

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



TESIS

**“LA CERTIFICACION Y SU INCIDENCIA EN EL EJERCICIO
PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO, EN LA REGION DE
AYACUCHO: 2008-2010”**

Presentado por:

Dina VILLANUEVA OSORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Asesor:

C.P.C. Jorge URIBARRI URBINA

AYACUCHO-PERÚ

2013

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por permitirme culminar
este gran paso en mi vida.

A MI ASESOR,

C.P.C Jorge Uribarri Urbina,
por la ayuda constante y valiosos
consejos, que enriquecieron la realización
del trabajo de investigación.

A MI JURADO REVISOR,

C.P.C. Edgar Huarancca Aguilar,
C.P.C. Luis Renan Huamán Mejía,
C.P.C. Luz Eliana Quispe Quintana;
por su voto de confianza, sugerencias y observaciones,
engrandeciendo así, mi trabajo.

A MIS PADRES

Aurelia osores y Oliver Villanueva;
por la fe y vigor que me brindaron
durante el logro de mi objetivo.

GRACIAS CON AMOR Y RESPETO

INDICE

AGRADECIMIENTO	i
INTRODUCCION	iv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO	
1.1. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	01
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	
1.2.1. Problema general	06
1.2.2. Problemas específicos	06
1.3. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	
1.3.1. Delimitación espacial	06
1.3.2. Delimitación temporal	06
1.4. OBJETIVOS	
1.4.1. Objetivo general	07
1.4.2. Objetivo específico	07
1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	07
1.6. HIPOTESIS	
1.6.1. Hipótesis principal	08
1.6.2. Hipótesis específicos	08
1.7. VARIABLES E INDICADORES	08
1.8. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	
1.8.1. Tipo de investigación	09
1.8.2. Nivel de investigación	09
1.9. METODO DE LA INVESTIGACIÓN	09
1.10. POBLACION Y MUESTRA	
1.10.1. Población	10
1.10.2. Muestra	10
1.11. TECNICAS E INSTRUMENTOS	
1.11.1. Técnicas	11
1.11.2. Instrumentos	11

CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2. MARCO HISTORICO	
2.2.1. Certificación profesional	22
2.2.2. Ejercicio profesional	24
2.3. MARCO LEGAL	
2.3.1. Certificación profesional	27
2.3.2. Ejercicio profesional	28
2.4. BASES TEORICOS	
2.4.1. Diferentes enfoques sobre la certificación profesional	28
2.4.1.1. Conocimientos	44
2.4.1.2. Habilidades	54
2.4.1.3. Código de ética	62
2.4.2. Diferentes enfoques sobre el ejercicio profesional	69
2.4.2.1. Satisfacción del cliente	72
2.4.2.2. Credibilidad de los estados financieros	80
2.5. DEFINICION DE TERMINOS	85
CAPITULO III: PRESENTACION, CORRELACION E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	
3.1. PRESENTACIÓN	90
3.2. CORRELACION DE VARIABLES	91
3.3. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
3.3.1. Resultados del análisis documental	95
3.3.2. Resultados del cuestionario de la encuesta	
3.3.2.1. Cuestionario aplicado a los Contadores Públicos Colegiados Certificados	97
3.3.2.2. Cuestionario aplicado a los clientes	108
3.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	132
CONCLUSIONES	137
RECOMENDACIONES	138
BIBLIOGRAFIA	149
ANEXOS	144

INTRODUCCION

Uno de los temas importantes hoy día, a parte de la preocupación que existe sobre cómo adquiere el trabajador las competencias necesarias para hacer frente a las transformaciones del mundo del trabajo, es la certificación de dichas competencias.

En los últimos años, varios son los factores que justifican la certificación profesional como uno de los temas centrales del debate en el ámbito de la formación y el trabajo. La preocupación por la mejora de la calidad de la formación, la necesidad constante de adecuar los sistemas de formación a la transformación del mundo productivo, la preocupación por garantizar sistemas de formación que permitan la adquisición de competencias que mejoren la flexibilidad y polivalencia de los trabajadores y la gestión pertinente de la movilidad tanto laboral como formativa son algunas de las reflexiones que está generando este debate sobre las competencias y la certificación de las mismas. Es muy importante, en este tema, reflexionar sobre lo complicado que representa la búsqueda de un sistema de certificación que sirva como base para el reconocimiento de las competencias, sea cual sea su vía de adquisición.

La investigación que se realizó tiene como finalidad de evaluar la incidencia de la certificación profesional en el ejercicio profesional del Contador Público para determinar la relevancia del papel de la certificación. El estudio comprendió exclusivamente el análisis de la satisfacción del cliente y la credibilidad de los estados financieros.

El desarrollo del trabajo de investigación se presenta en los siguientes capítulos: El Capítulo I contiene el planteamiento metodológico, que constituye la base del trabajo de investigación; el mismo que comprende: Descripción de la realidad problemática, identificación y descripción del problema, formulación de problemas, delimitación, objetivos, justificación, hipótesis, variables e indicadores, tipo y nivel de investigación, método y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de

recopilación de datos. El Capítulo II contiene el marco teórico de la investigación; antecedentes relacionados con la investigación, reseña histórica, el marco legal, bases teóricas, definición de términos relacionados. El Capítulo III está referido a la presentación, correlación e interpretación de resultados, así como la contrastación y verificación de las hipótesis del trabajo de investigación. Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Históricamente, la contaduría ha sido mirada como una profesión que juega un papel importante en todas las sociedades. A medida que el mundo se mueve hacia economías de mercados, y con las inversiones y operaciones que traspasan las fronteras geográficas en mayor extensión, el Contador Público profesional debe tener una perspectiva global más amplia para entender el contexto en el cual operan los negocios.

Nos encontramos en un mundo globalizado en donde la competencia laboral y académica ha obligado a los profesionales a tener una constante preparación que debe estar certificada para tener validez; esto se aplica tanto a quienes ejercen propiamente la profesión como a los que se dedican a la enseñanza.

La inmersión o ser el autor de actos dolosos (fraude, incumplimiento del código de ética) ha desacreditado a los contadores públicos. Este hecho ha tenido un impacto significativo, tanto en lo social como en lo económico, ya que debilita los valores éticos y morales del contador público generando un costo inevitable de

la transformación económica y la creciente desconfianza del trabajo del Contador Público Colegiado.

El esfuerzo para que la profesión de Contador Público vaya de la mano con la calidad profesional se ha manifestado en una serie de acciones, que van desde la promoción de eventos de capacitación, pasando por la Norma de Educación Profesional Continua, y que culmina con el proceso de certificación de la Contaduría Pública. En la región de Ayacucho no tiene relevancia la organización de eventos de capacitación que busquen el mejoramiento de la calidad profesional por lo que cada profesional busca individualmente la forma de lograr dicha calidad.

En la actualidad es necesario contar con profesionales cuyas capacidades estén avaladas por organismos colegiados o por la autoridad pertinente para emitir una certificación de tipo profesional y académica.

En la Ley N° 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), se establece el parámetro conceptual del tema a investigar. Según la ley de SINEACE la certificación profesional es el proceso mediante el cual la entidad certificadora reconoce formalmente las competencias profesionales o laborales demostradas por una persona natural en la evaluación de desempeño, de acuerdo a los criterios establecidos.

La certificación profesional se encuentra a cargo de los colegios profesionales que logren la autorización correspondiente del CONEAU. Los requisitos para que sean autorizados como entidad certificadora son:

REQUISITO PARA AUTORIZACION	OPERACIONALIZACION	FUENTE DE VERIFICACION
1.- Tener un equipo estable y disponible de especialistas.	<p>a.- Cantidad de evaluadores de competencia requeridos de acuerdo a número de profesionales a evaluar por año.</p> <p>b.- Relación de profesionales de la especialidad certificados por CONEAU como evaluadores de competencias</p> <p>c.-Mecanismos de contratación o compromiso para disponer de evaluadores de competencias profesionales</p>	<p>-Documento correspondiente anexando hojas de vida de cada especialista evaluador de competencias y copia legalizada de certificación como evaluador de competencias</p> <p>-Contratos, actas de compromiso u otros documentos</p>
2.-Disponer de instrumentos de evaluación de competencias.	<p>a.-Documento Técnico de Competencias Profesionales sobre la base del Análisis Funcional.</p> <p>b.-Instrumentos de evaluación validados</p>	<p>-Documento técnico</p> <p>-Documentos correspondientes e informe de validación</p>
3.-Disponer de respaldo económico.	a.-Recursos económicos destinados a evaluación y certificación de competencias.	-Presupuesto destinado a evaluación y certificación especificando aporte del Colegio Profesional, tarifas a profesionales y otras fuentes

Fuente: Resolución N° 008. 2009 SINEACE. Guía de Procedimientos para Autorización y Registro de Entidades Certificadoras y Certificación Profesional

La entidad certificadora que está a cargo de la certificación profesional de Contador Público Colegiado, es la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Quien no ha logrado la autorización del CONEAU para emitir la certificación, por lo que no reúne los requisitos establecidos. Sin embargo en el año 2011 el colegio de Contadores Públicos de Lima , realizo un taller a efecto de determinar cuáles serian las competencias a evaluar, en tal sentido este evento académico desarrollo una norma de competencia a través de un análisis

funcional y de esta manera se estaría cumpliendo con uno de los requisitos establecidos por la CONEAU.

El primer colegio profesional en lograr la autorización del CONEAU es el colegio profesional de Enfermeros del Perú. Otros colegios que también ya han solicitado autorización son los colegios profesionales de médicos, obstetras, químicos-farmacéuticos, biólogos y profesores.

Mediante la resolución N°004-2010-JDCCPP, se han designado a los contadores públicos que conforman el comité nacional de evaluación del proceso de certificación y recertificación, son tres (3) que conforman el comité teniendo una vigencia de dos (2) años calendarios. Su función es formular los estándares técnicos profesionales inherentes a la certificación y recertificación del contador público colegiado a nivel nacional, elevar los informes para su aprobación y su posterior ejecución. El comité nacional se divide en tres:

- Comité nacional de actualización profesional continua
- Comité nacional de elaboración del temario
- Comité nacional de la elaboración del examen único y calificación

Para llevar a cabo el proceso de la certificación y recertificación en nuestra región, se ha designado esa función a la Dirección Técnica Regional Permanente de certificación y recertificación, la cual se divide en:

- Comité Regional de actualización profesional continua
- Comité Regional de Evaluación
- Comité Regional de elaboración de temario

La Dirección Técnica Regional Permanente de Certificación y Recertificación cumple su función a través del Comité Regional de Evaluación, ya que solo se ocupa de llevar a cabo la evaluación, más no de la elaboración del temario ni de la actualización profesional continúa.

La evaluación para la certificación es un Proceso que consisten en la evaluación del expediente y el Examen Único de Competencias y los requisitos son:

1. Solicitud de certificación
2. Ficha de datos generales
3. 01 fotografía color de frente tamaño pasaporte
4. constancia de fecha de colegiación y de la condición hábil
5. Declaración jurada de no tener impedimento legal ni administrativo para el ejercicio de la profesión.
6. Copia de certificado de la conferencia sobre el código de ética profesional.
7. Comprobante de pago por derecho de certificación.
8. examen único de competencias profesionales aprobado.

En cuanto a las áreas a evaluar son: Contabilidad, finanzas, tributación, auditoría y otras. Para el proceso de la recertificación profesional del contador público se llevará a cabo por dos modalidades:

- La actualización profesional continua o permanente
- El examen único de competencias.

Los requisitos son:

1. Solicitud de recertificación
2. Ficha de datos generales
3. Copia del último certificado de certificación profesional
4. 01 fotografía a color, de frente, tamaño pasaporte
5. constancia de habilitación
6. Declaración jurada de no tener impedimento legal ni administrativo para el ejercicio de la profesión.
7. Copia del Certificado de la conferencia sobre el código de Ética Profesional.
8. Comprobante de pago por derecho de recertificación
9. Haber aprobado una de las modalidades de la recertificación Profesional

Las competencias que posee el contador público, es el grado de acercamiento, satisfacción a las necesidades y expectativas de los usuarios. Cumpliendo las

necesidades y expectativas de los usuarios, se consigue satisfacción en el usuario, que esta transmite a su entorno, generando más satisfacción.

Las razones descritas anteriormente, motivaron el interés por realizar un estudio sobre la certificación profesional del Contador Público Colegiado con el propósito de demostrar que la certificación profesional constituye una garantía para el ejercicio profesional de este, ya que permite elevar la capacidad intelectual en un entorno competitivo, poseer prestigio en base a competencias y ofrecer seguridad a los usuarios en general.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

¿En qué medida la certificación profesional incide en el ejercicio profesional del contador público?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS:

P1: ¿De qué manera los conocimientos del Contador Público inciden en la satisfacción del cliente?

P2: ¿En qué medida las habilidades del Contador Público inciden en la satisfacción del cliente?

P3: ¿De qué manera el cumplimiento del código de ética del Contador público incide en la credibilidad de los estados financieros?

1.3. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION:

Luego de haber descrito la problemática del estudio, la investigación se ha delimitado en los aspectos siguientes:

1.3.1. DELIMITACION ESPACIAL

El estudio de la certificación profesional se realizó en la región de Ayacucho.

1.3.2. DELIMITACION TEMPORAL

La presente investigación toma como horizonte temporal los periodos 2008 - 2010.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia de la certificación profesional en el ejercicio profesional del contador público para determinar la relevancia del papel de la certificación.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- O1:** Analizar si los conocimientos del contador público inciden en la satisfacción del cliente
- O2:** Establecer si las habilidades del Contador Público inciden en la satisfacción del cliente
- O3:** Evaluar si el cumplimiento del código de ética del Contador Público inciden en la credibilidad de los estados financieros.

1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La carrera contable es una de las profesiones más dinámicas, sometida a los constantes cambios y exige al Contador Público a tener una constante preparación, la cual debe estar certificada para tener validez esto se aplica tanto a quienes ejercen propiamente la profesión como a los que se dedican a la enseñanza.

En el departamento de Ayacucho se viene aplicando el proceso de la certificación la cual no tiene mucha trascendencia en la parte cognitiva pero sin

embargo si es relevante el costo de la certificación por ende la certificación no está cumpliendo con su verdadero propósito que es de avalar los conocimientos, habilidades y actitudes que posee el profesional competente.

Así se ha considerado trascendente estudiar dicha relación con el propósito de analizar las variables en estudio. El estudio ayudara a conocer el proceso de la certificación y su incidencia en su campo de acción del Contador Público y proporcionara información útil para los interesados sobre el tema a investigar.

1.6. HIPOTESIS

1.6.1. HIPOTESIS GENERAL

Si la certificación profesional es efectiva entonces incidirá favorablemente en el ejercicio profesional del contador público de la región de Ayacucho.

1.6.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

H₁: Los conocimientos del Contador Público inciden en la satisfacción del cliente.

H₂: Las habilidades del Contador Público inciden en la satisfacción del cliente.

H₃: El cumplimiento del código de ética del Contador público incide en la credibilidad de los estados financieros.

1.7. VARIABLES E INDICADORES

Variable independiente:

X= Certificación profesional

Indicadores

X₁: Conocimientos

X₂: Habilidades

X₃: Código de ética

Variable dependiente:

Y= Ejercicio profesional

Indicadores

Y₁: Satisfacción del cliente

Y₂: Credibilidad de los estados financieros

1.8. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**1.8.1. TIPO DE INVESTIGACION:**

El presente estudio es investigación aplicada, debido a que, en su desarrollo, se apoyó en los conceptos de los diferentes campos del saber.

1.8.2. NIVEL DE INVESTIGACION:

De acuerdo a la naturaleza del estudio de investigación reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo y correlacional.

1.9. METODO DE LA INVESTIGACION

Los principales métodos que se utilizo en la investigación son:

- **Método inductivo:** Se empleo con finalidad de observar los fenómenos particulares para obtener las conclusiones y premisas generales.
- **Método deductivo:** Se empleo con la finalidad de observar los fenómenos generales con el propósito de identificar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.
- **Método de análisis:** Se utilizo para identificar cada una de las partes que caracterizan la situación problemática y sus condicionantes del objeto de estudio con el propósito de establecer la relación de causa y efecto.

- **Método Estadístico:** Se empleo para procesar, tabular, analizar e interpretar los datos obtenidos.

1.10. POBLACION Y MUESTRA

1.10.1. POBLACION

En el tema de investigación, la población estuvo conformada por los 192 Contadores Públicos Colegiados Certificados de la Región de Ayacucho.

1.10.2. MUESTRA

La muestra está conformada por Contadores Públicos Colegiados Certificados que laboran en el sector público. Para definir el tamaño de la muestra se utilizo el método probabilístico del Muestreo Aleatorio Simple por lo que se aplico la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población = 192

Z = Nivel de confianza, representa el valor estadístico de la distribución normal estandarizada para un nivel de confianza del 95% = 1.96

P = Proporción de aciertos = 0.5

Q = Proporción de fracasos = 0.5

E = Error muestral = 10%

Remplazando los datos en la formula:

$$n = \frac{192 (1,96^2) \cdot (0,5) (0,5)}{192 (0,10^2) + (1,96^2) (0,5) (0,5)} = 64.02 = 64$$

Entonces la muestra obtenida es de 64 personas.

1.11. TECNICAS E INSTRUMENTOS

1.11.1. TECNICAS:

Las técnicas que se utilizó son los siguientes:

1. Análisis documental
2. Encuesta

1.11.2. INSTRUMENTOS:

Los instrumentos que se aplicó son los siguientes:

1. Guía de análisis documental
2. Cuestionario

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES:

Este trabajo de investigación está referido específicamente a la certificación profesional del Contador Público; en ese sentido, se ha podido determinar que existen muchos trabajos de investigación referidos al tema de certificación profesional; siendo estos de carácter general, no habiendo ninguno referido directamente a la incidencia de la certificación profesional en el ejercicio profesional de Contador Público en la región de Ayacucho. Sin embargo, las siguientes investigaciones, que constituyen antecedentes, aportan algunos aspectos importantes a esta investigación.

- *SEGÚN JOSÉ FLORES BARBOZA: "EN SU INVESTIGACION DE UN ANÁLISIS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN - 2008"*

Menciona: En este medio en el que la calidad, competitividad y globalización se refuerzan recíprocamente con la certificación profesional por cuanto se convierte en un elemento de relevancia crucial, para la forja e impulso de un nuevo paradigma de la autorrealización humana en el siglo XXI. Por ello, mientras no exista un sistema que ofrezca informaciones válidas

y confiables sobre lo que son los profesionales y lo que sabe hacer, nuestras normas quedarán etéreas y no lograrán su objetivo, esto es, la formación y reconocimiento de profesionales competentes. Surge así la certificación profesional, entendida como la acción del Estado para reconocer las competencias profesionales de una persona, fueran adquiridas estas por un proceso de aprendizaje formal o no formal, siempre y cuando pruebe que sus desempeños se ajustan a estándares de exigencia preestablecidos.

De acuerdo a lo señalado previamente, la certificación debe ser vista como medio de evaluación para una consiguiente retroalimentación personal e institucional, sea para validar un estado óptimo de desempeño, o para remediar eventuales déficit y recuperar debido reconocimiento.

En el caso de la certificación institucional debe constituirse en un elemento de autorregulación y redefinición de contenidos de los programas educativos; de modo tal, que el resultado que obtengan sus egresados debe servir de guía para desarrollar acciones que mejoren la formación profesional.

La certificación debe sustentarse en una evaluación objetiva e imparcial del profesional, lo cual solo será posible si se cuenta con un sistema de certificación sólido y riguroso. No basta con su promulgación y reglamentación, hay que efectivizarlo de modo prudente e inteligente, y prepararse para saber enfrentar formas abiertas o mimetizadas de resistencia.

En este sentido, el autor coincide con Vincent Merle, Director del Centro de Estudios e Investigación sobre las Calificaciones, en que un sistema de certificación debe evitar incurrir en cuatro errores comunes que se cometieron por los sistemas ya establecidos: Primero: otorgar demasiada relevancia a los títulos adquiridos a través de la formación inicial en comparación con las competencias adquiridas a lo largo de la vida. Segundo: Dar preponderancia a los conocimientos académicos, lo que en una "jerarquía de aptitudes", coloca en la cúspide el conocimiento enciclopédico y la especulación abstracta y en la base el ingenio práctico del trabajador de planta. Tercero: Descontextualizar en el tiempo y espacio los conocimientos teóricos, lo que distorsiona la aplicabilidad al ambiente real del trabajo diario. Cuarto: No

ejercer supervigilancia y control del funcionamiento de los múltiples programas formativos que surgen a diario, los cuales, en la mayoría de casos, no ofrecen garantía de eficacia de los cursos.

Como afirma el autor citado, todo sistema de certificación requiere de una implantación eficaz y capaz de mantener el rigor y la flexibilidad de acuerdo a las exigencias del medio. Cada país debe establecer su sistema de acuerdo a sus peculiaridades sociales, culturales, económicas y legales. Recuérdese que estos sistemas son el fruto de una elaboración social, enraizada en la historia de cada sociedad concreta.¹

- SEGÚN ADALBERTO SANCHEZ CRUZ: EN SU INVESTIGACION LA CERTIFICACION- MEXICO

(...) el concepto “calidad” es un concepto muy subjetivo. Lo que a los ojos de uno puede tener calidad, a otros puede parecerles que no la tiene o tal vez, que no tiene lo suficiente.

Si bien este concepto es difícil de explicar es fácilmente perceptible. Cuando existe calidad en un producto o servicio, el consumidor o usuario lo advierte sin dificultad. Inmediatamente se da cuenta de que aquel producto o servicio cumple sus requerimientos satisfaciendo sus necesidades. De esta forma, el autor define *“que dar calidad en un bien o servicio es rebasar las expectativas del consumidor de usuario.”*

Cuando se trata de la prestación de servicios profesionales del contador público o licenciado en contaduría pública, las expectativas del usuario son más complejas, difíciles de determinar y diversas aunado a que los servicios suministrables forman un universo enorme debido a la existencia de tantas áreas de especialidad que conforman el currículo de esta licenciatura.

