le son necesarias para gestionar proyectos y para contribuir a cumplir las metas de la entidad a la que pertenece. (Valera Fernández, 2016).

La competencia cognitiva es la capacidad de ampliar conocimientos; adquirir responsabilidades y actuar en consecuencia. Es fundamental para adquirir y dominar conocimientos que los contadores requieren para su vida presente y futura. (Alcoser Oliveros, 2014)

- Iniciativa.
- Gestión del estrés y resolución de conflictos (Alcoser Oliveros, 2014)

#### *2.2.1.6.2. Competencias aptitudinales*

El profesional en contabilidad y finanzas dentro de su área laboral, debe desempeñar competencias aptitudinales que están relacionadas con interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales también interpretar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones. Diseñar, ejecutar y controlar estrategias de gestión económica y financiera en una empresa. Plantear y desarrollar soluciones a situaciones financieras en las organizaciones. Identificar y administrar los riesgos de negocios en las organizaciones. Tomar decisiones de inversión y financiamiento en las empresas. Tener capacidad para relacionarse con las personas para un eficaz trabajo en equipo. (Valera Fernández, 2016)

La comunicación es un aspecto de gran importancia en la vida en general. En las investigaciones de los últimos tiempos es considerada como el fenómeno externo de las interrelaciones personales no solo de los contadores sino de todos los profesionales, como el proceso de su realización y modo de manifestarse;

además constituye el mecanismo interno de la vida social en grupo. En la comunicación se da la unidad de lo cognitivo y lo afectivo, por eso se ha precisado que las palabras corresponden predominantemente al componente cognitivo, y los gestos al afectivo. (Valera Fernández, 2016)

- Comunicación
- Calidad de trabajo (Cabo, 2016, pág. 83)

#### *2.2.1.6.3. Competencias indagativas*

El profesional de contabilidad y finanzas debe ser y sentirse parte de la entidad en la que trabaja, pero a la vez actuar de tal forma que sus opiniones y acciones sean notadas y de utilidad dentro de esta. Para ello, no solo a la contabilización de las operaciones y a la presentación de informes está encaminado su trabajo, sino que sobre esa base debe analizar y diagnosticar los diferentes hechos, internos o no, que afecten el buen funcionamiento de su entidad. (Cabo, 2016)

Son aquellas habilidades que se obtienen de la acción experta específica en la organización y están particularmente conectadas con su objetivo principal y sus cualidades. (Cabo, 2016, pág. 83)

- Dominio de tecnologías de información
- Diseño de sistemas contables y de control interno. (Cabo, 2016)

#### **2.2.1.7. Niveles de acuerdo con las competencias contables**

##### *2.2.1.7.1. Niveles de las competencias cognitivas*

#### **Grado 1. Bajo.**

- Muestra una actitud receptiva y abierta hacia otras formas de trabajar y hacer cosas que mejoran las actuales.
- Tomar la iniciativa para realizar tareas simples que van más allá de su estricto marco de acción.

- Sugiere sugerencias a compañeros y superiores para mejorar la forma en que se hacen las cosas. (Cabo, 2016, pág. 85)

## **Grado 2. Intermedio.**

- Participa de manera proactiva en la realización de nuevas actividades que salen de su contexto de trabajo habitual. Emprende con entusiasmo nuevas y desafiantes tareas que se le asignan.
- Propone ideas y nuevas formas de hacer las cosas, para mejorar el rendimiento y reemplazar los métodos y técnicas que pueden haber quedado obsoletos. Reconozca los obstáculos que podrían dificultar el desarrollo de una idea original o creativa. Compartir con otros sus métodos de trabajo para someterlos a críticas en busca de posibles mejoras.
- Muestra una actitud crítica con su propio desempeño y un espíritu de superación personal que se traduce en su esfuerzo constante para cumplir con los compromisos asumidos y lograr los objetivos profesionales establecidos. (Cabo, 2016, pág. 85)

## **Grado 3. Alto.**

- Actúa con iniciativa y anticipación, proponiendo y promoviendo nuevas formas de hacer y enfoques que mejoran el desempeño general de una o más áreas de actividad. Asume el riesgo de innovar y renovar, evitando caer en una actitud de conformismo, resignación o comodidad, y subordinando sus propios intereses a los en la empresa y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Utiliza técnicas de gestión que facilitan la generación de nuevas ideas (por ejemplo: lluvia de ideas, mejora continua, etc.).
- Apoya, alienta y reconoce la creatividad de las personas y su orientación hacia la mejora continua.
- Es reconocido como un modelo de mejora, mejora continua y excelencia. (Cabo, 2016, pág. 86)

#### *2.2.1.7.2. Niveles de las competencias aptitudinales*

##### **Grado 1. Bajo.**

- Tiene la información competente especializada importante para la mejor ejecución posible de su trabajo. Investigar y comprender preguntas fundamentales y todo ello caracterizado. Reconozca y maneje los aparatos o componentes importantes para ejecutar la mayor parte de los ejercicios en su vecindad general.
- Recopila y analiza los datos vitales para la correcta ejecución de los compromisos, utilizando fuentes formales (por ejemplo, documentación, registro) e identificadas con cada movimiento en particular (por ejemplo, haciendo consultas a la población general incluida específicamente, dirigiéndose precisamente a jefes, socios), y así.).
- Ejecuta fácilmente los sistemas y ejercicios esenciales y del día a día, a pesar de que requiere un mejor o un más cómplice que las preguntas particulares, caracterice las necesidades y / o garantice la mejora correcta de los avances a medio camino o la consecuencia de la acción. (Cabo, 2016, pág. 88)

##### **Grado 2. Intermedio.**

- Seguir un proceso de trabajo deliberado y preciso, en relación con cada uno de los medios para lograr los resultados y observar las reglas de actividad institucionalizadas. Realiza una investigación de los diversos factores que intervienen en su trabajo, separando entre la información pertinente o fundamental y los componentes que son auxiliares del problema que se atienden.
- Adquiere datos de diversas fuentes y evalúa su legitimidad teniendo en cuenta la causa del equivalente, su importancia, su oportunidad en el tiempo, etc., aclara la información o los datos que son conflictivos o deficientes.
- Ejecuta ejercicios de rutina de forma independiente, debido a su aprendizaje especializado y su capacidad para aplicarlos con éxito.

Controla, sin el aporte de nadie más, la asociación del trabajo y la estrategia o los pasos a medias para realizar cada recado, a pesar del hecho de que recurre a un mejor o más cómplice que al asesoramiento complejo de opciones especializadas, responder preguntas y diferenciar el resultado.

- Resuelve las preguntas fundamentales de los diferentes socios y les enseña los temas del día a día en su campo de movimiento. (Cabo Salvador, 2016, página 88)

### **Grado 3. Alto.**

- Identificar y examinar datos significativos, relacionar información aplicable, estructurarlos inteligentemente para comprender la circunstancia o problema mundial y producir fines de tal manera.
- Tiene información amplia y profunda de su región de actividad y las aplica con éxito, actuando con total autonomía incluso en circunstancias inconsistentes de alta variabilidad y naturaleza multifacética.
- Su aprendizaje especializado mueve certeza, solvencia, validez y respeto. Él es percibido por los asociados y compañeros de equipo como un especialista en su campo. Obtener y resolver solicitud sobre su territorio de actividad. Mejora y planifica nuevas prácticas, estrategias, procedimientos o marcos. (Cabo, 2016, pág. 88)

#### *2.2.1.7.3. Niveles de las competencias indagativas*

### **Grado 1. Bajo.**

- Conoce sus trabajos y obligaciones. Consentir los mandados, compromisos y calendarios que se comparan con él sin que sea importante recordarle o supervisarlos.
- Tratar con el ajuste, el pensamiento y la consideración a los asociados, supervisores, subordinados, etc.

- Siempre se esfuerza por realizar bien su actividad, superando su propia ejecución antes, logrando los objetivos establecidos o los objetivos individuales que él mismo se ha fijado.
- Aborde las tareas con entusiasmo, vitalidad, determinación y generosidad. Siempre que surjan problemas o inquietudes, haga algunos esfuerzos para seguir adelante antes de rendirse. (Cabo, 2016, pág. 90)

## **Grado 2. Intermedio.**

- Se esfuerza por mejorar cada día y no reconoce la falta de distinción. Demuestra un alma de latido que interpreta en su esfuerzo constante para satisfacer las responsabilidades esperadas y cumplir los objetivos establecidos.
- Muestra una imagen de habilidad pulida en sus tareas diarias (por ejemplo, abstenerse de hablar con sus asociados, no repudiar a los socios, compañeros de equipo o jefes y / o compañeros queridos, esforzándose por transmitir una imagen interesante y coordinada de la organización, sin poner en falta los diferentes territorios o elementos secundarios de los problemas o imprevistos que pueden surgir en las empresas día a día, y así sucesivamente.).
- Asume nuevos deberes que se designan con vitalidad, intriga y emoción. Aumente la importancia de incluirse y siéntase interesado en los nuevos ejercicios que superan su entorno de trabajo típico.
- Adopte una posición favorable del borde de la actividad que existe en su trabajo para planificar respuestas únicas o agudas para problemas comunes. Recomienda alteraciones y actualizaciones de ejercicios o procedimientos que influyan en su grado de actividad. En el momento en que tenga problemas, intente idear respuestas electivas para asesorar a su director. (Cabo, 2016, pág. 90).

### **Grado 3. Alto.**

- Ayuda a crear en sus asociados y compañeros de equipo el sentimiento de una metodología pulida, haciéndoles ver el significado de su trabajo, el significado de sus capacidades y la necesidad de hacer las cosas bien.
- Alienta y se esfuerza por la capacidad innovadora del grupo y su capacidad para mejorar la forma en que se terminan las cosas. Insta a sus colegas a diseñar arreglos extraordinarios y exitosos, alienta la ejecución de los mismos y percibe sus logros. Efectivamente, tome un interés, repensando la administración para lograr los objetivos.
- Actuar con actividad y dinamismo, previendo y arriesgando para reaccionar ante los problemas clave de la organización. (Cabo, 2016, pág. 90)

#### **2.2.2. Variable desempeño laboral del área de contabilidad**

##### ***2.2.2.1. Teorías del desempeño laboral***

Las teorías explican el vínculo entre la motivación y la capacidad para el desempeño, así como la relación entre satisfacción en el trabajo y su desempeño y rendimiento.

Teoría de la equidad, como su nombre lo indica, básicamente sostiene que está relacionada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe: justo o injusto. Esto se refleja en la lealtad, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Aunque la teoría es clara la dificultad estriba en que muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos. No obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, apareciendo con igual peso la buena comunicación entre el directivo y los subordinados. (Moreno Castro, Ramirez Cueva, & Tamani Valladares, 2016)

Teoría de las expectativas, de acuerdo a esta teoría se centra: En los sentimientos de satisfacción de los empleados, que de este modo irradia un mejor desempeño laboral con respecto a otros. Son tres los factores identificados:

- a) El alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo al nivel esperado.
- b) La evaluación del empleado con el consecuente reconocimiento mediante gratificaciones o sanciones como resultado de que se alcance o no el nivel esperado en el desempeño.
- c) La importancia que el empleado concede a estas gratificaciones o sanciones.

Es indudable que esta teoría permite comprender muchas de las reacciones positivas o negativas en el desempeño del trabajador; ya que, como ser humano también tiene expectativas y metas. (Moreno Castro, Ramirez Cueva, & Tamani Valladares, 2016)

#### ***2.2.2.2. Desempeño laboral del área de contabilidad***

La carrera de Contabilidad forma profesionales que tienen la capacidad de desenvolverse en entornos económicos globales y de proponer soluciones de negocios a partir del entendimiento e interpretación de hechos económicos y financieros de una empresa.

Los contadores poseen y deben poseer habilidades para desempeñarse laboralmente como gerente general, gerente financiero, contralor, contador general, auditor, asesor y consultor financiero o tributario, y perito contable. (Universidad de Lima, 2018)

#### ***2.2.2.3. Importancia de la evaluación del desempeño laboral***

La última razón para evaluar a los empleados, es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo, para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si esta mejora como resultado de la capacitación. (Sum Mazariegos, 2015).

El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (Castro Aponte, 2017)

Entonces, se puede decir que el desempeño laboral de las personas es la mezcla de su desempeño con sus resultados, por lo que se tendrá que hacer primero es realizar el cálculo de la atención a la acción. El desempeño define la capacidad de los trabajadores, esto significa que un individuo va a generar un mejor desempeño en el trabajo en un menos tiempo, realizando menos esfuerzos y con una mayor efectividad. (Castro Aponte, 2017)

La importancia de la evaluación de desempeño no radica únicamente en detectar los errores, sino reflejarse en la retroalimentación y en las acciones diseñadas de forma estratégica para buscar la mejora continua, esta consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en el desarrollo diario de la práctica profesional. Es el sistema más amplio para valorar el desempeño, ya que dirige a las personas a la satisfacción de las necesidades y experiencias no solo de su jefe si no de aquellos que reciben sus servicios tanto internos como externos. (Rivero Remírez, 2019)

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. (Castro Aponte, 2017)

#### ***2.2.2.4. Ventajas de la evaluación del desempeño laboral***

Las evaluaciones de los empleados y la comunicación de su resultado a estos es un aspecto fundamental para su desarrollo profesional. Los principios fundamentales de actuación, son: realizar con de forma periódica estimaciones del desempeño de los empleados del grupo, comunicar su resultado al evaluado de forma que se favorezca su desarrollo profesional, evitar que en los procesos de evaluación o revisión salarial participen profesionales que sean familiares o que tengan una vinculación personal análoga con los empleados afectados.

De lo tratado, se infiere que la evaluación del desempeño se realiza para es los integrantes de la organización realizan su trabajo de la mejor manera posible, y si esto es suficiente para asegurar el logro de los objetivos organizacionales propuestos. El desempeño está relacionado con la labor cotidiana del profesional en el cumplimiento de los compromisos, funciones, tareas, inherentes a su cargo o puesto de labor y sus resultados. (Rivero Remírez, 2019)

#### ***2.2.2.5. Beneficios de la valoración del desempeño laboral***

En cuanto a los beneficios que brinda la valoración de desempeño laboral son los siguientes:

- Mejorar el desempeño del trabajo.
- Administrar el salario con base en el mérito.
- Advertir a los empleados sobre sobre las expectativas de trabajo.
- Tomar decisiones de promoción
- Identificar necesidades de formación.
- Ayudar a la planificación a largo plazo.
- Evaluar procedimientos de contratación.

Concordando con los beneficios que ofrece realizar un programa de evaluación de desempeño es vital, el monitoreo permanente del rendimiento laboral de los trabajadores porque ayuda a definir varios puntos importantes concernientes a ascensos, transferencias, planes salariales si es la forma de manejarse de la empresa, clima laboral y hasta llegar a una capacitación o formación necesaria para poder desempeñarse efectivamente en cualquier puesto de trabajo. (Gavilanes Gavilanes, 2015)

#### ***2.2.2.6. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral***

La evaluación del desempeño tiene como objetivos informar a los trabajadores sobre cómo están en su trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos, corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a los objetivos establecidos; permite al evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro al ver con claridad la trayectoria de su carrera, detectar y poner de manifiesto las

fortalezas y debilidades de los trabajadores, adecuar con más eficacia a la persona con el puesto de trabajo, conocer las pretensiones y demandas de los empleados, descubrir las carencias y necesidades de formación que pueden presentar para realizar de forma correcta su trabajo, mejorar las relaciones interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo y servir de referencia para incrementos salariales, entre otros. (Rivero Remírez, 2019)

La evaluación de desempeño no es un fin en sí mismo, es un medio para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico, la evaluación de desempeño intenta conseguir diversos objetivos intermedios:

- Selección de personal: valorar los criterios de selección, es decir, definir las capacidades y cualidades necesarias de las personas que deben ocupar un puesto determinado. Además, poner de manifiesto la validez o eficacia de una selección. Por último, revisar programas de reclutamiento y selección.
- Política retributiva: desarrollar una política de retribuciones e incentivos monetarios, basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución de cada persona en función de los objetivos del puesto.
- Motivación: contribuir como instrumento de mejora del clima organizacional, evaluando al trabajador de manera objetiva y no con criterios arbitrarios. Reconocimiento de los esfuerzos profesionales y personales. Por último, servir de apoyo y guía para los evaluados con resultados desfavorables. (Guzmán Cabrera, 2017)
- Desarrollo y promoción: obtener datos para el desarrollo de cada persona, los cuales permitirán diseñar planes especiales de formación y perfeccionamiento, desde el punto de vista técnico y de competencias. Además, servirán de base para desarrollar planes de carrera dentro de la organización y valorar el potencial de cada empleado, identificando personas claves.
- Comunicación: permitir la comunicación entre evaluador y evaluado referente a los resultados, objetivos y la planificación de acciones en forma

conjunta; a cómo es percibida la actuación profesional; y a los parámetros que van a valorar la vida laboral de cada empleado. Esto produce una mejorar en la comunicación y las relaciones interpersonales a nivel laboral.

- Adecuación al puesto de trabajo: obtener del trabajador información acerca de sus intereses y aspiraciones lo que facilita cambios en las funciones, tareas y responsabilidades de su puesto. Además, identificar el grado de adecuación de las personas a su puesto.
- Descripción de puestos: analizar las características del puesto desempeñado, así como su entorno. (Guzmán Cabrera, 2017)

#### ***2.2.2.7. Aplicaciones de la evaluación de desempeño laboral del contador***

La evaluación del desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos como los siguientes:

Proceso para sumar a las personas La evaluación del desempeño es una herramienta que funciona como insumo para el inventario de las habilidades, con el fin de construir el banco de talentos y la planificación de los recursos humanos. Establece la base de información para el reclutamiento y la selección, porque señala las características y las actividades adecuadas de los nuevos trabajadores que serán tratados en el futuro por el resultado final de sus unidades de negocios.

Proceso para colocar a las personas Este proceso proporciona información referente a la manera en que los individuos respecto a la forma en que las personas se integran y se identifican con sus puestos, tareas y competencias. (Sum Mazariegos, 2015)

Procesos para recompensar a las personas Indican si las personas tienen un grado de motivación y al mismo tiempo se sienten motivadas y recompensadas por la organización. Ayudan que esto ayuda a la organización a decidir quién debe recibir recompensas, como aumentos de salarios o promociones, o a decidir quién de los individuos debe ser separado de la organización.

Procesos para desarrollar a las personas muestran los puntos fuertes y débiles de cada persona, ya que como colaboradores necesitan entrenamiento o capacitación y los resultados de los programas de entrenamiento. Facilitan la relación de asesoría entre el colaborador y el supervisor y fomentan que los gerentes observen el comportamiento de los subordinados ya que esto ayudara a mejorarlo. (Sum Mazariegos, 2015)

#### **2.2.2.8. Pasos para una evaluación del desempeño laboral**

Los pasos para la realización de una evaluación del desempeño del personal son los siguientes:

- Definir el puesto: asegurarse de que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto.
- Evaluar el desempeño en función del puesto: incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente,
- Retroalimentación: Comentar el desempeño y los progresos de subordinado. (Guzmán Cabrera, 2017)

#### **2.2.2.9. Evaluación del desempeño laboral**

Evaluar el desempeño constituye una técnica imprescindible en la administración de los recursos humanos mediante, ella se puede encontrar problemas de supervisión, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa de la falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación. “A los empleados se les puede tratar como recursos productivos de las organizaciones, es decir, como recursos humanos. Como recursos, deben ser estandarizados, uniformes, inertes y precisan ser administrados, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades”. (Briones Mera, Vera Loor, & Peñafiel Loor, 2018)

La evaluación del desempeño históricamente, se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del colaborador.

Las prácticas de las relaciones humanas orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo

la percepción de los empleados, de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo.

Posteriormente, así como fue evolucionando el modelo de recursos humanos, se fueron estableciendo generaciones del modelo, a tal punto que hoy en día podemos encontrar ejemplos de evaluaciones de cuarta generación. (Briones Mera, Vera Loor, & Peñafiel Loor, 2018)

En lo general: Cuando las evaluaciones son verdaderamente efectivas, se deben incluir en el sistema de promoción, puesto que el pronto estímulo por el logro demostrado es la fuerza motivadora más poderosa que se conoce. Esto permitirá a las personas que trabajen con la organización:

- Recibir retroalimentación sobre el desempeño de su trabajo.
- Hacer claridad sobre cuáles son sus recursos que le permitan lograr mejores resultados.
- Y conocer por parte del área de gestión humana qué espera de cada trabajador vinculado a la empresa.
- La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa; ocurre ya sea que exista o no un programa formal de evaluación en la organización. Los superiores jerárquicos están siempre observando la forma en que los empleados desempeñan sus tareas y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización. (Briones Mera, Vera Loor, & Peñafiel Loor, 2018).

#### **2.2.2.10. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Los factores que influyen en el desempeño laboral son los siguientes:

- a) Autoestima laboral

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de

trabajo, también la autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos.

Esto quiere decir que la mayor debilidad tiende a ser afín con la elevada muestra de auténticos sentimientos, entonces, se debe confiar en los adecuados atributos y ser elásticos ante los casos de conflictos. Sin embargo, este fino equilibrio está sujeto de la autoestima, esa peculiaridad de la personalidad que influye en el éxito o el fracaso. (Castro Aponte, 2017)

b) Satisfacción laboral

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina Satisfacción Laboral. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. (Castro Aponte, 2017)

c) Clima laboral

El clima laboral es de vital importancia dentro de una organización, la estabilidad de los empleados de la misma va a generar mayor productividad y beneficio para el sector, su gran cohesión y buen enlace de comunicación juega un papel muy importante dentro de las relaciones entre compañeros de trabajo se indica la relevancia del clima al señalar que el comportamiento humano está influido por el “campo” psicológico o el ambiente en el que se desenvuelve la persona. En este sentido, el clima es relevante para entender otros aspectos objetivos de la organización. Cuando un empleado baja notoriamente su rendimiento laboral es porque quizá está atravesando por una situación de inconformidad o alguna serie de problemas. Y es allí donde debe preocuparse la empresa por el bienestar del

sujeto. Dentro de una organización se debe de tomar en cuenta la parte humanística, porque los empleados necesitan una calidad de vida y qué mejor que se la otorgue la empresa. (Jiménez Bonilla & Jiménez Bonilla, 2016)

### **2.2.3. Funciones del personal del área de contabilidad**

Las funciones que desempeña el personal del área de contabilidad de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL., son las siguientes:

#### **2.2.3.1. Gerente de contabilidad y finanzas**

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la gerencia de finanzas y contabilidad.
- b) Participar en la elaboración y la ejecución del plan estratégico de la empresa, elaborar y ejecutar el plan operativo anual de la gerencia de finanzas y contabilidad.
- c) Administrar en forma eficaz los recursos asignados a la gerencia de contabilidad y finanzas, de acuerdo con los lineamientos fijados por la alta dirección.
- d) Intervenir en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al ámbito de su competencia.
- e) Informar periódicamente a la gerencia de administración sobre los resultados de la operatividad del área a su cargo.
- f) Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas áreas de la empresa.
- g) Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el órgano de control institucional y los órganos de control externo.
- h) Controlar el ingreso, permanencia y salida del personal a su cargo, así como proponer acciones al personal de acuerdo con instrucciones de los órganos competentes.

- i) Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de la calidad en el personal de la gerencia de finanzas y contabilidad.
- j) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas.
- k) Administrar el presupuesto asignado a su gerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- l) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la gerencia.
- m) Realizar otras funciones afines a la misión del área a la que pertenece y las que le sean asignadas por el gerente general.

#### ***2.2.3.2. Asistente de gerencia de contabilidad y finanzas***

- a) Elaborar las comunicaciones hacia las áreas de la empresa por encargo del gerente de contabilidad.
- b) Registrar en el sistema de trámite documentario y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la gerencia de contabilidad a las diversas áreas de la empresa.
- c) Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que llega a la gerencia de contabilidad; realizando el seguimiento de su atención.
- d) Actualizar la agenda del gerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a indicaciones de la gerencia de contabilidad.
- e) Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Gerencia de contabilidad.
- f) Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g) Coordinar el envío de la documentación archivada a la sección archivo central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h) Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la gerencia de contabilidad.

- i) Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la gerencia de contabilidad, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- j) Tramitar los viáticos del personal de la gerencia de contabilidad que viaja en comisión de servicio a las otras sucursales de la empresa.
- k) Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- l) Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la gerencia de contabilidad, así como tramitar las reprogramaciones.
- m) Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la gerencia de contabilidad.

### **2.2.3.3. Auxiliar en contabilidad y finanzas**

- a) Distribuir la correspondencia enviada por la gerencia a las áreas de la empresa de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- b) Realizar el envío y recojo de la documentación de la gerencia de contabilidad al área de fotocopiado para su reproducción.
- c) Armar las carpetas de trabajo y anillados para las reuniones que se le encomienden.
- d) Acondicionar las salas de reuniones de la gerencia de contabilidad e instalar los equipos que se requieran.
- e) Apoyar en el ordenamiento y registro de los archivos de la gerencia de contabilidad
- f) Apoyar en la recepción, registro y distribución en el sistema de trámite documentario de la correspondencia que llega a la gerencia de contabilidad.
- g) Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición
- h) Colaborar la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la gerencia de contabilidad.
- i) Proponer medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia.
- j) Realizar otras funciones afines a la misión de la Gerencia de contabilidad.

#### **2.2.3.4. Sub gerente de contabilidad**

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la subgerencia de contabilidad.
- b) Participar en la elaboración del plan de actividades de la sub jefatura para su inclusión en el plan operativo anual de la gerencia
- c) Refrendar los estados financieros de la empresa, los reportes y anexos que sean requeridos por el AFP, Banco Central de Reserva, Dirección Nacional de Contabilidad Pública y otros organismos externos.
- d) Proponer y coordinar con el área de Informática y el área de Planeamiento y Desarrollo, la implantación de los sistemas automatizados requeridos por la Gerencia.
- e) Presentar los informes económicos – financieros mensuales a la gerencia general.
- f) Elaborar y controlar el cumplimiento del cronograma de cierre de balance.
- g) Informar periódicamente al área de finanzas y contabilidad sobre los resultados de la operatividad de la unidad orgánica a su cargo.
- h) Intervenir en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al ámbito de su competencia.
- i) Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas áreas de la empresa.
- j) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la gestión integral de riesgos, que incluye al control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en la empresa.
- k) Administrar el presupuesto asignado a su subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- l) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la gerencia.
- m) Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Finanzas y Contabilidad.

- n) Informar al órgano de control institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales la empresa se pueda ver perjudicada económicamente.
- o) Informar a la jefatura auditoría Interna, todo evento que represente fallas en los procesos operativos y tecnológicos y/o que conlleve conductas indebidas del personal, así como eventos externos que puedan vulnerar la adecuada operatividad de sus áreas.

#### ***2.2.3.5. Asistente de sub gerencia de contabilidad***

- a) Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente.
- b) Registrar en el sistema de trámite documentario y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Subgerencia a las diversas unidades orgánicas y entidades externas a la empresa.
- c) Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que llega a la subgerencia, utilizando el sistema de trámite documentario; realizando el seguimiento de su atención.
- d) Actualizar la agenda del gerente de contabilidad y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a indicaciones de la Subgerencia.
- e) Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Subgerencia.
- f) Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g) Coordinar el envío de la documentación archivada a la sección archivo central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h) Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la Subgerencia.
- i) Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción.
- j) Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la subgerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k) Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.

- l) Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la subgerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- m) Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la subgerencia.
- n) Realizar otras funciones que le asigne el subgerente de contabilidad.

#### **2.2.3.6. Contador general**

- a) Revisar y aprobar la información y los documentos que lo sustentan, presentados y generados por las áreas de contabilidad, recursos humanos, tesorería, logística y por los diferentes órganos de la empresa, que repercuten directamente en los estados financieros;
- b) Proponer y elaborar la actualización, modificación ó adecuación del plan contable general de la empresa, de acuerdo al nivel de análisis que requieran sus actividades, así como en cumplimiento de la normatividad tributaria ó regulatoria vigente;
- c) Participar conjuntamente con el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas en la formulación, actualización ó reformulación del plan maestro optimizado, plan estratégico institucional, plan operativo anual, presupuesto anual, memoria Institucional y otros documentos de gestión de la Empresa, encargándose de las proyecciones de la información financiera entre otros reportes requeridos;
- d) Dirigir el proceso de formulación, consolidación e integración de la información contable para generar los estados financieros de la Empresa;
- e) Autorizar, presentar y sustentar oportunamente los estados financieros, sus notas de interpretación e información complementaria de periodicidad anual y semestral, requeridos por la Dirección General de Contabilidad Pública para la elaboración de la Cuenta General de la República de acuerdo a la normatividad vigente;
- f) Formular y presentar oportunamente los informes de ejecución financiera trimestral, que permita evaluar cualitativa y cuantitativamente su desarrollo, de acuerdo a la normatividad vigente;

- g) Supervisar y coordinar las actividades para determinar y registrar adecuadamente los costos operacionales, comerciales y administrativos, los costos de los proyectos y obras, así como los costos totales unitarios;
- h) Emitir informes oportunamente cuando se detecten desfases en los ingresos, costos y/o gastos, que pongan en riesgo el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en los documentos de gestión;
- i) Plantear, desarrollar y actualizar los procedimientos contables, supervisando y asesorando a los órganos de la Empresa en lo referente a su adecuado tratamiento;
- j) Dirigir la organización, control y conservación del archivo de la información contable y de la documentación que lo sustenta;
- k) Coordinar con las áreas competentes la renovación de equipos y programas del sistema de contabilidad, de costos, de tesorería, recursos humanos, suministros y activos fijos;
- l) Proponer y participar activamente en la implementación y mantenimiento de sistemas de información automatizado y adecuadamente formulados, de acuerdo a los cambios que la normatividad contable y tributaria lo exige;
- m) Revisar la información registrada en los sistemas informáticos de contabilidad, costos, tesorería, recursos humanos, suministros y activos fijos;
- n) Revisar y autorizar las liquidaciones formuladas para el pago de obligaciones tributarias, laborales y de otra índole; de acuerdo a la normatividad legal vigente y dentro de los plazos establecidos;
- o) Supervisar la clasificación, codificación, registro e ingreso de los bienes patrimoniales y obras de inversión adquiridos por la Empresa, transferidos y/o donados;
- p) Revisar y aprobar los procedimientos de depreciación, amortización y reevaluación, mediante la aplicación de factores de ajuste legalmente establecidos;
- q) Analizar el resultado de los inventarios físicos de activos fijos y bienes patrimoniales, proponiendo las acciones correctivas pertinentes de ser el caso;

- r) Coordinar y supervisar la implementación del proceso de control de inventarios; así como, dirigir y coordinar las normas específicas para la administración del sistema logístico que garanticen las operaciones de la Empresa;
- s) Supervisar la apertura y actualización de los libros y registros contables de la Empresa, verificando que estos se ajusten a los requerimientos mínimos establecidos por la normatividad contable y tributaria vigente;
- t) Mantener permanentemente informado al jefe del departamento de administración y finanzas sobre el desarrollo de sus actividades y logros;
- u) Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el reglamento interno de trabajo de la empresa;
- v) Otras funciones vinculadas a su campo de actividad que le sean asignadas por la jefatura de administración y finanzas y otros órganos superiores.

#### ***2.2.3.7. Asistente de contabilidad general***

- a) Centralizar el registro oficial de las operaciones contables de la empresa, mediante la apertura y registro actualizado de los libros contables principales y auxiliares que sean de su competencia, en concordancia con la normatividad contable y tributaria vigente;
- b) Analizar, registrar, procesar y consolidar la información contable en base a la documentación remitida por los diversos órganos de la empresa;
- c) Participar en coordinación con el contador de la empresa, en la formulación, actualización y/o adecuación del plan contable de la empresa;
- d) Ejecutar adecuadamente la aplicación del plan de cuentas, así como coordinar con los órganos de la empresa las regularizaciones y ajustes de las operaciones efectuadas;
- e) Analizar y conciliar mensualmente los saldos de las cuentas de los estados financieros; proponiendo las regularizaciones y/o ajustes necesarios;
- f) Preparar la documentación contable que sustente los ajustes y/o regularizaciones de las operaciones contables en coordinación con las áreas involucradas;
- g) Proporcionar la información requerida en lo que a su área contable le compete, para la formulación del plan maestro optimizado, plan estratégico

- institucional, plan operativo anual, presupuesto anual y otros documentos de gestión;
- h) Procesar y mantener actualizado la información contable en los sistemas informáticos de contabilidad y de costos, para la formulación de los estados financieros.
  - i) Formular informes contables específicos que le sean requeridos, por el contador o la jefatura de administración y finanzas;
  - j) Cumplir con la aplicación y desarrollo de los procedimientos contables establecidos, coordinando con los órganos de la Empresa en lo referente a su adecuado tratamiento;
  - k) Formular las liquidaciones financieras de los proyectos de inversión ejecutados por administración directa, teniendo en cuenta los plazos establecidos ó requeridos;
  - l) Programar y efectuar la realización del arqueo de fondos y valores de la institución;
  - m) Mantener permanentemente informado al contador y jefe del departamento de administración y finanzas sobre el desarrollo de las actividades encomendadas, sus avances y logros;
  - n) Identificar y analizar la asignación de los centros de costos, proponiendo de ser necesario los ajustes y/o regularizaciones correspondientes;
  - o) Coordinar con el asistente de logística la adecuada clasificación, codificación y registro del ingreso de los bienes patrimoniales y obras, adquiridos por la empresa;
  - p) Controlar y analizar mensualmente la consistencia de la información que reportan los sistemas de recursos humanos, tesorería, suministros, activos fijos, costos y comercial, conciliando con el reporte procesado en el sistema de contabilidad financiera;
  - q) Coordinar, dirigir y ejecutar las acciones pertinentes para la toma del inventario físico de existencias y de activos fijos, que debe desarrollar la Empresa de acuerdo a las normas de control interno;
  - r) Implementar en base a las disposiciones y procedimientos establecidos, la organización y adecuada conservación de los documentos del Área de Contabilidad, de acuerdo a la normatividad vigente;

- s) Solicitar en coordinación con el contador y el jefe de administración y finanzas la actualización ó renovación de equipos y programas del sistema de contabilidad y de costos;
- t) Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el reglamento interno de trabajo de la empresa;
- u) Desempeñar las demás funciones, que, en el ámbito de su competencia, le asigne el contador y jefe del departamento de administración y Finanzas.

#### **2.2.3.8. Sub gerente de presupuesto**

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la subgerencia de presupuesto.
- b) Participar en la elaboración del plan de actividades de la sección para su inclusión en el plan operativo anual de la gerencia.
- c) Atender asuntos de programación, formulación, elaboración, modificación, seguimiento y evaluación de presupuesto que sean propuestos por el personal de la Subgerencia y por las áreas de la empresa.
- d) Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Subgerencia, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- e) Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- f) Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas áreas de la empresa.
- g) Atender asuntos relacionados con las actividades de la Subgerencia, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Subgerencia atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las áreas de la empresa.
- h) Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- i) Autorizar las horas extras del personal de la Subgerencia.
- j) Coordinar el rol vacacional del personal de la Subgerencia.
- k) Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Subgerencia.

- l) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos.
- m) Administrar el presupuesto asignado a su Gerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- n) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- o) Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- p) Realizar otras funciones afines a la misión del área a la que pertenece y las que le sean asignadas por el Gerente.

#### ***2.2.3.9. Auxiliar de presupuesto***

- a) Distribuir la correspondencia enviada por la Subgerencia a las áreas de la empresa de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- b) Realizar el envío y recojo de la documentación de la Subgerencia al área de fotocopiado para su reproducción.
- c) Armar las carpetas de trabajo y anillados para las reuniones que se le encomienden.
- d) Acondicionar las salas de reuniones de la Gerencia e instalar los equipos que se requieran.
- e) Apoyar en el ordenamiento y registro de los archivos de la Subgerencia
- f) Apoyar en la recepción, registro y distribución de Trámite Documentario de la correspondencia que llega a la Subgerencia.
- g) Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición
- h) Apoyar en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Subgerencia.
- i) Proponer medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia.
- j) Realizar otras funciones afines a la misión de la Subgerencia.

### **2.2.3.10. Jefe de seguimiento y evaluación de presupuesto**

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades del área de evaluación y control del presupuesto.
- b) participar en la elaboración y la ejecución del plan estratégico de la empresa, elaborar y ejecutar el plan operativo anual de la gerencia.
- c) Elevar a la Subgerencia la evaluación del presupuesto de acuerdo a los plazos establecidos.
- d) Efectuar seguimiento de los recursos asignados a las diferentes áreas de responsabilidad.
- e) Administrar en forma eficiente los recursos asignados al área.
- f) Participar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- g) Atender asuntos relacionados con las actividades del área, cuando sea requerida y verificar que el personal del área, atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las áreas de la empresa.
- h) Controlar el ingreso, permanencia y salida del personal a su cargo, así como proponer acciones al personal de acuerdo con instrucciones de los órganos competentes.
- i) Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de la calidad en el personal del área.
- j) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidos para la gestión integral de riesgos, que incluye al control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en la empresa.
- k) Administrar el presupuesto asignado a su gerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- l) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la gerencia.

- m) Velar por el cumplimiento del código ética institucional y del plan sectorial de lucha contra la corrupción; así como, por la aplicación de las políticas relacionadas al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en las unidades orgánicas de su dependencia.
- n) Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la gerencia de auditoría interna, el órgano de control Institucional y los organismos de control externo.
- o) Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que le sean asignadas por el Subgerente Presupuesto.

#### ***2.2.3.11. Analista de seguimiento y evaluación de presupuesto***

- a) Realizar el seguimiento de la ejecución y de las variaciones ocurridas a los rubros más significativos del presupuesto del periodo bajo análisis.
- b) Evaluar y proponer a la jefatura de sección la modificación integral del presupuesto acorde con las normas legales vigentes.
- c) Evaluar y sugerir las modificaciones del presupuesto de acuerdo con las disposiciones impartidas, a las políticas internas y a las normas legales vigentes.
- d) Efectuar la revisión periódica del sistema de control de asignación presupuestal de las áreas de responsabilidad de la empresa.
- e) Elaborar reportes mensuales especiales sobre las cuentas críticas a fin de tomar las medidas correctivas pertinentes.
- f) Coordinar permanentemente con la sección formulación y asignación de presupuesto a fin de efectuar una asignación eficiente de los recursos presupuestados.
- g) Mantener actualizadas las disposiciones legales y complementarias de su competencia.
- h) Atender consultas en aspectos integrales del proceso presupuestario.
- i) Participar en la elaboración de las modificaciones del presupuesto de las diferentes áreas de la empresa.
- j) Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que le sean asignadas por el jefe del área de seguimiento y evaluación de presupuesto.

### **2.2.3.12. Auxiliar de contabilidad**

- a) Distribuir la correspondencia enviada por la subgerencia a las áreas de la empresa de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- b) Realizar el envío y recojo de la documentación de la subgerencia al área de fotocopiado para su reproducción.
- c) Armar las carpetas de trabajo y anillados para las reuniones que se le encomienden.
- d) Acondicionar las salas de reuniones de la gerencia e instalar los equipos que se requieran.
- e) Apoyar en el ordenamiento y registro de los archivos de la subgerencia
- f) Apoyar en la recepción, registro y distribución en el sistema de trámite documentario de la correspondencia que llega a la subgerencia.
- g) Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición
- h) Apoyar en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Subgerencia.
- i) Proponer medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia.
- j) Realizar otras funciones afines a la misión de la subgerencia.

### **2.2.3.13. Jefe de tributación**

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades del área de Tributación.
- b) Proponer, elaborar y evaluar el plan de actividades de la sección para su inclusión en el plan operativo anual de la gerencia.
- c) Asesorar a las unidades orgánicas de la empresa en aspectos contable/tributarios.
- d) Dar instrucciones acerca de las obligaciones tributarias de la empresa y de sus sucursales.

- e) Revisar y presentar las declaraciones juradas anuales exigidas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria y otros órganos administradores de tributos.
- f) Supervisar el cumplimiento de la presentación de las declaraciones juradas y de los pagos.
- g) Reclamar y/o apelar oportunamente las acotaciones impuestas en la empresa que efectúen los órganos administradores de tributos.
- h) Coordinar con los organismos competentes sobre las aplicaciones, alcances y modificaciones de tributos que afectan a la Institución como contribuyente.
- i) Participar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- j) Atender asuntos relacionados con las actividades del área, cuando sea requerida y verificar que el personal del área atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las unidades orgánicas de la empresa.
- k) Controlar el ingreso, permanencia y salida del personal a su cargo, así como proponer acciones al personal de acuerdo con instrucciones competentes.
- l) Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- m) Autorizar las horas extras del personal del área.
- n) Coordinar el rol vacacional del personal del área.
- o) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en la empresa.
- p) Administrar el presupuesto que le corresponda asignado a su Área, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- q) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por el área
- r) Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como, por la aplicación de las políticas y

por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las unidades orgánicas de su dependencia.

#### **2.2.3.14. Analista en tributación**

- a) Elaborar las declaraciones juradas exigidas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) y otros órganos administradores de tributos.
- b) Elaborar las liquidaciones para el pago de las obligaciones tributarias de acuerdo a los dispositivos tributarios vigentes, con excepción de las contribuciones sociales.
- c) Realizar la revisión, verificación y/o modificación de los datos recibidos de los Sistemas Informáticos para su posterior transmisión a las Entidades Administradoras de Tributos.
- d) Brindar asesoramiento contable y tributario al personal
- e) Elaborar información tributaria para proporcionar a los órganos de control interno.
- f) Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de área.

#### **2.2.3.15. Técnico administrativo en tributación**

- a) Apoyar en la elaboración de las declaraciones juradas exigidas por la Superintendencia Nacional de aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) y otros órganos administradores de tributos.
- b) Apoyar en la elaboración de las liquidaciones para el pago de impuestos, tasas y/o contribuciones, de acuerdo a los dispositivos tributarios vigentes.
- c) Revisar y verificar los datos recibidos de los Sistemas Informáticos para su posterior transmisión a las Entidades Administradoras de Tributos.
- d) Apoyar en la elaboración de la información tributaria para proporcionar a los órganos de control interno.
- e) Recibir, registrar, archivar y distribuir diversos documentos a cargo de esta Sección.
- f) Solicitar los útiles de escritorio de acuerdo a los requerimientos de esta Sección.
- g) Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

### **2.2.3.16. Jefe del área de estados financieros e informes contables**

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades del Área de Estados Financieros e Informes Contables.
- b) Proponer y evaluar el plan de actividades del área para su inclusión en el plan operativo anual de la gerencia.
- c) Supervisar la elaboración de los estados financieros de acuerdo a las normas establecidas por las entidades externas.
- d) Supervisión de informes gerenciales al directorio para aprobación de los estados financieros.
- e) supervisión de las notas a los estados financieros trimestrales.
- f) Supervisar y administrar los procedimientos contables y la dinámica de cuentas de acuerdo a los diversos procesos operativos de la empresa.
- g) Aprobación de apertura de nuevas cuentas contables
- h) Atender asuntos relacionados al registro y contabilización de las diversas operaciones a cargo del área, así como el ingreso de asientos contables complementarios que realizan las diversas unidades orgánicas operativas de la empresa.
- i) Atender y coordinar con los funcionarios de las entidades externas y de las unidades orgánicas de la empresa la elaboración de los reportes con información contable requeridos por los seguros y AFP, Banco Central de Reserva, Dirección General de Contabilidad Pública.
- j) Supervisar que la información remitida por las diferentes unidades orgánicas de la empresa esté de acuerdo a las normas emitidas por los Seguros y AFP.
- k) Comunicar a las diferentes unidades orgánicas de la empresa para que coordinen el desarrollo que corresponde.
- l) Supervisar la publicación de los estados financieros.
- m) Supervisar la elaboración del informe anual a la dirección general de contabilidad pública
- n) Proporcionar la información necesaria, relativa del área, cuando sea requerida y verificar que el personal del área, atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las unidades orgánicas de la empresa.

### **2.2.3.17. Analista de estados financieros**

- a) Analizar los estados financieros de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- b) Elaborar el reporte mensual de los saldos promedios diarios del Balance de Comprobación.
- c) Elaborar el informe gerencial sobre la situación económico-financiera que muestran los estados financieros.
- d) Elaborar los anexos de balance de las cuentas bajo su control.
- e) Establecer y administrar los procedimientos contables y la dinámica de cuentas de acuerdo a los diversos procesos operativos de la empresa.
- f) Elaborar los estados financieros trimestrales para su publicación previa
- g) Remisión de información financiera y económica para la memoria anual.
- h) Revisar y consolidar la información remitida por las áreas operativas para la preparación del Libro de Inventarios y Balance de conformidad al formato definido por la Administración Tributaria SUNAT
- i) Conservar y mantener el archivo de los Estados Financieros y sus correspondientes anexos de Balance.
- j) Consolidar la información remitida por las áreas operativas para la preparación del Libro de Inventarios y Balances de acuerdo al formato definido por la SUNAT.
- k) Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Área.

### **2.2.3.18. Analista de informes contables**

- a) Centralizar la información enviada por las diversas unidades orgánicas de la empresa, correspondiente a los diferentes anexos y formas requeridos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Banco Central de Reserva, Dirección Nacional de Contabilidad Pública, Instituto Nacional de Estadística y FONAFE para remitirla a dichos organismos dentro de los plazos establecidos.
- b) Consistenciar y Transmitir el Balance de Comprobación y generar los Estados Financieros “Estado de Situación Financiera”, “Estado de Resultados”

- c) Elaborar los reportes de "Información Adelantada del Balance", "Información de Castigos y Condonaciones de Créditos" y/u otros reportes conteniendo información financiera y económica, de acuerdo con las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- d) Elaborar la "Información Financiera para las Empresas y Entidades de Tratamiento Empresarial del Estado" para su presentación a FONAFE que incluye Estados Financieros, Notas y Anexos
- e) Elaborar anexos y reportes contables que requieran los organismos internos.
- f) Coordinar con la Gerencia de Informática la publicación en Intranet del Reporte de Cierre de Cuentas Corrientes y Rectificaciones (RTC).
- g) Verificar y validar la información trimestral contenida en el Formato de Evaluación de Riesgos de Cumplimiento Normativo (FERC) y el Inventario de Obligaciones Normativas.
- h) Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Área.

#### **2.2.3.19. Técnico de estados financieros e informes contables**

- a) Elaborar las plantillas del estado de situación financiera, estado de resultados y estados de resultados y otro resultado integral.
- b) Analizar el Rendimiento mensual y analizar el comportamiento de las diversas cuentas del estado de resultados.
- c) Elaborar el cuadro de rendimiento de los gastos por servicios recibidos de terceros e impuestos y contribuciones
- d) Contabilizar las provisiones de créditos directos e indirectos, cuentas por cobrar y de otros activos y pasivos.
- e) Contabilizar y controlar las pérdidas por robos y asaltos que puedan ocurrir en las diferentes áreas de la empresa, así como la recuperación mediante el seguro.
- f) Elaborar anexos y reportes contables que requiera la gerencia.
- g) Verificar la conformidad de los anexos que sustentan los saldos de Balance y coordinar con las diversas unidades orgánicas las regularizaciones que correspondan.
- h) Conservar y mantener el archivo de los estados financieros, plantillas, hojas de trabajo y anexos del balance.

- i) Elaborar el reporte mensual sobre el comportamiento de las cuentas del balance y del estado de ganancias y pérdidas.
- j) Contabilizar las provisiones y demás operaciones propias del área.
- k) Contabilizar y controlar las pérdidas por robos y asaltos que puedan ocurrir en las diferentes áreas de la empresa, así como la recuperación mediante el seguro.
- l) Elaborar los anexos del balance de las diferentes cuentas controladas por el área.
- m) Realizar otras funciones asignadas por el jefe de área.

#### **2.2.3.20. Jefe del área de pagos**

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades del área de pagos.
- b) Proponer, elaborar y evaluar el plan de actividades del área para su inclusión en el plan operativo anual de la subgerencia de contabilidad.
- c) Participar en la elaboración del Plan de Actividades de la Subgerencia para su inclusión en el plan operativo anual de la subgerencia de contabilidad.
- d) Calcular y entregar los viáticos al personal que sale de visita a las sucursales a nivel nacional y la contabilización de las rendiciones de cuenta.
- e) Administrar la racionalidad de la aplicación de los gastos por cada área de centro de costos.
- f) ejecutar el cierre de centro costo mensual.
- g) revisar los expedientes de los cheques, abonos y transferencia emitidas por pago a proveedores
- h) firmar los cheques por pago a proveedores
- i) coordinar con la gerencia de logística los aspectos relacionados con las cuentas contables de afectación por las adquisiciones y asignaciones presupuétales que correspondan.
- j) Supervisar las consultas a la Sunat sobre embargos tributarios, así como las detracciones del I.G.V., que deben efectuarse a los proveedores de Lima, de conformidad con las normas tributarias.

- k) Coordinar con la Gerencia de Logística sobre los adelantos a los Contratistas, avances de obra, depósitos en garantía, acondicionamiento de locales y consignación de depósitos judiciales por concepto de alquileres.
- l) Imputación al gasto mensual de los seguros pagados por anticipados.
- m) Contabilizar los comprobantes de pago por la adquisición de bienes y servicios en la oficina principal.
- n) Atender consultas sobre asuntos relacionados a los desembolsos por la adquisición de bienes y servicios de la sede central en Tacna.
- o) Emitir y enviar los indicadores del proceso de pago a proveedores a subgerencia.
- p) Informar los gastos por viáticos otorgado a los funcionarios por viajes nacionales.
- q) emitir los certificados retenciones de 4º categoría de los proveedores de la empresa.
- r) Participar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- s) Controlar el ingreso, permanencia y salida del personal a su cargo, así como proponer acciones al personal de acuerdo con instrucciones de los órganos competentes.
- t) Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- u) Autorizar las horas extras del personal del área.
- v) Coordinar el rol vacacional del personal del área.
- w) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en la empresa.
- x) Administrar el presupuesto asignado a su área, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- y) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.

### **2.2.3.21. Analista de pagos**

- a) Revisar que la documentación que sustente los desembolsos por bienes y servicios en la empresa, esté de acuerdo con las normas legales y administrativas vigentes y sean autorizados por los funcionarios responsables.
- b) Coordinar con la gerencia de logística sobre los adelantos a los Contratistas, avances de obra, depósitos en garantía, acondicionamiento de locales.
- c) Administrar la razonabilidad de los gastos por cada unidad de Centro de Costos.
- d) Actualizar y ejecutar la distribución de gastos de dos formas: Directo y distributivo por cada unidad de centro de costos en la empresa.
- e) Emitir mensualmente los reportes de gastos, por áreas y por cuentas de cada Unidad de centro de costos y efectuar el cierre de costo mensual
- f) emitir los vouchers o cargos de entrega de cheques de gerencia o de abono en cuenta (electrónicos) o transferencias vía pendientes acreedoras, con los documentos sustentatorios para la firma de los cheques de gerencia.
- g) Realizar los depósitos por detracciones en la sucursal oficina principal de los proveedores y el registro de las constancias de depósito de la detracción en el módulo de cuentas por pagar, información que es requerida por el área de tributación.
- h) Imputación al gasto mensual de los seguros pagados por anticipados.
- i) Revisar los vouchers o cargos de entrega de cheques de gerencia o entrega de abono en cuenta
- j) Transferencias vía pendientes acreedoras, que sustentan los comprobantes de pago.
- k) Emitir los certificados retenciones de 4º categoría de los proveedores.
- l) Atender y tramitar los pagos a proveedores no domiciliados vía transferencia que se encuentren debidamente sustentados (comprobante de pago, conformidad, requerimiento, contratos, suscripciones, etc.).
- m) Efectuar el cierre mensual del módulo de cuentas por pagar.

- n) Proporcionar la información necesaria, relativa a la sección, cuando sea requerida y verificar que el personal de área atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las áreas de la empresa.
- o) Elaborar los anexos de balance de las cuentas bajo su control.
- p) Realizar otras funciones asignadas por el jefe de área.

#### **2.2.3.22. Técnico de pagos**

- a) Procesar los comprobantes de pago por los desembolsos a los proveedores y reembolsos de fondo fijo para caja chica, elaborando los asientos contables que correspondan.
- b) Verificar y controlar los recibos de movilidad local y otros de las áreas de la empresa autorizando su desembolso.
- c) Establecer el monto de los viáticos de los trabajadores, funcionarios de la empresa y locadores de servicio que deben viajar al interior del país en comisión de servicios y revisar la conformidad de la rendición de cuentas al retorno de los mismos.
- d) Elaborar los anexos de balance de las cuentas bajo su control.
- e) Recibir, registrar, archivar y distribuir diversos documentos a cargo del área.
- f) h. Realizar otras funciones asignadas por el jefe de área.

#### **2.2.3.23. Jefe de facturación y cobranzas**

- a) Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de Normas y Procedimientos de su área.
- b) Formular, ejecutar y evaluar el plan de trabajo de Área.
- c) Recepcionar, canalizar, tramitar y/o solucionar las solicitudes de servicios recibidas del área de comercialización.
- d) Efectuar los cálculos monetarios, valorizando los servicios que presta la empresa, en base a las tarifas establecidas, emitiendo facturas o boletas en todos los casos.
- e) Proponer normas y procedimientos orientados a mejorar las actividades del Área.

- f) Programar, supervisar y controlar permanentemente los procesos de facturación, así como la información estadística emitida por el sistema mecanizado.
- g) Centralizar la información de las diferentes áreas relacionadas con la facturación de los servicios, así como controlar, verificar y dar conformidad a la consistencia previa y posterior de la facturación emitida.
- h) Controlar y verificar la consistencia y veracidad de la información que será expresada por el sistema mecanizado para la emisión de los recibos.
- i) Mantener actualizada la información de los sistemas informáticos implementados.
- j) Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos.
- k) Las demás que le asigne la gerencia comercial en materia de su competencia.
- l) Organizar y actualizar la segmentación de las cobranzas según zonas geográficas para dinamizar y optimizar la cobranza.
- m) Controlar y supervisar a los centros autorizados para la cobranza regular.
- n) Controlar, supervisar y coordinar el proceso de cobranzas.
- o) Proponer normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia.
- p) Supervisar y controlar la aplicación de las políticas de cobranzas.
- q) Elaborar informes periódicos de los movimientos de la cartera de cobranza.
- r) Realizar acciones de cobranza a grandes usuarios y/o de carácter especial.
- s) Evaluar el comportamiento mensual de la recaudación efectuada.
- t) Conducir o coordinar las cobranzas morosas.
- u) Recomendar las acciones para mejorar las cobranzas morosas, evaluando periódicamente las medidas adoptadas.
- v) Proponer locales propios o de terceros como centros de cobranza autorizados.
- w) Propiciar la interconexión de los centros de cobranza autorizados con la Empresa.
- x) Mantener actualizada la información de los sistemas informáticos implementados.
- y) Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos.

### **2.2.3.24. Asistente de cobranzas**

- a) Ejecutar las actividades de cobranza de los servicios que presta la empresa;
- b) Recomendar las acciones para mejorar las cobranzas morosas, evaluando periódicamente las medidas adoptadas;
- c) Imprimir la planilla de ingresos con la documentación sustentatoria de los recursos financieros por todo concepto recaudados;
- d) Proponer procesos para incrementar la velocidad en la atención;
- e) Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el reglamento interno de trabajo de la empresa;
- f) Realizar otras funciones que le asigne la jefatura del departamento de comercialización y que sean compatibles con sus funciones.
- g) Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de Normas y Procedimientos de su área.
- h) Vigilar permanentemente las acciones de cobranza de los recaudadores.
- i) Entrega diaria de lo recaudado al responsable de realizar los depósitos en los bancos.
- j) Mantener actualizada y archivada en orden, la información procesada.
- k) Elaborar los reportes de las planillas de ingreso a caja en forma diaria.
- l) Elaborar informes periódicos por sistema de los movimientos de la cartera de cobranza.
- m) Realizar acciones de cobranza a grandes usuarios y/o carácter especial.
- n) Recomendar las acciones para mejorar las cobranzas morosas, evaluando periódicamente las medidas adoptadas.
- o) Sugerir locales propios o de terceros como centros de cobranza autorizados.
- p) Propiciar la interconexión de los centros de cobranza autorizados con la empresa a través de la informática.
- q) Verificar la exactitud de la información sobre cortes de servicio, conexiones levantadas y otros.
- r) Evaluar el seguimiento y control de las actividades de cobranza, a fin de ejercer acciones inmediatas sobre los usuarios con cuentas nuevas procurando captar el pago evitando así que se conviertan en morosos.

- s) Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia Comercial y que sean compatibles con sus funciones.

#### **2.2.3.25. Jefe de sistemas**

- a) Llevar a cabo el proceso de compras de los equipos de cómputo usados por la empresa.
- b) Realizar el soporte técnico en todo aquello que esté relacionado con el cómputo y/o redes (en la empresa y en las unidades).
- c) Ejecutar la instalación o desinstalación de los equipos y/o programas de cómputo.
- d) Responsable de la asignación de los equipos audiovisuales al personal solicitado.
- e) Realizar la instalación y las modificaciones específicas a los formatos del Software para la simplificación de la actividad en los clientes.
- f) Responsable de la ejecución de la página Web de la empresa, así como de sus respectivas modificaciones.
- g) Responsable de los Hosting (alquiler en los espacios de la Web) página Web y correos electrónicos.
- h) Apoyo a la Gerencia en el desarrollo en las presentaciones, seminarios o ponencias.
- i) Responsable de los backups.