¹FLORES BARBOZA, José C. un análisis del proceso de certificación investigación educativa., vol. 12 n. ° 21, 97 – 121 ,enero-junio 2008

Desafortunadamente, existe una gran diversidad de factores que hacen que la calidad en los servicios internos y externos que prestamos los contadores públicos no se pueda determinar fácilmente con antelación, obstante que nuestro gremio ha sido históricamente uno de los mas organizados y auto regulados y en el que el objetivo "calidad" ha formado parte invariable de nuestras metas como personas organismos colegiados. Lo anterior nos ha llevado a lograr la credibilidad y confianza de amplios sectores de la sociedad lo que nos llena de orgullo y nos impulsa a seguir avanzando en el mismo sentido acorde con las exigencias de los tiempos actuales mediante la promoción de una nueva figura: el contador público certificado que es la culminación de la formación de este profesional en beneficio de la sociedad en su conjunto.²

- SEGÚN JAHEL DAMIÁN LEÓN: EN SU INVESTIGACIÓN "IMPORTANCIA DE LA CERTIFICACIÓN PROFESIONAL PARA EJERCER LA CONTADURÍA PÚBLICA" - HIDALGO:2007

La certificación obliga al profesionista a continuar con su preparación profesional para poder conservarla, además de estar sujeto al escrutinio de sus pares. Esto último es un incentivo muy importante, por interés de la profesión, si un contador certificado no continúa preparándose o se ve envuelto en un fraude, falta a la ética profesional, o actúa de alguna manera que afecte los legítimos intereses de los usuarios, de sus servicios, sus colegas pueden retirarle su certificado.

El hecho de buscar siempre la calidad en todos los aspectos ha llevado a que el hombre le dé una valoración a lo que se realiza es por eso importante destacar puntos que demanda este proceso para comprender así el grado de importancia al establecerse como un rango de perfección.

La contaduría pública pretende mantener un proceso de calidad para acreditar la validez y actualización de los conocimientos de la profesión, así como la experiencia para el desarrollo del ejercicio profesional; aumentando el nivel de

² SANCHEZ CRUZ , Adalberto, Certificación, 1997-1999, México

calidad para el ejercicio de ciertas actividades dentro de ámbito profesional

“Enlace entre la calidad y la Certificación del Contador Público: Calidad es la cultura organizacional orientada a la satisfacción integral de las necesidades del cliente mediante la producción de artículos y/o servicios que cumplen con un conjunto de atributos y requisitos.

El fundamento principal de la Certificación Profesional del Contador Público es la calidad, la necesidad de ser y hacer las funciones lo mejor posible conlleva a culminar en este proceso; esto no significa que aquí llegue o que simplemente permanezca, absolutamente fluye con el paso del tiempo y el avance científico y tecnológico, donde busca la excelencia y por dichos motivos evolucionar.

Haciendo un análisis completo de cómo la sociedad y su entorno se mueve es lógico que estemos en un mundo globalizado en donde la competencia laboral y académica, ha llevado a los profesionales a la constante preparación, la cual debe estar certificada para que tenga validez, no solo en el ámbito de su carrera, sino también aquellos profesionistas que han dedicado su tiempo a la enseñanza, en estos momentos en el campo laboral requiere de información financiera de mayor calidad que necesita gente que cuente con este grado.

Por consiguiente es indispensable que la profesión de la Contaduría Pública cuente con un proceso de calidad para respaldar la validez y actualización del conocimiento técnico-teórico de la profesión, así como la experiencia para el desarrollo de las actividades profesionales que promuevan credibilidad y calidad al prestar un servicio.

Ya que al crearse la cultura de la certificación, los Contadores Públicos tienen la posibilidad de enfrentar con éxito, los retos del siglo venidero: el reto de la globalización, el reto de la competencia, el reto de la calidad y el de la excelencia.³

³JAHIEL DAMIÁN LEÓN, importancia de la certificación profesional para ejercer la contaduría pública” - hidalgo:2007

- SEGÚN Mg. CPCC. ELSA ESTHER CHOY ZEVALLOS: EN SU INVESTIGACION “ALIANZA ESTRATEGICA UNIVERSIDAD Y COLEGIOS DE CONTADORES PUBLICOS DEL PERU PARA LOS PROCESOS DE CERTIFICACION PROFESIONAL” - PERU:2008

“...La certificación profesional del contador público consiste en un nuevo nivel profesional, ya que es la constancia que avala los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para el ejercicio profesional dentro del sector empresarial, además de ser una garantía de calidad en cuanto a la capacitación técnica y a la conducta ética del profesional contable que la obtiene.

Por lo que en la primera evaluación para la certificación, la relación existente entre universidad y colegio profesional es importante, toda vez que la formación del profesional respecto a las competencias base las recibe en la universidad. Los colegios profesionales comparten con el estado y las universidades, la responsabilidad de formar profesionales de calidad, conforme a la confianza que la sociedad ha depositado. Entonces una alianza estratégica entre universidad colegios profesionales, genera el compromiso a la universidad, la formación del profesional egresado en base a competencias.

Entendiéndose por La competencia profesional, según M.T. Kane, *“grado al que una persona puede utilizar sus conocimientos, actitudes, aptitudes y buen juicio asociados a la profesión, para poder desempeñarse de manera eficaz en todas las situaciones que corresponden al campo de su práctica profesional”*. El Colegio de Contadores Públicos de Lima, realizó un taller a efecto de determinar cuáles serían las competencias a evaluar, en tal sentido este evento académico desarrolló una norma de competencia a través de un análisis funcional.

El análisis funcional es una de las formas de aproximación al contenido de las ocupaciones desde la óptica de las competencias, permite conocer, de manera general, que una persona es competente para hacer “algo” cuando

demuestra que lo sabe hacer. Si ese algo tiene que ver con el trabajo, puede decirse que la persona es competente; por lo tanto posee competencia laboral.⁴

- SEGÚN JULIO C. MARROQUÍN , JULIO MACHADO Y JHESENIA MAYORGA: EN SU INVESTIGACIÓN “NORMAS DE CONTROL DE CALIDAD PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA CONTADURÍA PÚBLICA” - SAN SALVADOR:2004

“...Al referirse a la profesión del contador público, el control de calidad considera al ejercicio profesional basado en el cumplimiento de la normatividad aplicable considerando que el servicio que brinda el contador público es un intangible, cuyos resultados (informes) son de carácter público.

Las actividades que desarrolla el contador público establecen responsabilidad profesional y ética ante el público y la comunidad en general, ya sea que se trate de organismos o entidades representativas de las diversas actividades del país. Esta responsabilidad es inherente al contador público en el ejercicio independiente de su profesión. Es por ello que el contador público debe ejercer su profesión aplicando los principios de contabilidad generalmente aceptados, tal como lo indica la Ley, sosteniendo un criterio imparcial, rechazando actos que vayan en contra de las leyes de modo tal que su ejercicio no se vea afectado por las Leyes Penales y Tributarias. Igualmente, el contador público está obligado a aplicar normas internacionales de control de calidad y auditoría, desarrollando su trabajo observando normas y procedimientos de control de calidad.

El código de ética del contador público establece normas de conducta que garanticen al público “la actuación profesional con probidad y buena fe manteniendo el honor, dignidad y capacidad profesional”. Las normas de ética aseguran la responsabilidad, el secreto profesional, independencia de criterio y la relación entre colegas, tanto cuando desarrolla sus actividades en forma

⁴ CHOY ZEVALLOS, ELSA ESTHER: en su investigación “alianza estratégica universidad y Colegios de Contadores Públicos del Perú para los procesos de certificación profesional” - peru:2008, pág. 21,22 y 25

independiente como dependiente...”

“...Se debe precisar que el contador público asume una gran responsabilidad por el ejercicio profesional que realiza. Por lo tanto, sus actividades deben estar enmarcadas en el cumplimiento de la normatividad profesional aplicable, así como, el esmero y cuidado que debe ejercer en cada trabajo que desarrolla. Para tal efecto, es muy importante que el contador público se mantenga actualizado, debiendo cumplir un programa de educación continua de acuerdo con sus competencias. Considerando la necesidad de la actualización, como un medio para ejercer sus actividades profesionales dentro de los más altos niveles de calidad.

La calidad en los servicios que presta el profesional contable es muy importante, esto debido a su amplia aceptación en la sociedad. Sin embargo los escándalos en los que el profesional contable ha sido involucrado han erosionado la credibilidad y la confianza de la sociedad para con este profesional, por lo que se considera necesario garantizar la calidad de los servicios a través de la implementación de estándares de calidad, en virtud de que el uso de los estados financieros elaborados y dictaminados es cada vez más amplios y la distribución de los mismos es cada vez mayor, ya que son usados por distintos usuarios para diferentes fines, esto implica que la confianza que han depositado en el Contador Público debe garantizarse y asegurarse...”⁵

⁵JULIO C. MARROQUÍN, JULIO MACHADO Y JHESENIA MAYORGA: en su investigación “normas de control de calidad para el ejercicio profesional de la contaduría pública” - San Salvador: 2004, pág. 3 y 7.

- SEGÚN AULAR, MARÍA MANCHEGO, MARTÍN NG, YUN YIN : “EN SU INVESTIGACION “LA ETICA EN EL EJERCICIO DEL CONTADOR PÚBLICO Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL” - CAMPUS BARBULA: 2009”

Los autores mencionan que: “...el Contador Público, que ya este en el ejercicio profesional debe realizar actualizaciones para mejorar la actuación profesional y de un servicio de calidad. Zamorano, describe: *La competencia es tan fuerte que los profesionales que no tengan la oportunidad de la actualización permanente no podrán sobrevivir a la misma. Debemos adquirir nuevos conocimientos y habilidades para coexistir con un cambio dinámico, para comunicarnos y trabajar en equipo.*

Al mismo tiempo, es necesario buscar la armonización contable para que el contador público elimine todas esas barreras que obstaculizan el cumplimiento de todos los objetivos dentro de la organización, donde la sociedad observe al profesional de la contaduría no como un apático a los cambios, sin capacidad creativa ni innovación, es más que cuando se sale de sus modelos de documentos o cifras se pierde y no encuentre el camino de regreso.

Por esta razón, es importante que el profesional sea agresivo abierto al cambio, la cual le permitirá lograr la competencia dentro del mercado internacional con características no solo de conocimientos, habilidades y técnicas sino que también se encuentren presente los principios éticos, donde esta le va a permitir lograr la confianza del cliente, logrando así el constante desarrollo de las empresas y aumentando la competencia de las mismas a nivel internacional. El Contador Público no solo debe estar formado con la ética profesional sino también con la ética general ya que esta de alguna manera afecta al ofrecer el servicio.

En la XXVII Conferencia Interamericana de Contabilidad, comenta: *Surge claramente la necesidad que el contador público no solo se forme en el campo de la ética profesional sino también en el campo de la ética*

organizacional y de la ética de los negocios. De esta manera al profesional en forma individual y la comunidad profesional, en las organizaciones y en la sociedad podrán ejercer un auténtico liderazgo.

Dicho de otro modo, el contador es la parte dinámica de la empresa debido a que provee las herramientas necesarias para la toma de decisiones tanto a niveles legales, administrativos u operativos, además debe tener siempre presente ante todo que es una persona honorable, con alto grado de principios éticos durante el desempeño de sus funciones. Mientras que la empresa, por su parte tiene una finalidad con respecto al profesional de la contabilidad que es la de respetar su buen desenvolvimiento dentro de la empresa, es decir, que no le debe imponer algún asunto que ponga en tela de juicio la moralidad del contador.

Por esta razón, es de suma importancia la responsabilidad que hoy debe tener el contador la cual han pasado de los libros para acoger la tecnología, donde la información juega un papel relevante para la toma de decisiones económicas, el contador está obligado a suministrar datos de mejor calidad, oportunos, comprensibles, y lo más importante transparencia. En la actualidad es lamentable la falta de credibilidad de las contabilidades a nivel empresarial con la cantidad de fraudes descubiertos recientemente en múltiples empresas lo que ha puesto en juicio la calidad de la ética de la contaduría pública.

Por tanto, la esencia del ejercicio de la profesión contable está en función de la posibilidad de resolver situaciones, prevenir y solucionar conflictos, con la intención de guiar, conducir a otros hacia una mejor calidad de vida. Además las relaciones del contador público en su función queda claramente definida en la verdad, en lo que respecta a la contabilidad, en los estados financieros y balance que van más allá de los aspectos formales...⁶

⁶AULAR, MARÍA MANCHEGO, MARTÍN NG, YUN YIN: en su investigación “la ética en el ejercicio del Contador Público y su impacto en el desempeño profesional” - campus barbula: 2009, pág. 40 y 43.

2.2. MARCO HISTORICO:

2.2.1. MARCO HISTÓRICO DE LA CERTIFICACION PROFESIONAL

La introducción de la certificación en el campo del mercado de trabajo fue intentada en los años 70, cuando Cinterfor lanzó un programa regional de discusión de una metodología de certificación entre las instituciones nacionales de formación profesional.

En aquella oportunidad se realizaron varias reuniones en diversos países, incluido Brasil, sin que el tema encontrara receptividad en los dirigentes. En la ocasión, apenas si se logró formar algunos especialistas.

Al comienzo de los años 80, el Ministerio de Trabajo, a través de la Secretaría de Mano de Obra, volvió a colocar el tema en la agenda de las instituciones de formación profesional, llegando incluso a publicar un documento normativo. Tampoco entonces el tema alcanzó repercusión y fue olvidado hasta épocas recientes. ¿Qué fue lo que cambió para que ahora el tema resurja, con un interés manifiesto de los distintos actores sociales y gobiernos, aunque en diferente forma e intensidad para cada uno de ellos?

En muchos países, las autoridades responsables de la educación se han preguntado qué podría y debería hacer la escuela para volverse significativa para el empleo.⁷

Las crecientes exigencias de calidad en relación con los productos generaron también la preocupación por la calidad de los servicios, y, por extensión, con la calidad de la mano de obra. Las normas ISO 14000¹⁶ internacional y BS 8800¹⁷ europea, se dictaron con el objetivo que las actividades operacionales se desarrollasen en forma de preservar, respectivamente, el medio ambiente y la seguridad y salud de los trabajadores. Como consecuencia de esas normas, las

⁷JOAO CARLOS ALEIN, La certificación en los dominios de la formación profesional y del mercado de trabajo, boletín Cinterfor N°142, Pág. 3 y 4.

empresas fueron obligadas a tomar iniciativas para capacitar mejor a sus empleados y asegurarles una certificación⁸

En el Reino Unido, ejemplo muy citado en relación con el tema, fue creado un Consejo Nacional de Calificaciones Vocacionales, con funciones reguladoras y de fiscalización. También se crearon comités de normalización en el sector industrial, organismos certificadores y centros de evaluación. La base del programa británico surge de la suposición de que “había una demanda de los actores sociales de que la educación y la formación profesional fueran más relevantes para el empleo”. El programa se vale de “stándares” externos y visibles, que resaltan el desempeño en la situación real de trabajo, en lugar de los conocimientos teóricos. Los resultados deseados (Competencias) deben ser también relevantes.

En Francia, se creó un Consejo Interministerial con poderes para autorizar especialistas que asignan y garantizan los resultados, manteniendo diferenciados los ámbitos nacional y regional, y adoptando los exámenes teóricos y prácticos mediante el uso de simuladores.

España no creó una entidad central, pero utiliza un Instituto de Calidad y Evaluación para brindar apoyo técnico a las iniciativas. La formación profesional ocupacional es administrada por el INEM (Instituto Nacional de Empleo), que otorga los certificados y publica un “Repertorio de Certificados de Profesionalización”, funcionando como un apoyo para las empresas en la formación continua

En América Latina, la experiencia más completa es la de México, que creó el Consejo Nacional de Normalización y Certificación (CONOCER), entidad que promueve y regula la certificación a través de “organismos certificadores”, los cuales, a su vez, pueden instituir “centros de evaluación”.

La Operacionalización del modelo mexicano es bastante compleja. El conjunto instrumental incluye un modelo operativo del sistema y regulaciones para los

⁸RAIMUNDO VOSSIO Brigido, Certificación y normalización de competencias, orígenes, conceptos y prácticas, Boletín Cinterfor N°142, Pág. 10

organismos certificadores y para los centros de evaluación y certificación. El modelo mexicano opera en cinco niveles (grados de autonomía, responsabilidad y complejidad del trabajo), cubre doce áreas y setenta subáreas. Como fuente de evidencia para la evaluación se consideran: manifestaciones abiertas y observables de desempeño, conocimientos, aprendizaje previo e informaciones generales.

En Brasil, le compete al Ministerio de Trabajo y Empleo (MTE) la iniciativa de proponer un proyecto para la “discusión y avance conceptual de la certificación”²⁸. En colaboración con la OIT, ese proyecto ha promovido seminarios y publicado documentos, ayudando así a colocar el tema certificación en la agenda nacional, e involucrando a los empleadores y trabajadores a través de sus entidades representativas.⁹

En Perú, el año 2006, se crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. (ley28740). Uno de los órganos operadores del SINEACE es el consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria – CONEAU (2007).¹⁰

2.2.2. MARCO HISTÓRICO DEL EJERCICIO PROFESIONAL

El campo ocupacional y desarrollo profesional del contador público nació a la vez que la contabilidad, en cuanto el hombre inicia su actividad como agricultor, se encuentra con la necesidad de registrar y estudiar su gestión y allí empieza la historia de la contabilidad. Era necesario poder comparar cosechas y producción de ganado. Además, en cuanto empezó a realizar “trueques” y “ventas” era necesario tener un histórico de “precios”.

La contabilidad tiene sus primeras manifestaciones con las primeras etapas de desarrollo de la civilización. Cuando el hombre se dio cuenta de que su memoria no era suficiente para guardar toda la información financiera necesaria.

⁹JOAO CARLOS ALEIN, La certificación en los dominios de la formación profesional y del mercado de trabajo, boletín Cinterfor N°142, Pág. 3 y 4.

¹⁰RAIMUNDO VOSSIO Brigido, Certificación y normalización de competencias, orígenes, conceptos y prácticas, Boletín Cinterfor N°142, Pág. 10

Desde el año 6.000 a.c. ya existían los elementos necesarios para la actividad contable. En Grecia, Egipto y en los Valles de Mesopotamia llevaban registros y operaciones financieras de las empresas privadas y públicas en tablillas de barro.¹¹

Durante la edad media, la contabilidad mantuvo su función informativa fundamentalmente en las repúblicas italianas en virtud de que los focos comerciales más importantes del mundo se desarrollaban en esta zona geográfica. En estas repúblicas, se comenzaron a gestar las técnicas contables muy similares a las que hoy existen.

En los inicios del renacimiento, entre 1453 y la revolución francesa, se inicia la etapa de la divulgación de la disciplina contable producto del desarrollo de la imprenta. Es así como Benedetto Cetrugli Rangeo, inicia los escritos y fue pionero de los primeros textos de contabilidad. Posteriormente, Lucas Paciolo, a través de la segunda reimpresión de su texto Summa, se convierte en el más destacado autor de la contabilidad en su época. Es a partir del siglo XVII donde comienzan a surgir en los centros mercantiles profesionales independientes cuyas funciones principales consistían en verificar la veracidad de la información contable.

A partir del siglo XIX la contabilidad sufre importantes transformaciones tales como el inicio de estudios relacionados con definiciones tales como depreciaciones, amortizaciones, reservas, fondos, ente otros.; surgimiento de los libros de mayor, la mecanización y la electrónica contable. Surgen los costos de producción y venta y se producen los esquemas gubernamentales en el desarrollo de la profesión.¹²

¹¹http://image.slidesharecdn.com/campos_ocupacionales_del_contador

¹²LUCIANI TORO Laura, Origen y evolución de la profesión del contador, Actualidad Contable Faces: julio-diciembre:2007, vol. 10, pág. 15

Evolución de la profesión del contador público en el Perú

La profesión de contador más que otras profesiones ha tenido sus inicios de manera espontánea y sumamente práctica, con el crecimiento del movimiento comercial en el siglo XX, el afán de llevar de manera más ordenada las operaciones comerciales, logró especializar a muchas personas en estos menesteres, a los cuales luego se les llamaría Contadores Prácticos.

El 31 de octubre de 1900 se funda el Instituto de Contadores del Perú (ICP), y es reconocido con carácter oficial por Ley N° 75 del 27 de septiembre de 1905. Con la finalidad de velar por la ética profesional y el estricto cumplimiento de las actividades contables y disposiciones legales vigentes en esa época, con ello se iniciaba el camino para formalizar la carrera del Contador.

Con la reforma integral del plan de estudios de la primaria y secundaria de 1935, se dio paso a la enseñanza comercial, donde la Contabilidad era parte de los cursos que se dictaban en los Institutos Liceos Comerciales y Escuelas Secundarias, de allí se graduaban como Contadores Mercantiles los alumnos que aprobaban un examen de grado frente a un jurado dispuesto por el Ministerio de Educación Pública. En la actualidad los Contadores Mercantiles están afiliados al Instituto de Contadores del Perú (ICP).

Los inicios del Contador Público se remontan el 3 de Marzo de 1936, cuando el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Mayor de San Marcos, acuerda crear el Instituto Superior de Ciencias Contables, de donde salieron los primeros Contadores Públicos de nuestro país, esto para paliar el desorden en la identificación de los que se dedicaban a la labor contable, quienes presentaban títulos como: Perito, Contador, Contador General, Contador Mercantil y Tenedor de Libros, formados en Instituciones no Universitarias.