#### **2.2.3.26. Asistente de informática**

- a) Formular, ejecutar, supervisar y actualizar permanentemente los planes de desarrollo informático y de comunicaciones;
- b) Formular, ejecutar, supervisar y actualizar permanentemente el Plan de Contingencia de informática;
- c) Elaborar programas informáticos (aplicativos y utilitarios) que lo requiera las diversas áreas de la empresa;
- d) Coordinar y controlar las actividades de procesamientos de datos, por las diferentes áreas de la empresa de acuerdo a los aspectos normativos;
- e) Coordinar con las personas responsables de ingresar información al sistema de captura y transferencia de datos.

- f) Promover y divulgar los nuevos sistemas de información, orientando y enseñando su utilización;
- g) Procesar y entregar la información que le soliciten las áreas de la Empresa para la generación de los indicadores de gestión;
- h) Velar por normal funcionamiento de los equipos informáticos;
- i) Participar como miembro de la comisión de adquisición de software y equipos informáticos;
- j) Capacitar al personal cuando lo requiera en los softwares implementados en la Empresa;
- k) Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento de los equipos de cómputo de la Empresa;
- l) Mantener permanentemente actualizada la página web de la Empresa;
- m) Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa;
- n) Otras que se le asigne la Jefatura del Departamento de Sistemas e Informática en el ámbito de su competencia.

#### ***2.2.3.27. Asistente en contrataciones con el Estado***

- a) Formular el plan anual de adquisiciones en coordinación con las áreas correspondientes dentro de los plazos previstos por ley;
- b) Coordinar y organizar el trámite administrativo concurrente a cada proceso de selección, de acuerdo a la normatividad de contrataciones del Estado vigente;
- c) Formular el expediente de contratación verificando que contenga toda la documentación e información que la normatividad sobre contrataciones del Estado lo exige;
- d) Evaluar los Términos de Referencia (TDR) presentados por las diversas áreas de la empresa, a fin de garantizar la concurrencia de pluralidad de proveedores, evitando el direccionamiento del mismo;
- e) Devolver para su modificación al área usuaria, cuando en el resultado de la evaluación de los Términos de Referencia (TDR) presentados, se detecten omisiones, incongruencias, imprecisiones ó cualquier otra anomalía que puedan conllevar a observaciones posteriores;

- f) Efectuar de ser necesario en coordinación y previa autorización del área usuaria, los ajustes a los Términos de Referencia (TDR) presentados, de acuerdo a la normativa de contrataciones del Estado;
- g) Tramitar de ser necesario en coordinación con el área usuaria, la exoneración de los procesos de contrataciones en los casos que se ajusten a la normatividad vigente;
- h) Elaborar el estudio de posibilidades que ofrece el mercado inmediatamente después de recibir el requerimiento, en estricto cumplimiento a los términos y condiciones previstas en la normatividad vigente;
- i) Presentar oportunamente el Expediente de Contrataciones para su aprobación;
- j) Elaborar los proyectos de contratos una vez que la buena pro haya quedado consentida ó administrativamente firme, teniendo en cuenta los términos de ley establecidos;
- k) Ingresar al Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE), el Plan Anual de Contrataciones de la Empresa y sus respectivas modificaciones, cautelando que se cumplan los procedimientos establecidos por Ley;
- l) Registrar en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE), los diversos procesos que se desarrollen en el marco del Plan Anual de Contrataciones, en sus diversas etapas y en forma oportuna;
- m) Cautelar la documentación correspondiente a cada proceso de selección, en las condiciones que la normatividad de contrataciones lo establece;
- n) Implementar las acciones ó gestiones necesarias para el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones, informando oportunamente de los desfases u otras contingencias que pongan en riesgo su ejecución;
- o) Participar en los procesos de adjudicación integrando el Comité de Especial de Contrataciones de la Empresa;
- p) Coordinar con la Jefatura de Administración y Finanzas y el Área de Informática la actualización de equipos y programas adecuados para la gestión del sistema de contrataciones;
- q) Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa;

- r) Desempeñar las demás funciones, que, en el ámbito de su competencia, le asigne el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas.

#### **2.2.3.28. Jefe de tesorería**

- a) Programar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades técnico-administrativas, del sistema de tesorería;
- b) Administrar, regular, cumplir y hacer cumplir el flujo de los Fondos de la Empresa en estricta observancia de las normas generales del sistema de tesorería.
- c) Verificar y contrastar la documentación fuente que sustenta toda clase de operaciones y/o procedimientos de pago; así como ejecutar las actividades de programación de caja, recepción, ubicación y custodia de fondos;
- d) Conducir y controlar la consolidación diaria de ingresos en efectivo y/o cheques por tributos
- e) Emitir en forma oportuna y confiable reportes económicos - financieros que faciliten la toma de decisiones;
- f) Asesorar y orientar a la alta dirección sobre métodos, normas y otros dispositivos propios del sistema de tesorería;
- g) Realizar gestiones administrativas o financieras en los bancos; así como visar y firmar los comprobantes de pago y cheques emitidos según corresponda;
- h) Programar, conducir y controlar el pago de remuneraciones, pensiones, a proveedores y contratos de la entidad;
- i) Atender expedientes y trámites administrativos emitiendo los informes en forma oportuna;
- j) Participar en comisiones técnicas que disponga el gerente general;
- k) Formular, hacer aprobar y aplicar reglamentos, directivas, procedimientos y otras normas complementarias que permitan mejorar los procesos técnicos de Tesorería;
- l) Elaborar la memoria anual correspondiente y resaltar los objetivos y cumplimiento de metas programadas; así como evaluar trimestralmente el avance físico-financiero, logros y problemas de sus Actividades, en coordinación con su Superior Inmediato.

- m) Controlar y evaluar, bajo responsabilidad la permanencia en los puestos de trabajo y el desempeño laboral del personal bajo su cargo; así como otorgarles permisos y comisiones de servicio según los respectivos reglamentos;
- n) Revisar y actualizar los documentos de gestión institucional (Manual de Políticas, MOF, Memoria de Actividades), en la parte que corresponde a su Dependencia; en coordinación con su Superior Inmediato
- o) Proponer cursos de especialización y/o capacitación, reconocer méritos y distinciones al personal bajo su cargo; así como aplicarles sanciones; proponer las acciones de desplazamiento y/o rotación de su personal, según el respectivo reglamento; y cautelar se hagan efectivas a través de la subgerencia de recursos humanos
- p) Revisar diaria y permanentemente el correo electrónico de la dependencia a su cargo; así como actualizar su contenido y realizar el mantenimiento básico respectivo;
- q) Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto por Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como el código de ética; a fin de cumplir sus funciones con integridad y valores éticos que contribuyan al desempeño eficaz, eficiente y diligente de las tareas asignadas;
- r) Las demás que le asigne el gerente de su área

#### **2.2.3.29. Asistente de tesorería**

- a) Dirigir, organizar y ejecutar los planes y programas financieros de la Empresa, sobre la base de las normas generales del sistema de tesorería y de planeamiento;
- b) Dar cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos por el sistema nacional de tesorería;
- c) Gestionar el trámite de apertura de cuentas bancarias y cuentas especiales que requiera la entidad, de acuerdo con las directivas de tesorería;
- d) Gestionar la apertura y mantener actualizados los libros y registros que sean de su competencia, de acuerdo a la normatividad vigente;

- e) Preparar, girar, endosar y cobrar cheques, efectuar las transferencias bancarias; así como controlar los estados de cuentas y la formulación de conciliaciones bancarias, reportando los saldos en forma diaria;
- f) Supervisar los cargos y abonos por gastos de las cuentas bancarias de la Empresa, analizando su procedencia, conformidad y efectuando las acciones que correspondan, de existir cargos improcedentes y/o no conformes;
- g) Revisar diariamente la planilla de ingresos reportada por el Área de Recaudación, comprobando la conciliación con la documentación que sustentan los recursos financieros recaudados por todo concepto;
- h) Organizar, registrar y procesar sistemáticamente y en forma diaria, los documentos que generan ingresos y egresos de recursos financieros, generando los reportes de caja banco ingresos, caja banco egresos y diario operación bancaria, en coordinación con el área de contabilidad;
- i) Mantener actualizadas las cartas fianzas y garantías, así como controlar los fondos y valores dejados en custodia;
- j) Efectuar las coordinaciones a fin de mantener actualizado, los registros de firmas del personal autorizado para realizar las operaciones financieras de la Empresa;
- k) Formular y controlar la ejecución del flujo de caja mensual proyectado, como herramienta de gestión administrativo y financiero de la empresa;
- l) Formular el programa de pagos de obligaciones contraídas por la empresa y gestionar su aprobación;
- m) Ejecutar los pagos de acuerdo al cronograma autorizado, previa revisión y control de los documentos que sustentan los egresos de fondos;
- n) Revisar las retenciones y detracciones del IGV de acuerdo a normas que establezca el organismo recaudador en estrecha coordinación con el Área de contabilidad;
- o) Adoptar medidas de seguridad con la finalidad de proteger los recursos financieros de la empresa, contra riesgos;
- p) Controlar la liquidación y reposición de fondos fijos asignados a las áreas operacionales y/o administrativas de la empresa; de acuerdo a las políticas y normas establecidas;

- q) Coordinar y efectuar oportunamente el pago de los tributos, contribuciones, arbitrios, tasas y otros de naturaleza similar a cargo de la empresa;
- r) Manejar el sistema informático de tesorería, manteniendo actualizada la data mediante el procesamiento diario de las operaciones que a su área compete, enlazando oportunamente la información procesada al sistema contable financiero;
- s) Supervisar la revisión y firmas de cheques, comprobantes de pago y otros documentos valorados;
- t) Utilizar las fuentes de financiamiento operativa y de inversión según corresponda, para garantizar la ejecución del presupuesto de la Empresa;
- u) Coordinar con el Jefe de administración y finanzas y el área de informática la actualización o renovación de equipos y programas del sistema de tesorería;
- v) Proporcionar la información requerida en lo que al Área de Tesorería compete para la formulación del plan maestro optimizado, plan estratégico institucional, plan operativo anual, presupuesto anual y otros documentos de gestión;
- w) Implementar la organización y adecuada conservación de los documentos del área de tesorería, de acuerdo a la normatividad vigente;
- x) Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el reglamento interno de trabajo de la empresa;
- y) Desempeñar las demás funciones, que, en el ámbito de su competencia, le asigne el Jefe del departamento de administración y finanzas.
- z) Recepción documentaria (facturas, entregas a rendir) y codificación de cuentas contables.
- aa) Solicitud de autorizaciones (visto bueno) para contabilización y pago de facturas.
- bb) Contabilización de facturas proveedores.
- cc) Emisión de cheques y generación de voucher de pago a proveedores.
- dd) Análisis de cuentas contables.
- ee) Control de recargas de combustible.
- ff) Análisis de descarga de las entregas a rendir y adelantos a proveedores mensuales:

- gg) Análisis del registro de compras, recopilando las copias de SUNAT, coordinar ingreso al sistema todos los comprobantes recopilados.

#### **2.2.3.30. Asesor legal**

- a) Proponer a la General los objetivos, lineamientos de políticas, estrategias, planes y gerencia programas para el desarrollo de actividades en su ámbito funcional;
- b) Asesorar en asuntos de carácter jurídico legal; a la alta dirección y órganos de la empresa, que le corresponda aplicar en el ámbito de dirección y administración de la empresa, y sobre asuntos que en materia de su competencia le sean consultados, a fin de garantizar que la gestión se cumpla dentro del marco legal y normativo vigente;
- c) Entablar la acción jurídica y atender la defensa de la empresa en los procesos que se le aperturen;
- d) Proponer y/o opinar sobre la aplicación o modificación de normas legales internas que se emitan en la empresa, visando las resoluciones respectivas;
- e) Orientar y asesorar en asuntos de carácter jurídico a la gerencia general y funcionarios de la empresa;
- f) Opinar sobre todos los asuntos de su competencia, que le sean solicitado;
- g) Interponer o apersonarse a los procesos judiciales y/o administrativos en los que la empresa sea parte, presentando los recursos ordinarios o extraordinarios que sean necesarios en defensa de los intereses, imagen y patrimonio de la empresa;
- h) Emitir opinión previa, sobre la procedencia legal de cualquier acto de transferencia, respecto a un bien mueble o inmueble de la empresa;
- i) Elaborar contratos y convenios sobre cualquier acto de la vida institucional de la empresa que genera derechos y obligaciones;
- j) Asesorar a los demás órganos de la empresa respecto a la adecuada interpretación de los dispositivos legales vigentes;
- k) Organizar y mantener un archivo de contratos y convenios suscritos por la empresa;
- l) Proponer directivas y/o recomendar la promulgación de dispositivos legales que permitan el mejor desarrollo y marcha de la empresa;

- m) Opinar respecto a la procedencia de los recursos impugnatorios que se presenten contra las resoluciones emitidas por la empresa;
- n) Formar parte de las comisiones o comités, en los que se discuta con terceros algún derecho de la empresa;
- o) Absolver las consultas legales que se presenten en la empresa.
- p) Coordinar la elaboración de los contratos del personal y con los clientes.
- q) Verificar que los trabajadores reciban todos sus beneficios sociales conforme a ley.
- r) Capacitar al personal en aspectos legales.
- s) Presentar recursos judiciales y administrativos según lo requieran los casos.
- t) Realizar un seguimiento a los diversos procesos legales que se realicen en la empresa.
- u) Otras funciones que le asigne la gerencia general

### **2.3. Definición de términos**

**Capacidad de gestión** (MIPG, 2017, pág. 3). Las capacidades esenciales de una asociación para establecer y lograr sus propios objetivos de avance después de algún tiempo.

**Capital humano** (Calvopiña, 2015, pág. 58). Un conjunto que comprende las aptitudes y capacidades que los individuos obtienen a lo largo de sus vidas, a través de exámenes formales, por ejemplo, escuelas o aprendizaje informal, que brinda la experiencia; Es un factor monetario esencial y es la mejor fortuna que tienen las órdenes sociales.

**Competencias** (Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), 2017). El examen de la posición es claro, se centra en lo que el individuo hace y la organización solicita; Se centra alrededor del post, tiene un carácter unidimensional. Los límites son proféticos, fusionan la misión, la visión y los valores, y el sistema de afiliación; giran en torno al individuo, son de naturaleza diversa y se relacionan con el entorno en la que se describen.

**Competencias esenciales** (Leal, 2014, pág. 4). Estas son prácticas esenciales que un colega debe tener para la ejecución de una posición específica.

**Conocimiento** (Calvopiña, 2015, pág. 57). Lo que se descubre de un individuo o establecimiento en particular a través de instrucción formal o informal.

**Delegación de autoridad** (Calvopiña, 2015, pág. 59). Procedimiento para dar a unos pocos trabajadores la obligación de capacidades específicas. Se requiere que el jefe relegue las obligaciones, garantice expertos y cultive una conciencia de las expectativas de los demás.

**Desarrollo de capacidades** (MIPG, 2017, pág. 4). Proceso mediante el cual individuos, asociaciones y órdenes sociales adquieren, fortalecen y mantienen las aptitudes esenciales para establecer y lograr sus propios objetivos de mejora después de algún tiempo.

**Desempeño** (MIPG, 2017, pág. 4). Medida en la que la administración de una sustancia logra sus últimos resultados en la Satisfacción laboral del área de contabilidad de su objetivo central y en cuanto a competencia, viabilidad, calidad y consistencia administrativa.

**Evaluación de competencias personales** (Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), 2017). La evaluación de capacidades es el camino hacia la decisión de la dimensión o interino en un entorno determinado. La evaluación de habilidades sugiere expresar la prueba de la ejecución y la seguridad del nivel de habilidad del individuo evaluado.

**Factores de Asertividad** (Calvopiña, 2015, pág. 59). Componentes de la condición que incitan a la unidad que de este modo incita la actividad de la persona.

**Gestión** (MIPG, 2017, pág. 5). Actividad e impacto de supervisar, clasificar y poner en marcha una organización, movimiento financiero u organismo.

**Gestión por competencias** (Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), 2017). La administración de competencias es un aparato clave de administración de recursos humanos cuyo objetivo fundamental es reconocer la capacidad de cada

uno de la población general que trabaja en una asociación e involucrarla para ampliar sus resultados.

**Habilidades** (Calvopiña, 2015, pág. 57). Son la manera específica por la cual la información y la experiencia se utilizan para construir un recado específico.

**Modelo** (MIPG, 2017, pág. 7). Es una representación mejorada de un marco y permite demostrar sus partes, sus relaciones marco con su condición. Un modelo se describe a la luz del hecho de que no expresa cada una de las propiedades del marco. Dentro de las clases del modelo, está el modelo hipotético o calculado, en el cual resuelven la protesta del estudio, clasifican el marco y crean y crean teorías. Se construyen en función de las ideas, se comprenden como conjuntos de pensamientos sistematizados y solicitados que mantienen una asociación con un dominio determinado.

**Modelo de competencias** (Leal, 2014, pág. 4). Ejemplo de separación de trabajos básicos que contienen las aptitudes vitales y sus marcadores sociales para lograr una ejecución por encima de lo normal.

**Organigrama** (Calvopiña, 2015, pág. 59). Representación realista de la estructura autorizada de todas las unidades de gestión de una asociación y sus conexiones, disposición de capacidades, extensión de su posición y la progresión que se compara con ellas.

**Organización** (MIPG, 2017, pág. 7). Conjunto de individuos y / o grupos que, según la metodología básica y los principios, se esfuerzan por lograr al menos un destino preconstruido.

**Perfil de competencias** (Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), 2017). El perfil de competencia es una relación de atributos individuales conectados causalmente con resultados predominantes en la ejecución de la posición.

**Proceso de selección** (Calvopiña, 2015, pág. 60). Se compone de una progresión de avances particulares que se utilizan para elegir qué candidatos.

**Promoción** (Calvopiña, 2015, pág. 60). Cambiar a un trabajador a un lugar de mayor salario, deber y varios niveles de nivel.

**Selección basada en competencias** (Calvopiña, 2015, pág. 60). Contratación dependiente de la percepción de las prácticas que se sabe reconocen representantes fructíferos.

**Selección** (Calvopiña, 2015, pág. 60). Proceso por el cual se eligen los individuos que tienen las características importantes para llenar la apertura existente o anticipada.

**Sistema de gestión humana por competencias** (Leal, 2014, pág. 4). La verbalización entre el método vital de la asociación y las formas de Gestión Humana, a través de una competencia demuestra, mostrando las prácticas relacionadas con los principios de élite para la eficiencia y la intensidad.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

**H1:** Existe relación significativa entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL

**Ho:** No existe relación significativa entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Hipótesis específica 01

**H1:** Existe relación significativa entre las competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

**Ho:** No existe relación significativa entre las competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

Hipótesis específica 02

**H1:** Existe relación significativa entre las competencias aptitudinales y el autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

**Ho:** No existe relación significativa entre las competencias contables y el autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

Hipótesis específica 03

**H1:** Existe relación significativa entre las competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

**Ho:** No existe relación significativa entre las competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

### **3.2. Variables estudio**

Las variables consideradas para la investigación son las siguientes:

#### ***Variable independiente: Competencias contables***

Las dimensiones consideradas para la variable son:

- Competencias cognitivas
- Competencias aptitudinales
- Competencias indagativas

#### ***Variable dependiente: Desempeño laboral del área de contabilidad***

Las dimensiones consideradas para la variable son:

- Satisfacción laboral del área de contabilidad
- Autoestima del área de contabilidad
- Clima laboral del área de contabilidad

##### **3.2.1. Definición conceptual**

#### **Variable independiente: Competencias contables**

Es la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes que se ponen en acción en un profesional de contabilidad y finanzas para un desempeño adecuado en un contexto dado. Más aún, se habla de un saber actuar movilizándolo todos los recursos. (Centro Nacional en Sistemas de Información , 2017)

#### **Variable dependiente: Desempeño laboral del área de contabilidad**

Desempeño laboral del área de contabilidad es la ejecución del trabajo y la actividad que el personal muestra mientras realiza las capacidades y asignaciones principales solicitadas por su situación en el área de contabilidad, lo que permite demostrar su idoneidad. (Ecured, 2017, pág. 1)

### **3.2.2. Definición operacional de la variable independiente**

#### **Variable independiente: Competencias contables**

Las competencias contables es el análisis que se realizará para evaluar las tres competencias contables consideradas en el estudio que son: Competencias cognitivas, competencias aptitudinales y competencias indagativas. De este modo se obtendrá el grado o nivel en que se encuentran y con esa información proponer propuestas de mejora para la empresa.

#### **Dimensiones de la variable independiente: Competencias contables**

##### **1° Dimensión: Competencias Cognitivas**

El conocimiento siempre está en constante evolución, por lo que su adquisición y aplicación es continua. El contador, haciendo uso de sus conocimientos debe ser capaz de asimilar cambios, de emitir criterios e informaciones de forma independiente y creativa. Además, debe ser conocedor de las leyes, normas y regulaciones que le son imponibles a su profesión; cuestiones que le son necesarias para gestionar la contabilidad de los proyectos y para contribuir a cumplir las metas de la empresa a la que pertenece.

##### **2° Dimensión: Competencias aptitudinales**

Son aquellas competencias en las que el contador debe tener conocimiento de la información contable y la información financiera para presentar informes para la toma de decisiones gerenciales. Además de interpretar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones. También tener capacidad para relacionarse con las personas de su área para un eficaz trabajo en equipo.

##### **3° Dimensión: Competencias indagativas**

Con los permanentes cambios que se suceden en el mundo en los ámbitos económico, tecnológico, financiero, el contador debe estar apto para asumirlos y actuar en consecuencia. El contador debe ser y sentirse parte de la empresa en la que trabaja, pero a la vez actuar de tal forma que sus opiniones y acciones sean notadas y de utilidad dentro de esta. Para ello, no solo a la contabilización de las operaciones y a la presentación de informes está encaminado su trabajo, sino que

sobre esa base debe actualizarse y proponer medidas de mejora en sus procedimientos. Además, diseñar y ejecutar métodos para la gestión económica de la empresa.

### **Indicadores de la variable independiente: Competencias contables**

- ***Iniciativa***

El contador es capaz de asumir roles de liderazgo, trabajo en equipo, ordenado, responsable, competitivo, emprendedor, vocación de servicio, sólida formación ética y moral, además es proactivo y posee capacidades analíticas para el trabajo bajo presión y en equipo, así como para tomar decisiones.

- ***Gestión del estrés y resolución de conflictos***

El contador es capaz de gestionar la armonía y calma entre sus compañeros evitando involucrarse en problemas, tratando con respeto a sus compañeros, su jefe, y clientes.

- ***Calidad del trabajo***

Excelencia en el trabajo a realizar. Implica amplios conocimientos del área, comprensión de la esencia de lo complejo para transformarlo en soluciones, equilibrio para basarse en los hechos y en la razón.

- ***Comunicación***

Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. Comprender la dinámica de grupos. También comunicar por escrito.

- ***Dominio de tecnologías de información***

La profesión requiere no sólo el manejo de conceptos generales, sino también de un cúmulo de “prácticas” concretas que se requieren a diario para un fluido desenvolvimiento de las tareas.

- ***Diseño de sistemas contables***

Suponer conocer, comprender y aplicar contenidos del área de contabilidad en todas sus disciplinas (básica, costos, superior, auditoría, etc.). Conocer, comprender y aplicar contenidos fundamentales del área administrativa.

### **3.2.3. Definición operacional de la variable dependiente**

#### **Variable dependiente**

##### ***Desempeño laboral del área de contabilidad***

El desempeño laboral del área de contabilidad es la situación en que los contadores realizan sus actividades diarias en la empresa, el nivel será evaluado a través de sus dimensiones para finalmente medir su relación con la variable independiente.

#### **Dimensiones de la variable dependiente: Desempeño laboral del área de contabilidad**

##### ***1° Dimensión: Satisfacción laboral del área de contabilidad***

Es el análisis realizado al comportamiento de agrado del área de contabilidad referente al área donde ha sido designado, también con las funciones que debe desarrollar diariamente, y con la relación entre sus compañeros de área.

##### ***2° Dimensión: Autoestima del área de contabilidad***

Es la percepción que posee el contador sobre sí mismo en relación al desarrollo de sus funciones teniendo en cuenta sus rasgos de confianza y asertividad hacia la empresa y los colaboradores.

##### ***3° Dimensión: Clima laboral del área de contabilidad***

Es el análisis y percepción del área de contabilidad en relación al comportamiento de la empresa con sus trabajadores en relación a su ética e igualdad laboral

### **Indicadores de la variable independiente: Competencias contables**

- ***Satisfacción laboral en el área y trabajo designado***

El contador está satisfecho laborando en el área de contabilidad, la empresa se preocupa por mantener a sus colaboradores satisfechos. Los procedimientos establecidos son idóneos en el área de estudio.

- ***Satisfacción con los compañeros de área***

El contador mantiene una relación positiva y estable con sus colegas, sus jefes, y no ha presenciado problemas y/o conflictos graves en su entorno laboral.

- ***Confianza del contador***

El contador se siente con la confianza suficiente en su entorno laboral como para comunicarse con sus superiores, para expresar sus opiniones. Además, posee seguridad en las habilidades que posee de su profesión para desempeñar adecuadamente sus funciones.

- ***Asertividad del contador***

El contador se mantiene firme en sus opiniones haciéndolas respetar de manera calmada. Es prudente y no difunde información contable u otra que sea parte de la privacidad de la empresa. No se deja influenciar fácilmente de manera negativa.

- ***Ética de la empresa***

Sentir y obrar consecuentemente de la empresa con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.

- ***Igualdad en la empresa***

En la empresa no existe discriminación, todos los colaboradores poseen las mismas oportunidades de ascenso y capacitación, la empresa es racional y ante cualquier conflicto laboral, escucha ambas partes.

En las siguientes tablas se muestra la operacionalización de las variables:

**Tabla 2.**

*Matriz de operacionalización de la variable independiente*

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Competencias contables	Competencias cognitivas	-Iniciativa -Gestión del estrés y resolución de conflictos	Del 01 al 07	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.
	Competencias aptitudinales	-Calidad del trabajo -Comunicación	Del 08 al 14	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	
	Competencias indagativas	-Dominio de tecnologías de información -Diseño de sistemas contables	Del 15 al 21	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	El instrumento utilizado para la variable Competencias contables es el cuestionario

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3.**

*Matriz de operacionalización de la variable dependiente*

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Desempeño laboral del área de contabilidad	Satisfacción laboral del área de contabilidad	-Satisfacción laboral en el área y trabajo designado -Satisfacción con los compañeros de área	Del 01 al 07	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.
	Autoestima del área de contabilidad	-Confianza del contador -Asertividad del contador	Del 08 al 14	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	El instrumento utilizado para la variable Desempeño laboral del área de contabilidad es el cuestionario
	Clima laboral del área de contabilidad	-Ética de la empresa -Igualdad en la empresa	Del 15 al 21	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	

Fuente: Elaboración propia

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada y cuantitativa.

La presente investigación es aplicada, porque pretendió dar una explicación sobre la problemática identificada en la empresa, para así proponer medidas o alternativas de solución que logren mejorar cualquier deficiencia identificada y así mejorar su gestión.

Según Baena (2014), la investigación aplicada, concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destinan sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres. La resolución de problemas prácticos se circunscribe a lo inmediato, por lo cual su resultado no es aplicable a otras situaciones. (pág. 11)

Es cuantitativa porque en la presente investigación, la información recopilada a través de los cuestionarios ha sido tabulada de manera estadística, de este modo se podrá lograr comprobar las hipótesis de investigación planteadas.

De acuerdo con Moreno et al. (2016), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Moreno Castro, Ramirez Cueva, & Tamani Valladares, 2016)

Según Hernández et al. (2014), la investigación es cuantitativa porque los datos son representados en forma de números que son analizados estadísticamente. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 12)

### **3.3.2. Nivel de la investigación**

El nivel de la investigación es descriptiva – correlacional y explicativa.

Es descriptiva porque en la presente investigación se dieron a conocer las características de la situación actual de las competencias contables que posee el personal que trabajan en el área de contabilidad en la empresa.

De acuerdo con Mousalli (2015):

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas.

Es correlacional la presente investigación porque con la información obtenida se pretendió analizar la posible relación entre ambas variables de estudio mediante el análisis de correlación.

De acuerdo con Guzmán (2017), el diseño es correlacional, ya que se busca evaluar la relación que existe entre dos o más variables, es decir, se indagó la relación que existe entre el desempeño laboral y las dimensiones de la personalidad. (Guzmán Cabrera, 2017)

De acuerdo con Mousalli (2015):

Una correlación se define como una relación entre dos variables, conceptos o aspectos. En tal sentido, las investigaciones correlacionales buscan establecer la intensidad y el sentido de la relación entre dos variables, si una aumenta que pasa con la otra o si una disminuye que pasa con la otra, por lo general se habla de dos variables, pero pueden analizarse asociaciones entre dos o más. (p. 18).

Es explicativa porque en la presente investigación se fundamentaron las causas y soluciones para mejorar el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa en estudio.

De acuerdo con Mousalli (2015), la meta de toda la investigación explicativa es responder a la pregunta de por qué. La investigación explicativa intenta ir más allá de lo exploratorio y descriptivo de investigación para determinar las causas reales que producen un fenómeno (Mousalli Kayat, 2015, pág. 22).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental-correlacional y transversal.

La presente investigación es no-experimental porque se procedió al análisis de las variables y no se realizará un experimento para ver su reacción.

De acuerdo con Guzmán (2017), el diseño es no experimental, porque no se manipulan las variables y se dieron de manera natural. (Guzmán Cabrera, 2017)

Hernández, et al (2014) lo definen como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152).

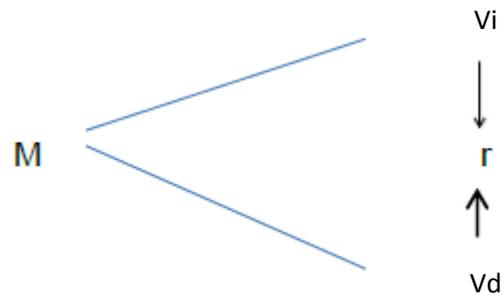
Es correlacional porque en la investigación se analizó la relación entre ambas variables de estudio, Competencias contables y desempeño laboral en el área de Contabilidad

Zorrilla (2007), afirma que es correlacional porque permite establecer relaciones estadísticas entre características o fenómenos. (pág. 24)

El diseño transversal en la presente investigación se pudo comprobar a través de la recolección de la información con la aplicación de las encuestas, las cuales fueron realizadas en un solo momento de tiempo en la empresa.

Según Hernández et al. (2014), los estudios transversales e encargan de “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El esquema de trabajo de la presente investigación es:



Dónde:

M: Muestra: los trabajadores del área de contabilidad de la empresa

Vi: Variable Independiente: Competencias contables.

Vd: Variable Dependiente: Desempeño laboral del área de contabilidad.

r: Relación

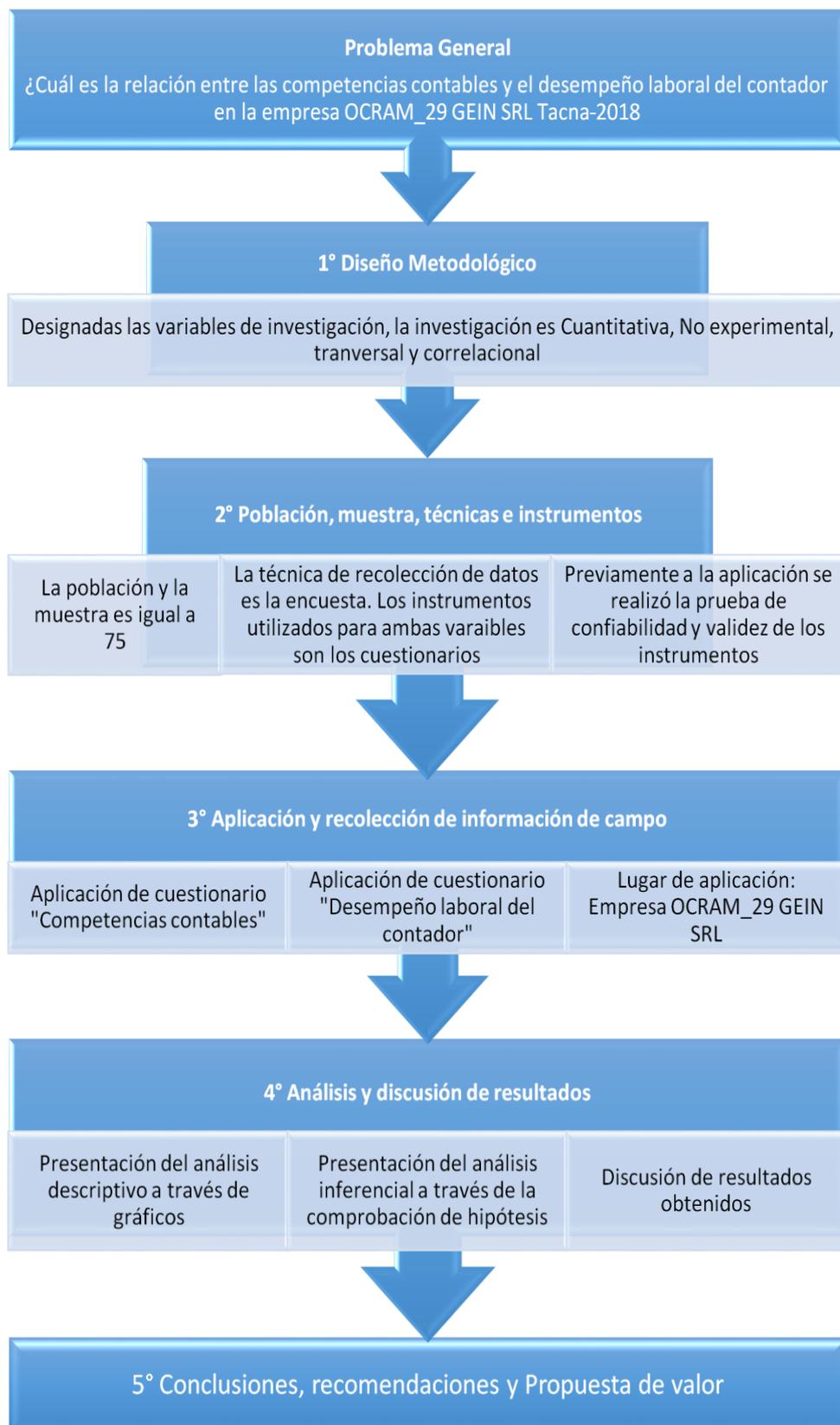


Gráfico 1. Esquema del diseño

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población

La población fueron los 90 trabajadores en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174). En la siguiente tabla se muestra la distribución de los trabajadores de la empresa OCRAM\_29 GEIN S.R.L.

**Tabla 4.**

*Trabajadores del área de logística y ejecución de proyectos de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL*

ÁREA DE LOGÍSTICA Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS	
1. JEFE DE RECURSOS HUMANOS	1
2. ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	1
3. AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1
4. GERENCIA DE LOGISTICA	1
5. ASISTENTE DE LOGÍSTICA	1
6. ALMACENERO	1
7. GERENCIA DE OPERACIONES	1
8. COORDINADOR DE PROYECTOS	1
9. JEFE DE INGENIERIA	1
10. RESIDENTE	1
11. ASISTENTE DE ING. TECNICO	1
12. ASISTENTE DE ING. DE CAMPO	1
13. INGENIERO DE SEGURIDAD	1
14. INGENIERO AMBIENTAL	1
15. GUARDIAN	1
16. MAESTROS DE OBRA	1
17. OPERARIOS	15
18. OFICIALES	7
19. PEONES	18
	<b>SUBTOTAL</b>
	<b>56</b>

Fuente: Empresa OCRAM\_29 GEIN S.R.L. (2018)

**Tabla 5.****Trabajadores del área de contabilidad de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL**

ÁREA DE CONTABILIDAD		
1.	GERENTE DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	1
2.	ASISTENTE DE GERENCIA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	1
3.	AUXILIAR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	1
4.	SUB GERENTE DE CONTABILIDAD	1
5.	ASISTENTE DE SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD	1
6.	CONTADOR GENERAL	1
7.	ASISTENTE DE CONTABILIDAD GENERAL	1
8.	SUB GERENTE DE PRESUPUESTO	1
9.	AUXILIAR DE PRESUPUESTO	1
10.	JEFE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PRESUPUESTO	1
11.	ANALISTA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PRESUPUESTO	1
12.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	1
13.	JEFE DE TRIBUTACIÓN	1
14.	ANALISTA EN TRIBUTACIÓN	1
15.	TÉCNICO ADMINISTRATIVO EN TRIBUTACIÓN	1
16.	JEFE DEL ÁREA DE ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	1
17.	ANALISTA DE ESTADOS FINANCIEROS	1
18.	ANALISTA DE INFORMES CONTABLES	1
19.	TÉCNICO DE ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	1
20.	JEFE DEL ÁREA DE PAGOS	1
21.	ANALISTA DE PAGOS	1
22.	TÉCNICO EN PAGOS	1
23.	JEFE DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	1
24.	ASISTENTE DE COBRANZAS	1
25.	JEFE DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	1
26.	ASISTENTE DE INFORMÁTICA	1
27.	ASISTENTE EN CONTRATACIONES CON EL ESTADO	1
28.	JEFE DE TESORERÍA	1
29.	ASISTENTE DE TESORERÍA	1
30.	ASESOR LEGAL	1
	SUBTOTAL	30

Fuente: Empresa OCRAM\_29 GEIN S.R.L. (2018)

**Tabla 6.****Trabajadores del área administrativa de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL**

N°	CARGO	CANT.
ÁREA ADMINISTRATIVA		
	GERENTE GENERAL	1
21.	ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL	1
22.	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	1
23.	SUPERVISOR ADMINISTRATIVO DE FINANZAS	1
	SUBTOTAL	4
	TOTAL TRABAJADORES	90

Fuente: Empresa OCRAM\_29 GEIN S.R.L. (2018)

### 3.5.2. Muestra

La muestra son 30 trabajadores pertenecientes al área de contabilidad de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron la muestra como un “subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, estos tienen que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además que debe de ser representativo de la población” (p.173).

Los trabajadores pertenecientes a la muestra se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 7.**

*Personal del área de contabilidad de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL*

<b>N°</b>	<b>CARGO</b>	<b>CANT.</b>
ÁREA DE CONTABILIDAD		
1.	GERENTE DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	1
2.	ASISTENTE DE GERENCIA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	1
3.	AUXILIAR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	1
4.	SUB GERENTE DE CONTABILIDAD	1
5.	ASISTENTE DE SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD	1
6.	CONTADOR GENERAL	1
7.	ASISTENTE DE CONTABILIDAD GENERAL	1
8.	SUB GERENTE DE PRESUPUESTO	1
9.	AUXILIAR DE PRESUPUESTO	1
10.	JEFE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PRESUPUESTO	1
11.	ANALISTA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PRESUPUESTO	1
12.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	1
13.	JEFE DE TRIBUTACIÓN	1
14.	ANALISTA EN TRIBUTACIÓN	1
15.	TÉCNICO ADMINISTRATIVO EN TRIBUTACIÓN	1
16.	JEFE DEL ÁREA DE ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	1
17.	ANALISTA DE ESTADOS FINANCIEROS	1
18.	ANALISTA DE INFORMES CONTABLES	1
19.	TÉCNICO DE ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES CONTABLES	1
20.	JEFE DEL ÁREA DE PAGOS	1
21.	ANALISTA DE PAGOS	1
22.	TÉCNICO EN PAGOS	1
23.	JEFE DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS	1
24.	ASISTENTE DE COBRANZAS	1
25.	JEFE DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	1
26.	ASISTENTE DE INFORMÁTICA	1
27.	ASISTENTE EN CONTRATACIONES CON EL ESTADO	1
28.	JEFE DE TESORERÍA	1
29.	ASISTENTE DE TESORERÍA	1
30.	ASESOR LEGAL	1
TOTAL		30

Fuente: Empresa OCRAM\_29 GEIN S.R.L. (2018)

### **3.5.3. Muestreo**

La presente investigación se ajusta al muestreo no probabilístico porque fue seleccionado todo el personal del área de contabilidad de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se utilizó muestreo probabilístico aleatorio simple el muestreo probabilístico es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.175).

De acuerdo a QuestionPro (2016), el tipo de muestreo a utilizar es no probabilístico. Un muestreo no probabilístico es cuando no utiliza técnicas de selección de la muestra (QuestionPro, 2016).

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica “encuesta”, en la presente investigación es la técnica utilizada para la recolección de datos de ambas variables. Esta técnica tiene como instrumento el “cuestionario”.

De acuerdo con Gavilanes (2015), la encuesta es una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población, las encuestas pueden ser personales y no personales. (p. 48)

### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

Los instrumentos de recolección de datos para ambas variables de investigación de la presente investigación son los cuestionarios y están ubicados en el Anexo 3.

Ambos cuestionarios están compuestos por 21 preguntas cerradas, fue utilizada la escala de Likert de 5 puntos.

Los cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores que forman parte de la investigación.

Fueron aplicados en el mismo lugar de trabajo previamente con el permiso correspondiente del gerente de la empresa.

El cuestionario de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”, El cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar datos es el cuestionario y debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (p.217).

### 3.6.3. Validación del instrumento

El resultado de la validación de expertos se ubica en el Anexo 4. En la siguiente tabla se muestra la información de los expertos que participaron en la investigación:

**Tabla 8.**  
*Expertos participantes de la validación de los instrumentos*

<b>N°</b>	<b>Apellidos y nombres del juez evaluador</b>	<b>Profesión</b>
1.	Cortez Zapana, Luis Enrique	Mg. C.P.C Contador Público colegiado
2.	Figueroa Goyarte, José Fernando	Mg. C.P.C Contador Público colegiado
3.	De la Cruz Pérez, Jorge	Mg. C.P.C Contador Público colegiado

Fuente: Elaboración propia

### 3.6.3.1. Validación del cuestionario de competencias contables

Los resultados de la validación de expertos del cuestionario de competencias contables, se muestran a continuación:

**Tabla 9.**  
*Validación de expertos del cuestionario de competencias contables*

INDICADORES	JUECES					
	*1		*2		*3	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
4. PERTINENCIA	21	0	20	1	19	2
5. RELEVANCIA	21	0	21	0	19	2
6. CLARIDAD	21	0	19	2	19	2
<b>TOTAL</b>	63	0	60	3	57	6
PROMEDIO	21	0	20	1	19	2

\*1: Cortez Zapana, Luis Enrique

\*2: Figueroa Goyarte, José Fernando

\*3: De la Cruz Pérez, Jorge

Fuente: Elaboración propia

P.TOTAL-SÍ	20
%PROMEDIO	95.23 %

El valor obtenido es de 95.23 %. El valor obtenido es contrastado en la siguiente tabla:

**Tabla 10.**  
*Rango de confianza de la validación*

1	2	3	4	5
<i>Deficiente</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy Buena</i>	<i>Excelente</i>
<i>00-20%</i>	<i>21-40%</i>	<i>41-60%</i>	<i>61-80%</i>	<i>81-100%</i>

Fuente: Elaboración propia

El rango en el que se ubica el resultado de la validación 95,23 %, corresponde a un nivel "Excelente".

### 3.6.3.2. Validación del cuestionario de desempeño laboral del área de contabilidad

Los resultados de la validación de expertos del cuestionario de desempeño laboral del área de contabilidad, se muestran a continuación:

**Tabla 11.**  
*Validación de expertos del cuestionario de desempeño laboral del área de contabilidad*

INDICADORES	JUECES					
	1		2		3	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1. PERTINENCIA	20	1	21	0	19	2
2. RELEVANCIA	20	1	21	0	19	2
3. CLARIDAD	21	0	21	0	20	1
<b>TOTAL</b>	61	2	63	0	58	5
PROMEDIO	20.33	0.67	21	0	19.33	1.66

Fuente: Elaboración propia

P.TOTAL-SÍ	20.22
%PROMEDIO	96.29 %

El valor obtenido es de 96,29 %. El valor obtenido es contrastado en la siguiente tabla:

**Tabla 12.**  
*Rango de confianza de la validación*

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

Fuente: Elaboración propia

El rango en el que se ubica el resultado de la validación 96,29 %, corresponde a un nivel "Excelente".

### 3.6.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo a través de la ejecución de una prueba piloto realizada a 15 colaboradores en la empresa, los resultados dieron el grado de confiabilidad de los instrumentos mediante el alfa de Cronbach.

#### 3.6.4.1. Confiabilidad del instrumento de competencias contables

Los resultados de confiabilidad del instrumento de competencias contables, es el siguiente:

**Tabla 13.**  
*Resultados de la prueba piloto de competencias contables*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,725	21

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se muestra el valor del alfa de Cronbach calculado que es 0,725. Este valor se compara con el rango establecido del valor de alfa que se presenta a continuación:

**Tabla 14.**  
*Rango de alfa de Cronbach y el nivel de confiabilidad*

Rango	Nivel de confiabilidad
0,81-1,00	Muy alto
0,61-0,80	Alto
0,41-0,60	Moderado
0,21-0,40	Bajo
0,01-0,20	Muy bajo

Fuente: (Valderrama, 2014)

El valor del alfa de 0,725 pertenece a un rango de confiabilidad “Alto”, por lo tanto, se concluye que el instrumento utilizado posee un nivel de confiabilidad “Alto”.

### **3.6.4.2. Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral del área de contabilidad**

Los resultados obtenidos del análisis de confiabilidad del instrumento desempeño laboral del área de contabilidad, es el siguiente:

**Tabla 15.**  
*Resultados de la prueba piloto de desempeño laboral del área de contabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,740	21

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se muestra el valor del alfa de Cronbach calculado que es 0,740. Este valor se compara con el rango establecido del valor de alfa que se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 16.**  
*Rango de alfa de Cronbach y el nivel de confiabilidad*

Rango	Nivel de confiabilidad
0,81-1,00	Muy alto
0,61-0,80	Alto
0,41-0,60	Moderado
0,21-0,40	Bajo
0,01-0,20	Muy bajo

Fuente: (Valderrama, 2014)

El valor del alfa de 0,740 pertenece a un rango de confiabilidad “Alto”, por lo tanto, se concluye que el instrumento utilizado posee un nivel de confiabilidad “Alto”.

### **3.7. Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos que se siguió, es el siguiente:

Los datos de las encuestas realizadas a los trabajadores en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL fueron recopilados en Excel. Posteriormente fueron tabulados estadísticamente utilizando el software estadístico de SPSS 25.

Para determinar el grado de competencias contables y el nivel de desempeño laboral del área de contabilidad se realizó la conversión de escala de 5 puntos de Likert a una escala de 3 puntos que posee los grados de las competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad (bajo, intermedio, alto).

Finalmente, el análisis de datos es descriptivo e inferencial. Los análisis estadísticos utilizados descriptivos fueron el análisis de frecuencia, y el análisis inferencial para la comprobación de hipótesis que ha sido utilizado es el análisis correlacional. Los resultados obtenidos permitieron comprobar las hipótesis además de evidenciar la situación actual en la empresa en relación a las competencias contables y el desempeño laboral que poseen los profesionales en el área de contabilidad. Dicho diagnóstico permitió diseñar una propuesta de valor basado en las deficiencias encontradas.

### **3.8. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta para la investigación son los siguientes: Se pidió formalmente a la empresa la autorización y el permiso correspondiente para llevar a cabo la toma de encuestas al personal (Anexo 6).

Las consideraciones para el personal que fue encuestado ha sido el anonimato de sus nombres, y el de sus cargos. Además, se les pidió que voluntariamente colaboren con la contestación de la encuesta, no fueron obligados, ni se les ordenó por medio de los jefes para que el personal deba contestar las encuestas, fue voluntario y sin coacción. De este modo, se respetaron sus derechos de tomar una libre decisión de colaborar a la investigación. Todo lo nombrado fue evidenciado a través de un documento de "Consentimiento informado" dirigido al personal que fue encuestado.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

A continuación, se detalla el análisis descriptivo de la variable de competencias contables de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL., con sus respectivas dimensiones e indicadores correspondientes tomados en cuenta para la investigación

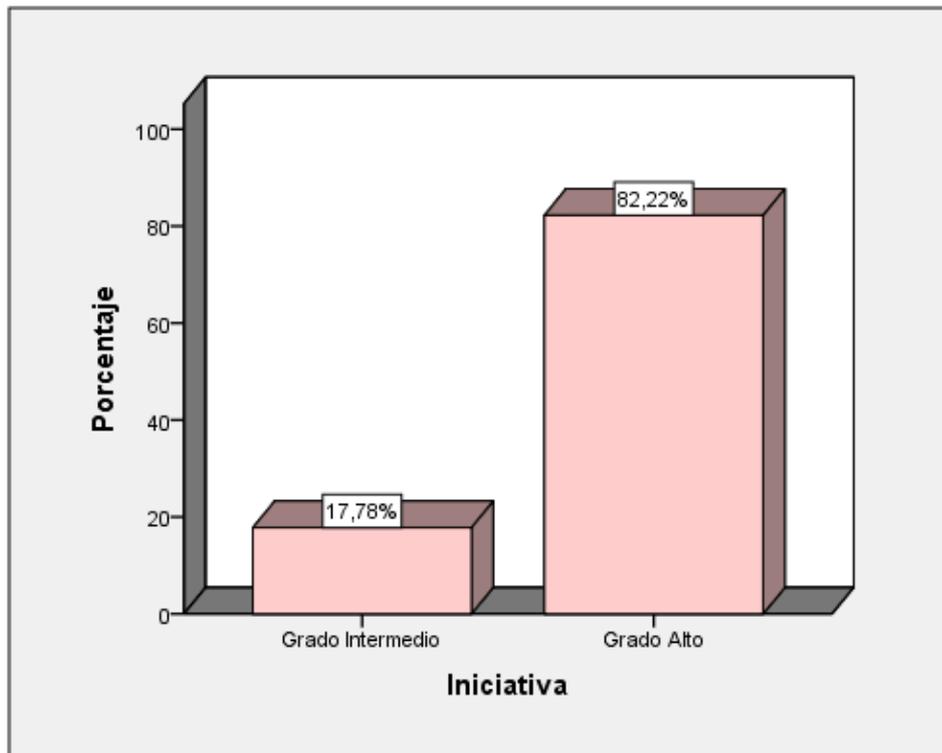
#### 4.1.1. Análisis de los indicadores de la variable competencias contables

##### 4.1.1.1. Análisis de la iniciativa

**Tabla 17.**  
*Análisis de la iniciativa*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	0	0,0%
Grado Intermedio	5	17,78%
Grado Alto	25	82,22%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 2.** Análisis de iniciativa  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 17 y el gráfico 2 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 82,22% indica que existe la Iniciativa es en grado alto, el 17,78% indica que la iniciativa es de grado intermedio.

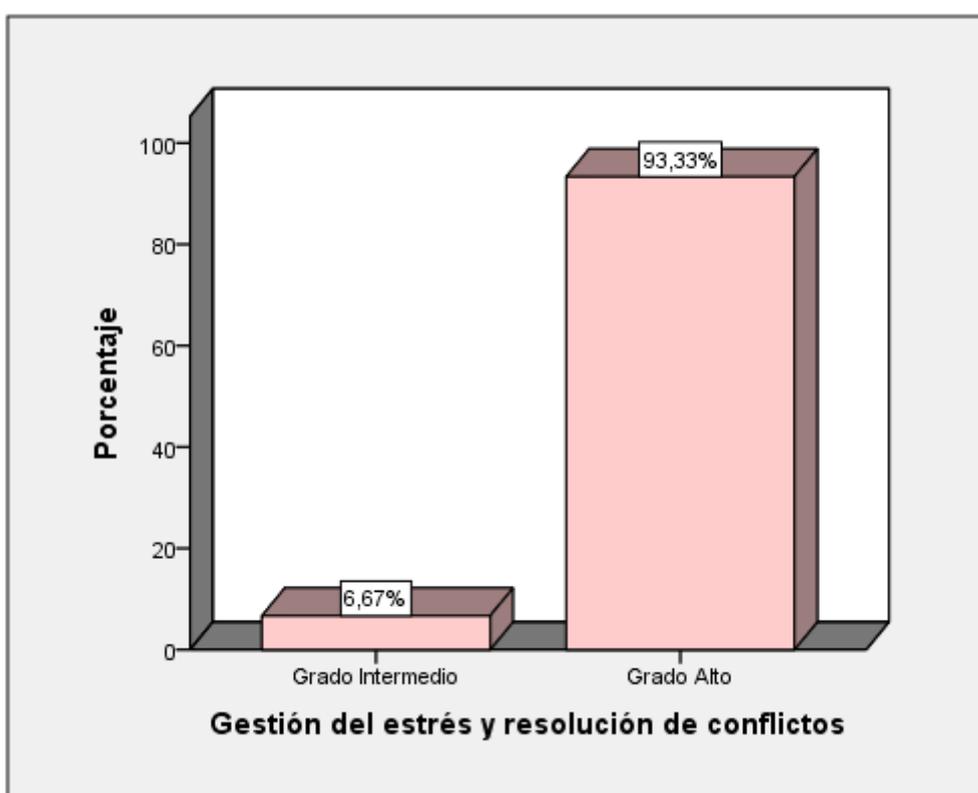
#### 4.1.1.2. Análisis de la gestión del estrés y resolución de conflictos

**Tabla 18.**

*Análisis de la gestión del estrés y resolución de conflictos*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Intermedio	2	6,67%
Grado Alto	28	93,33%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 3.** Análisis de la gestión del estrés y resolución de conflictos

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 18 y el gráfico 3 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 93,33% indica que existe la gestión del estrés de resolución de conflictos en grado alto, el 6,67% indica que la gestión del estrés de resolución de conflictos es de grado intermedio.

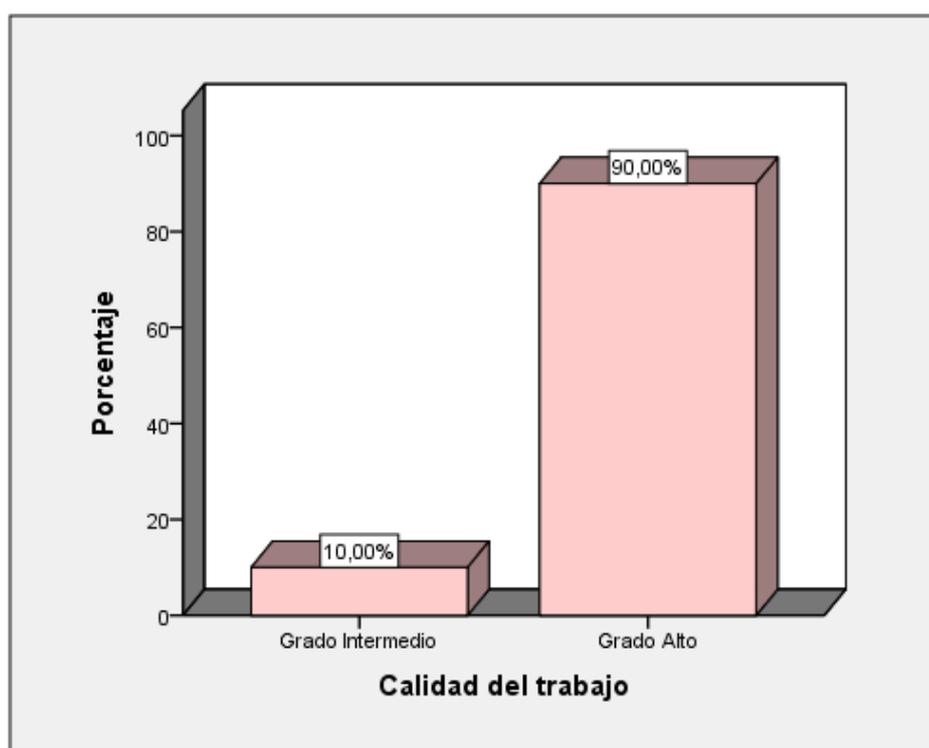
#### 4.1.1.3. Análisis de la calidad del trabajo

**Tabla 19.**

*Análisis de la calidad del trabajo*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Intermedio	3	10,00%
Grado Alto	27	90,00%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 4.** Análisis de la calidad del trabajo

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

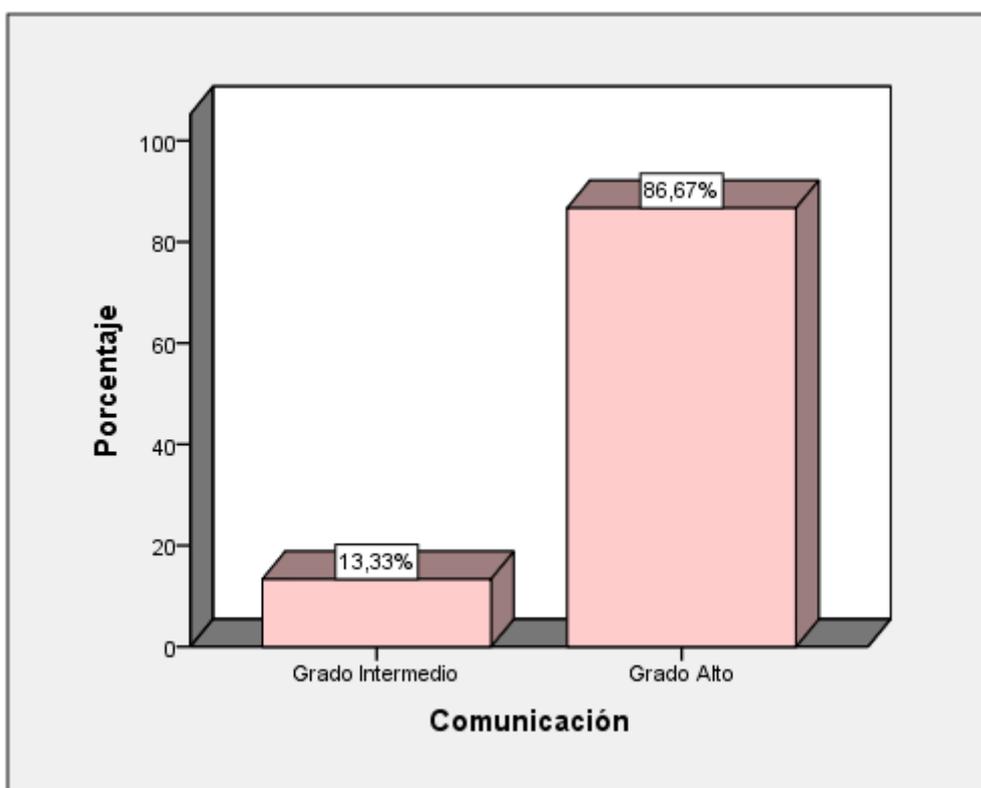
En la tabla 19 y el gráfico 4 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 90,00% indica que existe la calidad del trabajo en grado alto y el 10,00% indica que la calidad del trabajo es de grado intermedio.