Luego con la tan ansiada Ley de Profesionalización N° 13253 del 11 de Septiembre de 1959, la que dicta que el título de Contador Público solo la pueden emitir las Universidades, la carrera de Contador Público alcanzó el nivel universitario.

En la actualidad los Contadores Públicos se agrupan en los Colegios de Contadores Públicos, previa colegiatura. En vista de que aun en la actualidad se han ido generando confusiones sobre las atribuciones de los Contadores Mercantiles y buscando la unificación de los Contadores del Perú el gobierno ha dictado el 15 de enero del 2007 la Ley N° 28951, Ley de Actualización de la Ley N° 13253, de Profesionalización del Contador Público y de Creación de los Colegios de Contadores Públicos.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. CERTIFICACION PROFESIONAL

- Ley N° 28044. Ley general de Educación.
- Ley N° 28740. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).
- Decreto Supremo N° 018- 2007- ED. Reglamento de Ley del SINEACE.
- Resolución N° 008-2009 SINEACE/ Guía de Procedimientos para Autorización y Registro de Entidades Certificadoras y Certificación Profesional.
- Resolución N°027-2009 SINEACE/ Guía de procedimientos para la evaluación de competencias con fines de certificación profesional.
- Reglamento de Certificación y Recertificación profesional del Contador Público Colegiado, Aprobado en Asamblea General Extraordinaria del 30 de abril de 2009
- Reglamento de certificación profesional extraordinaria del Contador Público Colegiado
- Reglamento de Organización y Funciones del proceso de Certificación y Recertificación del Contador Público Colegiado.

2.3.2. EJERCICIO PROFESIONAL

- Ley N° 28951. Ley de actualización de la ley n° 13253 profesionalización del contador público y de creación de los colegios de Contadores Públicos.
- Ley N° 28708 Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad
- Resolución N° 013-2005-JDCCPP., aprueba el Código de Ética Profesional del Contador.
- Decreto Ley N° 25892, Ley de Creación de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú.
- Decreto Supremo N° 008-93-JUS, Reglamento de la Ley N° 25892.

2.4. BASES TEORICOS:

2.4.1. DIFERENTES ENFOQUES SOBRE LA CERTIFICACION PROFESIONAL

Con el propósito de fundamentar la presente investigación, a continuación se muestran los tipos de certificaciones que existen, tales como de un producto, servicio, competencias laborales y competencias profesionales para luego abarcar las principales ideas que hoy existen sobre el tema objeto de estudio.

El denominado ISO 9000 Nació en el año de 1987 en la Comunidad Europea como una necesidad para controlar la calidad de los productos o servicios de las empresas. Asimismo indica que la certificación de manera general permite demostrar su compromiso con la calidad y satisfacción del cliente así como también nuestro compromiso de mejora continua de nuestros sistemas de calidad, integrando las realidades de un mundo cambiante. El ISO 9000 está basado en ocho principios de gestión de la calidad:

- ✓ Orientación al cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Participación del personal
- ✓ Enfoque de proceso
- ✓ Enfoque de sistema

- ✓ Mejora continua
- ✓ Toma de decisiones basadas en hechos
- ✓ Relaciones de beneficio mutuo con proveedores

Según el grupo (BSI) British Standards Institution, organismo nacional de normas de Reino Unido, *la **certificación de un producto o servicio** es un proceso que confirma que su producto o servicio cumple con los estándares necesarios y relevantes para el mercado que haya elegido. En algunos mercados, la certificación es obligatoria, y en otros, es voluntaria. Teniendo la certificación apropiada en su mercado se asegura el éxito.*¹³

Sobre la **certificación de competencias laborales**,¹⁴ la Resolución Ministerial N°161-2010-TR, indica que *es un proceso formal que reconoce la competencias y capacidades que posee para su desarrollo en el mercado laboral. La certificación privilegia la demostración de su desempeño laboral, y podrá realizarse de manera total respecto al perfil ocupacional o progresivamente de acuerdo a su competencia que lo conforma. Esta demostración del desempeño es voluntaria, de comprobación de los desempeños, conocimientos, habilidades y actitudes de una persona obtenidas a lo largo de la experiencia laboral, de acuerdo a un perfil ocupacional.*

Sobre el tema objeto de estudio, la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, indica que *la **certificación de competencias profesionales** se realiza a las personas naturales que demuestren un conjunto de competencias laborales y profesionales adquiridas dentro o fuera de una institución educativa. La certificación de las competencias profesionales es otorgada por la entidad certificadora autorizada por los órganos operadores respectivos. Estos aprueban y publican los estándares, criterios, indicadores y procedimientos para la certificación de las competencias profesionales, así como los requisitos y los*

¹³<http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Certificacion-producto/>

¹⁴Protocolos del servicio de certificación de competencias laborales del Programa REVALORA PERU, aprobado mediante la Resolución la Resolución Ministerial N°161-2010-TR, el 09 de julio del 2010.

procedimientos de autorización y registro de las entidades certificadoras. La evaluación con fines de certificación profesional es voluntaria. Para los profesionales de salud y de educación es obligatoria.

Los profesionales que cuenten con colegio profesional sólo pueden ser certificados profesionalmente por su respectivo colegio, siempre que haya sido autorizado por el CONEAU y se cumpla con los requisitos indicados en el presente reglamento para entidades certificadoras. Los colegios profesionales que cuenten con la autorización para funcionar como entidad certificadora son responsables de la aprobación de sus respectivos estándares e instrumentos de evaluación. El CONEAU supervisa la legitimidad política y técnica de los procesos seguidos para la elaboración de instrumentos y la evaluación con fines de certificación; así como, la aplicación de las normas éticas en la difusión de resultados

Por su parte el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU), define la *certificación como reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales. La certificación es un proceso público y temporal. Es otorgada por el colegio profesional correspondiente, previa autorización, de acuerdo a los criterios establecidos por SINEACE.*¹⁵

Asimismo indica los requisitos que deben cumplir los colegios profesionales para ser autorizados como entidad certificadora por esta entidad son:

- *Disponer de instrumentos de evaluación de competencias, basados en el enfoque funcional.*
- *Tener un equipo estable y disponible de especialistas en evaluación de competencias.*
- *Disponer de respaldo económico: presupuesto para la certificación.*
- *Disponer de infraestructura propia: Centros y Unidades de Evaluación de competencias.*

¹⁵<http://coneau.gob.pe/>

- *En el caso de los Colegios Profesionales, acreditar la personería jurídica correspondiente y el respaldo legal de su norma de creación.*
- *Equipo de gestión del sistema de certificación.*
- *Institucionalización de la certificación: adecuación de reglamentos conforme a lo establecido por CONEAU para certificación profesional periódica.*
- *Padrón actualizado de colegiados.*
- *Pago por trámite y certificado de autorización.*¹⁶

Por otro lado tenemos al Dr. Víctor Carrasco Cortez, Director de la Dirección de Evaluación y Certificación - CONEAU, quien sintetiza la certificación profesional *como un proceso con siete características: éticamente imperativo, necesario, importante, útil, complejo, conflictivo y laborioso.*

- *Éticamente imperativo, en un contexto de rescate de los valores y de cuestionamiento del profesionalismo por la sociedad.*
- *Necesario, para garantizar el ejercicio profesional competente en resguardo del derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad.*
- *Importante, porque permite el desarrollo de los profesionales, garantiza la transparencia y eleva la competitividad del país*
- *Útil, porque ayuda mejorar los estándares de formación profesional y amplía los fines de los Colegios Profesionales.*
- *Complejo, en tanto implica la estandarización de procesos, la generación de instrumentos nuevos y eficientes, con muchos actores implicados y con conceptos y métodos en permanente debate y revisión.*
- *Conflictivo, porque en todo proceso de evaluación hay intereses en juego, tanto en el ámbito de la formación como del trabajo.*
- *Laborioso, en la medida en que exige un trabajo sostenido, generalmente voluntario para los profesionales que colaboran con sus Colegios respectivos, para la generación de procesos, normas, matrices de capacidades, mapas funcionales e instrumentos.*¹⁷

¹⁶ CONEAU, en su Compendio técnico Normativo – Criterios y Estándares para la Certificación Profesional en el Perú, Octubre -2009

¹⁷ CARRASCO CORTEZ VICTOR, en el libro la certificación profesional en el Perú: experiencias y lecciones aprendidas en el periodo de implementación 2008 – 2011, pág. 19

También enfatiza los tres objetivos centrales del proceso de certificación profesional:

1. *Contribuir a garantizarle a la sociedad el ejercicio competente en todos los campos del desempeño profesional.*
2. *Contribuir a la generación o fortalecimiento de capacidades de los Colegios Profesionales para la certificación profesional.*
3. *Favorecer la coordinación entre instituciones formadoras, empleadores, sociedad civil y entidades reguladoras, para la formación y evaluación basada en competencias profesionales.*

De las definiciones anteriores se concluye que la certificación profesional es un reconocimiento formal de las competencias que posee y un medio que permite garantizar la calidad del servicio a los usuarios y, de otro, expresar el nivel de competencias profesionales alcanzado.

Sobre el asunto Carmen Ruiz Bueno, menciona lo siguiente: *la certificación profesional es actualmente uno de los temas centrales en el discurso y la reflexión sobre la formación y el trabajo.*

Los cambios constantes del contexto, la preocupación por la mejora de la calidad de la formación, los nuevos giros hacia la construcción del Espacio Europeo para la formación y el trabajo nos conduce justificadamente a hablar de movilidad laboral y formativa, entre otras. Esta realidad no es posible si no se articulan procesos transparentes, coherentes y viables de evaluación y certificación de las competencias profesionales.

El artículo que se presenta reflexiona sobre la certificación profesional y propone algunas cuestiones en relación con la articulación de procesos evaluativos que nos conduzcan a la certificación de competencias, de aquellas que se adquieren como resultado de situaciones formales e informales.

Entonces, uno de los principales problemas que aparece en el estudio de la certificación es la determinación del modelo de evaluación que permita certificar las competencias, asumiendo que la certificación será el resultado final de un proceso de evaluación continua de la construcción de las cualificaciones

mediante los procesos de formación fuera o dentro del contexto de trabajo, del intercambio y la relación con el contexto.

Por lo que el modelo de evaluación para la certificación debería delimitar muy bien el objeto de evaluación, los instrumentos, los agentes, la metodología, los criterios evaluativos.

En el ámbito europeo, existen distintos modelos de certificación, entre los que destacaremos: el modelo alemán, el modelo francés, el modelo inglés y el modelo español. No se pretende realizar un estudio comparado, pero sí apuntar algunas de las características más significativas de cada uno de ellos, como elementos de contraste para la posterior reflexión”

El modelo de certificación inglés propone un sistema de cualificaciones profesionales elaboradas en el ámbito estatal en la que se describen el conjunto de competencias pertenecientes a un empleo y estructurado por niveles bien diferenciados, las NVQ.

Las NVQ (National Vocational Qualifications) creadas en el 1986 bajo la autoridad de la NVQC (National Vocational Qualification Council) como respuesta a la cantidad de instituciones que otorgaban títulos, diplomas y certificados diversos. Este sistema, se caracterizaba básicamente por la autonomía de las instituciones que certifican las competencias de los trabajadores .Esta autonomía es tal que llegaron a existir más de 300 instancias de evaluación diferentes. Por tanto, en este contexto tan complejo, y a finales de los años ochenta, principios de los años noventa, se crean una serie de normas, las NVQ, como estrategia para la creación progresiva de estándares nacionales de cualificación. Este sistema consiste en la configuración de un listado de competencias profesionales, fácilmente observable y libremente validable, y pretende funcionar como elemento regulador del sistema. Supone, asimismo, un sistema rápido para reconocer las competencias adquiridas por la experiencia sin necesidad de pasar por un organismo formativo. Las NVQ, en este caso, funcionan como referentes normativos para la certificación y son asumidas y reconocidas por empresarios y asalariados.

A partir de estos referenciales o perfiles establecidos, el proceso de reconocimiento y certificación de competencias es realizado por los organismos certificadores (responsables de certificar a los centros evaluadores, controlan la calidad del proceso y otorgan las certificaciones) y los centros de evaluación, que desarrollan las funciones específicas de la evaluación de las competencias y de la evaluación de todo el proceso de certificación. En este caso, el candidato es evaluado de una forma individualizada, en el contexto específico de aprendizaje y experiencia, teniendo como referente este listado de competencias.

El modelo de certificación alemán, se caracteriza por la implicación de las empresas en los procesos de formación profesional y certificación de dicha formación. De hecho, la formación en alternancia propuesta en el modelo alemán está financiada en buena parte por la propia empresa y es lógica su participación en la certificación. Este sistema de certificación no sólo está regulado por las empresas, sino que se negocia con las organizaciones sindicales. Estos agentes son los que determinan la propia definición del profesional, qué hace, cómo lo hace, qué debería de saber, qué debería de hacer y qué autonomía se le otorga en el puesto de trabajo. Los títulos expedidos al término de la formación disfrutan de un amplio reconocimiento en el momento de la contratación, aunque no pretenden abarcar a una profesión dada, sino el nivel de base a partir del cual una persona puede continuar progresando, gracias a la experiencia y la formación continua.

De hecho este sistema, diferencia la certificación de la Formación Profesional inicial de la certificación de la Formación Profesional continua. En este sentido, el título de Meister, es un título que corresponde a una certificación durante la carrera profesional, permitiendo la posibilidad de desarrollo profesional y personal. En este sentido, en los últimos años, el sistema alemán de certificación ha planteado iniciativas concretas de acreditación del aprendizaje no formal e informal. Entre estas iniciativas se destacan: las pruebas externas, las cualificaciones parciales y cualificaciones adicionales o complementarias, el portafolio de cualificaciones y competencias, el certificado de formación continua

y otras formas de certificación de la experiencia y validación externa de las cualificaciones y competencias. Estas últimas acordadas y aprobadas en el 2003, entre el Ministerio Federal de Educación y las instituciones de Educación Superior.

Estas iniciativas pueden ser vistas como pasos para la integración de los sistemas de educación y formación, tanto a nivel formal e informal, ya que el modelo alemán es un modelo donde sí quedaba muy bien delimitado el sistema de Formación Profesional inicial y su certificación; por otro lado, todo el sistema de formación continua y no formal quedaba menos integrado con el fuerte sistema de Formación Profesional inicial.

El sistema de certificación francés, caracterizado por la centralización de las decisiones de la política educativa, establece dos grandes sistemas de certificación. Uno es el sistema vinculado a la formación, en la que son los propios organismos que gestionan la formación los que certifican la misma. Para el caso de la Formación Profesional inicial es el Ministerio de Educación el encargado de otorgar los títulos que certificarán los conocimientos necesarios para el desarrollo profesional e inserción laboral. El CAP (Certificado de Aptitud Profesional) y el BTS (Diploma de Técnico Superior), que pueden obtenerse a partir de la superación de la Formación Profesional dentro del sistema educativo o bien a partir de las modalidades de formación no formal basadas en el aprendizaje, concretamente a partir de la formación adquirida mediante los contratos de cualificación, son los certificados oficiales de Formación Profesional inicial.

El segundo sistema de certificación es aquel que gestiona el Ministerio de Trabajo, y está diseñado desde la óptica de la formación continua. Es también un sistema centrado en la evaluación de conocimientos técnicos en relación con la profesión y se hayan clasificado por niveles. «Estos títulos homologados, los más importantes y estables a lo largo de la historia de la certificación en Francia, son propuestos por la Asociación Nacional para la Formación Profesional de Adultos (AFPA), quien define no sólo las referencias de trabajo, de actividades y de competencias, sino también de validación, así como el método de evaluación.

Ambos sistemas tienen como referente las actividades profesionales y el empleo, y se elaboran por concertación de los agentes sociales. La evaluación se realiza mediante un examen final ante un tribunal compuesto por formadores y profesionales. Ahora bien, el Ministerio de Trabajo puede conceder los títulos para los destinatarios de la formación continua a partir del reconocimiento de las competencias adquiridas. En este sistema francés se encuentran otras formas de certificación como son los certificados de cualificación profesional menos vinculadas al seguimiento de una acción formativa y mucho más próximas a la realidad laboral y de las competencias adquiridas en el lugar de trabajo. Estos certificados, diseñados por los diferentes sectores profesionales sin el acuerdo previo con el estado, son más heterogéneos y se caracterizan por un sistema muy flexible y cuya validez se limita a la rama profesional para la que son creados.

Aparentemente, el sistema de certificación francés no sólo certifica las competencias adquiridas mediante los sistemas de Formación Profesional formal sino que también certifica aquellas competencias adquiridas en el lugar de trabajo y a partir de la experiencia. En este sentido, hay que destacar que existe, en este sistema, la validación de experiencias profesionales organizadas por el Ministerio de Educación.

El sistema de certificación español está basado en la obtención de títulos que se otorgan una vez finalizada con éxito la Formación Profesional media (ciclos formativos de grado medio o grado superior) o la Formación Profesional superior (diplomaturas, licenciaturas). Estos títulos que reconocen las competencias profesionales adquiridas mediante la formación en situaciones formales son otorgados por las administraciones educativas que dependen de la administración educativa central (MEC) o bien de las administraciones educativas autonómicas que tengan competencias en materia de educación. Este tipo de certificación responde al subsistema de Formación Profesional reglada.

Se puede afirmar que el sistema de certificación español es un sistema vinculado a las situaciones formativas, ya que el reconocimiento de las

competencias se realiza en función de la formación adquirida en el contexto de la formación formal y no formal (certificados de profesionalidad). Un ejemplo concreto es el programa de escuelas-taller como formación ocupacional inicial o el programa de formación, en la modalidad de contratos formativos, en los que la certificación de las competencias sólo se reconoce si se superan las pruebas evaluativas para la obtención del certificado de profesionalidad, certificado que permite homologar las competencias adquiridas a través de otros sistemas de formación y no sólo los que se desarrollan dentro del sistema educativo.

La certificación la realizan las administraciones centrales competentes (Ministerio de Educación y Ministerio de Trabajo, para el repertorio de certificados de profesionalidad) o las autonómicas mediante la superación con éxito de pruebas específicas.¹⁸

Teniendo en cuenta los diferentes modelos de certificación que existe, se puede decir, que el sistema francés se acerca a un modelo muy pertinente para la certificación profesional, al reconocer no sólo las que se puedan adquirir mediante los sistemas de formación, sino aquellas que se adquieren mediante experiencia laboral y se ponen en juego en el lugar de trabajo, contexto en el que se demuestran y desarrollan lo adquirido.

En el Perú, el proceso de certificación del Contador Público Colegiado se asemeja en parte al modelo inglés esto debido a la existencia de organismos certificadores (responsables de certificar a los centros evaluadores, controlar la calidad del proceso y otorgar las certificaciones) y los centros de evaluación donde se desarrollan las funciones específicas de la evaluación de las competencias y de la evaluación de todo el proceso de certificación, sin embargo difiere en la evaluación de las competencias ya que solo se evalúa la parte cognitiva (conocimientos) mas no se reconoce la experiencia laboral. Por lo que se debe implementar una certificación profesional basada en competencias lo que implica debatir sus alcances conceptuales y metodológicos, generar capacidades en los Colegios Profesionales, articular esfuerzos de las

¹⁸RUIZ BUENO, Carmen, La Certificación Profesional: algunas reflexiones y cuestiones a debate, EDUCAR 38- 2006, Barcelona, Pág. 130.

principales instituciones formadoras y empleadoras, vencer algunas resistencias y tener mucho compromiso y responsabilidad social para trabajar por un ejercicio profesional competente.

La certificación profesional del contador público está regulado por el reglamento de certificación y recertificación del contador público colegiado, publicado el año 2009,¹⁹ donde se definen:

- *la certificación profesional como reconocimiento público temporal otorgado por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, al profesional Contador Público Colegiado que ha demostrado poseer conocimientos teóricos y prácticos actualizados medibles de las competencias profesionales establecidas en el artículo 3 de la Ley N° 28951, para la prestación de servicios profesionales de calidad. También indica que el proceso de certificación consiste en la evaluación del expediente y el Examen Único de Competencias.*

Los requisitos para el proceso de certificación profesional del Contador Público Colegiado son:

- Solicitud de certificación
- Ficha de datos generales
- Dos fotografías a color de frente , tamaño pasaporte
- Constancia de colegiación y de la condición de hábil (S/15.00)
- Copia de la constancia de asistencia a la charla de ética profesional (S/10.00)
- Declaración jurada de no tener impedimento legal ni administrativo para el ejercicio de la profesión de Contador Público Colegiado.
- Comprobante de pago por derecho de certificación profesional (S/.200.00)
- Examen Único de Competencias aprobado

¹⁹ Reglamento de Certificación y Recertificación del contador público colegiado, emitido por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, Aprobado en Asamblea General Extraordinaria del 30 de abril de 2009

- *La Recertificación profesional es el reconocimiento Público temporal otorgado por la Junta de Decanos de colegios de Contadores Públicos del Perú, al profesional Contador Público Colegiado Certificado, al obtener su certificación profesional en segunda y siguientes procesos de certificación. Las modalidades para la Recertificación Profesional del Contador Público Colegiado son:*
 - a) *La actualización Profesional Continua o Permanente: Es la acreditación documentada de la actualización profesional continua o permanente del Contador Público Colegiado durante los 4 años de vigencia de la certificación.*
 - b) *El Examen Único de Competencias.*

EXAMEN UNICO DE COMPETENCIAS

Es la evaluación a través de la cual el Contador Público Colegiado demuestra poseer los conocimientos profesionales que garantizan la prestación de servicios de calidad. La realización del EUC se programa cuatro veces al año, en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre.