#### 4.1.1.4. Análisis de la comunicación

**Tabla 20.**  
*Análisis de la comunicación*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Intermedio	4	13,33%
Grado Alto	26	86,67%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 5.** Análisis de la comunicación

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 20 y el gráfico 5 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 86,67% indica que existe la comunicación en grado alto y el 13,33% indica que la comunicación es de grado intermedio.

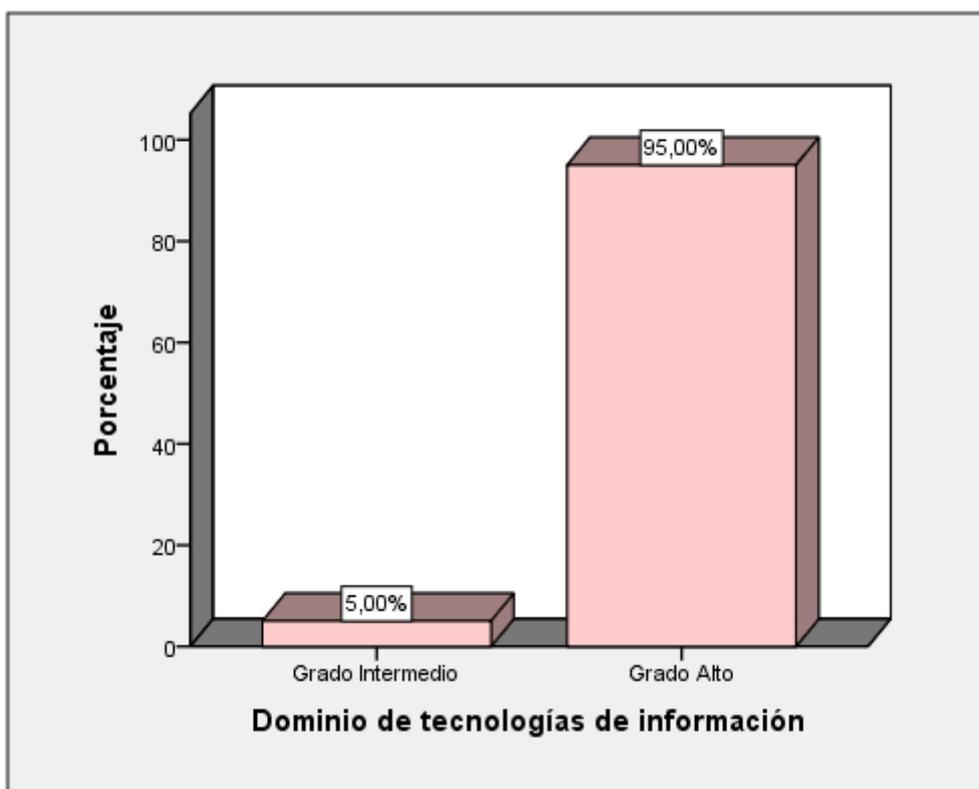
#### 4.1.1.5. Análisis de la dominio de tecnologías de información

**Tabla 21.**

*Análisis de la Dominio de tecnologías de información*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Intermedio	1	5,00%
Grado Alto	29	95,00%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 6.** Análisis de dominio de tecnologías de información

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 21 y el gráfico 6 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 95,00% indica que existe la dominio de tecnologías de información en grado alto y el 5,00% indica que el dominio de tecnologías de información es de grado intermedio.

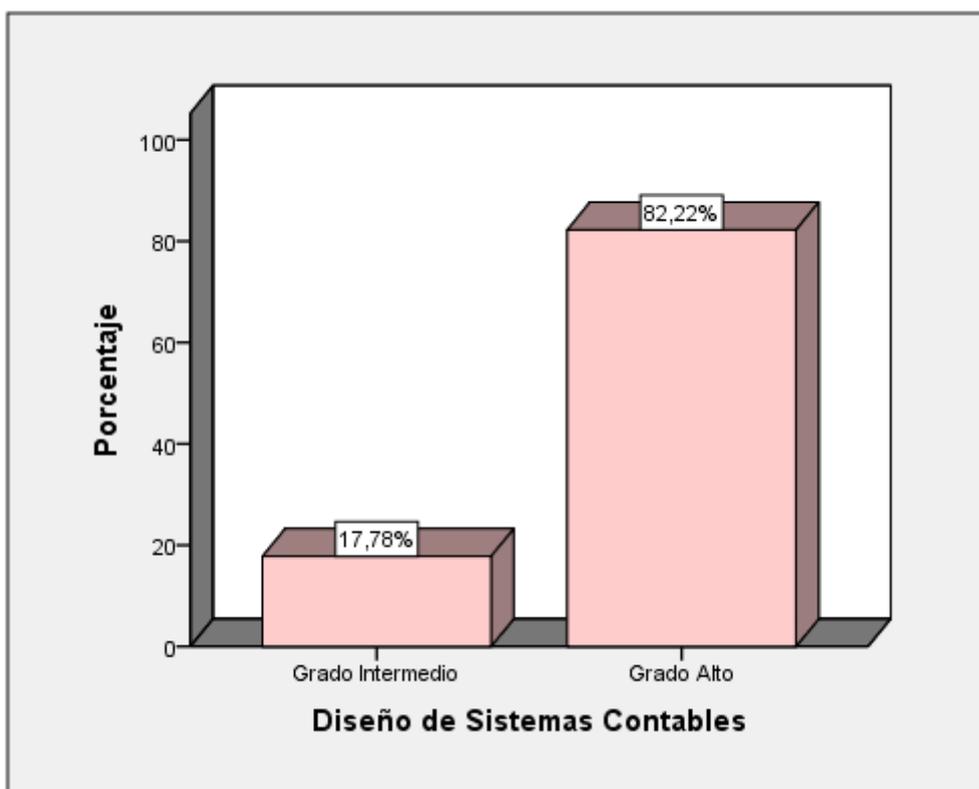
#### 4.1.1.6. Análisis del diseño de sistemas contables

**Tabla 22.**

*Análisis del diseño de sistemas contables*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Intermedio	5	17,78%
Grado Alto	25	82,22%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 7.** Análisis del diseño de sistemas contables

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 22 y el gráfico 7 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 82,22% indica que la orientación a objetivos y resultados posee un grado alto y el 17,78% indica que la orientación a objetivos y resultados es de grado intermedio.

#### 4.1.2. Análisis de los indicadores de la variable desempeño laboral del área de contabilidad

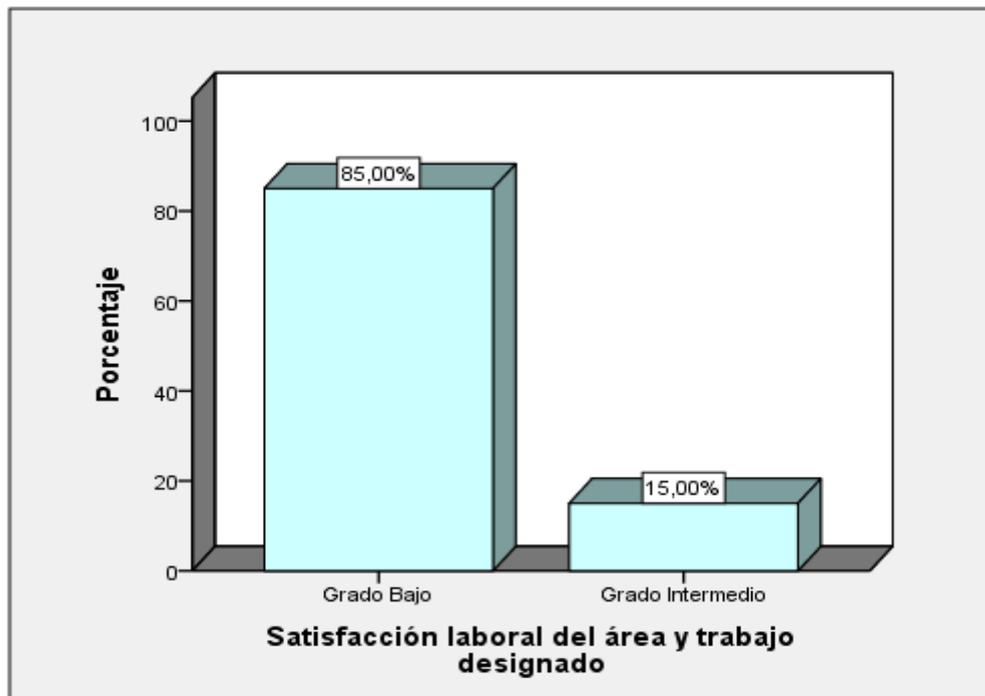
##### 4.1.2.1. Análisis de la satisfacción laboral en el área y trabajo designado

**Tabla 23.**

*Análisis de la satisfacción laboral en el área y trabajo designado*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	26	85,00%
Grado Intermedio	4	15,00%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 8.** Análisis de la satisfacción laboral en el área y trabajo designado

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 23 y el gráfico 8 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 85,00% indica que la satisfacción laboral en el área y trabajo designado es de grado bajo, el 15,00 % indica que la satisfacción laboral en el área y trabajo designado es de grado intermedio.

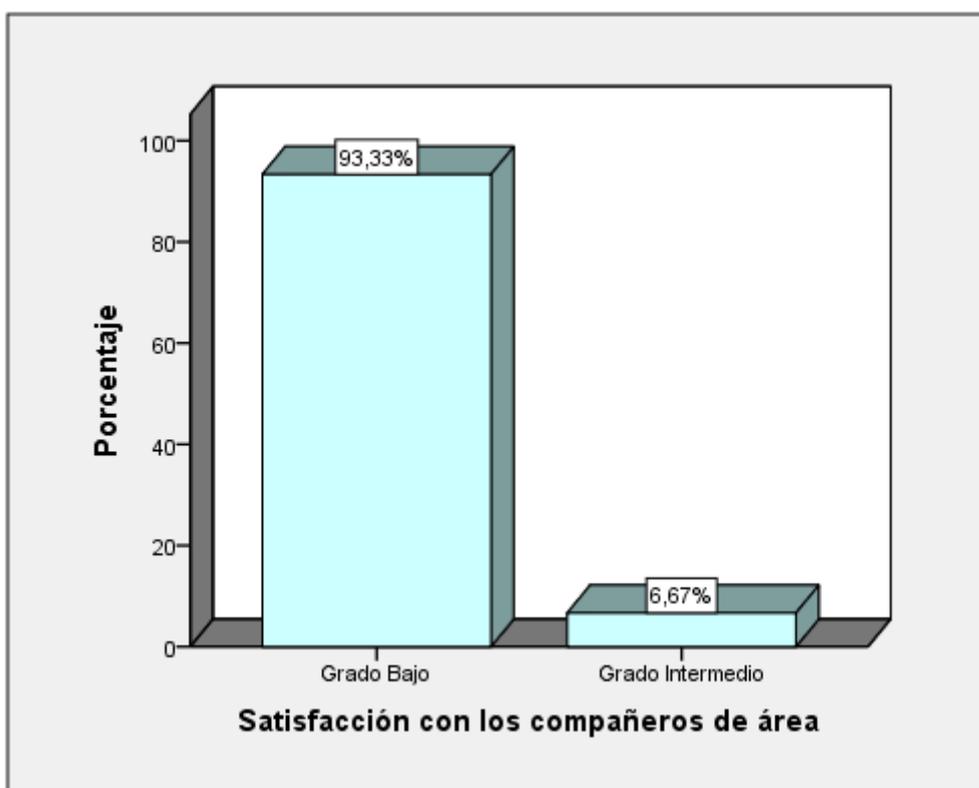
#### 4.1.2.2. Análisis de la satisfacción con los compañeros de área

**Tabla 24.**

*Análisis de la satisfacción con los compañeros de área*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	28	93,33%
Grado Intermedio	2	6,67%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 9.** Análisis de la satisfacción con los compañeros de área

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 24 y el gráfico 9 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 93,33 % indica que la satisfacción con los compañeros de área es de grado bajo, el 6,67 % indica que la satisfacción con los compañeros de área es de grado intermedio.

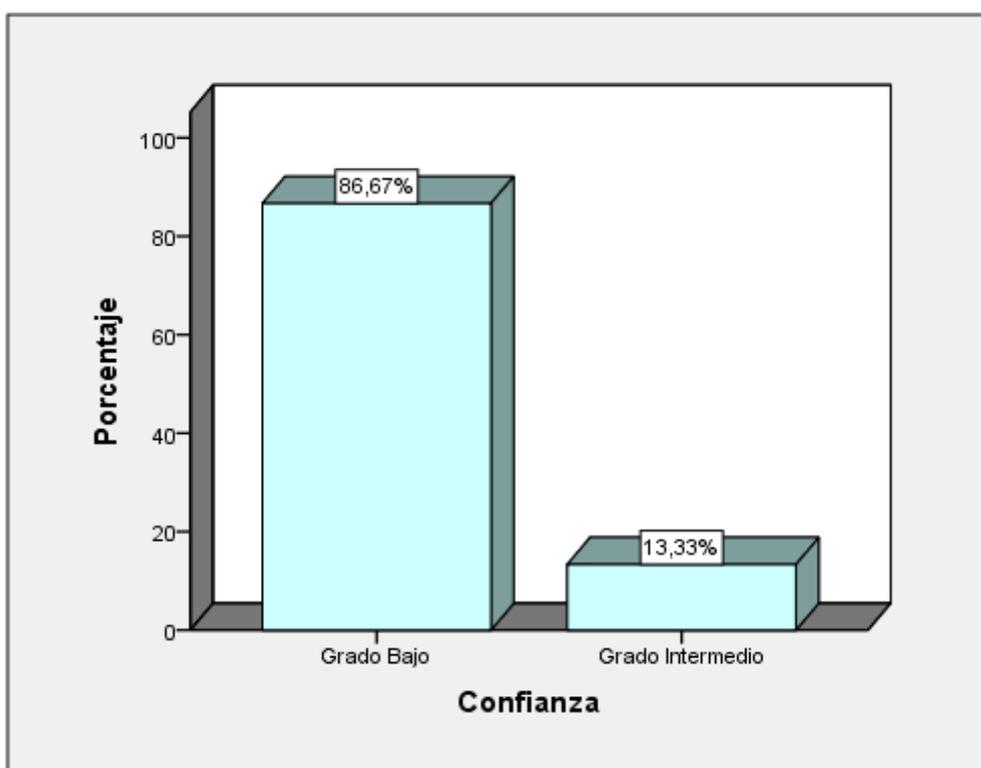
#### 4.1.2.3. Análisis de la confianza del contador

**Tabla 25.**

*Análisis de la confianza del contador*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	26	86,67%
Grado Intermedio	4	13,33%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 10.** Análisis de la confianza del contador

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 25 y el gráfico 10 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 86,67 % indica que existe la confianza del área de contabilidad es de grado bajo, el 13,33 % indica que la confianza del área de contabilidad es de grado intermedio.

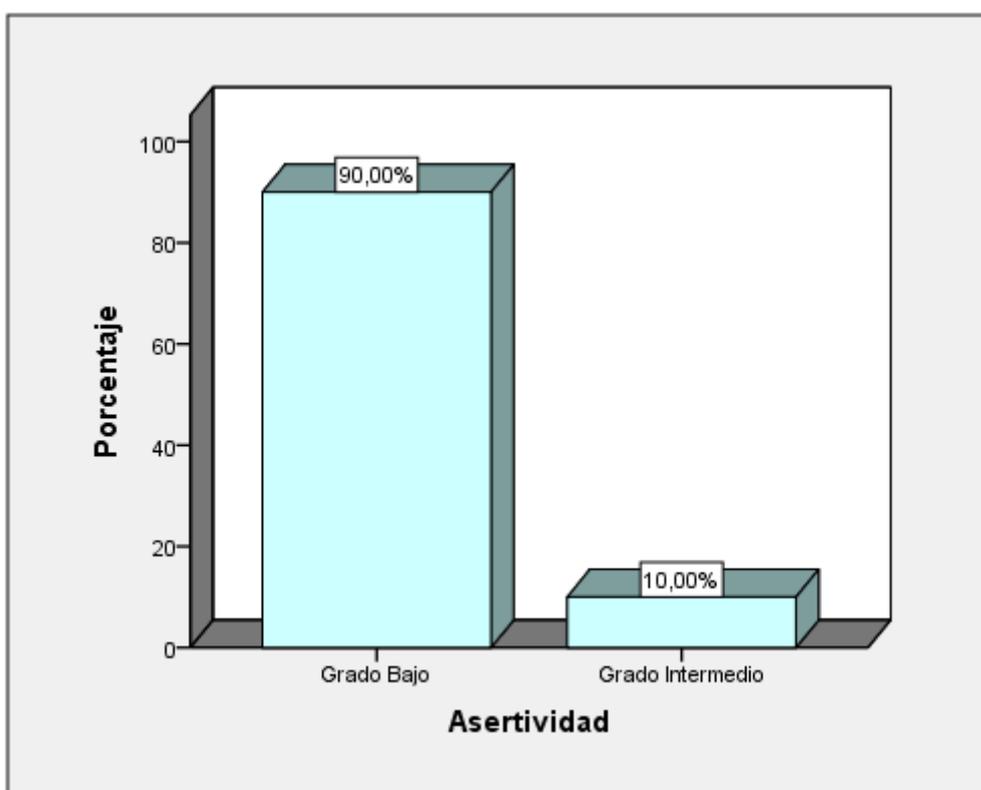
#### 4.1.2.4. Análisis de la asertividad del contador

**Tabla 26.**

*Análisis de la asertividad del área de contabilidad*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	27	100,00%
Grado Intermedio	3	
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 11.** Análisis de la asertividad del contador

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 26 y el gráfico 11 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 90,00 % indica que el grado de asertividad del área de contabilidad que poseen es bajo y el 10,00%, que posee un grado intermedio.

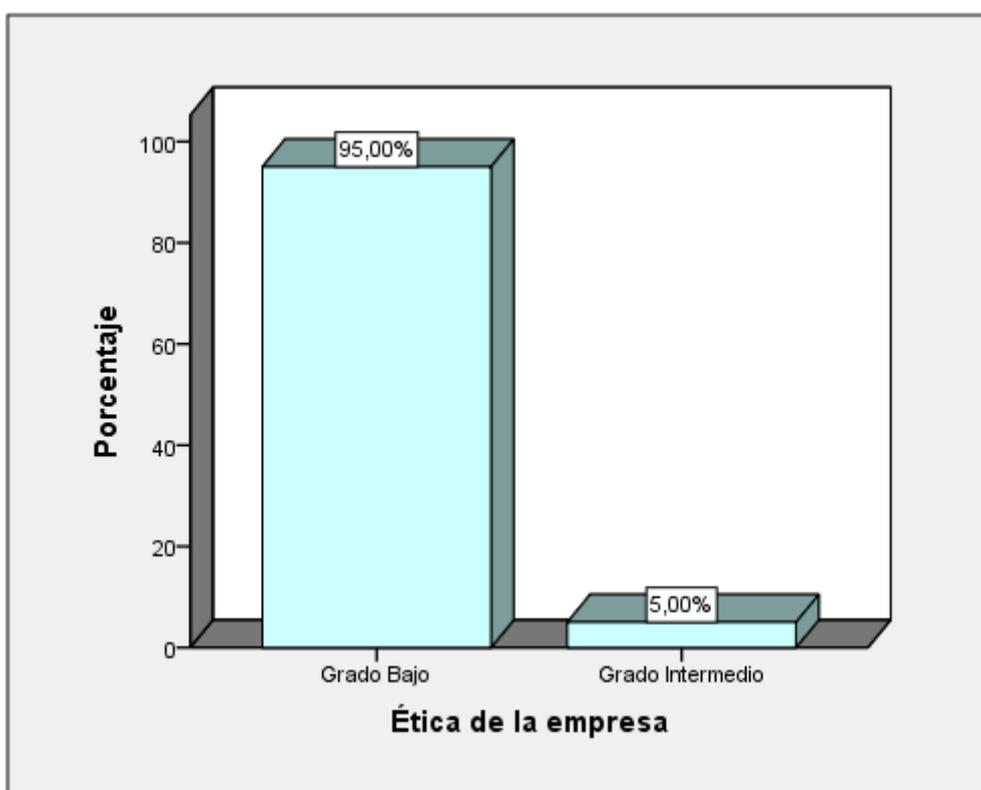
#### 4.1.2.5. Análisis de la Ética de la empresa

**Tabla 27.**

*Análisis de la Ética de la empresa*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	29	95,00%
Grado Intermedio	1	5,00%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 12.** Análisis de la Ética de la empresa

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 27 y el gráfico 12, se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 95,00 % indica que poseen un bajo grado de ética de la empresa, el 5,00 %, indica que su grado de ética de la empresa es intermedio.

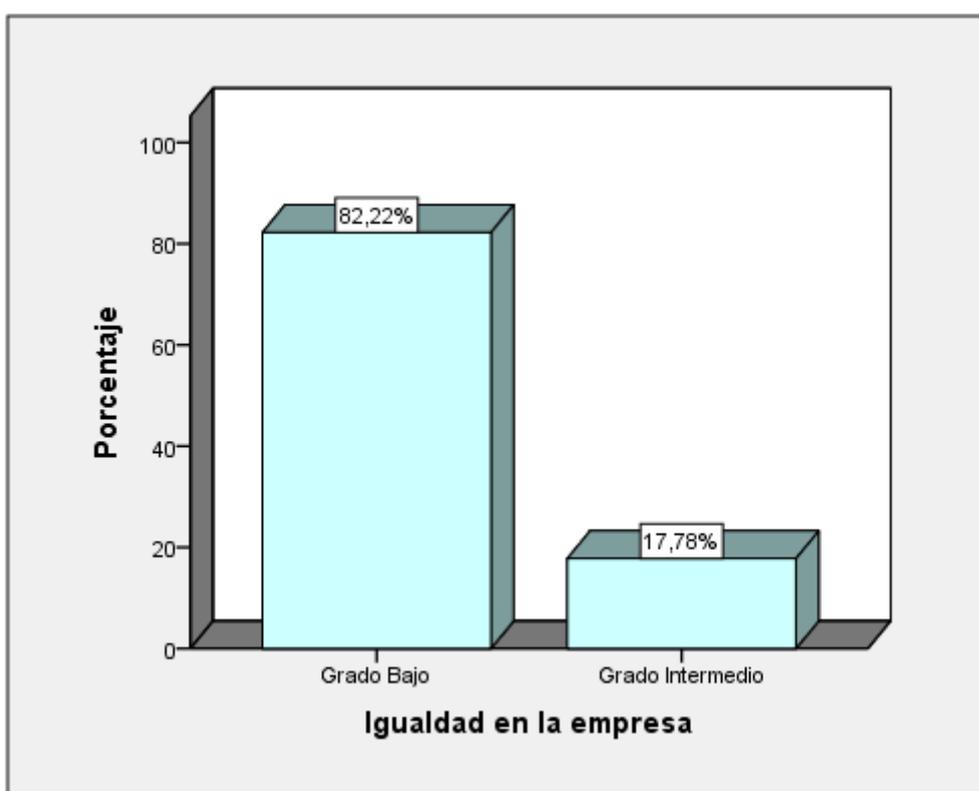
#### 4.1.2.6. Análisis de la Igualdad en la empresa

**Tabla 28.**

*Análisis de la igualdad en la empresa*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	24	82,22%
Grado Intermedio	6	17,78%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 13.** Análisis de la igualdad en la empresa

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 28 y el gráfico 13 se observa de una muestra de 30 trabajadores, que el 82,22 % indica que poseen un bajo grado de igualdad en la empresa, el 17,78 % indica que su grado de igualdad en la empresa es intermedio.

### 4.1.3. Análisis de las dimensiones de la variable competencias contables

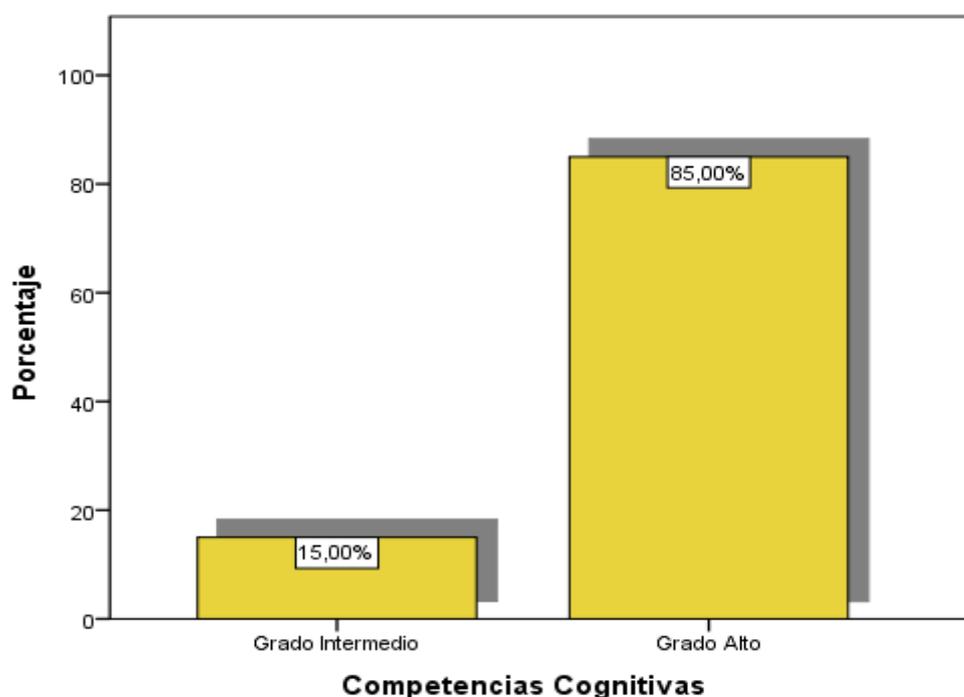
#### 4.1.3.1. Análisis de las competencias cognitivas

**Tabla 29.**

*Análisis de las competencias cognitivas*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	0	0,00%
Grado Intermedio	4	15,00%
Grado Alto	26	85,00%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 14.** Análisis de las competencias cognitivas

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 29 y el gráfico 14 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 85,00% indica que las competencias cognitivas presentan un grado alto, el 15,00 % indica que las competencias cognitivas son de grado intermedio.

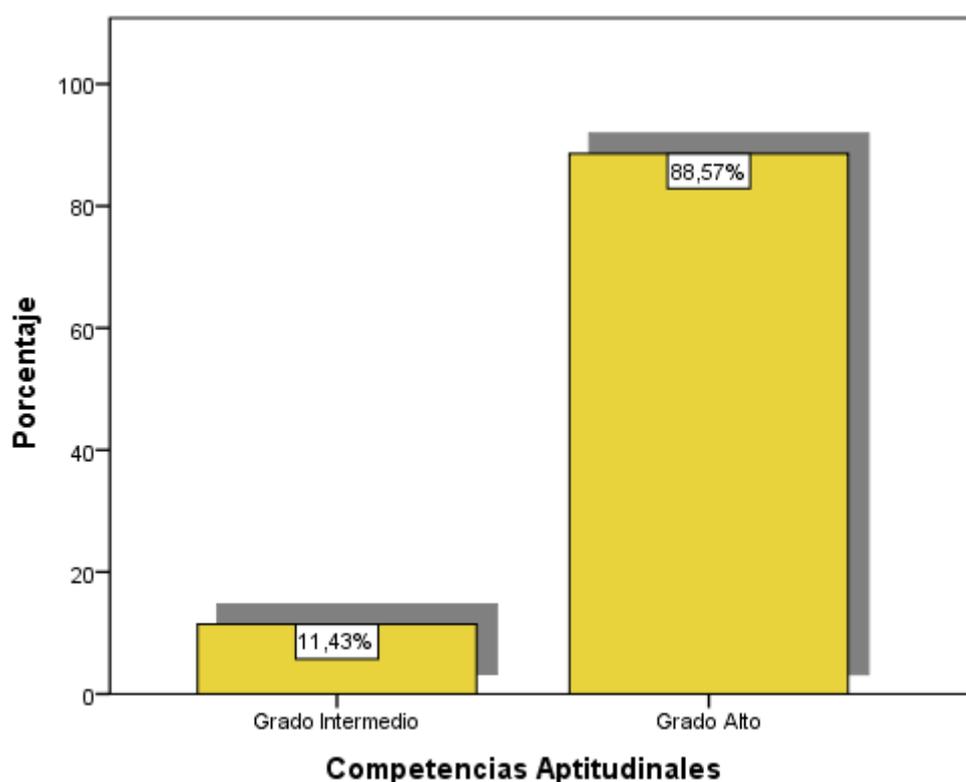
#### 4.1.3.2. Análisis de las competencias aptitudinales

**Tabla 30.**

*Análisis de las competencias aptitudinales*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Intermedio	3	11,43%
Grado Alto	27	88,57%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 15.** Análisis de las competencias aptitudinales

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 30 y el gráfico 15 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 88,57 % indica que existe las competencias aptitudinales en grado alto, el 11,43 % indica que las competencias aptitudinales son de grado intermedio.