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones de los Órganos Institucionales encargados de la certificación y recertificación profesional aprobado por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, *La formulación del EUC está a cargo del Comité Nacional de elaboración de prueba y calificación. El banco de pruebas es actualizado en cada oportunidad que se programe el EUC.*

La nota mínima aprobatoria de la evaluación es de 13 (trece) en el sistema vigesimal. La JDCCPP en base al acta de evaluación de pruebas, emitirá la Resolución del puntaje obtenido, publicando a través del portal Web www.jdccpp.org.pe, la relación de los Contadores Públicos Colegiados que aprobaron el EUC.

TEMARIO PARA EL EXAMEN ÚNICO DE COMPETENCIAS

Es la prueba escrita de los cursos designados en las respectivas directivas, para demostrar el conocimiento adquirido en el desarrollo de la actividad profesional.

En nuestra realidad el temario para el examen Único de Competencias no tiene un nivel adecuado que asegure o garantice la posesión de competencias por el profesional certificado para prestar un servicio de calidad y rebase la expectativas del cliente ya que solamente evalúa las competencias teóricas (conocimientos) por áreas más no abarca las competencias prácticas, de comportamiento y aptitudes de aprendizaje tal como se muestra en el siguiente cuadro:

ITEM	AREA	TEMA
1.	CONTABILIDAD	<p>1. <u>Contabilidad General</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Empresa y contabilidad- Estados financieros, plan contable- Asientos contables- Libros de contabilidad <p>2. <u>Contabilidad de Costos</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Conceptos importantes del costo- Costos por órdenes de trabajo y procesos continuos- Costos conjuntos y sub productos- Gerencia estratégica de costos- Costo-volumen-utilidad- Presupuesto maestro <p>3.- <u>Normas Internacionales de Información Financiera</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Marco conceptual- Normas internacionales de información financiera – NIC 1, NIC 2, NIC 12, NIC 16, NIC 18, NIC 21.

		<p>4.- <u>Contabilidad de Sociedades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nueva ley general de sociedades - Reorganización de sociedades - Disolución, liquidación y extinción de sociedades
2.	TRIBUTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Ley marco del sistema tributario nacional - Código tributario - Impuesto a la renta - Impuesto general a las ventas e impuesto selectivo al consumo. - Deducciones, percepciones y retenciones - Reglamento de comprobantes de pago - Planilla electrónica - Libros y registros contables
3.	AUDITORIA	<p>1.- <u>Auditoría Financiera</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas internacionales de auditoría - Los riesgos de auditoría - El control interno - El proceso de la auditoría - Los papeles de trabajo - Auditoría por componentes - El dictamen <p>2.- <u>Auditoría Tributaria</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Facultades de la administración tributaria - Presunción fiscales <p>3.- <u>Auditoría Gubernamental</u></p>
4.	FINANZAS	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa y la función financiera - Contabilidad gerencial - Gestión del capital de trabajo y de la tesorería - Gestión del financiamiento - Planeamiento financiero y creación del valor

Fuente: Comité Nacional de Elaboración de Prueba y Calificación, Consejo Directivo – JDCCPP, Perú: Julio- 2009

Sobre el asunto, el C.P.C. Doroteo Torres Hernández, indica que *la certificación académica y profesional del Contador Público es la constancia que avala los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para el ejercicio de la profesión. Su revalidación debe ser periódica para garantizar la actualización del profesional y ofrecer servicios de calidad a clientes y usuarios. Por lo que resulta necesario establecer un proceso de actualización de conocimientos y superación profesional mediante la certificación académica y/o profesional.*

Fomentando en los académicos de la contaduría pública la superación profesional en cuanto a conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes necesarias para el ejercicio de esta actividad y promover el equilibrio de las actividades académicas sustantivas: docencia, investigación y extensión.

*La finalidad de la certificación para el Contador Público es demostrar que posee los conocimientos, habilidades y destrezas suficientes, debidamente actualizadas, y la experiencia necesaria para desarrollar con calidad las actividades de su profesión. Asimismo, el Contador Público debe cubrir los requerimientos legales de certificación para el desarrollo de ciertos trabajos. Las ventajas para los usuarios de los servicios de este profesional son garantizar la eficiencia en los servicios contratados y la tranquilidad de trabajar con personal de reconocida calidad profesional.*²⁰

Tener una certificación es un modo de que los profesionales demuestren que tienen los conocimientos y la competencia para ejercer con éxito su profesión. La credibilidad como profesional de cualquier especialidad se ve incrementada mediante una certificación.

De acuerdo a lo publicado en la página web del Colegio de Contadores de Lima²¹, la certificación profesional *debe ser entendida como una herramienta que es administrada para contribuir a la obtención de niveles mínimos de*

²⁰TORRES HERNANDEZ Doroteo, en el artículo Certificación del Contador Público como requisito para la dictaminación de los estados financieros, Mexico-2007

²¹<http://www.ccplima.org/certificacion-profesional-2/>

competencia profesional, que se constituyan en garantías para los intereses de los usuarios de los servicios profesionales del Contador Público Colegiado.

También indican las ventajas de una certificación y recertificación tales como:

- 1. El profesional acredita su experiencia y pericia.- Es decir puede demostrar que posee los conocimientos suficientes, los cuales se encuentran actualizados, y la experiencia necesaria para desarrollar con alta calidad las actividades propias de su profesión.*
- 2. El usuario tiene la certeza de los servicios que recibe.- Se le garantiza la eficiencia de los servicios contratados y la tranquilidad de trabajar con personal de reconocida calidad profesional.*
- 3. Los Contadores Públicos pueden desarrollar su Profesión en el mercado global.- Dado que facilita el acceso del profesional contable al mercado externo de servicios profesionales, de tal forma que presta sus servicios más allá de las fronteras y actúa en una economía mundial.*

Asimismo resaltan que el Sistema de Certificación y recertificación de la Profesión Contable en el Perú debe alcanzar los objetivos siguientes:

- a. Elevar la calidad profesional de los Contadores Públicos en un entorno competitivo.*
- b. Establecer las bases de reciprocidad con otros países, en materia de servicios profesionales relativos a la Contaduría Pública.*
- c. Proteger el interés público o de la comunidad, basándose en la prestación de servicios de excelencia.*
- d. Perfeccionar la conducta Ética del Contador Público en el ejercicio de las actividades profesionales que realiza.*

Y por último mencionan que la Certificación y Recertificación Profesional del Contador Público, son de suma importancia, ya que:

- a. Avala la actualización Profesional continua.*
- b. Motiva a capacitarse.*
- c. Otorga prestigio Profesional y Personal.*
- d. Fortalece la credibilidad de su trabajo.*

- e. *Amplia la visión Profesional.*
- f. *Permite trabajar en los mercados laborales restringidos solo a Contadores Certificados.*
- g. *Da seguridad a sus clientes.*

De lo anterior se concluye que la relevancia de la certificación representa un valor tanto tangible como intangible. Entre los valores tangibles se podría incluir el avance profesional, la promoción laboral, el aumento salarial u otras formas de compensación. Entre los valores intangibles podríamos incluir la satisfacción laboral, el prestigio y el reconocimiento por parte de la clientela. La certificación permite al público distinguir a los profesionales que han demostrado sus competencias en comparación con quienes no han pasado por el proceso.

2.4.1.1. CONOCIMIENTOS

Antes de abordar el tema, se definirá primero las competencias ya que los conocimientos forman parte de ella.

Existen múltiples definiciones de competencia que pueden ser agrupadas de diferentes maneras, así por ejemplo:

- Ronald, *considera que una competencia ha venido a denominar una destreza, conducta o actuación que se espera de un sujeto que se entrena cuando finaliza su entrenamiento y/o capacitación.*²²
- Pelberg y Kremer, escriben que *las competencias se refieren a actitudes, conocimientos, destrezas y conductas que facilitan el desarrollo intelectual, social, emocional y físico.*²³
- Flores, define que *una competencia es la aptitud de una persona para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos de trabajo con base en los resultados esperados.*²⁴
- La Oficina Internacional del Trabajo OIT-CINTERFOR En la 92ª Conferencia Internacional del Trabajo definió: *“El término de*

²²BARNETT, RONALD, Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad. Gedisa, editorial. España.

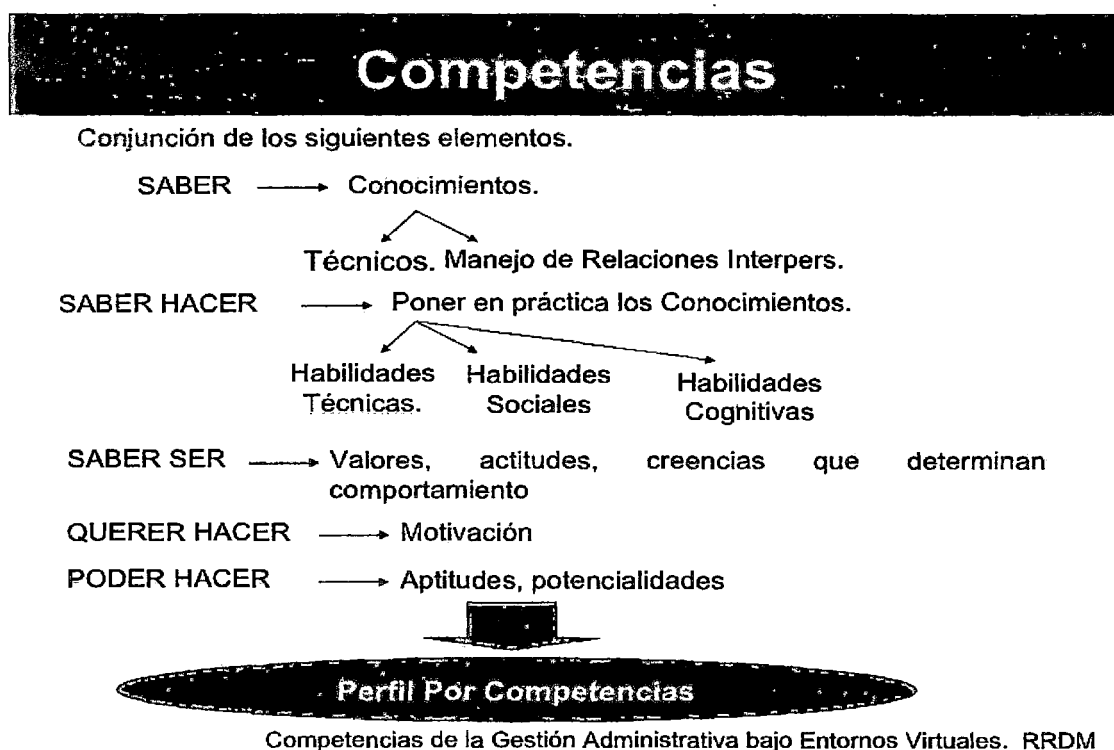
²⁴FLORES VELÁSQUEZ, FERNANDO, Competencias didácticas de los maestros en formación, Escuela Normal de Santiago Tianguistengo. México- 2001, pág. 38-39

“competencias” abarca los conocimientos, las aptitudes profesionales y los conocimientos técnicos especializados.

- CONEAU - Perú 2009, *define competencia como integrar y movilizar saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales para resolver problemas profesionales en forma autónoma y flexible en contextos determinados.*

Ante el panorama expuesto, se puede concluir que la competencia es la integración de conocimientos, habilidades y actitudes verificables que posee un individuo, los cuales se aplican en el desempeño de una función productiva.

Asimismo la UNESCO, indica que las competencias agrupan los siguientes elementos:



El concepto de competencia engloba no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación

Por otro lado el autor Mertens (1997), tipifica las competencias de la siguiente manera:

- **Competencias básicas:** *Estas son las que se reciben en la formación básica y que permiten el ingreso al mundo laboral: habilidades tales como lectura, escritura, comunicación oral, entre otras.*
- **Competencias genéricas:** *Son las relacionadas a los comportamientos y actitudes laborales propias de diferentes ámbitos de producción tales como la capacidad de trabajar en equipo, para negociar, planificar, etc. Se refieren a características esenciales para lograr una actuación media o mínima adecuada.*
- **Competencias específicas:** *Estas se relacionan con aspectos técnicos directamente relacionados con la función y no resultan tan fácil de transferir a otros contextos laborales, por ejemplo la operación de una máquina especializada o el desarrollo de proyectos de infraestructura. Para un determinado puesto de trabajo provocan un patrón y normas para la selección de personal, para la planificación de la sucesión, para la evaluación del desempeño y el desarrollo personal²⁵*

De lo mencionado en el texto anterior se sintetiza que las competencias básicas son habilidades que se adoptan en la formación inicial, competencias genéricas son las acciones (saber ser) en diferentes ámbitos y las competencias específicas son las capacidades que se poseen para efectivizar los conocimientos en el ejercicio de la ocupación.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber hacer.

²⁵MERTENS L., Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos, CINTERFOR/OIT, Montevideo - 1997

A continuación, se incluyen varias definiciones sobre competencia profesional formuladas por algunos autores:

- Bunk:²⁶ menciona lo siguiente: *“Posee competencias profesionales quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo”*.
- Ccoca²⁷ indica: *“Un sistema de conocimientos, habilidades, valores y cualidades de la personalidad que se movilizan en función de las necesidades individuales y sociales, así como de los motivos, intereses y actitudes del profesional, que permiten el desempeño satisfactorio en el ejercicio de la profesión; y que sólo pueden ser evaluadas a través del desempeño, considerando las exigencias sociales”*. Por lo que un profesional competente debe poseer lo siguiente:

1	Capacidad de abstracción , análisis y síntesis	15	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas
2	Capacidad de aplicar los conocimientos en la practica	16	Capacidad para tomar decisiones
3	Capacidad para planificar y organizar el tiempo	17	Capacidad de trabajo en equipo
4	Conocimientos sobre el área de estudio y profesión	18	Habilidades interpersonales
5	Responsabilidad social y compromiso ciudadano	19	Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes
6	Capacidad de comunicación oral y escrita	20	Compromiso con la preservación del medio ambiente
7	Capacidad de comunicación en un segundo idioma	21	Compromiso con su medio socio-cultural
8	Habilidades en el uso de las TIC”S	22	Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad
9	Capacidad de investigación	23	Habilidad para trabajar en

²⁶BUNK, 1994, La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesional, Revista Europea de Formación Profesional pàg. 1, 8-14

²⁷COCCA, J. Las Competencias profesionales. s /p,2003 <http://www.fceia.uni.ar>

			contextos internacionales
10	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	24	Habilidad para trabajar en forma autónoma
11	Habilidades para buscar, procesar y analizar información	25	Capacidad para formular y gestionar proyectos
12	Capacidad crítica y autocrítica	26	Compromiso ético
13	Capacidad para actuar en nuevas situaciones	27	Compromiso con la calidad
14	Capacidad creativa		

- Belisle y Linard ²⁸ definen como: *Capacidad de un individuo para realizar una tarea profesional según ciertos estándares de rendimientos, definidos y evaluados en unas condiciones específicas, a partir de un método de descomposición de funciones y tareas en niveles y unidades de comportamientos observables, adecuados de criterios precisos de rendimientos.*

Centrándonos ya en el tema de conocimientos, de acuerdo al Diccionario Ideológico de la Lengua, *se refiere a la acción y el efecto de conocer. Abarca dos niveles: la acción de conocer en lo cotidiano para lo cual no es necesario esforzarse intelectualmente y, en el segundo plano, la acción de conocer donde se presenta el proceso racional de comprender las cosas.*

Según el autor Russell B., el conocimiento es la *“Aprehensión intelectual de la realidad o de una relación entre los objetos, facultad con que nos relacionamos con el mundo exterior. Conjunto de saberse sobre un tema o sobre una ciencia. La adquisición del conocimiento está en los medios intelectuales de un hombre (observación, memoria, capacidad de juicio, etc.). A medida que crece el conocimiento se da tanto el cambio cualitativo por haber en ello un incremento de reorganización del conjunto y de adquisición de los mismos”.*

²⁸ BELISLE Y LINARD, (1996)

Además el autor indica las características del conocimiento, tales como:

- *Su fin es alcanzar una verdad objetiva.*
- *Es un proceso dialéctico basado en la contemplación viva sensación, percepción y representación.*
- *Asimila el mundo circulante.*

También lo típica de la siguiente manera:

1. Conocimiento vulgar: *Llamado conocimiento ingenuo, directo es el modo de conocer, de forma superficial o aparente se adquiere con el contacto directo con las cosas o personas que nos rodean. Es aquel que el hombre aprende del medio donde se desenvuelve, se transmiten de generación en generación. Se caracteriza por ser:*

- *Sensitivo: Aunque parte de los hechos el conocimiento se estructura con lo aparente, no trata de buscar relación con los hechos.*
- *Superficial: Aunque parte de los hechos el conocimiento se estructura con lo aparente, no tratar de buscar relación con los hechos.*
- *Subjetivo: La descripción y aplicación de los hechos depende del capricho y arbitrariedad de quien los observes.*
- *Dogmático: este sostiene en la aceptación táctica de actitudes corrientes o en nuestra propia suposición irreflexiva se apoya en creencias y supuestos no verificables o no verificados.*
- *Estático: Los procedimientos para lograr los conocimientos se basan en la tenacidad y el principio de autoridad, carecen de continuidad e impide la verificación de los hechos.*
- *Particular: Agota su esfera de validez en sí mismo, sin ubicar los hechos singulares es esquemas más amplios.*
- *Asistemático: Porque las apariencias y conocimientos se organizan de manera no sistemática, sin obedecer a un orden lógico.*
- *Inexacto: Sus descripciones y definiciones son pocas precisas.*
- *No acumulativo: La aplicación de los hechos es siempre arbitraria, cada cual emite su opinión, sin considerar otras ideas ya formuladas.*

2. Conocimiento científico: *Llamado Conocimiento Crítico, no guarda una diferencia tajante, absoluta, con el conocimiento de la vida cotidiana y su objeto puede ser el mismo. Intenta relacionar de manera sistemática*

todos los conocimientos adquiridos acerca de un determinado ámbito de la realidad. Es aquel que se obtiene mediante procedimientos con pretensión de validez, utilizando la reflexión, los razonamientos lógicos y respondiendo una búsqueda intencional por la cual se delimita a los objetos y se previenen los métodos de indagación. Se caracteriza por ser:

- *Racional: No se limita a describir los hechos y fenómenos de la realidad, sino que explica mediante su análisis para la cual elabora conjeturas, fórmulas, enunciados, conceptos, etc.*
- *Fáctico: Inicializa los hechos, los análisis y luego regresa a éstos*
- *Objetivo: Los hechos se describen y se presentan cual son, independientemente de su valor emocional y de su modo de pensar y de sentir quien los observa.*
- *Metódico: Responde a una búsqueda intencionada, obedeciendo a un planteamiento donde se utilizan procedimientos metódicos con pretensión de validez.*
- *Auto-Correctivo o Progresivo: Es de esta forma porque mediante la confrontación de las conjeturas sobre un hecho con la realidad y el análisis del hecho en sí, que se ajustan y rechazan las conclusiones.*
- *General: Porque ubica los hechos singulares en puntas generales llamadas "Leyes".*
- *Sistemático: Ya que el conocimiento está constituido por ideas conectadas entre sí, que forman sistemas.*
- *Acumulativo: Ya que parte del conocimiento establecido previamente y sirve de base a otra*²⁹

Por su parte el autor Dolores Vizcaya Alonso define el conocimiento como: *"proceso en virtud del cual la realidad se refleja y se produce en el pensamiento humano, dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica"*. También indica la existencia de varios tipos de conocimientos como: empírico, científico, explícito, tácito, intuitivo y revelado.

²⁹RUSSELL BETO. *El conocimiento humano: su alcance y sus limitaciones*. Madrid-1959, pag.10-13

1. **Conocimiento Empírico.**- Se basa en la experiencia y en la percepción, que todo hombre adquiere debido a las diversas necesidades que se le presentan en la vida, adquirido muchas veces por instinto y no pensamiento fundamentado donde todo conocimiento que se genera no implica a la ciencia o leyes.
2. **Conocimiento Científico.**- A diferencia del conocimiento empírico el conocimiento científico es un saber crítico con fundamentos, metódico, verificable, sistemático, unificado, ordenado, universal, objetivo, racional, provisorio y que explica los sucesos a partir de leyes.
3. **Conocimiento Explícito.**- A diferencia del conocimiento tácito, de este sabemos que lo tenemos y para ejecutarlo somos conscientes de ello. Por esto es más fácil de transmitir o representarlo en un lenguaje, debido a que sus características son: ser Estructurado y Esquemático
4. **Conocimiento Tácito.**- Es conocido como el tipo de conocimiento inconsciente, del cual podemos hacer uso, lo que hace que podamos implementarlo y ejecutarlo, como se diría, de una forma mecánica sin darnos cuenta de su contenido.
5. **Conocimiento Intuitivo.**- El conocimiento intuitivo está definido como la aprehensión inmediata de las experiencias internas o externas en su experimentación o percepción.
6. **Conocimiento Revelado.**- Este tipo de conocimiento implica que todos los fenómenos que envuelve son inteligibles, implicando para ello, siempre una actitud de fe, teniendo un fuerte peso en el comportamiento humano.³⁰

Por otro lado, los autores Davenport y Prusak citan lo siguiente: “el conocimiento está formado por los datos y la información y que la unión de estos a través de la inteligencia conforma el conocimiento”. Además mencionan que el conocimiento humano consta de cuatro elementos: el sujeto cognoscitivo, el objeto conocido, la operación cognoscitiva y el pensamiento o huella que permanece en la mente y en la memoria.

³⁰VIZCAYA ALONSO, DOLORES. Lenguajes documentarios. Argentina : Nuevo Paradigma, 1997; p.156

1. **El sujeto del conocimiento:** se refiere a la persona que conoce, capta algún aspecto de la realidad y obtiene así algún pensamiento referente a ese aspecto captado.
2. **El objeto del conocimiento:** La cosa conocida no se llamaría objeto, si no fuera porque es conocida. El sujeto no se llamaría así, si no fuera porque está ejerciendo el acto de conocer al objeto.
3. **la operación cognoscitiva:** Se trata de un proceso psicofisiológico, necesario para que el sujeto se ponga en contacto con el objeto y pueda obtener algún pensamiento acerca de dicho objeto.
4. **Huella y pensamiento:** Cada vez que se conoce algún objeto, queda una huella interna en el sujeto, en su memoria, y consiste en una serie de pensamientos, que en cierto modo nos recuerda al objeto conocido. Los pensamientos son las expresiones mentales del objeto conocido.

Además formulan una distinción entre cuatro diferentes clases de conocimiento:

- a. ***Know-what (saber qué):*** Se refiere al conocimiento acerca de hechos. Es cercano a lo que normalmente llamamos *información*. Existen muchas áreas en las cuales los expertos, deben poseer mucho de este tipo de conocimiento para realizar adecuadamente su trabajo.
- b. ***Know-why (saber por qué):*** Se refiere al conocimiento científico de los principios y leyes de movimiento en la naturaleza, en la mente humana y en la sociedad. Este tipo de conocimiento ha sido muy importante para el desarrollo tecnológico en ciertas áreas, tales como las industrias química, eléctrica y electrónica.
- c. ***Know-how (saber cómo):*** Se refiere a la habilidad y/o capacidad de hacer algo. Esta puede relacionarse con la producción, pero también con otras actividades en el ámbito económico.
- d. ***Know-who (saber quién):*** Se refiere a la mezcla de diferentes clases de habilidades, incluidas las llamadas *habilidades sociales*, que permiten

*tener acceso al experto y usar su conocimiento eficientemente. Saber quién, implica información acerca de quién sabe qué, y quién sabe cómo hacer qué.*³¹

Finalmente los autores Nonaka I. y Takeuchi H. explican que el conocimiento *“es un proceso humano dinámico de justificación de la creencia personal en busca de la verdad. La adquisición de conocimientos es un proceso activo e interno de cada individuo y es un proceso de síntesis en el cual los datos se comparan con otras y se combinan en enlaces relevantes”*.

Además indican que el conocimiento se adquiere mediante modelo de generación basado en la espiral del conocimiento. Este modelo consiste en la agrupación de cuatro procesos en los que las ideas son compartidas, articuladas, reconfiguradas y comprendidas provocando que las cosas que tienen sentido evolucionen, se expandan, ganen en complejidad y riqueza de contexto para, finalmente, dar lugar a una fuente fiable de nuevo conocimiento. Estos procesos son:

- **La Socialización**, es el proceso de adquirir conocimiento tácito a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones y que añade el conocimiento novedoso a la base colectiva que posee la organización. El ser humano puede adquirir conocimiento tácito directamente con otras personas, sin usar el lenguaje. Los aprendices aprenden con sus maestros por la observación, imitación y práctica.
- **La Exteriorización**, es el proceso de convertir conocimiento tácito en conceptos explícitos que supone hacer tangible mediante el uso de metáforas (conceptos, hipótesis, analogías o modelos) conocimiento de por sí difícil de comunicar, integrándolo en la cultura de la organización; es la actividad esencial en la creación del conocimiento.
- **La Combinación**, es el proceso de crear conocimiento explícito al reunir conocimiento explícito proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, etc., y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formas bases de datos

³¹DAVENPORT. THOMAS, PRUSAK LAURENCE. Conocimiento en acción. Editorial: Prentice Hall, España. 1998, pág. 112.

para producir conocimiento explícito.

- **La Interiorización**, es un proceso de incorporación de conocimiento explícito en conocimiento tácito, que analiza las experiencias adquiridas en la puesta en práctica de los nuevos conocimientos y que se incorpora en las bases de conocimiento tácito de los miembros de la organización en la forma de modelos mentales compartidos o prácticas de trabajo³²

De las definiciones precedentes, se concluye que los conocimientos, siendo uno de los elementos de las competencias profesionales, es un conjunto organizado de datos e información que permiten resolver un determinado problema o tomar una decisión. El conocimiento es producto de la interacción del sujeto, objeto y la actividad cognoscitiva. Por lo que la actividad cognoscitiva es adquisitiva, cuando se obtiene un conocimiento; conservativa, cuando se retiene un conocimiento; elaborativa, cuando, con base en conocimientos adquiridos y retenidos, se elabora otros por medio de la imaginación, la fantasía o el razonamiento.

2.4.1.2. HABILIDAD

Es la capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, una determinada actividad, trabajo u oficio. Este término se define desde el punto de vista:

- **Psicológico:** *La habilidad es el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo.*
- **Pedagógico:** *Es la capacidad adquirida por el hombre, de utilizar creadoramente sus conocimientos y hábitos tanto en el proceso de actividad teórica como práctica.*

Cabe destacar que la habilidad puede ser una aptitud innata (es decir, transmitida por la vía genética) o desarrollada (adquirida mediante el entrenamiento y la práctica). Por lo general, ambas cuestiones se complementan: una persona puede haber nacido con habilidad para jugar al

³⁰ NONAKA, I. & TAKEUCHI, H. "La organización creadora de conocimiento. Como las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación". Oxford University. 1999. Cited by 25

tenis, pero tendrá que entrenar muy fuerte si quiere desarrollar su talento y poder competir a nivel profesional.

Según el autor Herrera F., *las habilidades son la capacidad y disposición para hacer algo y una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza. Asimismo el termino habilidad sugiere la capacidad de llevar a la práctica satisfactoriamente una acción en una situación determinada, de ahí que las actividades son infinitos en cuanto a su variedad e interpretación en situaciones de aplicación.* Asimismo el autor tipifica las habilidades de la siguiente manera:

- **Habilidades cognitivas:** *Son las facilitadoras del conocimiento, aquellas que operan directamente sobre la información: recogiendo, analizando, comprendiendo, procesando y guardando información en la memoria, para, posteriormente, poder recuperarla y utilizarla dónde, cuándo y cómo convenga. En general, son las siguientes:*
 - a. *Atención: Exploración, fragmentación, selección y contradistractoras.*
 - b. *Comprensión (técnicas o habilidades de trabajo intelectual): Captación de ideas, subrayado, traducción a lenguaje propio y resumen, gráficos, redes, esquemas y mapas conceptuales. A través del manejo del lenguaje oral y escrito (velocidad, exactitud, comprensión).*
 - c. *Elaboración: Preguntas, metáforas, analogías, organizadores, apuntes y memotecnias.*
 - d. *Memorización/Recuperación (técnicas o habilidades de estudio): Codificación y generación de respuestas. Como ejemplo clásico y básico, el método 3R: Leer, recitar y revisar.*

- **Habilidades metacognitivas:** *Son las facilitadoras de la cantidad y calidad de conocimiento que se tiene (productos), su control, su dirección y su aplicación a la resolución de problemas, tales como:*
 - a. *Conocimiento del conocimiento: de la persona, de la tarea y de la estrategia.*
 - b. *Control de los procesos cognitivos:*
 - *Planificación: Diseño de los pasos a dar.*

- *Autorregulación: Seguir cada paso planificado.*
- *Evaluación: Valorar cada paso individualmente y en conjunto.*
- *Reorganización: Modificar pasos erróneos hasta lograr los objetivos.*
- *Anticipación: Avanzar o adelantarse a nuevos aprendizajes.*

De manera similar el autor Hernández, Juan de Dios, cita lo siguiente: *“las habilidades son un conjunto de elementos y procedimientos integrados cuyo dominio permite una función global en el que el sujeto modifique, adecue y transforme su actividad, conocimientos y hábitos de acuerdo a sus necesidades y a las circunstancias presentadas”.*

Asimismo indica que, *el desarrollo de una habilidad tiene como condición necesaria: el esfuerzo práctico, la preparación constante, el entrenamiento y la ejercitación continua; para ello, se debe otorgar especial interés en la previa planeación de la actividad que en su estructuración contemple la secuencia de acciones encaminadas al logro de los objetivos que se plantean en la enseñanza.*³³

De acuerdo a lo publicado en la Revista Ciencias por la autora Vargas, Aristides (2001) las habilidades profesionales son: *“los modos de realización de una determinada actividad teniendo como base un conjunto de conocimientos y hábitos, sustentado por un conjunto de características, cualidades, actitudes y valores del desarrollo de la personalidad”.*

Además menciona que las habilidades globales de un profesional en esencia están compuestas por tres conjuntos de factores: habilidades administrativas, intelectuales y físicas.

1. **Habilidades administrativas:** *Se identifica tres grupos de habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.*

Habilidades técnicas: *constituyen la capacidad de aplicar el conocimiento especializado o experiencia. Cuando se piensa en las*

³³ HERNÁNDEZ, JUAN DE DIOS, Habilidades Matemáticas utilizadas por estudiantes de preparatoria. Tesis publicada en la Biblioteca Central de la UNAM. México - 1997

habilidades de profesionales como los ingenieros civiles, contadores fiscales, cirujanos dentistas, uno se enfoca generalmente en sus habilidades técnicas. Por medio de una extensa educación formal, estos especialistas han adquirido los conocimientos y la práctica especiales de su campo profesional. Desde luego, los profesionales no tienen un monopolio sobre las habilidades técnicas, y éstas no tienen que aprenderse en escuelas o por medio de programas formales de capacitación. Todos los trabajos requieren de alguna experiencia especializada, y muchas personas desarrollan estas habilidades técnicas en el trabajo.

Habilidades humanas: La capacidad de trabajar con otras personas, comprenderlas y motivarlas, tanto individualmente como en grupos, describe lo que son las habilidades humanas. Muchas personas son expertas desde un punto de vista técnico, pero incompetentes desde el punto de vista interpersonal. Por ejemplo, pueden ser oyentes pasivos, incapaces de comprender las necesidades de otras personas, o tener dificultades para manejar conflictos.

Habilidades conceptuales: Los profesionales deben tener la capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas. Éstas son las habilidades conceptuales. Por ejemplo, la toma de decisiones requiere que los profesionales descubran los problemas, identifiquen opciones que puedan corregirlos y evalúen estas alternativas a fin de seleccionar la mejor. Los administradores pueden ser competentes a nivel técnico e interpersonal, pero pueden fracasar a causa de su incapacidad para procesar e interpretar racionalmente la información.

2. **Habilidades intelectuales:** son aquellas necesarias para desarrollar actividades mentales. Las siete dimensiones que se citan con mayor frecuencia y que componen las habilidades intelectuales son:

- **APTITUD NUMÉRICA:** (Habilidad para realizar cálculos aritméticos rápidos y correctos),
- **COMPRESIÓN VERBAL:** (habilidad para comprender lo que se lee o escucha, y la relación de las palabras entre sí)

- **VELOCIDAD DE PERCEPCIÓN:** (Habilidad para identificar similitudes y diferencias visuales con rapidez y precisión)
 - **RAZONAMIENTO INDUCTIVO:** (Habilidad para identificar una secuencia lógica en un problema y luego resolverlo)
 - **RAZONAMIENTO DEDUCTIVO:** (Habilidad para utilizar la lógica y evaluar las implicaciones de un argumento)
 - **VISUALIZACIÓN ESPACIAL:** (Habilidad para imaginarse cómo se vería un objeto si se cambiara su posición en el espacio)
 - **LA MEMORIA:** (Habilidad para retener y recordar experiencias pasadas)
3. **Habilidades físicas:** En el mismo grado en que las habilidades intelectuales tienen mayor importancia en los puestos complejos, con requisitos estrictos en el procesamiento de información, las habilidades físicas específicas cobran importancia en la realización de tareas que requieren menos habilidad y están más estandarizadas. Por ejemplo, puestos en los que el éxito exige resistencia, destreza manual, fortaleza en las piernas o habilidades similares, exigen que la administración identifique las capacidades físicas de un empleado.³⁴

Por otro lado la autora Llanes A., define las habilidades profesionales como: “la disposición a efectuar la acción o el conjunto de acciones productivas de una manera consciente, utilizando correctamente, en situaciones dadas, los métodos oportunos de su realización, logrando adecuados resultados cualitativos y cuantitativos en el trabajo”.

Es decir, no es sólo la disposición hacia la acción física que se debe realizar en el proceso productivo, sino hacia lo intelectual también, a partir de la disposición a realizar tareas de determinado puesto de trabajo, encontrar la forma más

³⁴ **VARGAS CABRALES, Arístides.** “Clasificación de las habilidades”, artículo publicado en la RevistaCiencias.com, Habana - 2001

efectiva para resolverlas, con el ahorro de recursos y el cuidado del entorno laboral, planificarlas anticipadamente y ejecutarlas con exactitud.

*El desarrollo de la habilidad comienza cuando una vez adquiridos los modos de actuación, se ejercita la habilidad en formación, en la cantidad necesaria y con la frecuencia adecuada, de forma tal que cada vez sea más fácil de reproducir.*³⁵

Teniendo en cuenta estas definiciones se puede deducir que la habilidad es la aplicación creadora y productiva, por el sujeto de los modos de realización de la actividad, teniendo como base un conjunto determinado de conocimientos y hábitos, considerando que una habilidad alcanza un nivel de desarrollo óptimo cuando puede perfeccionarse mediante su práctica continuada y cuando se evidencia en la solución de un problema.

Por último, el autor Pablo Bunk concluye que para realizar una actividad con éxito, un profesional competente debe poseer las siguientes habilidades:

a. Capacidad de persuasión: *Es una capacidad muy útil en todos los niveles de la empresa, ya sea para conseguir nuevos clientes, para convencer a los jefes sobre la conveniencia de implantar una mejora, o para que los miembros de un equipo de trabajo den lo mejor de sí mismos. Persuadir consiste en "influir en los demás" para cumplir unos objetivos profesionales, pero nunca en "manipular a otras personas", algo que a la larga es muy contraproducente en el entorno laboral. Un requisito indispensable para ser más persuasivos es el deber de ser coherentes, que los demás vean que existe total coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. Es lo que se llama "predicar con el ejemplo"; de lo contrario, se pierde la credibilidad.*

b. Flexibilidad: *Las entidades valoran cada vez más a aquellos profesionales que se adaptan con eficacia a los distintos entornos, situaciones y personas. También a quienes no se sienten molestos con los cambios en las formas de*

³⁵ LLANES MONTES, A. :(2011) Estrategia educativa para el desarrollo de las habilidades profesionales desde las prácticas pre profesionales en la especialidad Contabilidad, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2011a/893/

hacer las cosas, la asunción de tareas imprevistas o de nuevas responsabilidades. En pocas palabras, las empresas valoran cada vez más un perfil que ya se conoce como "el profesional flexible".

El mundo laboral se caracteriza, hoy más que nunca, por el cambio permanente, según asegura José María Acosta, experto en habilidades profesionales: "cambian las demandas del mercado, las formas de producir, las estructuras, el modo de dirigir, los valores, las instituciones sociales... Para sobrevivir tenemos que aceptar el cambio como algo normal y desarrollar una capacidad de renovación continua con mentalidad abierta". Para asumir y gestionar ese cambio, hay que convertirse en profesionales flexibles. El experto da una serie de consejos:

- Empezar, ordenadamente, tantos cambios como se pueda, de dificultad creciente.*
- Poner todo el empeño en aprender de cada uno de ellos.*
- Aceptar que el nuevo modelo, por bueno que parezca al principio, quedará obsoleto en un determinado plazo, y que se deberá promover entonces un nuevo cambio.*

c. Autoconfianza: *A las personas con altos niveles de autoconfianza les gusta asumir nuevos retos en el trabajo, confían en su capacidad para ejecutar con éxito cualquier tarea, y saben mantener y defender sus opiniones (incluso si no es una opinión popular y está cuestionada por los demás). La autoconfianza es una cualidad clave para ser un profesional competente y valorado. Para potenciar esta habilidad, la primera recomendación de los expertos es atreverse a asumir riesgos y perder el miedo a equivocarse.*

d. Creatividad: *Es una de las habilidades más valoradas en un profesional. Tradicionalmente, según explica el autor, en las actividades socioeconómicas ha predominado el espíritu analítico, que trabaja sobre lo que ya existe, y se basa, primordialmente, en la información. Este espíritu analítico es suficiente para aplicar soluciones conocidas, pero para innovar, para superar el dominio de lo ya existente, esas cualidades han de complementarse con el espíritu creativo. En el trabajo, las personas*

creativas son útiles porque suelen ver la realidad de otra manera, con lo cual obtienen soluciones alternativas a problemas de dificultad para los que muy pocos encuentran respuestas. En realidad, la creatividad está más relacionada con el número de respuestas que se pueden encontrar a cualquier problema siempre y cuando no haya obstáculos, como la falta de compañeros creativos, estar rodeados de compañeros que no admiten cambios o de jefes que no dan margen para desarrollar la capacidad creativa. Estas barreras limitan la capacidad de innovar.

e. Empatía: *La empatía, o comprensión interpersonal, es una habilidad imprescindible para liderar un equipo de trabajo y para tener una relación sin conflictos con compañeros y superiores. Fundamentalmente, consiste en comprender los sentimientos y preocupaciones ocultos de los demás, tener sensibilidad para relacionarse con personas de otras culturas, o detectar con facilidad el estado de ánimo de los interlocutores sólo con observar el tono de voz o sus posturas corporales. Pero esto no significa que se tenga la obligación de aceptar las opiniones de los demás por no llevarles la contraria.*

f. Facilidad para tomar decisiones: *Las exigencias del mundo laboral hacen que se valore cada vez más a aquellos profesionales capaces de tomar decisiones acertadas. Pero no sólo eso: la decisión ha de tomarse de forma rápida de nada sirve que, tras un exhaustivo estudio sobre todas las posibilidades para solucionar un problema, se tome una decisión impecable si ésta llega demasiado tarde.*

g. Destreza para comunicar: *Los profesionales que tengan una alta capacidad de comunicación, tanto en el día a día de la empresa como en intervenciones públicas, tendrán más posibilidades de triunfar. Los buenos comunicadores se caracterizan por tener capacidad de iniciar conversaciones con todo tipo de personas. Además, cuando explican temas complejos a colegas o colaboradores, estos captan enseguida las ideas principales.*

h. Trabajo en equipo: capacidad para trabajar en equipo es responder a estas dos preguntas: ¿Se está cómodo al realizar una tarea común junto a otras personas de la empresa? ¿Se sabe escuchar y respetar las opiniones de otros? Si en ambos casos la respuesta es afirmativa, se está en el buen camino.

i. Capacidad negociadora: La negociación es el proceso en el que dos o más partes con intereses opuestos se reúnen para alcanzar un acuerdo. Para ser un buen negociador hay que tener tres cualidades como:

- Poseer un estilo ético de vida
- Ser buen comunicador
- Poseer una gran inteligencia intuitiva³⁶

2.4.1.3. CODIGO DE ETICA

Sobre el asunto Miguel Alatrística, autor del libro Código de Ética Profesional del Contador Público Peruano, define los siguientes términos:

La ética es la armónica composición de los tres siguientes elementos:

1. *Las Normas, las cuales nos indican qué es lo que debemos hacer, nos orientan sobre los caminos que hemos de recorrer en nuestro comportamiento personal y el respeto que debemos tener por los demás. Las normas son fundamentales, porque, sin ellas, se hace prácticamente imposible llegar al destino que queremos alcanzar en nuestra vida personal o Profesional.*
2. *La Virtud, es el segundo elemento radicalmente constitutivo de la ética, los hábitos van conformando esa segunda naturaleza, que facilitan o dificultan determinadas actuaciones de la persona. Pero la virtud, siendo primordialmente importante, como tal, a secas, conduce a comportamientos puritanos, propios de gente inflexible, porque olvida que lo específico de la virtud no es lo arduo, sino el bien.*

³⁶ BUNK, PABLO. "La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesional". Revista Europea de Formación Profesional. España - 1994. Pág. 12 y 13

3. *El Amor, es el tercer factor consistente de la vida ética. El amor del que aquí hablamos lo es en sentido pleno. No nos referimos a una mera apreciación afectiva, sino que incluye en sí elementos de razón y de voluntad.*

Por lo que se concluye que la ética es la forma de lograr nuestros objetivos en la vida por el camino más correcto, respetando siempre los derechos de las demás, esas personas con las que nos toca convivir y con las que en su relación con nosotros, no solo importa el cuanto sino el cómo.

La Ética Profesional *es la ética en sí aplicada al ejercicio de una Profesión y comprende los principios de la actuación moral de todos sus miembros, en las circunstancias peculiares en que sus deberes profesionales los colocan.*

Y por último, **los códigos de ética profesional** *son las normas en que se expresan las ideas centrales de la conducta corporativa, de este modo los códigos ejercen una función regulativa y directiva al indicar los valores colectivos, los gestos diferenciadores, los compromisos colectivamente contraídos, los códigos desempeñan una función identificadora de la profesión ante la profesión misma.*³⁷

Asimismo, la Lic. Patricia Cuvertino de Yanzón, antes de precisar el concepto del código de ética profesional, resalta las definiciones de: moral *“constituye un marco de actuaciones admitidas por un grupo social (que debemos hacer)”*, y ética *“es un conjunto de principios normativos que fundamentan los deberes y derechos de toda persona (porque debemos actuar así)”*. Entonces se puede concluir que la ética define lo que es correcto e incorrecto y la moral se refiere al modo en que las cosas se hacen en la vida real.

Teniendo en cuenta estos conceptos la autora define el código de ética profesional de la siguiente manera: *“son una guía de conducta profesional, un conjunto de criterios y pautas de comportamiento eficaces que garantizan la prestación de servicios óptimos para el cumplimiento social que persigue la profesión”*.

³⁷ALATRISTA GIRONZINI, Miguel Ángel, *Ética Profesional*, disponible en <http://miguelalatrisha.blogspot.com/2010/01/etica-profesional.html>, (Enero 2010).