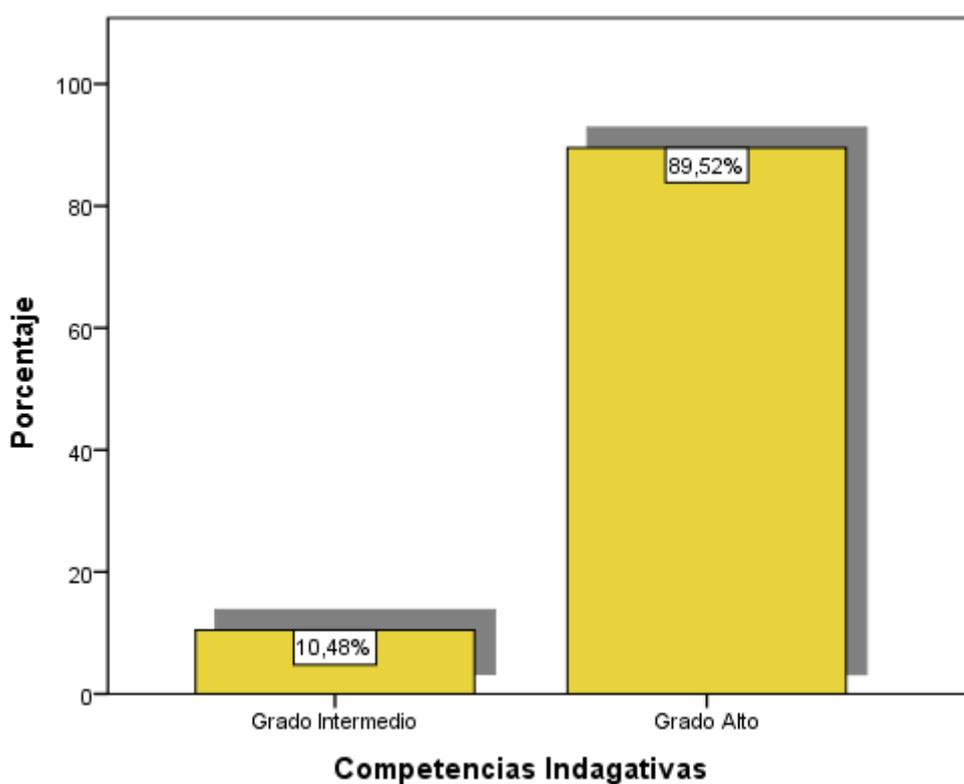
### 4.1.3.3. Análisis de las competencias indagativas

**Tabla 31.**

*Análisis de las competencias indagativas*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Intermedio	2	6,67%
Grado Alto	28	93,30%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 16.** Análisis de las competencias indagativas

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 31 y el gráfico 16 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 89,52 % indica que existe las competencias indagativas en grado alto, el 10,48 % indica que las competencias indagativas son de grado intermedio.

#### 4.1.4. Análisis de las dimensiones del desempeño del área de contabilidad

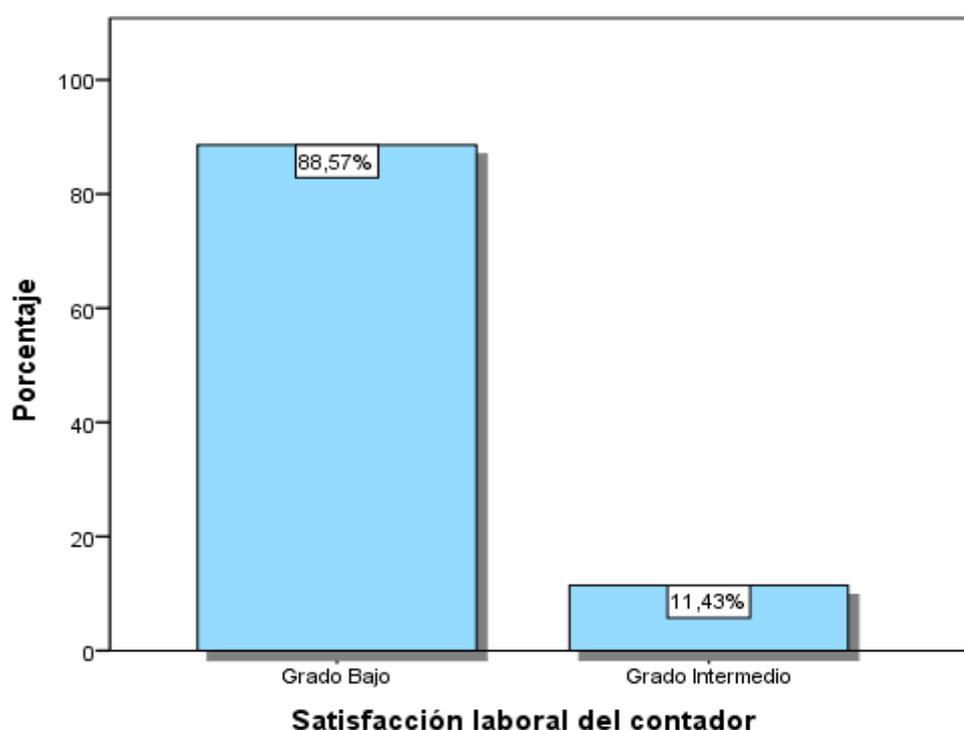
##### 4.1.4.1. Análisis de la Satisfacción laboral del área de contabilidad

**Tabla 32.**

*Análisis de la satisfacción laboral del área de contabilidad*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	27	88.57%
Grado Intermedio	3	11.43%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 17.** Análisis de la satisfacción laboral del área de contabilidad

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 32 y el gráfico 17 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 88,57 % indica que la satisfacción laboral del área de contabilidad es de grado bajo, el 11,43 % indica que la Satisfacción laboral del área de contabilidad es de grado intermedio.

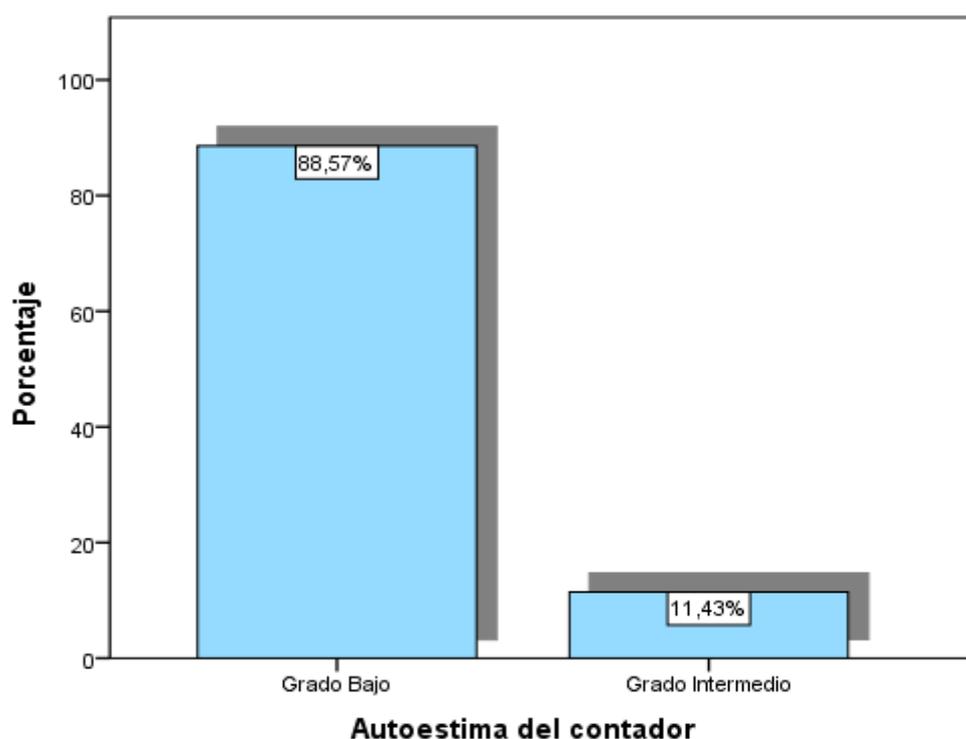
#### 4.1.4.2. Análisis del Autoestima del área de contabilidad

**Tabla 33.**

*Análisis del Autoestima del área de contabilidad*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	27	88,57%
Grado Intermedio	3	11,43%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 18.** Análisis del autoestima del área de contabilidad

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 33 y el gráfico 18 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 88,57 % indica que el autoestima del área de contabilidad presenta un grado bajo, el 11,43 % indica que el autoestima del área de contabilidad es de grado intermedio.

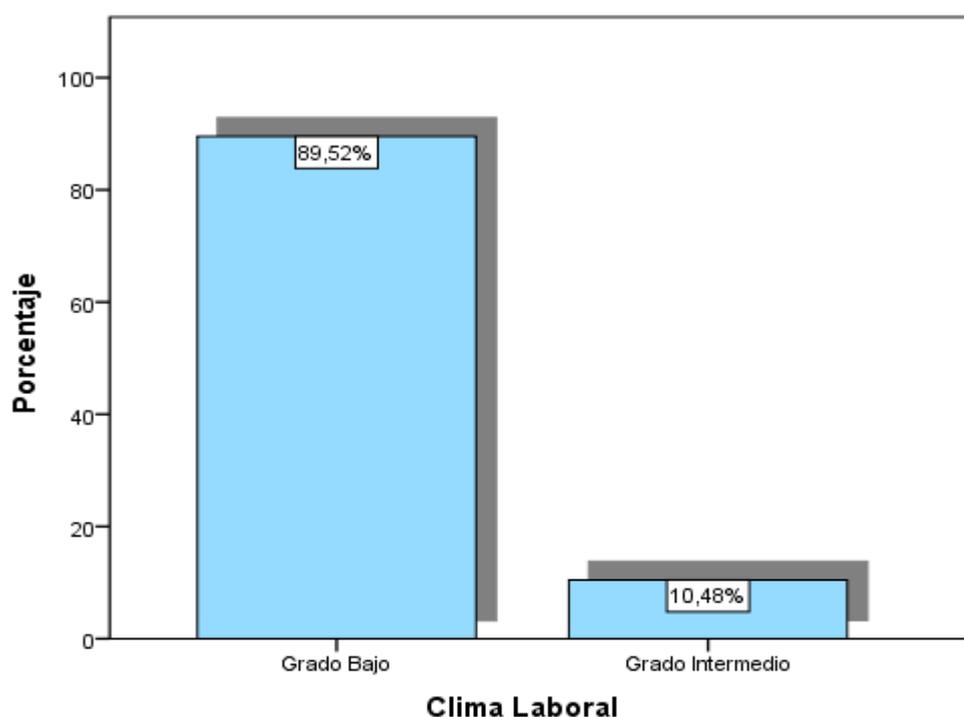
#### 4.1.4.3. Análisis del Clima Laboral del área de contabilidad

**Tabla 34.**

*Análisis del clima laboral del área de contabilidad*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	27	89,52%
Grado Intermedio	3	10,48%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 19.** Análisis del clima laboral del área de contabilidad

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 34 y el gráfico 19 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 89,52 % indica que existe un clima laboral en el área de contabilidad de grado bajo, el 10,48 % señala que el clima laboral en el área de contabilidad es de grado intermedio.

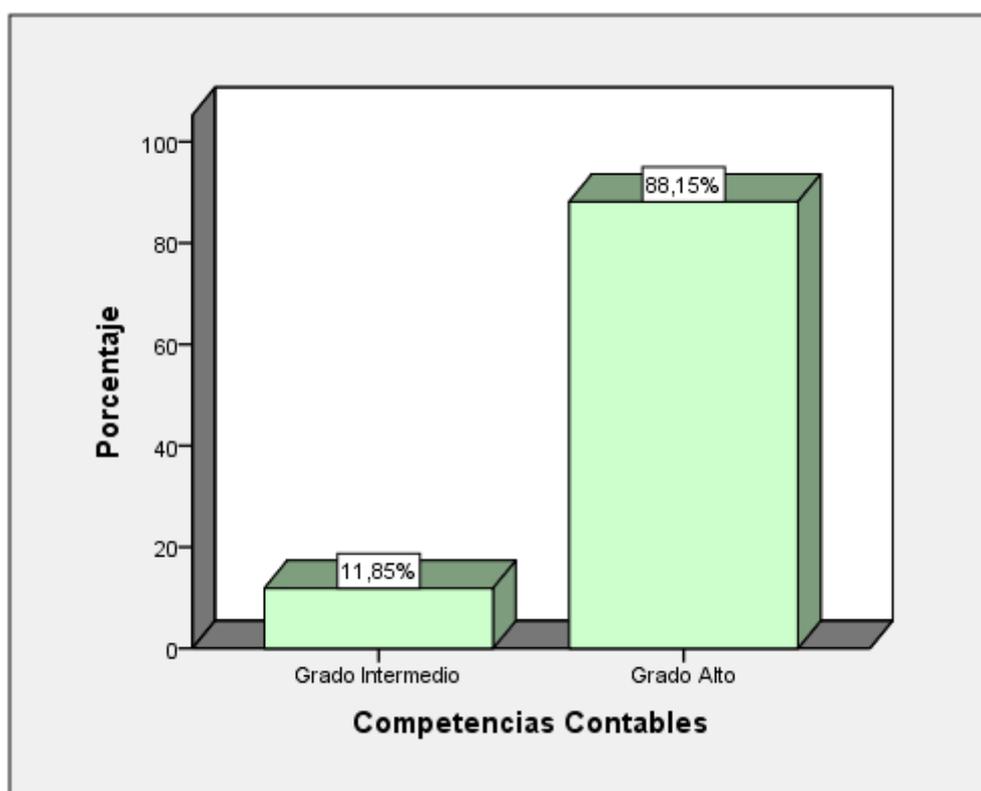
#### 4.1.5. Análisis de la variable competencias contables

**Tabla 35.**

*Análisis de la variable competencias contables*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	0	0,00%
Grado Intermedio	4	11,85%
Grado Alto	26	88,15%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 20.** Análisis de la variable competencias contables

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 35 y el gráfico 20 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 88,15 % indican que las competencias contables presentan un grado alto, el 11,85 % indica que es de grado intermedio.

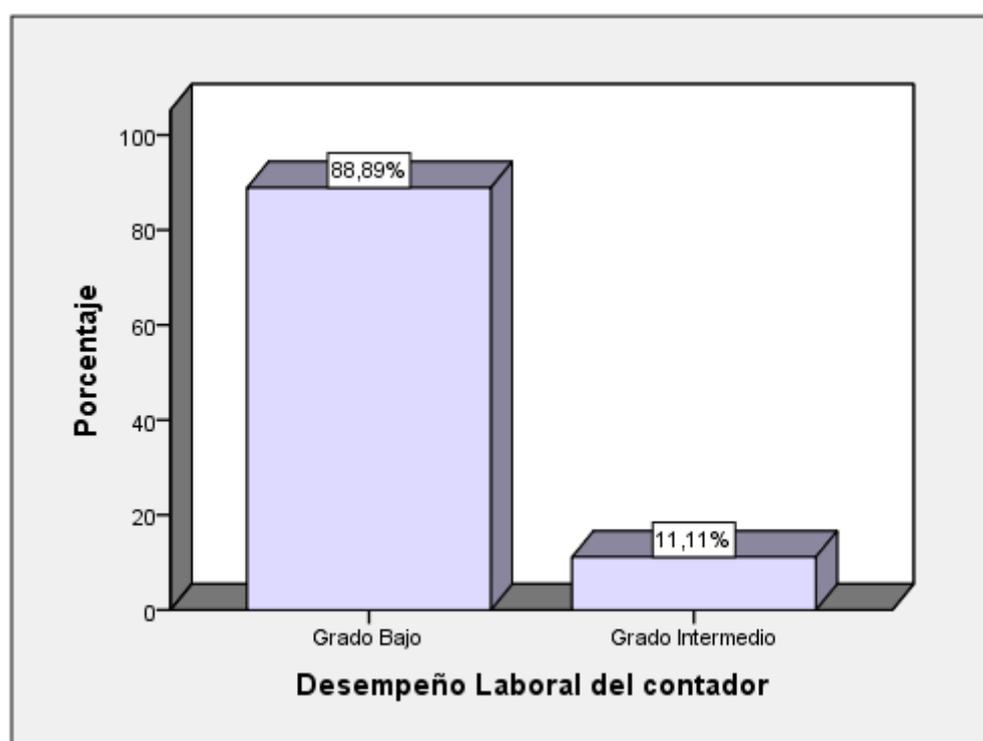
#### 4.1.6. Análisis de la variable desempeño laboral del área de contabilidad

**Tabla 36.**

*Análisis de la variable desempeño laboral del área de contabilidad*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Grado Bajo	27	88,89%
Grado Intermedio	3	11,11%
Total	30	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 21.** Análisis de la variable desempeño laboral del área de contabilidad

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 36 y el gráfico 21 se observa de una muestra de 30 trabajadores, el 88,89 % indica que existe el desempeño laboral del área de contabilidad es de grado bajo, el 11,11 % indica que es de grado intermedio.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1. Análisis de confiabilidad

Los resultados de la confiabilidad de los resultados de las encuestas son los siguientes:

**Tabla 37.**

*Análisis de confiabilidad de la variable competencias contables*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	21

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 38.**

*Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral del área de contabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	21

Fuente: Elaboración propia

Los valores de Alfa de Cronbach obtenidos son: 0,826 para la variable Competencias contables y 0,834 para la variable desempeño laboral del área de contabilidad, estos valores son comparados con el rango establecido de la tabla que se presenta a continuación:

**Tabla 39.**

*Rango de alfa de Cronbach y el nivel de confiabilidad*

Rango	Nivel de confiabilidad
0,81-1,00	Muy alto
0,61-0,80	Alto
0,41-0,60	Moderado
0,21-0,40	Bajo
0,01-0,20	Muy bajo

Fuente: (Valderrama, 2014)

Comparando los resultados se comprueba que ambas variables poseen un grado de confiabilidad "Muy alto".

#### 4.2.2. Análisis de validez

Se procedió a realizar el análisis de validez teniendo en cuenta las dimensiones de las variables, los resultados son los siguientes:

**Tabla 40.**

*Análisis de validez de la variable competencias contables*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,323	34,869	34,869	7,323	34,869	34,869
2	3,334	15,877	50,747	3,334	15,877	50,747
3	2,790	13,287	64,034	2,790	13,287	64,034
4	2,486	11,837	75,871	2,486	11,837	75,871
5	1,711	8,149	84,020	1,711	8,149	84,020
6	1,160	5,524	89,545	1,160	5,524	89,545
7	,712	3,391	92,936	,712	3,391	92,936
8	,525	2,502	95,438			
9	,364	1,734	97,172			
10	,298	1,421	98,593			
11	,221	1,051	99,644			
12	,075	,356	100,000			
13	1,736E-15	8,267E-15	100,000			
14	1,426E-15	6,792E-15	100,000			
15	3,505E-16	1,669E-15	100,000			
16	3,116E-16	1,484E-15	100,000			
17	6,790E-17	3,233E-16	100,000			
18	-1,655E-16	-7,883E-16	100,000			
19	-5,753E-16	-2,740E-15	100,000			
20	-1,274E-15	-6,067E-15	100,000			
21	-1,673E-15	-7,965E-15	100,000			

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 41.***Análisis de validez de la variable desempeño laboral del área de contabilidad*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,819	37,235	37,235	7,819	37,235	37,235
2	4,248	20,226	57,462	4,248	20,226	57,462
3	3,493	16,633	74,094	3,493	16,633	74,094
4	3,242	15,436	89,530	3,242	15,436	89,530
5	2,199	10,470	100,000			
6	1,298E-15	6,183E-15	100,000			
7	4,639E-16	2,209E-15	100,000			
8	1,910E-16	9,096E-16	100,000			
9	4,065E-17	1,936E-16	100,000			
10	2,468E-17	1,175E-16	100,000			
11	1,539E-17	7,328E-17	100,000			
12	2,985E-18	1,422E-17	100,000			
13	-1,079E-32	-5,136E-32	100,000			
14	-1,428E-17	-6,802E-17	100,000			
15	-2,314E-17	-1,102E-16	100,000			
16	-3,203E-17	-1,525E-16	100,000			
17	-2,284E-16	-1,087E-15	100,000			
18	-2,297E-16	-1,094E-15	100,000			
19	-3,256E-16	-1,551E-15	100,000			
20	-5,717E-16	-2,723E-15	100,000			
21	-1,177E-15	-5,605E-15	100,000			

Fuente: Elaboración propia

En las tablas 40 y 41 se observa los resultados de validez del 92,936% y de 89,530% para la variable competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad, comprobándose que ambas variables cumplen el criterio de validez.

### 4.2.3. Análisis de comprobación de hipótesis

#### 4.2.3.1. Comprobación de la hipótesis general

##### *Hipótesis general*

**H1:** Existe relación significativa entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

**Ho:** No existe relación significativa entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

##### *Análisis de la hipótesis general*

En la siguiente tabla se muestra el análisis estadístico de correlación:

**Tabla 42.**

*Análisis de correlación entre competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa*

			Competencias contables	Desempeño laboral del área de contabilidad
		Coeficiente de correlación	1,000	-,254*
Rho de Spearman	Competencias contables	Sig. (bilateral)	.	,068
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

##### **Interpretación**

En la tabla 42, se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= ,068) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre las competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa (-,254\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos colaboradores que poseen niveles mayores de competencias contables, presentan menores niveles del desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa.

#### 4.2.3.2. Comprobación de la primera hipótesis específica

La comprobación de la primera hipótesis específica es la siguiente:

##### **Hipótesis específica 01**

**H1:** Existe relación significativa entre las competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

**Ho:** No existe relación significativa entre las competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

##### **Análisis de la Primera hipótesis específica**

En la siguiente tabla se muestra el análisis estadístico de correlación:

**Tabla 43.**

*Análisis de correlación entre competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad*

		Competencias cognitivas	Satisfacción laboral del área de contabilidad
	Coeficiente de correlación	1,000	-,276*
Rho de Spearman	Competencias cognitivas Sig. (bilateral)	.	,087
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

##### **Interpretación**

En la tabla 43, se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= ,087) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre las competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad (-,276\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos colaboradores que poseen niveles mayores de competencias cognitivas, presentan menores niveles de la dimensión la satisfacción laboral del área de contabilidad.

#### 4.2.3.3. Comprobación de la segunda hipótesis específica

La comprobación de la segunda hipótesis específica es la siguiente:

##### **Hipótesis específica 02**

**H1:** Existe relación significativa entre las competencias aptitudinales y la autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

**Ho:** No existe relación significativa entre las competencias aptitudinales y la autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

##### **Análisis de la segunda hipótesis específica**

En la siguiente tabla se muestra el análisis estadístico de correlación:

**Tabla 44.**

*Análisis de correlación entre competencias aptitudinales y la autoestima del área de contabilidad*

		Competencias aptitudinales	Autoestima del área de contabilidad
	Coeficiente de correlación	1,000	-,225
Rho de Spearman	Competencias aptitudinales	.	,053
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia

##### **Interpretación**

En la tabla 44, se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .053) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre las competencias aptitudinales y la autoestima del área de contabilidad, (-,225\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos colaboradores que poseen niveles mayores de competencias aptitudinales, presentan menores niveles de la dimensión la autoestima del área de contabilidad.

#### 4.2.3.4. Comprobación de la tercera hipótesis específica

La comprobación de la tercera hipótesis específica es la siguiente:

##### **Hipótesis específica 03**

**H1:** Existe relación significativa entre las competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

**Ho:** No existe relación significativa entre las competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL.

##### **Análisis de la tercera hipótesis específica**

En la siguiente tabla se muestra el análisis estadístico de correlación:

**Tabla 45.**

*Análisis de correlación entre competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad en la empresa*

		Competencias indagativas	Clima Laboral del área de contabilidad
	Coeficiente de correlación	1,000	-,210
Rho de Spearman	Competencias indagativas Sig. (bilateral)	.	,070
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia

##### **Interpretación**

En la tabla 45, se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .070) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre las competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad, (-,210\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos colaboradores que poseen niveles mayores de competencias indagativas, presentan menores niveles de la dimensión el clima laboral del área de contabilidad.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados de la investigación es la siguiente:

Se observa que la significancia obtenida en la relación de las variables del estudio el valor (Sig.= ,068) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre las competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa (-,254\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos colaboradores que poseen niveles mayores de competencias contables, presentan menores niveles del desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa. Méndez (2018), afirma que existe relación entre desempeño profesional (competencias indagativas) y eficiencia del trabajo (Desempeño laboral del área de contabilidad) que con diferentes dimensiones e indicadores se miden a ambos paralelamente como proceso y resultados. Izaguirre (2017), a través de su investigación afirma que existe relación entre las competencias contables y el desempeño laboral del área de contabilidad debido a que mediante la implementación de este tipo de gestión permite determinar cuáles son las competencias generales y específicas de los trabajadores de la empresa por cada puesto de trabajo. Coaquera, Eyllin y Parravicini (2018), aseguran que la aplicación de capacitaciones y/o entrenamiento sí influye en las competencias contables del talento humano permitiendo la mejora de la conciencia, auto creencia, competencias cardinales y específicas en los colaboradores para obtener mejores resultados en la gestión del cambio, orientación hacia los resultados, productividad, innovación y desarrollo de relaciones; identificados como muy importantes para la gestión de la empresa. De acuerdo con Choquecota (2016), existe una correlación estadísticamente significativa de 0,880 “correlación positiva alta” ( $p: 0.000 < \alpha: 0.01$ ), entre la gestión del talento humano por competencias contables y el Desempeño laboral del área de contabilidad, así también entre las dimensiones de gestión de talento con el desempeño laboral del área de contabilidad. Entre las recomendaciones que realizan para mantener un buen nivel de desempeño laboral del área de contabilidad es establecer programas de desarrollo de competencias indagativas y

de incentivos para reforzar la predisposición de los trabajadores. Febres y García (2014), señalan que la implementación un modelo de competencias contables que permitió la estructuración, organización y funcionamiento objetivo de la organización, alineando sus estrategias de negocio a las de gestión del talento humano. Los autores recomiendan que el manual sea elaborado por los Jefes de área, gerencia general o la presidencia, y además de la interacción con todos los colaboradores de la organización en estudio, logrando así información amplia desde los diferentes puntos de vista siendo objetivamente relevante.

En los resultados obtenidos de la comprobación de la primera hipótesis específica, se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= ,087) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre las competencias cognitivas y dimensión satisfacción laboral del área de contabilidad (-,276\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos colaboradores que poseen niveles mayores de competencias cognitivas, presentan menores niveles de la dimensión la Satisfacción laboral del área de contabilidad. Méndez (2018), llegó a la conclusión que las competencias específicas más importantes son: Alta adaptabilidad, colaboración, confiabilidad, habilidad analítica, liderazgo, orientación al cliente interno (colaborador) y externo (usuario), negociación, comunicación, trabajo en equipo, capacidad de planificación y de organización, aspectos que son similares a las competencias cognitivas de esta investigación. Coaquera, Eyllin y Parravicini (2018), señalan que la implementación de una competencia contable mediante coaching existe mejoras en trabajo en equipo, comunicación organizacional efectiva, liderazgo y equipo de alto desempeño; como también negociación y manejo de conflictos.

En la segunda hipótesis específica, se demostró que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .053) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre las competencias aptitudinales y la dimensión autoestima del área de contabilidad, (-,225\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos colaboradores que poseen niveles mayores de competencias aptitudinales, presentan menores niveles de la

dimensión el Autoestima. Méndez (2018), señala que las tendencias actuales del modelo de competencias contables en el mundo contemporáneo parten de las funciones de la organización, de las áreas de trabajo y de cada uno de los puestos, subdivididas por unidades, tareas o elementos de competencias indagativas que son evaluados por una norma o estándares que permiten medir la calidad de los valores producidos o servicios prestados (productividad), según los requisitos de calidad establecidos en un tiempo determinado.