También indica que el código de ética profesional permite:

- *Servir de evaluación pública de la profesión*
- *Socializar la profesión*
- *Dignificar la profesión de cara a la sociedad*
- *Preservar la profesión de un excesivo corporativismo*
- *Corregir comportamientos no éticos*
- *Facilitar la toma de decisiones en caso de conflicto de intereses*³⁸

Por su parte, el Dr. José Román, indica el código de ética profesional como: *el conjunto de normas que establecen la diferencia entre lo correcto y lo incorrecto. También indica que la finalidad es crear una conciencia de responsabilidad personal en la forma de actuar frente a la sociedad, en este sentido, algunas profesiones elaboran códigos profesionales donde se especifican consideraciones morales acerca de aspectos complejos de la vida profesional y donde generalmente se contemplan sanciones para el supuesto caso de que alguien viole abiertamente el espíritu de dicho código deontológico*

En consecuencia, un profesional conlleva consigo una serie de hábitos y costumbres que lo ha adquirido durante toda su vida, no obstante a eso, no todo lo que uno realiza cotidianamente es correcto ante la sociedad, por lo que un profesional tiene que tener la capacidad moral e intelectual para poder diferenciar lo correcto e incorrecto de su profesión, ya que ejemplos tales como: decir buenos días, tener una sonrisa en la cara, ser solidario, ser buen compañero, son puntos que no están especificados en un código y no por eso limitan al profesional a realizarlo.

Se trata de buscar la alta calidad técnica profesional y de las normas, también busca fortalecer la profesión guiando con sus regulaciones. Busca servir al interés público y con la emisión de sus normas busca que los profesionales las pongan en práctica para un mejor desarrollo de su profesión.

Finalmente resalta las funciones del código de ética profesional, tales como:

³⁸ CUVERTINO DE YANZÓN PATRICIA, "Anteproyecto del Código de Ética del Profesional Bibliotecario". Argentina-2005. Pág. 4 y 9.

- *Declarativa: Formula valores fundamentales sobre los que se basa determinada ética profesional*
- *Informativa: comunica a la sociedad los fundamentos y criterios éticos de una profesión*
- *Identificativa: permite dar identidad y rol social a una profesión*
- *Discriminativa: diferencia los actos lícitos de los ilícitos, los que están de acuerdo o no con la ética profesional*
- *Metodológica y Valorativa: causas para decisiones éticas concretas, permitiendo valorar situaciones específicas previstas por los códigos*
- *Protectiva: protege a la profesión de las amenazas que la sociedad puede ejercer sobre ella causés para decisiones éticas concretas, permitiendo valorar situaciones específicas previstas por los códigos*³⁹

Considerando las perspectivas planteadas, se define el código ética profesional como un documento que recoge un conjunto de criterios, normas y valores formulados y asumidos por quienes llevan a cabo una actividad profesional.

De acuerdo a lo publicado en la página web de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, el código de ética, es *potestad de los Colegios Profesionales fijar unas normas deontológicas, que adaptadas a las realidades de cada profesión, ayuden por un lado a definir con claridad la conducta ética deseable de sus profesionales y por otro lado, eviten comportamientos no deseados que redunden en un desmérito de la profesión en general que desprestigie al colectivo de profesionales que la ejerce. Los códigos de ética son las normas y disposiciones que rigen el desempeño del profesional en su permanente relación con sus colegas, clientes, estado y público en general, las cuales se encuentran dispuestas en un Código de Ética, las que están elaboradas y supervisadas por el respectivo Colegio Profesional.*

El Código de Ética Profesional del Contador Público peruano, aprobado mediante Resolución N° 13-2005, vigente desde el 4 de agosto del 2005, al que se incluyó el 15 de junio del 2007, los cinco Principios Fundamentales de la

³⁹ROMÁN, José, Ética profesional. ¿Qué nos dice el Código de Ética?, disponible en http://www.consejo.org.ar/coltec/roman_1209.htm (Septiembre, 2.008)

Ética promulgados por la IFAC, consta de 1 Título Preliminar, 5 Títulos, 11 capítulos, 4 sub capítulos, 59 Artículos, 3 Disposiciones Finales, y 1 Disposición Transitoria, destinado a servir como norma de conducta a los profesionales de la Contabilidad, que como profesión de formación científica y humanista, deben orientar su práctica profesional a la función social que desempeñan, promoviendo las condiciones para el progreso económico y bienestar de la Sociedad.

Dicho código dispone que los profesionales de la contabilidad, deberá cumplir obligatoriamente los siguientes Principios Fundamentales:

- 1. Integridad.-** El principio de Integridad impone sobre todo Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales. La Integridad obliga a que sea probo e intachable en todos sus actos.
- 2. Objetividad.-** El Contador Público Colegiado, no debe permitir que los favoritismos, conflictos de interés o la influencia indebida de otros elimine sus juicios profesionales o de negocios. Debe actuar siempre con independencia en su manera de pensar y sentir, manteniendo sus posiciones sin admitir la intervención de terceros.
- 3. Competencia profesional y debido cuidado.-** El Contador Público Colegiado, tiene el deber de mantener sus habilidades y conocimientos profesionales en el más alto nivel, para asegurar que el cliente o empleador reciba un servicio profesional competente basado en la práctica, técnicas y legislación vigente. Requiere de conocimientos actualizados y de un entendimiento adecuado de las técnicas y normas profesionales.
- 4. Confidencialidad.-** El Contador Público Colegiado, debe respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de sus relaciones profesionales, y no debe revelar esa información a terceros, salvo que exista un deber legal o profesional.
- 5. Comportamiento profesional.-** El Contador Público Colegiado, debe cumplir en forma obligatoria las leyes y reglamentos, y debe rechazar cualquier acción que desacredite a la profesión. Debe ser honesto y sincero y no debe realizar afirmaciones exageradas sobre los servicios que pueden

*ofrecer, las calificaciones o méritos que posee, o la experiencia obtenida. El Contador Público Colegiado, debe tratar a su Colega con consideración, deferencia y manifestaciones de cortesía, debe colaborar con sus Colegas u otras personas en la difusión de los conocimientos, para la consecución de un mismo fin.*⁴⁰

Por otro lado GONZÁLEZ LABRADA, Anselmo, en la Revista Contaduría indica sobre Principios básicos de ética profesional que: *La Contaduría Pública es una profesión que tiene como fin satisfacer necesidades de la sociedad a través de la información financiera para la toma de decisiones de los diferentes usuarios. El Contador Público es depositario de la confianza pública, da fe pública cuando con su firma y número de tarjeta profesional suscribe un documento en que certifique sobre determinados hechos económicos.*

El contador público debe observar y cumplir en todos los casos los siguientes principios básicos de ética profesional que forman parte de su cotidianidad. Estos son:

1. *Integridad: Rectitud, probidad, honestidad, dignidad y sinceridad*
2. *Objetividad: Imparcialidad*
3. *Independencia: Criterio*
4. *Responsabilidad: Cumplimiento*
5. *Confidencialidad: Leal y autenticidad, Secreto Profesional*
6. *Observaciones de las disposiciones normativas: Legalidad*
7. *Competencia y actualización profesional: Idoneidad*
8. *Difusión y colaboración: Desarrollo, superación y dignificación de la profesión*
9. *Respeto entre colegas: Sinceridad, buena fe y lealtad hacia los colegas*
10. *Conducta ética: Función social enmarcada en la moral Universal*

Por lo que un profesional contable debe tener en cuenta estos principios y evitar recaer en los siguientes problemas éticos comunes, tales como:

- **Abuso de poder:** *Utilizar el puesto para "pisotear" a unos o para favorecer a otros.*

⁴⁰<http://www.jdccc.com>

- **Conflicto de intereses:** Emitir normas en su ámbito de trabajo que redundarán en su propio beneficio, como lo es el participar en el proceso de reclutamiento cuando uno de los candidatos es miembro de su propia familia.
- **Nepotismo:** Reclutar muchos miembros de una misma familia en una institución.
- **Soborno:** Aceptar dádivas, obsequios o regalías a cambio de dar un trato especial o favor a alguien como retribución por actos inherentes a sus funciones.
- **Lealtad excesiva:** Mentir para encubrir la conducta impropia del supervisor o hacer todo lo que éste le diga, aun en contra de sus principios morales.
- **Falta de dedicación y compromiso:** Perder el tiempo, hacerse "de la vista larga" y no dar el máximo de su esfuerzo en el trabajo.
- **Abuso de confianza:** Tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles en la misma.
- **Encubrimiento:** Callar para no denunciar a un traidor, movido por su amistad o por temor.
- **Egoísmo:** Buscar el bienestar propio en detrimento del beneficio de los demás.
- **Incompetencia:** El conocido Principio de Peter (1977) estipula que en "toda jerarquía, todo empleado tiende a ascender hasta alcanzar su nivel de incompetencia." Complementa, además, que "para todo puesto de trabajo que existe en el mundo, hay alguien, en algún lugar, que no puede desempeñarlo. Dado un período de tiempo suficiente y suficientes ascensos, llegará finalmente a ese puesto de trabajo y permanecerá en él, desempeñándolo chapuceramente, frustrando a sus compañeros y erosionando la eficiencia de la organización."⁴¹

De los conceptos mencionados en los textos precedentes, se concluye que el código de ética del Contador Público son normas que orientan la práctica profesional con el objetivo de lograr la satisfacción de la sociedad ante la buena ejecución de la labor, para no recaer en los problemas éticos comunes y evitar el desprestigio de la profesión.

⁴¹GONZÁLEZ LABRADA, Anselmo. Principios básicos de ética profesional. Revista Contaduría Universidad de Antioquia No.1. Medellín, septiembre de 1982.

2.4.2. EJERCICIO PROFESIONAL

Según la autora Leandra Pérez Rivero, en su libro ejercicio profesional conceptualiza de la siguiente manera: *“Consiste en la aplicación de los conocimientos adquiridos en los años de formación académica a unas actividades concretas, que a su vez estimulan una mayor maduración y profundización de dichos conocimientos, es como de esta forma que va alcanzando una mayor perfección y eficacia en el desempeño de la profesión y una visión distinta del entorno”*.

Por su parte, el autor Rafael Tejeda, en el curso “Formación de competencias en la educación superior”, indica que *“el ejercicio profesional se constituye en el modo de expresión por el profesional del desarrollo alcanzado en las competencias, las que cualifican y distinguen el cumplimiento de las exigencias sociolaborales en los contextos donde cumple las actividades, tareas o roles inherente a la realización de las funciones y procesos asociados a la profesión”*.

Asimismo menciona las características del desempeño profesional tales como:

- *Emerge y se modifica en la misma medida que cambia el escenario y sus exigencias.*
- *Coexiste con las competencias, pero facilita su resignificación y reacomodo personal.*
- *Se constituye en una expresión personal, en tanto cualifica a la competencia.*
- *En su relación con la idoneidad profesional es consustancial a la competencia.*
- *Tiene un carácter totalizador al integrar de forma dialéctica los elementos que caracterizan la competencia o conjunto de estas.*
- *Es demostrable en la acción concreta en la actividad profesional contextual.*
- *Se manifiesta en sí mismo el grado de transferibilidad y flexibilidad de las competencias y los recursos personológicos del profesional.*
- *Adquiere su relevancia en la relación dialéctica entre la polivalencia, la flexibilidad y la integralidad de la actuación del sujeto.*⁴²

⁴²TEJEDA DIAZ RAFAEL, en el curso “Formación de competencias en la educación superior” España - 2009, disponible en: www.emagister.com/curso.../desempeño-profesional

Del mismo modo el autor Domingo Hernández Celis, en su investigación La gestión empresarial y el rol innovador del contador público: peru-2007 menciona *“No sólo es necesario el conocimiento para un desempeño profesional eficiente, se requiere desarrollar además valores y habilidades que permitan hacer eficaz el conocimiento. Estos tres elementos en su conjunto conforman las competencias profesionales que deben ser validadas tanto a nivel nacional como internacional por la profesión contable a través de sus organismos representativos y para lo cual es necesario implementar un proceso de certificación profesional.*

La educación de un profesional debe tratar todos los aspectos y dimensiones que conforman al ser humano, de manera integral. Si se tratase de resumir en una sola palabra las actitudes y comportamientos que debieran caracterizar al hombre contemporáneo, tendríamos que afirmar que dicho concepto clave es la flexibilidad (personal, conceptual, profesional, social); esto implica que las personas han de tener una mente abierta, adoptar la indagación como actitud vital, tolerar la ambigüedad y la incertidumbre, estar dispuestas a aprender permanentemente.”

De las definiciones anteriores se puede deducir que el ejercicio profesional es el desarrollo de las habilidades, destrezas y actitudes que le permiten desenvolver de manera eficiente y satisfactoria en el logro máximo de las exigencias y metas de la organización a la cual pertenece.

Por otro lado, la revista espacioimpulso en su artículo “los tres factores del ejercicio profesional”, cita lo siguiente: *“ejercicio profesional se entiende la manera en que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio”*. No se trata solo de cumplir las obligaciones, sino de la manera en que éstas se cumplen. De aquí provienen las expresiones ya habituales de tener un bajo o alto desempeño. Se dice que una persona tiene un alto desempeño cuando realiza sus funciones de manera eficiente en el tiempo, es responsable en su gestión, produce resultados de calidad, usa adecuadamente los recursos que están a su alcance, e intenta contribuir positivamente al funcionamiento global de la organización.

También indica que el rendimiento de una persona en su trabajo depende de muchísimos factores que se pueden agrupar en tres grandes niveles que van desde lo más personal y subjetivo, hasta lo más objetivo y organizacional. Tal como se detalla:

1. la disposición al trabajo: *se refiere básicamente a la actitud de la persona ante sus obligaciones, es decir, el grado de implicación, motivación y predisposición con la cual la persona encara su trabajo, independientemente de las circunstancias en que éste se desarrolle. ante una misma circunstancia externa, dos personas pueden demostrar actitudes distintas que a su vez generan resultados diferentes.*

La disposición al trabajo es algo que en última instancia está, en muy buena medida, en las manos de la persona misma, pero también es cierto que ciertos factores externos, como formas ineficaces de funcionamiento en una empresa, la percepción de incapacidad a la hora de influir en un cambio colectivo positivo, o un estilo anticuado de liderazgo por parte de los responsables, pueden influenciarla negativamente.

2. La capacidad de trabajo: *Aquí entran en juego las habilidades, competencias y conocimientos que tiene la persona para realizar adecuadamente sus obligaciones. En este nivel, la responsabilidad de los conocimientos y habilidades recaen en el trabajador y en la empresa. el trabajador ha de mejorar aquellas capacidades que están bajo su responsabilidad. en cambio, la empresa ha de asegurar una buena integración en su manera colectiva de funcionar de los trabajadores nuevos, así como una formación y un reciclaje constante para los demás trabajadores que les permita mejoras en sus capacidades. de lo contrario, las capacidades exigidas directa o indirectamente, acaban sobrepasando las capacidades promedio y se termina instaurando una forma de trabajo y de organización incapaz de estar a la altura de los retos.*

3. recursos de trabajo: *bajo este último nivel, se agrupan todos los recursos que la empresa pone a disposición del trabajador para que éste cumpla sus obligaciones. implica tanto a los recursos materiales (económicos,*

tecnológicos, de soporte) como inmateriales (sensación de apoyo, conocimiento, estilo de liderazgo). si los recursos no están disponibles, el desempeño de los trabajadores se limita a pesar de la buena actitud y las capacidades disponibles.

Finalmente concluye que resulta útil que tanto los trabajadores como los directivos tengan presentes estos tres niveles, los revisen para cubrirlos adecuadamente e incluso los soliciten cuando sean necesarios, pues así se podrá tener el grado de desempeño que las circunstancias actuales nos exigen individual y colectivamente.⁴³

2.4.2.1. SATISFACCION DEL CLIENTE

La **satisfacción** es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir mayor será la posibilidad de satisfacción. Asimismo, satisfacción implica el cumplimiento de una necesidad, deseo o pasión.

También se conceptúa como juicio acerca de un rango del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el cliente

El **cliente**, es la persona más importante de una empresa y dar cumplida respuesta a sus demandas se hace necesario e imprescindible. Cualquier comunicación que se reciba debe ser respondida o resuelta.

Entonces la **satisfacción de cliente** es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o servicio (los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados

⁴³Revista Espacioimpulso, en su artículo “los tres factores del desempeño profesional” Barcelona – 2010 disponible en <http://www.espacioimpulso.es/es/articulo-los-tres-factores-del-desempeno-profesional>.

están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado

Según la autora Carina Martin, *“La satisfacción del cliente es el objetivo final y la calidad del servicio es el camino para alcanzarla.”* Por lo que define los términos siguientes como:

- **Calidad:** termino que es definida desde cuatro perspectivas básicas, tales como:

Calidad como excelencia, de acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.

Calidad como ajuste a las especificaciones, se entiende la calidad como medida para la consecución objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.

Calidad como valor, se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, dependiendo de aspectos tales como precio, accesibilidad, etc. Se puede definir como lo mejor para cada tipo de consumidor. En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.

Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente, grado en que se atienden o no las expectativas de los clientes supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando clientes, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente.

- **La calidad de servicio:** *implica una comparación entre las expectativas previas y el desempeño percibido tras la prestación de un servicio. Asimismo es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los clientes de las entidades públicas y privadas, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas. Los aspectos que determinan la calidad de un servicio son:*
 - a. Fiabilidad:** *Es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.*
 - b. Garantía:** *Engloba la preparación; la seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza.*
 - c. Tangibilidad:** *La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.*
 - d. Empatía:** *La capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación, de atención individualizada al cliente.*
 - e. Sensibilidad:** *La capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno.*
- **Satisfacción del cliente:** *Es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos.*

Teniendo en cuenta que existen 5 estados de satisfacción del cliente, tal como se muestra:

Satisfacción: las expectativas han sido igualadas, pero no superadas. La transacción se ha desarrollado perfectamente y el nivel del esfuerzo ha sido el esperado.

Irritación: la transacción ha concluido felizmente, pero el comportamiento del proveedor no ha sido el apropiado.

Insatisfacción: la transacción no ha tenido éxito o el nivel del esfuerzo exigido ha sido superior al esperado.

Enfado: la transacción no ha tenido éxito, a pesar de un esfuerzo por el cliente notablemente superior al esperado o por culpa de un error del proveedor que podría haberse evitado.

Excitación: el cliente se lleva una sorpresa desagradable porque las expectativas del cliente eran bajas, o el nivel esperado de esfuerzo alto, o la transacción ha sido redefinida al alza.

Teniendo en cuentas estas definiciones, La evaluación de la satisfacción del cliente se puede realizar a través de medidas e Indicadores, ya que dicho proceso permite lo siguiente:

- Conocer la percepción de los clientes sobre el servicio que recibe
- Adaptar el servicio a sus necesidades.
- Un mejor uso de recursos, orientándolos a resolver los problemas más decisivos
- Disponer de una información cuantificada para seguir la evolución de los servicios prestados⁴⁴

Por otro lado Iván Thompson en su artículo “la satisfacción del cliente” se pronuncia indicando lo siguiente: *la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas*

⁴⁴ CARINA REY Martin, en su texto “orientación al cliente”, Colombia, edición mayo – 2005, pág. 4 y 5.

Asimismo señala los Beneficios al lograr la Satisfacción del Cliente, tales como:

- **Primer Beneficio:** *El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a adquirir. Por tanto, la organización obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de ofrecerle el mismo u otros servicios adicionales en el futuro.*
- **Segundo Beneficio:** *El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la organización obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.*
- **Tercer Beneficio:** *El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.*

También menciona los elementos que conforman la satisfacción del cliente:

1. Rendimiento Percibido: *Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió. Este elemento tiene las siguientes características:*

- *Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.*
- *Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.*
- *Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.*
- *Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.*
- *Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.*

2. Las expectativas: *son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones.*

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión
- Promesas que ofrecen los competidores.

3. Los Niveles de Satisfacción: luego de percibir el servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Finalmente concluye el autor que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios. Para ello, una empresa necesita determinar los niveles de satisfacción de sus clientes.⁴⁵

Del mismo modo, Efrén Barrera R. indica que: "la satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente". Ya que los clientes evalúan la calidad del servicio comparando lo que ellos quieren o esperan (expectativas) con lo que consideran que reciben (percepción), teniendo en cuenta estos factores:

PROPIEDADES	FACTORES DE CALIDAD
Búsqueda: Lo que el cliente detecta antes de recibir el servicio	1.- elementos tangibles 2.- Credibilidad
Experiencia: Lo que el cliente detecta durante el servicio	1.- Accesibilidad 2.- Cortesía

⁴⁵ THOMPSON IVÁN , la satisfacción del cliente, artículo publicado en julio-2006, disponible en : <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente>

	<p>3.- Fiabilidad</p> <p>4.-Capacidad de respuesta</p> <p>5.- comprensión del cliente</p>
<p>Credibilidad: Lo que el cliente evalúa después de recibir el servicio</p>	<p>1.- Competencia profesional</p> <p>2.- Seguridad</p>

La percepción es el proceso por medio del cual los individuos seleccionan, organizan e interpretan los estímulos dentro de un panorama coherente y significativo del mundo. La percepción tiene implicaciones estratégicas para los mercadólogos porque los consumidores toman decisiones basándose en lo que perciben, más que sobre la base de la realidad objetiva.

El nivel más bajo al cual un individuo puede percibir un estímulo específico se conoce como umbral absoluto. La diferencia mínima percibida entre dos estímulos se conoce como umbral diferencial o diferencia apenas notable.

Las expectativas pueden significar lo que los clientes creen que ocurrirán en una situación de servicio o lo que los clientes desean del servicio. Y son los “deseos” de los clientes sobre el servicio lo que da forma a sus percepciones de la calidad del servicio de una organización. Las expectativas de los clientes desempeñan un papel fundamental para juzgar la calidad del servicio.

Las expectativas son dinámicas y no estáticas, aunque, a un nivel general, podemos identificar que los clientes tienen dos niveles de expectativas:

- ✓ *Servicio adecuado, referido al mínimo desempeño esperado y que el cliente encuentra simplemente aceptable.*
- ✓ *Servicio deseado, referido a lo que el cliente espera recibir.*
- ✓ *Zona de tolerancia, lo que el cliente considera satisfactorio*

Los niveles y la zona de tolerancia varían de acuerdo a factores personales y externos. Pero un servicio por debajo del nivel de tolerancia produce disgusto en el cliente y si está por encima la agrada y fortalece su lealtad.⁴⁶

⁴⁶BARRERA R. EFRÉN, en su investigación: los niveles de satisfacción de los clientes – auditoria de servicios en las empresas publicas de Medellín, Colombia, pág. 49-51

De los conceptos anteriores se concluye que la satisfacción del cliente es una sensación de goce a causa de la calidad del servicio percibido ya que cubrieron o excedieron las expectativas que esta tenía. Entonces la satisfacción del cliente depende de la calidad del servicio que se ofrece y las expectativas cubiertas.

Calidad en los servicios profesionales

la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación de la competencia y el desempeño profesional como un proceso continuo de evaluación de la calidad de los servicios, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad y el compromiso social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a desarrollar en los procesos permanentes de superación profesional.

La calidad de un servicio, parte del *nivel de competencia y desempeño* de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales. La competencia de los trabajadores consiste en los conocimientos, las habilidades, actitudes, destrezas y juicios necesarios, así como su organización, retención y empleo en la práctica social, a fin de dispensar servicios pertinentes, seguros y oportunos a la población.

Para mayor comprensión sobre la calidad se abarca sus dimensiones siguientes:

- **Calidad científico - técnica o competencia profesional:** Hace referencia a la capacidad de los profesionales de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos existente para abordar los problemas de contables.
- **Efectividad:** Es la medida en que un determinado servicio satisface a un cliente. Se refiere, pues, al impacto de un determinado procedimiento en términos de asesoramiento a entidades.
- **Eficiencia:** Introduce el concepto de costes y consiste en alcanzar el máximo beneficio posible al menor coste. La necesidad de la eficiencia en todas las actividades surge del hecho de que nunca habrá suficientes

recursos para satisfacer completamente todas las necesidades humanas. La utilización de los recursos en una determinada actividad implica inevitablemente una decisión y un sacrificio, ya que se pierde la oportunidad de usar estos mismos recursos en otras actividades.

- **Adecuación:** es la medida en que los servicios estén acorde a las necesidades del cliente, es decir, adecuado es sinónimo de correcto.
- **Continuidad en la atención:** Se refiere a un seguimiento ininterrumpido por parte de los profesionales de las necesidades del cliente, para responder rápidamente.
- **Atención integral:** Se trata de cubrir todas las necesidades del individuo; requiere identificar sus problemas y darles respuesta.
- **Satisfacción del cliente:** Puede definirse como la medida en que el servicio prestado cumple con las expectativas del usuario.

2.4.2.2. CREDIBILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Según Alejandro Ferrer, en su libro *Formulación, Análisis e interpretación de Estados Financieros en sus ocho fases más importantes*, menciona lo siguiente: *“Los estados financieros de las empresas deben prepararse y presentarse de acuerdo a las normas contables establecidas, para que puedan tener razonabilidad en la presentación de la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de la empresa. La aplicación correcta de las normas contables de general aceptación determina la razonabilidad de la información financiera y económica.”*

Las NIIF favorecerán una información financiera de mayor calidad y transparencia, su mayor flexibilidad, que dará un mayor protagonismo al enjuiciamiento para dar solución a los problemas contables, es decir la aplicación del valor razonable, o el posible incremento de la actividad litigiosa. La calidad de las NIIF es una condición necesaria para cumplir con los objetivos de la adecuada aplicación, solo de este modo tiene sentido su condición de bien público susceptible de protección jurídica.

En este sentido la información financiera deberá estar preparada de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados (Normas Internacionales de Información Financiera) para que tenga la razonabilidad del caso. Los usuarios de la información financiera y económica, darán mayor confianza cuando esta sea razonable, es decir objetiva, formulada sobre la base del proceso, procedimientos y normas contables de general aceptación.⁴⁷

Por otro lado José A. Gonzalo Angulo, en la revista "Cinco Días", indica que el *objetivo final de la auditoría financiera es reforzar la credibilidad de la información financiera, porque en la medida en que los estados financieros de las entidades sometidas a auditoría sean más creíbles, los mercados financieros funcionarán de forma más eficiente y las relaciones comerciales y laborales de las empresas podrán salir beneficiadas al contar con datos fidedignos en los que basarse. El efecto final tiene relación con una mayor transparencia de la información, que se hace creíble por el visto que le da el informe de auditoría.*

La credibilidad tiene que venir también por la utilización de unas normas claras y solventes para el ejercicio profesional. El usuario del informe de auditoría ha de confiar en que el auditor ha hecho su trabajo de forma completa y adecuada, revisando todas las áreas de la firma auditada, detectando los riesgos significativos y comprobando que la información proporcionada por ésta los describe íntegramente. Vale decir que el auditor llevo a cabo las actividades siguientes:

- ✓ *El control de calidad, en forma de inspecciones periódicas de los procedimientos del auditor, es el principal refuerzo externo que permite comprobar que los profesionales han hecho su trabajo correctamente, lo que implica que tienen una estructura y unos medios adecuados, que aplican normas éticas para aceptar y conservar los clientes, que aplican las normas técnicas en su trabajo y que cuentan con un control interno que asegura los niveles de cumplimiento deseados para que los trabajos tengan la validez requerida.*

⁴⁷FERRER QUEA, ALEJANDRO, Formulación, Análisis e interpretación de Estados Financieros en sus ocho fases más importantes. Lima-2004 Pacífico Editores

- ✓ *El control técnico, que se materializa en investigaciones sobre trabajos concretos, tiene como objetivo determinar si se han incumplido las normas y si de tal infracción se deriva una responsabilidad punible, aplicando en tal caso la sanción correspondiente*

Finalmente concluye el autor que del éxito en la realización de estas actividades depende el realce de la credibilidad de la información financiera, que es una condición indispensable para que sea útil y ayude al funcionamiento de los mercados y de la economía en general.⁴⁸

Del mismo modo, el autor Charles T, en su texto "Introducción a la contabilidad financiera" cita lo siguiente: *"Una manera de resolver la credibilidad consiste en recurrir a un tercero; una persona conocedora y honorable. En los estados financieros, esa persona es el auditor. El auditor examina la información que los gerentes usan para preparar los estados financieros y proporciona seguridad sobre la credibilidad de estos documentos. Después de que el auditor declara que los estados financieros dan un panorama objetivo y completo de las circunstancias económicas de la compañía, los inversionistas utilizan con mayor seguridad la información para tomar decisiones. Otra manera de conseguir información verídica por parte de los gerentes consiste en imponer severas sanciones (sanciones y pena de encarcelamiento) legales a los que mientan".*⁴⁹

La auditoria de los estados financieros es una auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad, de los libros y registros contables de una entidad, para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables. Al emitir la opinión puede expresarlo de acuerdo a las circunstancias en:

- a. *Dictamen limpia o estándar:*** cuando en el transcurso de la auditoria no hubo limitaciones en el alcance del examen, no se encontró conceptos o partidas significativas que estuvieran en desacuerdo con los principios de

⁴⁸GONZALO ANGULO José A., en la revista "Cinco Días". España -2010 disponible en : <http://www.cincodias.com/articulo/opinion/credibilidad-informacion-financiera/>

⁴⁹HORNGREM CHARLES T., "Introducción a la contabilidad financiera" séptima edición, Mexico-2000, pág. 21

contabilidad; o que no se encontró ninguna inconsistencia en la aplicación de estos principios.

- b. **Dictamen calificada o con salvedades:** cuando existe desviaciones a los principios de contabilidad, inconsistencia en la aplicación de estos o que haya tenido limitaciones al alcance del trabajo.*
- c. **Dictamen con opinión negativa o adversa:** cuando por circunstancias especiales existan situaciones que no puedan cerciorarse en forma clara y precisa o existan asuntos por definir.*
- d. **Dictamen con abstención o denegación de opinión:** cuando existe infracciones a los principios de contabilidad, inconsistencias en las bases de aplicación de los mismos o por limitaciones en el alcance de la revisión de los estados financieros.*

Asimismo, **la credibilidad** de manera general es la cualidad de creíble por lo tanto, hace referencia a la capacidad de ser creído. No está vinculado a la veracidad del mensaje, sino a los componentes objetivos y subjetivos que hacen que otras personas crean o no en dichos contenidos. Para tener credibilidad, la información debe generar confianza. **Los estados financieros** es un conjunto de instrumentos que muestran los hechos con incidencia económica-fiscal que ha realizado una persona física o moral durante un periodo determinado y son necesarios para mostrar los resultados de gestión económica, presupuestaria y fiscal, así como patrimonial de los mismos, todo ello con la estructura, oportunidad y periodicidad.

La información contenida en los estados financieros debería reunir, para ser útil a sus usuarios, las siguientes características:

- Pertinencia
- Confiabilidad
- Aproximación a la realidad
- Esencialidad
- Neutralidad
- Integridad
- Verificabilidad

- Sistematicidad
- Comparabilidad
- Claridad

Los principales estados financieros de una empresa son:

1. **Balance general**, que muestra los datos específicos de la posición financiera de la empresa para indicar los recursos que posee, las obligaciones que debe y el monto del capital propio (inversión) en el negocio.
2. **Estado de resultados**, que indica la rentabilidad del negocio con relación al año anterior (u otro periodo).
3. **Estado de cambios en el patrimonio neto**, que explica ciertos cambios en el monto del patrimonio en el negocio.
4. **Estado de flujo de efectivo**, que resume el efectivo recibido y los pagos del negocio respecto del mismo periodo cubierto por el estado de resultado.

De acuerdo al Reglamento de Información Financiera de CONASEV, *Los estados financieros básicos son el medio principal para suministrar información de la empresa y se preparan a partir de los saldos de los registros contables de la empresa a una fecha determinada. La clasificación y el resumen de los datos contables debidamente estructurados constituyen los estados financieros y éstos son: Balance General; Estado de Ganancias y Pérdidas; Estado de Cambios en el Patrimonio Neto; y, Estado de Flujos de Efectivo conjuntamente con las aclaraciones o explicaciones pertinentes, denominadas Notas a los Estados Financieros.* Asimismo indica que Los estados financieros sirven para:

- Tomar decisiones de inversión y crédito, lo que requiere conocer además la capacidad de crecimiento de la empresa, su estabilidad y credibilidad.
- Evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad de generar fondos.
- Conocer el origen y las características de sus recursos para estimar la capacidad financiera de crecimiento.

- Formarse un juicio sobre los resultados financieros de la administración en cuanto a la rentabilidad, solvencia, generación de fondos y capacidad de crecimiento.

De estos enunciados, se deduce que la credibilidad de los estados financieros depende de la aplicación correcta de las normas técnicas y éticas de general aceptación por parte de los profesionales encargados de elaborar; y que por medio de la auditoría a la información financiera se da fe de la veracidad de los estados financieros con el fin de incrementar la confianza.

2.5. DEFINICION DE TERMINOS

- 1. CERTIFICACIÓN:** Reconocimiento formal de los conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias del trabajador, requeridos por el sistema productivo y definidos en términos de padrones o normas acordadas, independientemente de la forma como hayan sido adquiridos. Proceso dirigido para el testimonio escrito de la cualificación de una persona para desempeñar determinada ocupación, de acuerdo con los requisitos de la norma de certificación.
- 2. CERTIFICACION PROFESIONAL:** Certificado expedido por el órgano acreditado, de la competencia del trabajador en los conocimientos, habilidades y actitudes, en determinadas funciones profesionales, independientemente del hecho de tener, o no, cursado un sistema regular de formación o haber adquirido la experiencia en la práctica del trabajo.
- 3. CERTIFICACION LABORAL:** Documento emitido por el empleador donde constan la fecha de ingreso y egreso, sueldos percibidos, aportes y contribuciones efectuadas, la función y calificación profesional por desempeño del trabajador.
- 4. ENTIDAD CERTIFICADORA:** Institución especializada encargada de realizar la evaluación con fines de certificación de competencias profesionales o

laborales, previa autorización y registro del órgano operador del SINEACE, la evaluación de desempeño de las personas naturales.

- 5. COMPETENCIA:** Capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño real y demostrando en determinado contexto de trabajo y que no resulta solo de la instrucción, sino que, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional.
- 6. COMPETENCIAS PROFESIONALES:** Conjunto de saberes (teóricos, prácticos y valorativos) demostrados por una persona que lo habilitan para el ejercicio de un oficio, arte o profesión.
- 7. CONOCIMIENTOS:** Teorías principios, conceptos e información relevante que sustenta y se aplica en el desempeño laboral competente.
- 8. HABILIDAD:** Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.
- 9. ACTITUD:** Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social.
- 10. APTITUD:** Capacidad de una persona para realizar adecuadamente una tarea destacar, también se debe destacar que la aptitud está estrechamente relacionada con la inteligencia y con las habilidades tanto innatas como adquiridas fruto de un proceso de aprendizaje.

- 11. DESTREZAS:** Es la eficiencia para ejecutar una tarea, es decir es el grado de eficiencia en la ejecución de una conducta motriz específica y razonablemente compleja.
- 12. CÓDIGO:** Es un conjunto de declaraciones de principios y valores del comportamiento humano.
- 13. ÉTICA:** Ciencia del comportamiento moral que estudia y determina cómo deben actuar los integrantes de una sociedad.
- 14. MORAL:** son las reglas o normas por las que se rige la conducta o el comportamiento de un ser humano en relación a la sociedad, a sí mismo o a todo lo que lo rodea.
- 15. VALORES:** Guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y grupo social.
- 16. CÓDIGO DE ÉTICA:** Sirve de guía a la acción moral de cada Contador Público Colegiado, sino que también mediante él, la Profesión Contable declara su intención firme de cumplir con la sociedad y servirla con lealtad, honradez y diligencia.
- 17. CONTADOR PÚBLICO:** Profesional dedicado a aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de una organización o persona, con la finalidad de producir informes para la gerencia y para terceros, que sirvan a la toma de decisiones.
- 18. PERFIL DEL CONTADOR PÚBLICO:** El perfil profesional del contador público comprende los conocimientos, habilidades y actitudes que en general integran la formación que deberán tener los estudiantes al concluir los estudios de licenciatura, de acuerdo con los propósitos y objetivos que han sido definidos en un plan de estudios.
- 19. EJERCICIO PROFESIONAL:** Consiste en la aplicación de los conocimientos adquiridos en los años de formación académica a unas actividades

concretas, que a su vez estimulan una mayor maduración y profundización de dichos conocimientos, es como de esta forma se va alcanzando una mayor perfección y eficacia en el desempeño de la profesión y una visión distinta del entorno.

20. CALIDAD: Es el grado de que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio.

Calidad se trata de hacer las cosas bien de una manera correcta y cumplir con los deseos del cliente de una manera óptima. Además de que los empleados se sienten mejor y se sienten motivados cuando el cliente aprecia su trabajo, el trabajo corre con menos problemas.

21. EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

22. SATISFACCIÓN: Es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

23. CLIENTE: En toda estrategia empresarial, el cliente es una figura que siempre está presente, es lógico, es quien demanda los productos y servicios que empresas ofrecen y por lo que consiguen consolidarse en el mercado y obtienen los ingresos y rendimientos para posicionarse y sobrevivir.

24. EXPECTATIVAS: Esperanza o posibilidad de conseguir algo.

25. CREDIBILIDAD: Es la cualidad, la condición de aquello que resulta ser creíble.

26. ESTADOS FINANCIEROS: Son un medio de comunicar la situación financiera y un fin porque no tratan de convencer al lector de un cierto punto de vista o de una posición. La capacidad de los E. F. es la de transmitir

información que satisfaga el usuario, y ya que son diversos los usuarios de esta información esta debe servirles para:

- Aquilatar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos, aquí los interesados serán los diferentes acreedores o propietarios para medir el flujo de dinero y su rendimiento.
- Evaluar el origen y características de los recursos financieros del negocio, así como su rendimiento, esta área es de interés general para conocer el uso de estos recursos.
- Por último formarse un juicio de cómo se ha manejado el negocio y evaluar la gestión de la administración, como se maneja la rentabilidad, solvencia y capacidad de crecimiento de la empresa.

27. AUDITORIA: Es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicado con posterioridad a su ejecución y para su evaluación.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, CORRELACION E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. PRESENTACION

El presente capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis en la investigación: *Si la certificación Profesional del Contador Público Colegiado constituye una garantía para el ejercicio profesional ya que avala los conocimientos, habilidades y actitudes que posee el profesional competente, en la Región de Ayacucho.*

Permitió evaluar el proceso de la Certificación, su trascendencia y contribución en el ejercicio profesional del Contador Público.

Los logros obtenidos en el desarrollo de cada objetivo específico permitieron al cumplimiento del objetivo general de la investigación; a su vez, permitió contrastar las hipótesis de trabajo, para aceptarlas o rechazarlas, de acuerdo al grado de significación en cada caso.

3.2. CORRELACIÓN DE VARIABLES

Sean:

Variable dependiente (Y): Ejercicio Profesional

Variable independiente (X): Certificación Profesional

En la presente investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, que es un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables. Al respecto, se tuvo en cuenta los puntajes obtenidos para la certificación y las preguntas realizadas en la encuesta (anexo N° 03), para lo cual se tiene la siguiente escala interválica y categorización de la escala de likert, asignándoles un puntaje de 1 al 4 de la siguiente manera:

1	2	3	4
Pésimo	Regular	Bueno	Excelente
13.00 - 13.50	14.00 - 14.50	15.00 - 15.50	16.00 - 17.00

1	2	3	4
En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Seguidamente, se tienen los resultados obtenidos de las notas y de la encuesta realizada, con sus respectivos puntajes.

N° de personas	X : Certificación Profesional	Y : Ejercicio Profesional
1	2	10
2	1	19
3	2	12
4	1	10
5	1	10
6	1	10
7	2	13
8	1	19
9	1	10
10	3	10

11	2	10
12	2	10
13	2	10
14	3	10
15	1	10
16	1	10
17	1	10
18	1	10
19	1	10
20	1	11
21	1	19
22	1	10
23	1	15
24	1	10
25	1	10
26	1	10
27	1	10
28	1	19
29	1	11
30	1	17
31	1	10
32	1	10
33	3	10
34	4	10
35	1	10
36	4	10
37	4	10
38	4	10
39	1	10
40	3	10
41	4	10
42	2	10
43	1	19
44	1	10
45	3	10
46	1	10
47	3	10
48	1	11
49	3	18
50	1	11
51	2	10

52	1	10
53	2	10
54	1	10
55	4	10
56	4	11
57	4	10
58	1	12
59	1	10
60	1	17
61	2	10
62	1	10
63	1	17
64	1	10

Haciendo uso del software **SPSS version.15** se realizó el análisis estadístico de correlación de Pearson (R):

$$\text{Donde: } R = \frac{\text{Cov}(X Y)}{S_X \cdot S_Y}$$

Interpretación de R:

Si R=1, se dice que hay una correlación lineal perfecta y positiva.

Si R=-1, se dice que hay una correlación lineal perfecta y negativa.

Si R=0, se dice que no hay una correlación entre las dos variables.

Se detalla en el siguiente cuadro:

Correlaciones

		Y	X
Y	Correlación de Pearson	1	-.223
	Sig. (bilateral)		.077
	N	64	64
X	Correlación de Pearson	-.223	1
	Sig. (bilateral)	.077	
	N	64	64

Por lo tanto, de los resultados obtenidos, se concluye en que hay una **muy baja correlación** incluso negativa entre la certificación profesional y el ejercicio profesional. Es decir, tan solo el 22,3 % de la variabilidad del ejercicio profesional está siendo explicada por la certificación profesional del contador público.

Con fines de mayor interpretación de realizó el **coeficiente de determinación R^2** , que se resume en la siguiente tabla.

Resumen del modelo.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. del cambio en F	Cambio en R cuadrado	Cambio en F.	gl1	gl2
1	.223(a)	.050	.034	1.06506	.050	3.235	1	62	.077

a.- Variables predictoras: (Constante), X

b.- Variable dependiente: Y

Interpretación:

Como el R^2 indica que solo en un 5% la certificación profesional influye en el ejercicio profesional del Contador público.

Por lo que la certificación profesional no representa un valor tangible como intangible. Entre los valores tangibles se podría incluir el avance profesional, la promoción laboral, el aumento salarial u otras formas de compensación. Entre los valores intangibles se incluye la satisfacción laboral, el prestigio y el reconocimiento por parte de la clientela a cada Contador Público Colegiado Certificado. Asimismo no permite al público distinguir a los profesionales que han demostrado sus habilidades y conocimientos especializados en comparación con quienes no han pasado por el proceso.

En conclusión el papel de la certificación no resulta muy significativo ya que, de un lado, no permite garantizar la calidad del servicio a los usuarios y, de otro, expresar el nivel de competencias profesionales alcanzado por algunas personas.