En la tercera hipótesis específica, dio como resultado que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .070) es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe correlación entre las competencias aptitudinales y la dimensión clima laboral del área de contabilidad, (-,210\*\*) siendo esta relación de tipo negativa y de grado bajo. Lo cual indica que, en términos generales, aquellos colaboradores que poseen niveles mayores de competencias aptitudinales, presentan menores niveles de la dimensión clima laboral del área de contabilidad. De acuerdo a Méndez (2018), en su estudio las competencias cardinales más requeridas son: compromiso, ética, orientación a los resultados, calidad de trabajo, perseverancia, iniciativa, innovación. El autor afirma que con el desarrollo de este tipo de competencias se desarrollen y tengan adaptación a los cambios que exige el mercado. Coaquera, Eylin y Parravicini (2018), demostraron que la aplicación del coaching de competencias contables permitió alcanzar resultados que no conseguían por sí mismos, mejorando significativamente su compromiso, desarrollo individual, clima organizacional, trabajo en equipo y excelente comunicación organizacional logrando un alto desempeño laboral en el área de contabilidad.

## VI. CONCLUSIONES

El presente estudio ha llegado a las siguientes conclusiones:

- a) El valor de significancia obtenido igual a (Sig.= 0,068) entonces es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis investigación y se afirma que no existe relación entre las competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa, siendo esta relación de tipo negativa y de bajo grado. Concluyendo que el Alto nivel en Competencias contables que posee el personal en el área de contabilidad basado en el estudio de competencias cognitivas, aptitudinales e indagativas, no se relacionan con el bajo nivel del desempeño laboral estudiado en base a su satisfacción, autoestima y clima laboral. Es posible que los trabajadores del área de contabilidad estén bien capacitados, pero les falta motivación para ejercer un buen trabajo.
  
- b) No existe relación entre las competencias cognitivas y la satisfacción laboral del área de contabilidad debido a que se obtuvo un nivel de significancia igual a (Sig.= 0,087) que es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechazó la hipótesis investigación. Es decir, los profesionales de contabilidad que laboran en la empresa poseen un nivel de competencias cognitivas buenas y aceptables que consisten en poseer iniciativa para el trabajo y gestión del estrés y resolución de conflictos, estos aspectos no tienen relación con la baja satisfacción laboral que poseen en el área de contabilidad.
  
- c) No existe relación entre las competencias aptitudinales y la autoestima del área de contabilidad. La significancia obtenida en esta relación (Sig.= 0,053) ha sido mayor que el valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechazó la hipótesis investigación. El buen nivel de competencias aptitudinales que posee el personal relacionadas con la buena calidad de trabajo y comunicación que poseen los profesionales en contabilidad no afecta de manera positiva la

autoestima del área de contabilidad que se basa en la confianza y al asertividad del contador, por lo tanto, no se relacionan.

- d) No existe relación entre las competencias indagativas y el clima laboral del área de contabilidad. Se obtuvo un valor de significancia igual a (Sig.= 0,070) que es mayor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechazó la hipótesis investigación que afirma la relación. Este resultado explica lo siguiente, el dominio en tecnologías de información y diseño de sistemas contables que posee el personal contable no es suficiente para mejorar el clima laboral del área de contabilidad en el que se relaciona con aspectos como la ética e igualdad en la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- a) Recomendar un manual de competencias para preservar el nivel alto de las competencias contables, donde indique el perfil exacto que es buscado para el puesto de trabajo solicitado, de este modo, se espera que el desempeño laboral del área de contabilidad de la empresa mejore.
- b) Sugerir que el área de Recursos Humanos con autorización de la gerencia organice capacitaciones sobre temas de competencias cognitivas como el manejo de conflictos, calidad en el trabajo, esto permitirá que el personal controle el estrés de la carga laboral y maneje de mejor forma los conflictos que puedan suscitarse con el personal; de este modo, se espera que el trabajador sienta mayor satisfacción laboral, con el trabajo designado y con sus compañeros de trabajo.
- c) Aconsejar la elaboración de manuales de funciones y de administración de recursos por área de la empresa para reforzar las competencias aptitudinales de los trabajadores y que estos manuales sean elaborados por los gerentes y jefes de área, además, que se capacite al personal del área de contabilidad para el uso y cumplimiento de normas del manual, incluyendo temas que están incluidos en la autoestima del área de contabilidad como organización, planificación y dominio de tecnologías de información. Agregando a los manuales reconocimientos laborales por parte de la empresa al trabajador, de este modo se espera que el trabajador se motive, se sienta valorado y apreciado en la empresa.
- d) Proponer charlas de buena conducta y comportamiento en el trabajo para fortalecer las competencias indagativas, que deberán estar a cargo del jefe de personal y/o el jefe de Recursos Humanos mediante la contratación de un profesional externo, con la finalidad de que el clima laboral del área de contabilidad a través del trabajador se desarrolle y ponga en práctica aspectos como la ética y la igualdad laboral. Por otro lado, recomendar incentivar al personal para que otorgue aportes en beneficio de la productividad en la empresa, ya sea en temas de innovación, y mejora

continua. Se espera que, mediante las charlas e incentivos, el trabajador logre un buen clima laboral en el área de contabilidad que permita que el trabajador desarrolle habilidades como solución de conflictos y equidad laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcoser Oliveros, L. P. (2014). *Evaluación de las Respuestas Cognitivas, Procedimental y Actitudinal en Relación al Estado de Ánimo*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México D.F., México: Grupo editorial Patria.
- Benavides Ríos, J. D., Colorado Villa, G. A., & Zapata Cardona, J. A. (2014). *La formación contable por competencias en la Universidad de Antioquia frente a las exigencias laborales en las PYMES comerciales de Medellín*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Bermúdez Tacunga, R. (Febrero de 2015). Desempeño Laboral en Empresas Privadas de Contadores Formados en Universidades Manabitas. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, XXIII(43), 21-28.
- Briones Mera, M. Y., Vera Loor, R. Y., & Peñafiel Loor, J. F. (2018). *El Sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los Municipios de la Provincia de Manabí*. Ecuador: Revista San Gregorio.
- Cabo, J. (2016). *Gestión sanitaria integral: pública y privada*. Madrid: Ediciones CEF.
- Calvopiña, D. J. (2015). *Modelo de Gestión por Competencias*. Sucre: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Castro Aponte, P. C. (2017). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Celis Lonardo, M. Y. (2017). *Relación entre competencias gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de emergencia mujer sub región pacífico*. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Centro Nacional en Sistemas de Información . (2017). *Capital Humano - Glosario*. Chile: CENS.
- Choquecota, L. (2016). *Gestión del talento humano por competencias y desempeño laboral del contador del Ministerio de Agricultura y Riego*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Coaquera, H., Eyllin, W., & Parravicini, L. E. (2018). *Aplicación del coaching en la gestión por competencias contables de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

- Ecured. (2 de Octubre de 2017). *Definición de desempeño laboral*. Fuente: [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)
- Ernst & Young. (2016). *Gestión por competencias*. Barcelona.
- Febres, A. J., & García, M. (2014). Implementación del Modelo de Gestión por Competencias en una Empresa de Marketing – Chiclayo. *PAIAN*, 5(2), 1;11-13.
- Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER). (2017). *Gestión de RRHH por competencias*. *Glosario*. Madrid: Código 100.
- Gavilanes Gavilanes, J. R. (2015). *Diseño de un Modelo de Evaluación del Desempeño Laboral en la Empresa “Agroquim” del Cantón Mocha*. Ambato: Pontificia Universidad Católica.
- Guzmán Cabrera, B. A. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad provincial del Santa, Chimbote*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill Education.
- Izaguirre, H. A. (2017). *Modelo de Gestión por Competencias contables para Mejorar el Desempeño Laboral de los Contadores de la Empresa Promas S.R.L. del Distrito de Trujillo 2016*. Trujillo: Universidad Privada Atenor Orrego.
- Jiménez Bonilla, D., & Jiménez Bonilla, E. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*. Ecuador: Revista Ciencia UNEMI.
- Larumbe, M. C., & Hermoso de Mendoza, J. (2014). *Gestión por competencias*. Pamplona: Universidad pública de Navarra.
- Leal, R. E. (2014). *Diseño de un modelo de competencias para generar mayores niveles de planeación y organización del talento humano en ECOMIN*. Bogotá D.C.: Universidad EAN.
- Méndez, C. (2018). *Gestión por Competencias contables para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC Chiclayo-2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Méndez, C. N. (2017). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias en la Cooperativa de ahorro y crédito la Inmaculada Concepción R.L ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar.
- MIPG. (2017). *Glosario de términos*. Bogotá: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Moreno Castro, L., Ramirez Cueva, K., & Tamani Valladares, G. (2016). *El Desarrollo del Personal y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Fondecyt*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

- Mousalli Kayat, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Mérida: ResearchGate.
- Padilla de la Ossa, L. (2017). *Ventajas del modelo de gestión por competencias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Pérez, O. (06 de Enero de 2015). *Los 8 errores más frecuentes en la Administración por Competencias*. Fuente: People Next: <https://blog.peoplenext.com.mx/los-8-errores-mas-frecuentes-en-la-gestion-por-competencias>
- QuestionPro. (08 de Febrero de 2016). *Muestreo por conglomerados y muestreo estratificado ¿Cuál debo usar?* Fuente: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conglomerados-y-muestreo-estratificado/>
- Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Roncancio García, Á. D., Mira Alvarado, G. E., & Muñoz Murcia, N. M. (Diciembre de 2016). Las Competencias en la formación del profesional contable: Una revisión de las posturas Institucionales y Educativas en Colombia. *Rev.Fac.Cienc.Econ*, XXV(2), 83-103.
- Roncancio García, Á. D., Mojica Castillo, H. D., & Villamil, D. (2015). Las competencias de formación en contabilidad, el caso de Colombia. *Educación Financiera*, 43-59.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Supply, C. (2 de abril de 2014). *Gestión por competencias: errores más comunes*. Fuente: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/gestion-por-competencias-errores-mas-comunes/>
- UniRemington. (2016). *Teoría contable*. Medellín: Corporación universitaria Remington.
- Universidad de Lima. (2018). *Perfil profesional del contador*. Lima: Facultad de Contabilidad.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Valera Fernández, L. (2016). *Propuesta de competencias profesionales para los estudiantes de la carrera de contabilidad y finanzas*. Cuba: Centro universitario "Vladimir I. Lenin". Las Tunas.
- Zorrilla Arena, S. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación* (Segunda ed.). (C. e. Aguilar León, Ed.) México D.F.: México Oceáno.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre las Competencias contables y el Desempeño Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL Tacna-2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre las competencias cognitivas y la Satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL Tacna – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias aptitudinales y el Autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL Tacna – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias indagativas y el Clima Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL Tacna – 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre las Competencias contables y el Desempeño Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL. Tacna – 2018</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Analizar la relación entre las competencias cognitivas y la Satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL. Tacna – 2018</p> <p>Analizar la relación entre las competencias aptitudinales y el Autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL. Tacna – 2018</p> <p>Analizar la relación entre las competencias indagativas y el Clima Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL Tacna – 2018</p>	<p><b>Hipótesis General</b> H1: Existe relación significativa entre las Competencias contables y el Desempeño Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL Ho: No existe relación significativa entre las Competencias contables y el Desempeño Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> H1: Existe relación significativa entre las competencias cognitivas y la Satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL. Ho: No existe relación significativa entre las competencias cognitivas y la Satisfacción laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre las competencias aptitudinales y el Autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL. Ho: No existe relación significativa entre las competencias aptitudinales y el Autoestima del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre las competencias indagativas y el Clima Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL. Ho: No existe relación significativa entre las competencias indagativas y el Clima Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL.</p>	<p><i>Variable Independiente</i> Competencias contables</p> <p><i>Dimensiones:</i> -Competencias cognitivas -Competencias aptitudinales Competencias indagativas</p> <p><i>Variable Dependiente</i> Desempeño laboral del área de contabilidad</p> <p><i>Dimensiones:</i> -Satisfacción laboral del área de contabilidad -Autoestima del área de contabilidad -Clima laboral del área de contabilidad</p>	<p><b>-Tipo de Investigación</b> Aplicada y cuantitativa</p> <p><b>-Nivel de la investigación</b> Descriptiva-correlacional y explicativa</p> <p><b>-Diseño de la Investigación</b> No experimental-correlacional y transversal</p> <p><b>-Método</b> Los datos de las encuestas realizadas a los trabajadores en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL fueron recopilados en Excel. Posteriormente fueron tabulados estadísticamente utilizando el software estadístico de SPSS 25</p> <p><b>-Método de análisis de datos</b> Estadístico descriptivo e inferencial</p>	<p><b>-Población</b> 90 trabajadores de todas las áreas de la empresa OCRAM_29 GEIN SRL</p> <p><b>-Muestra</b> 30 trabajadores del área de contabilidad</p> <p><b>-Tipo de muestreo</b> El tipo de muestreo es no probabilístico porque no se utilizaron técnicas para la selección de la muestra, porque fue seleccionado todo el personal del área de contabilidad de la empresa OCRAM_29 GEIN SRL.</p>	<p><b>-Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>-Instrumento</b> 2 cuestionarios</p> <p><b>-Validez</b> Mediante juicio de 3 expertos</p> <p><b>-Técnica de Confiabilidad</b> Prueba piloto Aplicada a 15 colaboradores de la empresa, según coeficiente de alfa de Cronbach igual 0,725 para la variable “Competencias Contables” y 0,740 para la variable “Desempeño Laboral del área de contabilidad”</p>

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Competencias contables	Competencias cognitivas	-Iniciativa -Gestión del estrés y resolución de conflictos	Del 01 al 07	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.
	Competencias aptitudinales	-Calidad del trabajo -Comunicación	Del 08 al 14	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	
	Competencias indagativas	-Dominio de tecnologías de información -Diseño de sistemas contables	Del 15 al 21	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	El instrumento utilizado para la variable Competencias contables es el cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Desempeño laboral del área de contabilidad	Satisfacción laboral del área de contabilidad	-Satisfacción laboral en el área y trabajo designado -Satisfacción con los compañeros de área	Del 01 al 07	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.
	Autoestima del área de contabilidad	-Confianza del contador -Asertividad del contador	Del 08 al 14	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	El instrumento utilizado para la variable
	Clima laboral del área de contabilidad	-Ética de la empresa -Igualdad en la empresa	Del 15 al 21	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Desempeño laboral del área de contabilidad es el cuestionario

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de Competencias contables

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Marque con una X la alternativa que se ajuste a su respuesta

	1	2	3	4	5
<b>Variable independiente: Competencias Contables</b>					
<b>Dimensión: Competencias cognitivas</b>					
1) Siempre toma la iniciativa en la ejecución de las tareas laborales en la empresa					
2) Siempre colabora con sus compañeros cuando necesitan apoyo					
3) Es proactivo y propone nuevas ideas o alternativas de mejora para la empresa					
4) Permanece con calma ante circunstancias problemáticas en la empresa					
5) Siempre evita ser partícipe de conflictos					
6) Trata con respeto a sus compañeros, superiores y clientes en la empresa					
7) Evita siempre divulgar los problemas en la empresa a personas ajenas a la empresa					
<b>Dimensión: Competencias aptitudinales</b>					
8) Nunca ha incumplido usted o el área donde labora con la entrega de información o de tareas encargadas por sus superiores o la empresa					
9) Considera que los resultados siempre deben ser óptimos para el cliente y la empresa					
10) Tiene conocimiento de los objetivos que se deben cumplir en su puesto de trabajo					
11) Es ordenado y planifica con tiempo las tareas que le designan en el trabajo					
12) Posee facilidad para explicar información contable cuando es requerido					
13) Se comunica constantemente con sus compañeros se realiza el proceso contable					
14) Posee facilidad de comunicación con personal de otras áreas involucrados con la información contable					
<b>Dimensión: Competencias indagativas</b>					
15) Siempre trata de capacitarse o informarse en temas relacionados con su puesto de trabajo					
16) Se actualiza con las nuevas herramientas informáticas del campo contable					
17) Recomienda actualización de software y programas contables a la empresa					
18) Maneja más de un programa contable					
19) La empresa lo alienta a mejorar los procesos contables					
20) Le motiva diseñar nuevas estrategias para llevar la contabilidad					
21) Sus compañeros contribuyen a la mejora continua de los procesos contables					

Fuente. Elaboración propia

Cuestionario de Evaluación de Desempeño laboral del área de contabilidad

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

*Marque con una X la alternativa que se ajuste a su respuesta*

	1	2	3	4	5
<b>Variable dependiente: Desempeño laboral del área de contabilidad</b>					
<b>Dimensión: Satisfacción laboral del área de contabilidad</b>					
1) Está totalmente satisfecho laborando en el área de contabilidad					
2) La empresa siempre se preocupa por mantener satisfechos a sus trabajadores					
3) Está totalmente conforme con el procedimiento de resolución de problemas en el área de contabilidad					
4) Está totalmente conforme con las tareas asignadas diariamente					
5) Está totalmente conforme con la forma de trabajar de sus superiores					
6) La relación con sus compañeros de trabajo es muy buena					
7) Nunca ha sido testigo de problemas y/o conflictos graves entre los compañeros de trabajo					
<b>Dimensión: Autoestima del área de contabilidad</b>					
8) Siente la suficiente confianza para hablar con sus jefes					
9) Siente la suficiente confianza para expresarse si no está de acuerdo con algo					
10) Confía en que posee las capacidades suficientes para su tipo de trabajo					
11) Siempre defiende su punto de vista de manera calmada y paciente					
12) Es prudente y no difunde abiertamente información contable de la empresa					
13) Siempre considera los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo					
14) Considera que no es una persona fácilmente influenciable					
<b>Dimensión: Clima laboral del área de contabilidad</b>					
15) En su empresa todo el personal que trabaja obtiene en la empresa un trato digno y decente					
16) La empresa es causante de que exista un buen clima laboral					
17) Considera que la empresa soluciona los conflictos con sus trabajadores de manera justa					
18) Considera que la empresa soluciona los conflictos con sus clientes de manera justa					
19) En la empresa no existe ningún tipo de discriminación					
20) En el trabajo todos tienen las mismas oportunidades de ascenso y capacitación					
21) La empresa siempre escucha ambas partes en caso de que exista un conflicto laboral					

Fuente. Elaboración propia

## **Anexo 4. Validación de instrumentos**

**Experto N°1 – Cuestionario Desempeño laboral del área de contabilidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO											
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Escala de valoración	Técnicas e instrumentos
				Si	No	Si	No	Si	No		
Desempeño laboral del área de contabilidad	Satisfacción laboral del área de contabilidad	-Satisfacción laboral en el área y trabajo designado	1) Está totalmente satisfecho laborando en el área de contabilidad	X		X		X		1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en desacuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.  El instrumento utilizado para la variable Dependiente es el cuestionario
			2) La empresa siempre se preocupa por mantener satisfechos a sus trabajadores	X		X		X			
			3) Está totalmente conforme con el procedimiento de resolución de problemas en el área de contabilidad	X		X		X			
			4) Está totalmente conforme con las tareas asignadas diariamente	X		X		X			
		-Satisfacción con los compañeros de área	5) Está totalmente conforme con la forma de trabajar de sus superiores	X		X		X			
			6) La relación con sus compañeros de trabajo es muy buena	X		X		X			
			7) Nunca ha sido testigo de un problemas y/o conflictos graves entre los compañeros de trabajo	X		X		X			
	Autoestima del área de contabilidad	-Confianza del contador	8) Siente la suficiente confianza para hablar con sus jefes	X		X		X			
			9) Siente la suficiente confianza para expresarse si no está de acuerdo con algo	X		X		X			
			10) Confía en que posee las capacidades suficientes para su tipo de trabajo	X		X		X			
		-Asertividad del contador	11) Siempre defiende su punto de vista de manera calmada y paciente	X		X		X			
			12) Es prudente y no difunde abiertamente información contable de la empresa	X		X		X			
	Clima laboral del área de contabilidad	-Ética de la empresa	13) Siempre considera los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo	X		X		X			
			14) Considera que no es una persona fácilmente influenciable	X		X		X			
			15) En su empresa todo el personal que trabaja obtiene en la empresa un trato digno y decente	X		X		X			
			16) La empresa es causante de que exista un buen clima laboral	X		X		X			
		-Igualdad en la empresa	17) Considera que la empresa soluciona los conflictos con sus trabajadores de manera justa	X		X		X			
			18) Considera que la empresa soluciona los conflictos con sus clientes de manera justa	X		X		X			
			19) En la empresa no existe ningún tipo de discriminación	X		X		X			
			20) En el trabajo todos tienen las mismas oportunidades de ascenso y capacitación	X		X		X			
		21) La empresa siempre escucha ambas partes en caso de que exista un conflicto laboral	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): no

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: De La Cruz Pérez Jorge   DNI: 29416120

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

<sup>1</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: se dice suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tacna, Noviembre del 2019

**JORGE DE LA CRUZ PEREZ**  
Contador Público Colegiado  
Matrícula N° 5888  
AREQUIPA

Firma del experto informante

**Experto N°2- Cuestionario Desempeño laboral del área de contabilidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO											
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Escala de valoración	Técnicas e instrumentos
				Si	No	Si	No	Si	No		
Desempeño laboral del área de contabilidad	Satisfacción laboral del área de contabilidad	-Satisfacción laboral en el área y trabajo designado	1) Está totalmente satisfecho laborando en el área de contabilidad	X		X		X		1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.  El instrumento utilizado para la variable Dependiente es el cuestionario
			2) La empresa siempre se preocupa por mantener satisfechos a sus trabajadores	X		X		X			
			3) Está totalmente conforme con el procedimiento de resolución de problemas en el área de contabilidad	X		X		X			
			4) Está totalmente conforme con las tareas asignadas diariamente	X		X		X			
		-Satisfacción con los compañeros de área	5) Está totalmente conforme con la forma de trabajar de sus superiores	X		X		X			
			6) La relación con sus compañeros de trabajo es muy buena	X		X		X			
			7) Nunca ha sido testigo de un problemas y/o conflictos graves entre los compañeros de trabajo	X		X		X			
	Autoestima del área de contabilidad	-Confianza del contador	8) Siente la suficiente confianza para hablar con sus jefes	X		X		X			
			9) Siente la suficiente confianza para expresarse si no está de acuerdo con algo	X		X		X			
		-Asertividad del contador	10) Confía en que posee las capacidades suficientes para su tipo de trabajo	X		X		X			
			11) Siempre defiende su punto de vista de manera calmada y paciente	X		X		X			
	Clima laboral del área de contabilidad	-Ética de la empresa	12) Es prudente y no difunde abiertamente información contable de la empresa	X		X		X			
			13) Siempre considera los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo	X		X		X			
			14) Considera que no es una persona fácilmente influenciable	X		X		X			
			15) En su empresa todo el personal que trabaja obtiene en la empresa un trato digno y decente	X		X		X			
		-Igualdad en la empresa	16) La empresa es causante de que exista un buen clima laboral	X		X		X			
			17) Considera que la empresa soluciona los conflictos con sus trabajadores de manera justa	X		X		X			
			18) Considera que la empresa soluciona los conflictos con sus clientes de manera justa	X		X		X			
			19) En la empresa no existe ningún tipo de discriminación	X		X		X			
			20) En el trabajo todos tienen las mismas oportunidades de ascenso y capacitación	X		X		X			
			21) La empresa siempre escucha ambas partes en caso de que exista un conflicto laboral	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NADA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: FIGUEROA GOYZUETA FERNANDO ..... DNI: 29390667

Especialidad del validador: MG CPC CONTADOR PÚBLICO .....

<sup>1</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: se dice suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tacna, Noviembre del 2019  
  
**José Fernando Figueroa Goyzueta**  
 Contador Público Colegiado  
 Matricula N° 4605

Firma del experto informante

**Experto N°3 – Cuestionario Desempeño laboral del área de contabilidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO											
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Escala de valoración	Técnicas e instrumentos
				Si	No	Si	No	Si	No		
Desempeño laboral del área de contabilidad	Satisfacción laboral del área de contabilidad	-Satisfacción laboral en el área y trabajo designado	1) Está totalmente satisfecho laborando en el área de contabilidad	✓		✓		✓		1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.  El instrumento utilizado para la variable Dependiente es el cuestionario
			2) La empresa siempre se preocupa por mantener satisfechos a sus trabajadores								
			3) Está totalmente conforme con el procedimiento de resolución de problemas en el área de contabilidad	✓		✓		✓			
			4) Está totalmente conforme con las tareas asignadas diariamente	✓		✓		✓			
		-Satisfacción con los compañeros de área	5) Está totalmente conforme con la forma de trabajar de sus superiores	✓		✓		✓			
			6) La relación con sus compañeros de trabajo es muy buena	✓		✓		✓			
			7) Nunca ha sido testigo de un problemas y/o conflictos graves entre los compañeros de trabajo	✓		✓		✓			
	Autostima del área de contabilidad	-Confianza del contador	8) Siente la suficiente confianza para hablar con sus jefes	✓		✓		✓			
			9) Siente la suficiente confianza para expresarse si no está de acuerdo con algo	✓		✓		✓			
		-Asertividad del contador	10) Confía en que posee las capacidades suficientes para su tipo de trabajo	✓		✓		✓			
			11) Siempre defiende su punto de vista de manera calmada y paciente	✓		✓		✓			
	Clima laboral del área de contabilidad	-Ética de la empresa	12) Es prudente y no difunde abiertamente información contable de la empresa	✓		✓		✓			
			13) Siempre considera los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓			
			14) Considera que no es una persona fácilmente influenciable								
			15) En su empresa todo el personal que trabaja obtiene en la empresa un trato digno y decente	✓		✓		✓			
		-Igualdad en la empresa	16) La empresa es causante de que exista un buen clima laboral	✓		✓		✓			
			17) Considera que la empresa soluciona los conflictos con sus trabajadores de manera justa	✓		✓		✓			
			18) Considera que la empresa soluciona los conflictos con sus clientes de manera justa	✓		✓		✓			
			19) En la empresa no existe ningún tipo de discriminación								
			20) En el trabajo todos tienen las mismas oportunidades de ascenso y capacitación	✓		✓		✓			
			21) La empresa siempre escucha ambas partes en caso de que exista un conflicto laboral	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Cortez Zapana Luis Enrique ..... DNI: 41642698

Especialidad del validador: Mg. CPC Luis Cortez Contador Publico Colegiado .....

<sup>1</sup> Pertinencia: Si el item pertenece al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo  
 Nota: se dice suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión

Tacna, Noviembre del 2019

  
**Mg.C.P.C. Luis Enrique Cortez Zapana**  
 Magister en Gestión Publica  
 Contador Público Colegiado  
 Matrícula 5576

Firma del experto informante

**Experto N°1 – Cuestionario Competencias contables**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Escala de valoración	Técnicas e instrumentos		
				Si	No	Si	No	Si	No				
Competencias contables	Competencias cognitivas	-Iniciativa	1) Siempre toma la iniciativa en la ejecución de las tareas laborales en la empresa	X		X		X		1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.  El instrumento utilizado para la variable Independiente es el cuestionario		
			2) Siempre colabora con sus compañeros cuando necesitan apoyo	X		X		X					
			3) Es proactivo y propone nuevas ideas o alternativas de mejora para la empresa	X		X		X					
		-Gestión del estrés y resolución de conflictos	4) Permanece con calma ante circunstancias problemáticas en la empresa	X		X		X					
			5) Siempre evita ser partícipe de conflictos	X		X		X					
			6) Trata con respeto a sus compañeros, superiores y clientes en la empresa	X		X		X					
			7) Evita siempre divulgar los problemas en la empresa a personas ajenas a la empresa	X		X		X					
	Competencias aptitudinales	-Calidad del trabajo	8) Nunca ha incumplido usted o el área donde labora con la entrega de información o de tareas encargadas por sus superiores o la empresa	X		X		X					
			9) Considera que los resultados siempre deben ser óptimos para el cliente y la empresa	X		X		X					
			10) Tiene conocimiento de los objetivos que se deben cumplir en su puesto de trabajo	X		X		X					
		-Comunicación	11) Es ordenado y planifica con tiempo las tareas que le designan en el trabajo	X		X		X					
			12) Posee facilidad para explicar información contable cuando es requerido	X		X		X					
			13) Se comunica constantemente con sus compañeros se realiza el proceso contable	X		X		X					
			14) Posee facilidad de comunicación con personal de otras áreas involucrados con la información contable	X		X		X					
			Competencias indagativas	-Dominio de tecnologías de información	15) Siempre trata de capacitarse o informarse en temas relacionados con su puesto de trabajo	X		X				X	
					16) Se actualiza con las nuevas herramientas informáticas del campo contable	X		X				X	
				-Diseño de sistemas contables	17) Recomienda actualización de software y programas contables a la empresa	X		X				X	
	18) Maneja más de un programa contable	X				X		X					
	19) La empresa lo alienta a mejorar los procesos contables	X			X		X						
	20) Le motiva diseñar nuevas estrategias para llevar la contabilidad	X		X		X							
	21) Sus compañeros contribuyen a la mejora continua de los procesos contables	X		X		X							

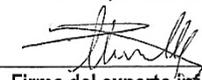
Observaciones (precisar si hay suficiencia): no

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez evaluador: De La Cruz Pérez, Jorge ..... DNI: 29416120 .....

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado .....

<sup>1</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: se dice suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tacna, Noviembre del 2019  
  
 Firma del experto informante  
**JORGE DE LA CRUZ PEREZ**  
 Contador Público Colegiado  
 Matrícula N° 5898  
 AREQUIPA

**Experto N°2 – Cuestionario Competencias contables**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Escala de valoración	Técnicas e instrumentos
				Si	No	Si	No	Si	No		
Competencias contables	Competencias cognitivas	-Iniciativa	1) Siempre toma la iniciativa en la ejecución de las tareas laborales en la empresa	X		X		X		1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta.  El instrumento utilizado para la variable Independiente es el cuestionario
			2) Siempre colabora con sus compañeros cuando necesitan apoyo	X		X		X			
			3) Es proactivo y propone nuevas ideas o alternativas de mejora para la empresa	X		X		X			
		-Gestión del estrés y resolución de conflictos	4) Permanece con calma ante circunstancias problemáticas en la empresa	X		X		X			
			5) Siempre evita ser partícipe de conflictos	X		X		X			
			6) Trata con respeto a sus compañeros, superiores y clientes en la empresa	X		X		X			
			7) Evita siempre divulgar los problemas en la empresa a personas ajenas a la empresa	X		X		X			
	Competencias aptitudinales	-Calidad del trabajo	8) Nunca ha incumplido usted o el área donde labora con la entrega de información o de tareas encargadas por sus superiores o la empresa	X		X		X			
			9) Considera que los resultados siempre deben ser óptimos para el cliente y la empresa	X		X		X			
			10) Tiene conocimiento de los objetivos que se deben cumplir en su puesto de trabajo	X		X		X			
		-Comunicación	11) Es ordenado y planifica con tiempo las tareas que le designan en el trabajo	X		X		X			
			12) Posee facilidad para explicar información contable cuando es requerido	X		X		X			
			13) Se comunica constantemente con sus compañeros se realiza el proceso contable	X		X		X			
			14) Posee facilidad de comunicación con personal de otras áreas involucrados con la información contable	X		X		X			
	Competencias indagativas	-Dominio de tecnologías de información	15) Siempre trata de capacitarse o informarse en temas relacionados con su puesto de trabajo	X		X		X			
			16) Se actualiza con las nuevas herramientas informáticas del campo contable	X		X		X			
			17) Recomienda actualización de software y programas contables a la empresa	X		X		X			
			18) Maneja más de un programa contable	X		X		X			
		-Diseño de sistemas contables	19) La empresa lo alienta a mejorar los procesos contables	X		X		X			
			20) Le motiva diseñar nuevas estrategias para llevar la contabilidad	X		X		X			
			21) Sus compañeros contribuyen a la mejora continua de los procesos contables	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NADA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir [ ] / No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: FIGUEROA GOYZUETA JOSÉ FERNANDO DNI: 29390667

Especialidad del validador: MG. CPC CONTADOR PÚBLICO

<sup>1</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: se dice suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tacna, Noviembre del 2019

  
**José Fernando Figueroa Goyzuela**  
 Contador Público Colegiado  
 Matricula N° 4605

Firma del experto informante



## Anexo 5. Matriz de datos

		Variable Independiente Competencias contables																				
		DIMENSIONES																				
		Competencias cognitivas							Competencias aptitudinales							Competencias indagativas						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
E N C U E S T A D O S	1.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	2.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	3.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	4.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
	5.	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5
	6.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	7.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	8.	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
	9.	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5
	10.	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
	11.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
	12.	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
	13.	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3
	14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	15.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	16.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	17.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	18.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
	19.	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5
	20.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	21.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	22.	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
	23.	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5
	24.	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
	25.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
	26.	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
	27.	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3
	28.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	29.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	30.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

		Variable Dependiente																				
		Desempeño laboral del área de contabilidad																				
		DIMENSIONES																				
		Satisfacción laboral del área de contabilidad							Autoestima del área de contabilidad							Clima laboral del área de contabilidad						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
ENCUESTADOS	31.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	32.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	33.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	34.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	35.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
	36.	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5
	37.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	38.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	39.	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
	40.	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5
	41.	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
	42.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
	43.	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
	44.	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3
	45.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	46.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	47.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	48.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	49.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
	50.	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5
	51.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	52.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	53.	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
	54.	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5
	55.	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
	56.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
	57.	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
	58.	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3
	59.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	60.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4

## Anexo 6. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La empresa OGRAM\_29 GEIN SRL acepta voluntariamente que los trabajadores de la empresa participen en esta investigación. Los trabajadores han sido informados previamente otorgándoles la información de este documento, por lo cual aceptan tener pleno conocimiento del mismo y entienden que también pueden decidir no participar y pueden retirarse del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen

*Características de la investigación:*

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**  
Competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa OGRAM\_29 GEIN SRL. Tacna-2018
- **PROPÓSITO DEL ESTUDIO**  
El propósito es determinar la relación entre competencias contables y el desempeño laboral del contador en la empresa de estudio
- **PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN**  
La recolección de datos se realizará a través de la aplicación de dos cuestionarios tipo encuesta, que serán dirigidos a los mismos trabajadores de la empresa.
- **COSTOS**  
No representa ningún costo para el encuestado ni para la empresa
- **INCENTIVOS O COMPENSACIONES**  
Se entregará un informe de los resultados obtenidos y propuestas de mejora para ser aplicados en la empresa con el personal.
- **TIEMPO**  
El tiempo de recolección de la información dependerá de la disponibilidad de tiempo y días que ofrezca la empresa para realizar la investigación.
- **CONFIDENCIALIDAD**  
Los datos recabados son exclusivamente para fines académicos respetando estrictamente su confidencialidad.

**OCRAM\_29 GEIN S.R.L.**

ING. MARCO ANTONIO FLORES TORRES

REPRESENTANTE LEGAL

Apellidos y Nombres: FLORES TORRES MARCO ANTONIO

Cargo: GERENTE GENERAL

DNI N° 43302866

## **Anexo 7. Propuesta de valor**

La propuesta de valor que se presenta a continuación se basa en las deficiencias detectadas en el área de contabilidad y en los resultados obtenidos de la investigación.

Debido a que la variable Desempeño laboral del área de contabilidad es la que obtuvo un Bajo Grado en general y en cada una de sus dimensiones se proponen las siguientes alternativas de solución con la finalidad de mejorar su nivel.

Teniendo en cuenta que el Desempeño laboral del área de contabilidad fue evaluado a través de sus dimensiones: Satisfacción laboral del área de contabilidad, Autoestima del área de contabilidad y Clima laboral del área de contabilidad, se presentan las propuestas por dimensiones y a su vez por sus indicadores.

## **PROPUESTA DE VALOR PARA ELEVAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE CONTABILIDAD**

Es necesario tener en cuenta las deficiencias encontradas en:

- Bajo grado de Satisfacción laboral en el área y con el trabajo designado
- Bajo grado de Satisfacción con los compañeros de área

Por lo tanto, las alternativas de solución son las siguientes:

- *Bajo grado de Satisfacción laboral en el área y con el trabajo designado*

Propuesta	Responsables	Resultados esperados	Resultados contables esperados
-Realizar reuniones quincenales con el personal exclusivamente para indagar, recibir y escuchar sus requerimientos quejas, o dudas	Jefe de personal, Jefe de área, Gerente o Administrador	Mayor Grado de Satisfacción laboral en el área de contabilidad de la empresa	Menos retrasos en la entrega de información ocasiona menos pago por horas extras de los trabajadores debido a que se minimiza la intervención de las personas que trabajarían para actualizar la información atrasada
-Realizar supervisiones periódicas por las áreas del trabajo para recabar información sobre el resultado del trabajo realizado además sobre las necesidades, y requerimientos de los trabajadores	Jefe de área	Mayor Grado de Satisfacción laboral con el trabajo designado	Información contable entregada a tiempo, permitirá contar con documentación para soportar asientos contables

- *Bajo grado de Satisfacción con los compañeros de trabajo*

Propuesta	Responsables	Resultados esperados	Resultados contables esperados
Contar con canales de comunicación (horarios de atención, oficina, chat, números telefónicos) para el trabajador, con la finalidad de que se expresen y comuniquen los sucesos, imprevistos, o problemas suscitados entre los trabajadores, y sean escuchados, atendidos ante cualquier problema o conflicto ocurrido.	Jefe de área Jefe de Recursos Humanos	Mayor Grado de Satisfacción laboral del área de contabilidad con los compañeros de trabajo	Mejor comunicación entre el personal ocasionará menos documentos contables pendientes

**PROPUESTA DE VALOR PARA ELEVAR EL AUTOESTIMA DEL ÁREA DE  
CONTABILIDAD**

Las deficiencias encontradas son las siguientes:

- Bajo grado de Confianza del contador en la empresa
- Bajo grado de Asertividad del contador en la empresa

Las propuestas de mejora son las siguientes:

- Bajo grado de Confianza del contador en la empresa

Propuesta	Responsables	Resultados esperados	Resultados contables esperados
Reconocer al mejor trabajador a través de las siguientes alternativas: empleado del mes, bonificaciones simbólicas, palabras de agradecimiento por parte de los jefes superiores o gerencia.	Jefes superiores  Gerencia	Mayor Grado de confianza en el contador	Menos errores aritméticos o de transcripción en los registros y en los informes contables, como menos partidas mal asignadas al igual que en las cuentas de patrimonio neto, etc.  Todo se contabiliza y registra dentro de la categoría que corresponde

– Bajo grado de Asertividad del contador en la empresa

Propuesta	Responsables	Resultados esperados	Resultados contables esperados
<p>Realizar charlas sobre los procesos de transparencia realizado para el pago de horas extras, pago de utilidades y cualquier beneficio que corresponde como obligación para los trabajadores.</p> <p>Charlas a cargo de los jefes superiores, sobre el respeto y la confianza que brinda la empresa a los trabajadores y el fomento de libre expresión para evitar abusos laborales.</p>	<p>Jefe de personal</p> <p>Jefes superiores</p> <p>Gerencia</p>	<p>Mayor Grado de Asertividad del contador</p>	<p>Se cuentan con copias de seguridad de la información contable actualizada, esto ahorra costo en horas extras ante cualquier adversidad de documentación</p>

**PROPUESTA DE VALOR PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL ÁREA  
DE CONTABILIDAD**

Es necesario tener en cuenta las deficiencias encontradas en:

- Bajo grado en Ética de la empresa
- Bajo grado de Igualdad en la empresa

Las propuestas de mejora son las siguientes:

- Bajo grado en Ética de la empresa

Propuesta	Responsables	Resultados esperados	Resultados contables esperados
La empresa debe actuar de una manera justa y transparente con sus trabajadores y con sus clientes, cumpliendo lo que promete, en el tiempo pactado, reconociendo faltas y errores, respetando, evitando y solucionando conflictos, para que esto ocurra deben crearse una serie de valores a los que se compromete a cumplir la empresa para sus clientes y trabajadores, esto se logra con el trabajo conjunto de los jefes superiores y Gerencia que darán el ejemplo a través del desenvolvimiento de sus funciones con su personal a cargo.	Jefes superiores (que tenga personal a cargo) y Gerencia	Mayor Grado de ética en la empresa	Se asignan presupuestos claros a cada proyecto, esto permitirá realizar una estimación presupuestaria inicial y llevar un buen seguimiento del progreso de los costos que permitirá mejorar la capacidad de control.

– Bajo grado de Igualdad en la empresa

Propuesta	Responsables	Resultados esperados	Resultados contables esperados
<p>La empresa deberá pronunciarse ante los trabajadores por medio de un escrito donde indique los valores empresariales, como la no discriminación por género, raza o religión con cualquiera de sus trabajadores, y que todos tienen las mismas oportunidades de acuerdo a su puesto de trabajo de ser reconocidos o ascendidos. En caso de que el trabajador sea testigo que se incumple este hecho esta en la plena liberta de pronunciarse a través de cualquier jefe superior que posea o en el área de personal, para su pronta rectificación o corrección del hecho.</p>	<p>Jefe a cargo Jefe de personal Gerencia</p>	<p>Mayor Grado de igualdad en la empresa</p>	<p>Menos errores como la interpretación incorrecta de los registros contables. También menos gastos ocasionados por rectificación de errores contables y en consecuencia mejores ratios de solvencia en la empresa</p>

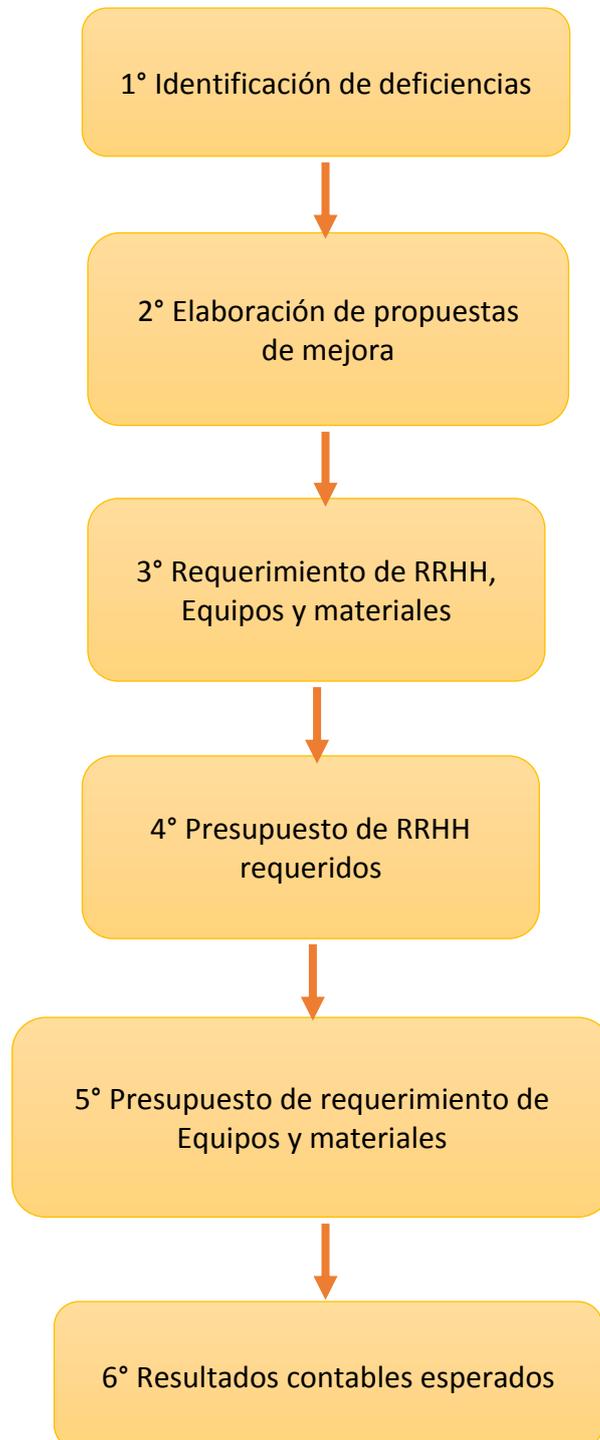
**PROPUESTA DE VALOR PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
ÁREA DE CONTABILIDAD EN LA EMPRESA OCRAM\_29 GEIN SRL.**

Las siguientes propuestas pueden ser utilizadas no sólo para el área de contabilidad sino para cualquier área de la empresa.

Meta	Propuestas	Requerimiento	Responsables	Resultados esperados	Resultados contables esperados
Cumplimiento de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear y tener claro los objetivos de manera semanal, mensual, semestral y anual</li> <li>• Tener presente las áreas involucradas que entregaran información que servirá para la contabilidad mensual</li> <li>• Ordenar documentación</li> <li>• Actualizar información en caso de retraso</li> <li>• Realizar los requerimientos de materiales, herramientas e información con tiempo.</li> </ul>	Contar con personal que posea competencias cognitivas, aptitudinales e indagativas.	Jefe de RRHH  y Jefe de personal	Mayor Grado de Desempeño Laboral del área de contabilidad en la empresa OCRAM_29 GEIN SRL.	Al mejorar el desempeño Laboral en el Área de Contabilidad se mejoran los procesos y en consecuencia la rentabilidad y utilidad neta en la empresa

Se espera que de llevarse a cabo las propuestas es posible que mejore el Desempeño laboral del área de contabilidad y en consecuencia el manejo contable y la rentabilidad de la empresa OCRAM\_29 GEIN SRL., Tacna-2018.

## Flujograma del proceso de mejora del área de contabilidad



## Identificación de deficiencias

Variable Dependiente	Dimensiones	Necesidades identificadas
Desempeño laboral del área de contabilidad	Satisfacción laboral del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bajo grado de Satisfacción laboral en el área y con el trabajo designado</li> <li>– Bajo grado de Satisfacción con los compañeros de área</li> </ul>
	Autoestima del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bajo grado de Confianza del contador en la empresa</li> <li>– Bajo grado de Asertividad del contador en la empresa</li> </ul>
	Clima laboral del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bajo grado en Ética de la empresa</li> <li>– Bajo grado de Igualdad en la empresa</li> </ul>

## Propuesta de mejora por dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensiones	Deficiencias identificadas	Propuesta de mejora
Satisfacción laboral del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo grado de Satisfacción laboral en el área y con el trabajo designado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar reuniones quincenales con el personal exclusivamente para indagar, recibir y escuchar sus requerimientos, quejas, o dudas</li> <li>-Realizar supervisiones periódicas por las áreas del trabajo para recabar información sobre el resultado del trabajo realizado además sobre las necesidades, y requerimientos de los trabajadores</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo grado de Satisfacción con los compañeros de área</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contar con canales de comunicación (horarios de atención, oficina, chat, números telefónicos) para el trabajador, con la finalidad de que se expresen y comuniquen los sucesos, imprevistos, o problemas suscitados entre los trabajadores, y sean escuchados, atendidos ante cualquier problema o conflicto ocurrido.</li> </ul>

Dimensiones	Deficiencias identificadas	Propuesta de mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo grado de Confianza del contador en la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer al mejor trabajador a través de las siguientes alternativas: empleado del mes, bonificaciones simbólicas, palabras de agradecimiento por parte de los jefes superiores o gerencia.</li> </ul>
Autoestima del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo grado de Asertividad del contador en la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar charlas sobre los procesos de transparencia realizado para el pago de horas extras, pago de utilidades y cualquier beneficio que corresponde como obligación para los trabajadores.</li> <li>- Charlas a cargo de los jefes superiores, sobre el respeto y la confianza que brinda la empresa a los trabajadores y el fomento de libre expresión para evitar abusos laborales.</li> </ul>

Dimensiones	Deficiencias identificadas	Propuesta de mejora
Clima laboral del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo grado en Ética de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa debe actuar de una manera justa y transparente con sus trabajadores y con sus clientes, cumpliendo lo que promete, en el tiempo pactado, reconociendo faltas y errores, respetando, evitando y solucionando conflictos, para que esto ocurra deben crearse una serie de valores a los que se compromete a cumplir la empresa para sus clientes y trabajadores, esto se logra con el trabajo conjunto de los jefes superiores y Gerencia que darán el ejemplo a través del desenvolvimiento de sus funciones con su personal a cargo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo grado de Igualdad en la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa deberá pronunciarse ante los trabajadores por medio de un escrito donde indique los valores empresariales, como la no discriminación por género, raza o religión con cualquiera de sus trabajadores, y que todos tienen las mismas oportunidades de acuerdo a su puesto de trabajo de ser reconocidos o ascendidos. En caso de que el trabajador sea testigo que se incumple este hecho esta en la plena libertad de pronunciarse a través de cualquier jefe superior que posea o en el área de personal, para su pronta rectificación o corrección del hecho.</li> </ul>

## Requerimiento de Recursos Humanos

Deficiencias identificadas	Propuesta de mejora	Requerimientos de RRHH	Requerimientos de Equipos	Requerimientos de Materiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo grado de Satisfacción laboral en el área y con el trabajo designado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar reuniones quincenales con el personal exclusivamente para indagar, recibir y escuchar sus requerimientos, quejas, o dudas</li> <li>-Realizar supervisiones periódicas por las áreas del trabajo para recabar información sobre el resultado del trabajo realizado además sobre las necesidades, y requerimientos de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Contabilidad</li> <li>- Administrador</li> <li>- Gerente de la empresa</li> <li>- Especialista en Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Micrófonos</li> <li>- Sistema de audio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Hojas A4</li> <li>- Lapiceros</li> <li>- Tabla con clip para sostener hojas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo grado de Satisfacción con los compañeros de área</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contar con canales de comunicación (horarios de atención, oficina, chat, números telefónicos) para el trabajador, con la finalidad de que se expresen y comuniquen los sucesos, imprevistos, o problemas suscitados entre los trabajadores, y sean escuchados, atendidos ante cualquier problema o conflicto ocurrido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialista en Sistemas</li> <li>- Jefe de Recursos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de cómputo con internet</li> <li>- Impresora multifuncional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas A4</li> </ul>

Deficiencias identificadas	Propuesta de mejora	Requerimientos de RRHH	Requerimientos de Equipos	Requerimientos de Materiales
– Bajo grado de Confianza del contador en la empresa	– Reconocer al mejor trabajador a través de las siguientes alternativas: empleado del mes, bonificaciones simbólicas, palabras de agradecimiento por parte de los jefes superiores o gerencia.	– Jefe de Recursos humanos – Jefe de Contabilidad	– Micrófonos – Sistema de audio y video – Cámara fotográfica – Impresora multifuncional	– Portafotos – Papel para fotografía
– Bajo grado de Asertividad del contador en la empresa	– Realizar charlas sobre los procesos de transparencia realizado para el pago de horas extras, pago de utilidades y cualquier beneficio que corresponde como obligación para los trabajadores. – Charla a cargo de los jefes superiores, sobre el respeto y la confianza que brinda la empresa a los trabajadores y el fomento de libre expresión para evitar abusos laborales.	– Especialista en capacitaciones sobre el proceso de transparencia de los pagos realizados en la empresa – Especialista que capacite a los jefes para dar una charla a sus trabajadores. – Especialista sobre abusos laborales.	– Proyector para capacitaciones – Micrófonos – Sistema de audio y video	– Carpetas files – Hojas A4 – Lapiceros – Afiches – Banners

Deficiencias identificadas	Propuesta de mejora	Requerimientos de RRHH	Requerimientos de Equipos	Requerimientos de Materiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo grado en Ética de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa debe actuar de una manera justa y transparente con sus trabajadores y con sus clientes, cumpliendo lo que promete, en el tiempo pactado, reconociendo faltas y errores, respetando, evitando y solucionando conflictos, para que esto ocurra deben crearse una serie de valores a los que se compromete a cumplir la empresa para sus clientes y trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialista en formulación de valores empresariales</li> <li>- Especialista en capacitación sobre clima laboral</li> <li>- Gerente de la empresa</li> <li>- Jefe de área de contabilidad</li> <li>- Jefe de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyector para capacitaciones</li> <li>- Micrófonos</li> <li>- Sistema de audio y video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetas files</li> <li>- Hojas A4</li> <li>- Lapiceros</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo grado de Igualdad en la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa deberá pronunciarse ante los trabajadores por medio de un escrito donde indique los valores empresariales, como la no discriminación por género, raza o religión con cualquiera de sus trabajadores, y que todos tienen las mismas oportunidades de acuerdo a su puesto de trabajo de ser reconocidos o ascendidos. En caso de que el trabajador sea testigo que se incumple este hecho esta en la plena libertad de pronunciarse a través de cualquier jefe superior que posea o en el área de personal, para su pronta rectificación o corrección del hecho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialista en capacitación sobre igualdad de derecho laboral</li> <li>- Jefe de Contabilidad</li> <li>- Jefe de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyector para capacitaciones</li> <li>- Micrófonos</li> <li>- Sistema de audio y video</li> <li>- Impresora multifuncional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetas files</li> <li>- Hojas A4</li> <li>- Lapiceros</li> <li>- Afiches</li> <li>- Banners</li> </ul>

## Presupuesto de Recursos Humanos requeridos

Requerimientos de Recursos humanos	U.M.	Cantidad	Remuneraciones	Remuneración Total (S/.)
<b>Satisfacción laboral</b>				
– Jefe de Contabilidad	Mes	1	3000.00	3000.00
– Administrador	Mes	1	2500.00	2500.00
– Gerente de la empresa	Mes	1	5000.00	5000.00
– Especialista en RRHH	Mes	1	1050.00	1050.00
– Especialista en Sistemas	Mes	1	800.00	800.00
– Jefe de Recursos humanos	Mes	1	2000.00	2000.00
<b>Autoestima laboral</b>				
– Jefe de RRHH	Mes	1	2000.00	2000.00
– Jefe de Contabilidad	Mes	1	3000.00	3000.00
– Especialista en capacitaciones sobre el proceso de transparencia de los pagos realizados en la empresa	Mes	2	1200.00	2400.00
– Especialista que capacite a los jefes para dar una charla a sus trabajadores.	Mes	1	1050.00	1050.00
– Especialista sobre abusos laborales.	Mes	2	800.00	1600.00
<b>Clima laboral</b>				
– Especialista en formulación de valores empresariales	Mes	1	950.00	950.00
– Especialista en capacitación sobre clima laboral	Mes	2	850.00	1700.00
– Gerente de la empresa	Mes	1	5000.00	5000.00
– Jefe de área de contabilidad	Mes	1	3000.00	3000.00
– Jefe de RRHH	Mes	1	2000.00	2000.00
<b>TOTAL</b>				<b>37050.00</b>

## Presupuesto de Requerimiento de Equipos y Materiales

Requerimientos de Equipos	U.M.	Cantidad	Precio unitario	Total (S/.)
– Micrófonos	unidad	2	250.00	500.00
– Sistema de audio y video	unidad	1	1500.00	1500.00
– Equipo de cómputo con internet	unidad	1	2500.00	2500.00
– Impresora multifuncional	unidad	1	500.00	500.00
– Cámara fotográfica	unidad	1	1200.00	1200.00
– Proyector para capacitaciones	unidad	1	1850.00	1850.00
<b>TOTAL</b>				<b>8050.00</b>
Requerimientos de Materiales	U.M.	Cantidad	Precio unitario	Total (S/.)
– Buzón de sugerencias	unidad	5	50.00	250.00
– Hojas A4	millar	5	25.00	125.00
– Lapiceros	Ciento	2	100.00	200.00
– Tabla con clip para sostener hoja	unidad	2	10.00	20.00
– Portafotos	unidad	3	20.00	60.00
– Papel para fotografía	unidad	20	1.00	20.00
– Files	Unidad	100	1.00	100.00
– Afiches	Unidad	20	15.00	300.00
– Banners	Unidad	10	20.00	200.00
<b>TOTAL</b>				<b>1275.00</b>

## Resultados contables esperados

Variable Dependiente	Dimensiones	Resultados generales esperados	Resultados contables esperados
Desempeño laboral del área de contabilidad	Satisfacción laboral del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor Grado de Satisfacción laboral en el área de contabilidad de la empresa</li> <li>- Mayor Grado de Satisfacción laboral con el trabajo designado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Menos retrasos en la entrega de información ocasiona menos pago por horas extras de los trabajadores debido a que se minimiza la intervención de las personas que trabajarían para actualizar la información atrasada</li> <li>-Información contable entregada a tiempo, permitirá contar con documentación para soportar asientos contables</li> <li>-Mejor comunicación entre el personal ocasionará menos documentos contables pendientes</li> </ul>
	Autoestima del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor Grado de confianza en el contador</li> <li>- Mayor Grado de Asertividad del contador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menos errores aritméticos o de transcripción en los registros y en los informes contables, como menos partidas mal asignadas al igual que en las cuentas de patrimonio neto, etc.</li> <li>- Todo se contabiliza y registra dentro de la categoría que corresponde</li> <li>- Se cuentan con copias de seguridad de la información contable actualizada, esto ahorra costo en horas extras ante cualquier adversidad de documentación</li> </ul>
	Clima laboral del área de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor Grado de ética en la empresa</li> <li>- Mayor Grado de igualdad en la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se asignan presupuestos claros a cada proyecto, esto permitirá realizar una estimación presupuestaria inicial y llevar un buen seguimiento del progreso de los costos que permitirá mejorar la capacidad de control.</li> <li>- Menos errores como la interpretación incorrecta de los registros contables.</li> <li>- También menos gastos ocasionados por rectificación de errores contables y en consecuencia mejores ratios de solvencia en la empresa</li> </ul>