3.3. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.3.1. RESULTADO DEL ANALISIS DOCUMENTAL (EXAMEN UNICO DE COMPETENCIAS)

Los Contadores Públicos Colegiados Certificados objetos de estudio aprobaron el Examen Único de Competencias con puntajes tal como se muestra a continuación:

**CUADRO N° 01. Puntajes obtenidos para lograr la Certificación Profesional:
periodo 2008 - 2010**

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aprobados con la nota de 13.00	19	29.67%
Aprobados con la nota de 13.50	20	31.25%
Aprobados con la nota de 14.00	8	12.50%
Aprobados con la nota de 14.50	2	3.13%
Aprobados con la nota de 15.00	3	4.69%
Aprobados con la nota de 15.50	4	6.25%
Aprobados con la nota de 16.00	6	9.38%
Aprobados con la nota de 17.00	2	3.13%
TOTAL	64	100%

De acuerdo a la información obtenida, el 29.67% y 31.25% de contadores públicos se certificaron con la nota mínima aprobatoria de 13.00 y 13.50 respectivamente.

3.3.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Se ha llevado a cabo la encuesta en las diferentes instituciones públicas seleccionadas por su grado de importancia y preponderante en la región de Ayacucho, tal como se muestra:

DETALLE	Nº DE ENCUESTAS
1.- Gobierno Regional	10
2.- Unidad Ejecutora de Agricultura	03
3.- Unidad Ejecutora de salud	02
4.- Unidad Ejecutora de Educación	05
5.- Unidad Ejecutora del hospital de huamanga	02
6.- Gobierno Local	05
7.-Universidad San Cristóbal de Huamanga	15
8.- Prider	06
9.- Proyecto Sierra Centro Sur	05
10.- Unidad Ejecutora de Cultura	03
11.- OSCE	03
12.- Banco de la Nación	03
13.-COFOPRI	02
TOTAL	64

3.3.2.1. CUESTIONARIO APLICADA A LOS CONTADORES PUBLICOS CERTIFICADOS

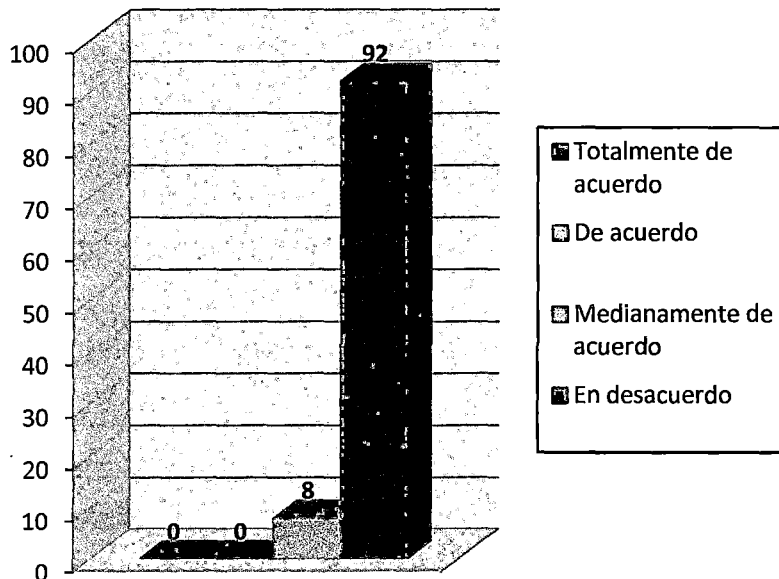
1. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional incide favorablemente en su desempeño profesional?

CUADRO N° 01. La certificación profesional incide favorablemente en su desempeño profesional

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	0	0%
c.- Medianamente de acuerdo	5	8%
d.- En desacuerdo	59	92%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 01

Opinión sobre si la certificación profesional incide favorablemente en su desempeño profesional



INTERPRETACION

El 92% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación incide favorablemente en su ejercicio profesional y el 2% indican que están medianamente de acuerdo con esta incidencia.

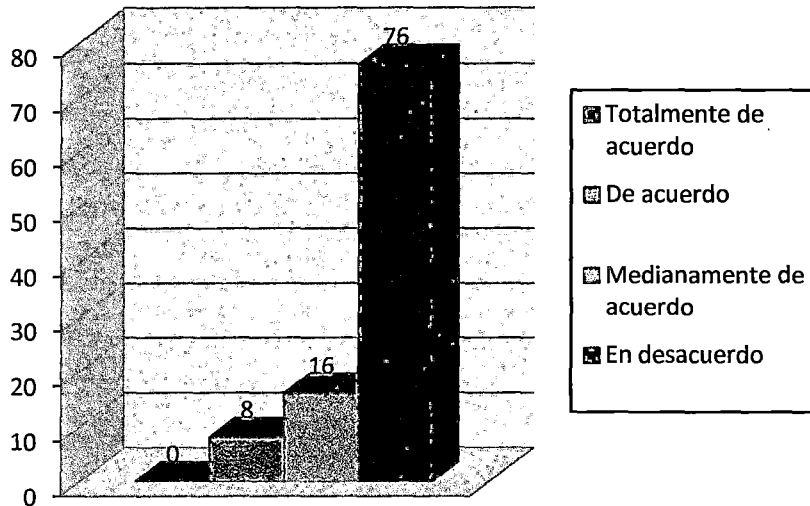
2. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional garantiza que el profesional posee los conocimientos requeridos para el ejercicio de la profesión?

CUADRO N° 02. La certificación profesional garantiza que el profesional posee los conocimientos requeridos

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	5	8%
c.- Medianamente de acuerdo	10	16%
d.- En desacuerdo	49	76%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 02

Opinión sobre si la certificación profesional garantiza que el profesional posee los conocimientos requeridos para el ejercicio de la profesión



INTERPRETACION

El 92% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación garantiza que el profesional posee los conocimientos requeridos para el ejercicio de la profesión y el 8% indican que están de acuerdo que la certificación si garantiza.

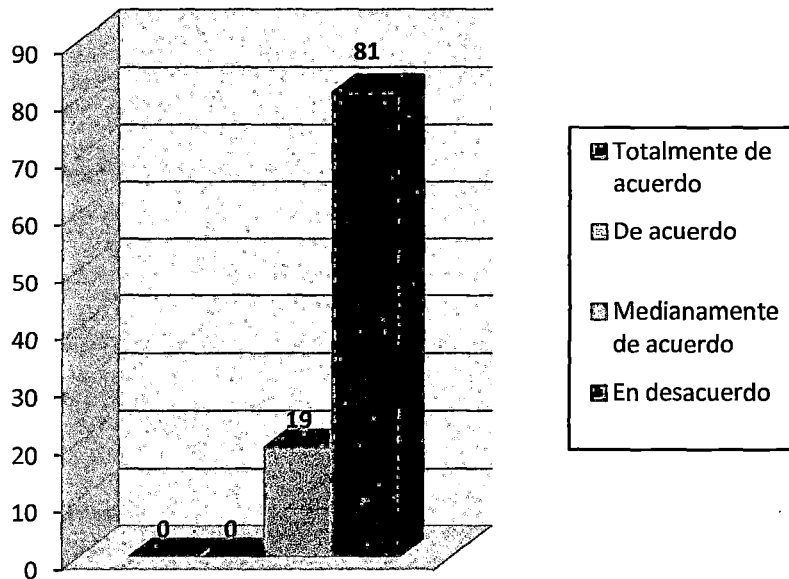
3. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional avala de que el profesional posee las habilidades demandadas para el ejercicio de la profesión?

CUADRO N° 03. La certificación profesional avala que el profesional posee las habilidades demandadas

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	0	0%
c.- Medianamente de acuerdo	12	19%
d.- En desacuerdo	52	81%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 03

Opinión sobre si la certificación profesional avala que el profesional posee las habilidades demandadas para el ejercicio de la profesión



INTERPRETACION

El 81% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación avala que el profesional posee las habilidades demandadas para el ejercicio de la profesión y el 19% indican que están medianamente en desacuerdo que la certificación avala las habilidades.

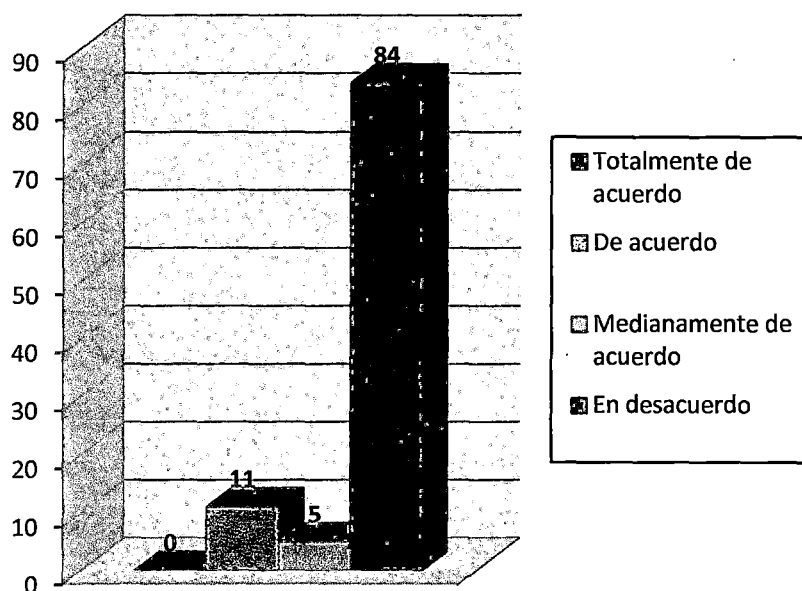
4. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional asegura de que el profesional cumple a cabalidad el código de ética en el ejercicio de la profesión?

CUADRO N° 04. La certificación profesional asegura de que el profesional cumple a cabalidad el código de ética

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	7	11%
c.- Medianamente de acuerdo	3	5%
d.- En desacuerdo	54	84%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 04

Opinión sobre si la certificación profesional asegura de que el profesional cumple a cabalidad el código de ética en el ejercicio de la profesión



INTERPRETACION

El 89% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación asegura de que el profesional cumple a cabalidad el código de ética en el ejercicio de la profesión y el 11% indican que están de acuerdo que la certificación si avala el cumplimiento del código de ética.

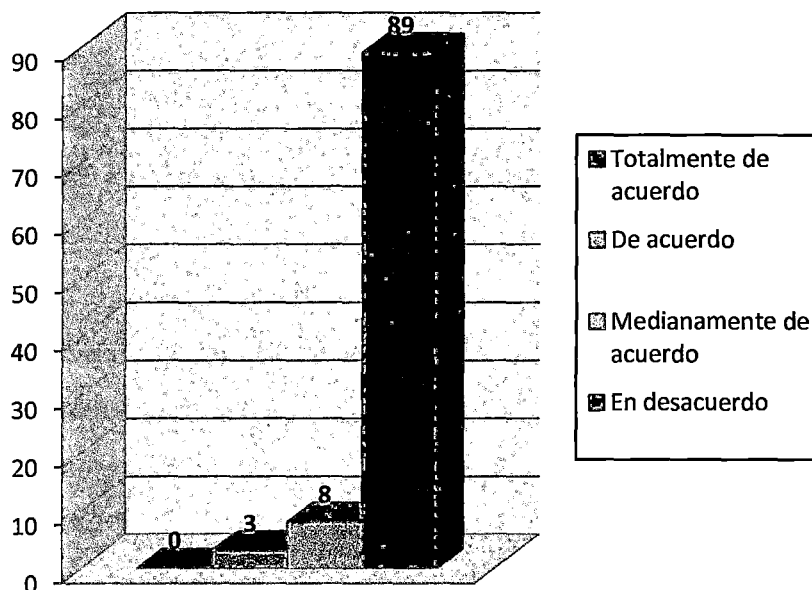
5. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional constituye una confianza para los usuarios en su prestación de servicios profesionales?

CUADRO N° 05. La certificación profesional constituye una confianza para los usuarios en su prestación de servicios

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	2	3%
c.- Medianamente de acuerdo	5	8%
d.- En desacuerdo	57	89%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 05

Opinión sobre si la certificación profesional constituye una confianza para los usuarios en su prestación de servicios profesionales



INTERPRETACION

El 97% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación constituye una confianza para los usuarios en su prestación de servicios y el 3% indican que están de acuerdo que la certificación si constituye una confianza.

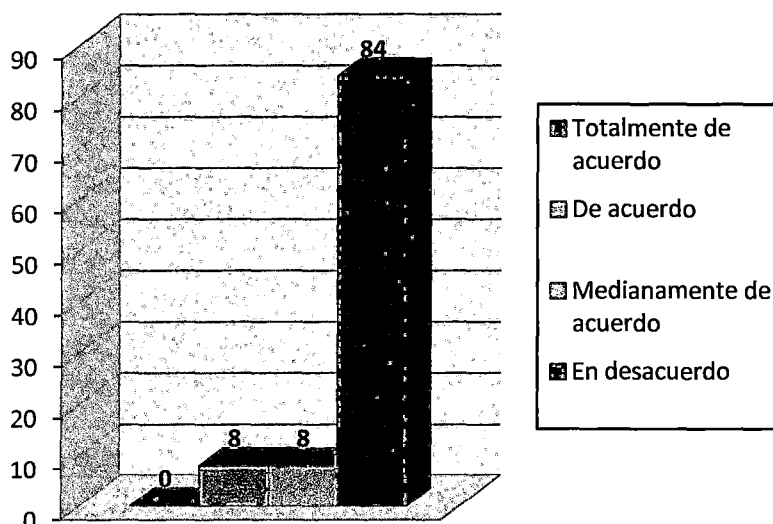
6. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional contribuye en la mejora de la calidad profesional del Contador Público?

CUADRO N° 06. La certificación profesional contribuye en la mejora de la calidad profesional

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	5	8%
c.- Medianamente de acuerdo	5	8%
d.- En desacuerdo	54	84%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 06

Opinión sobre si la certificación profesional contribuye en la mejora de la calidad profesional del Contador Público



INTERPRETACION

El 89% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación contribuye en la mejora de la calidad profesional y el 11% indican que están de acuerdo que la certificación si contribuye en la mejora de la calidad.

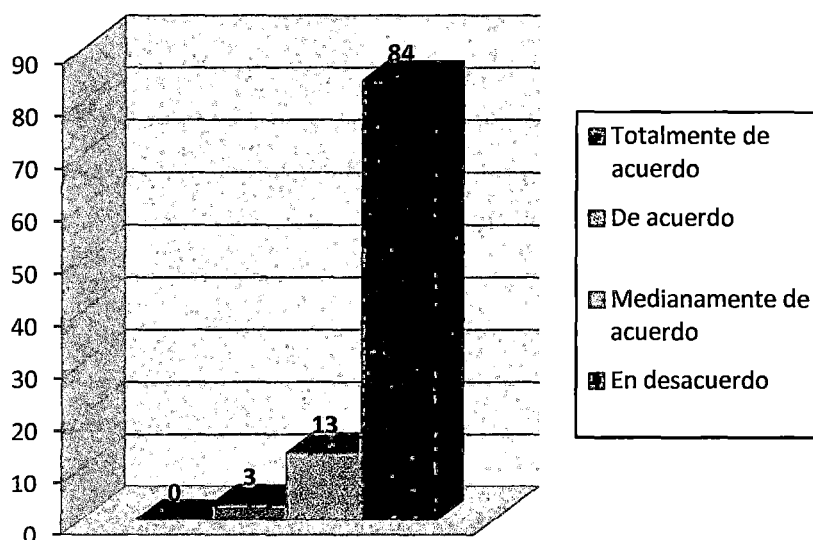
7. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional otorga prestigio profesional y personal?

CUADRO N° 07. La certificación profesional otorga prestigio profesional y personal

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	2	3%
c.- Medianamente de acuerdo	8	13%
d.- En desacuerdo	54	84%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 07

Opinión sobre si la certificación otorga prestigio profesional y personal



INTERPRETACION

El 97% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación otorga prestigio profesional; y personal y el 3% indican que están de acuerdo que la certificación si contribuye en el prestigio.

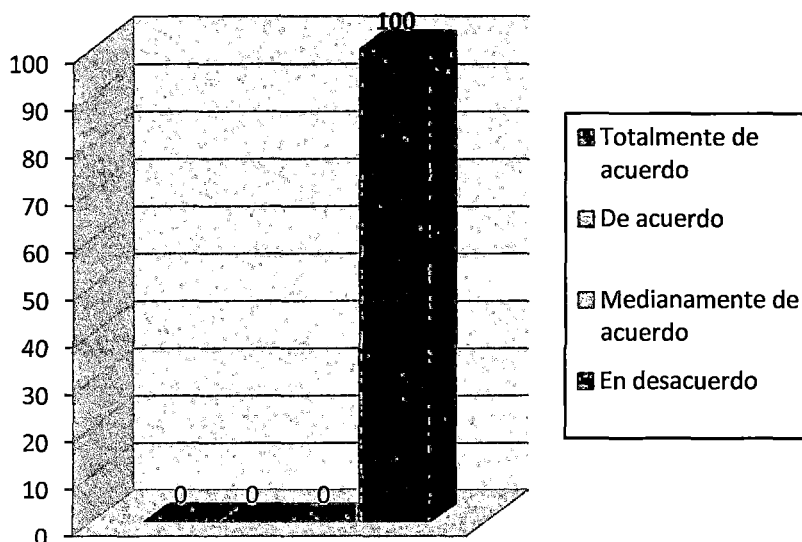
8. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional constituye un factor determinante para la contratación de sus servicios?

CUADRO N° 08. La certificación profesional constituye un factor determinante para la contratación de sus servicios

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	0	0%
c.- Medianamente de acuerdo	0	0%
d.- En desacuerdo	64	100%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 08

Opinión sobre si la certificación constituye un factor determinante para la contratación de sus servicios



INTERPRETACION

El 100% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación constituye un factor determinante para la contratación de sus servicios.

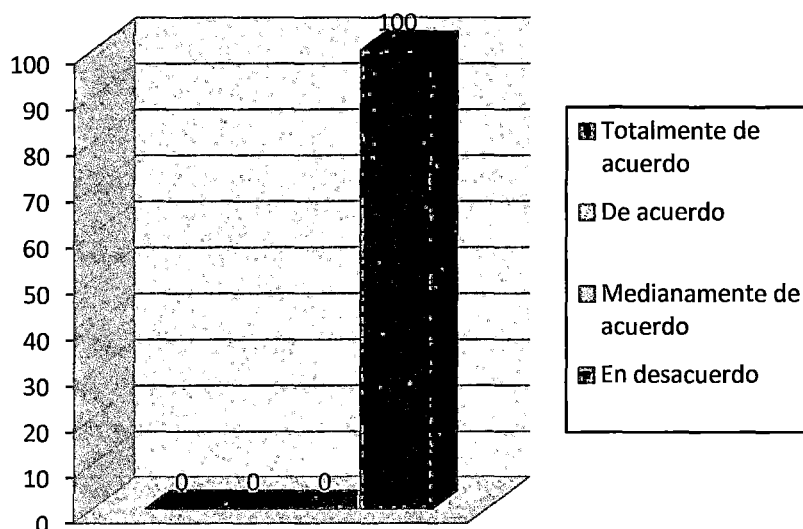
9. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional permite trabajar en mercados laborales restringidos para los Contadores Públicos Certificados?

CUADRO N° 09. La certificación profesional permite trabajar en mercados laborales restringidos para los Contadores Públicos Certificados

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	0	0%
c.- Medianamente de acuerdo	0	0%
d.- En desacuerdo	64	100%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 09

Opinión sobre si la certificación permite trabajar en mercados laborales restringidos para los Contadores Públicos Certificados



INTERPRETACION

El 100% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación permite trabajar en mercados laborales restringidos para los Contadores Públicos Certificados.

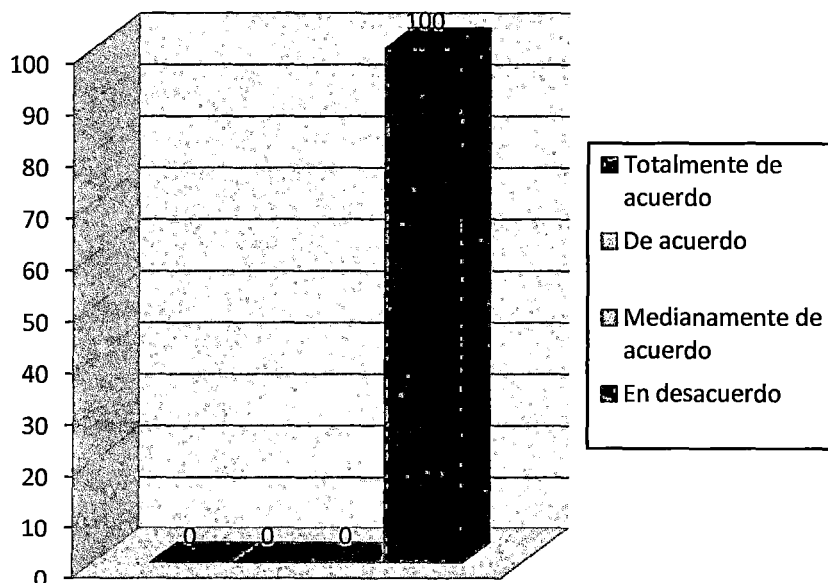
10. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional contribuye al ascenso profesional y por ende un incremento salarial?

CUADRO N° 10. La certificación profesional contribuye al ascenso profesional y por ende un incremento salarial

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Totalmente de acuerdo	0	0%
b.- De acuerdo	0	0%
c.- Medianamente de acuerdo	0	0%
d.- En desacuerdo	64	100%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 10

Opinión sobre si la certificación profesional contribuye al ascenso profesional y por ende un incremento salarial



INTERPRETACION

El 100% de las personas encuestadas manifiestan que están en desacuerdo con que la certificación contribuye al ascenso profesional y por ende un incremento salarial.

3.3.2.2. CUESTIONARIO APLICADA A LOS CLIENTES

Dentro de los clientes se considero a los jefes inmediatos de cada Contador Público Colegiado Certificado

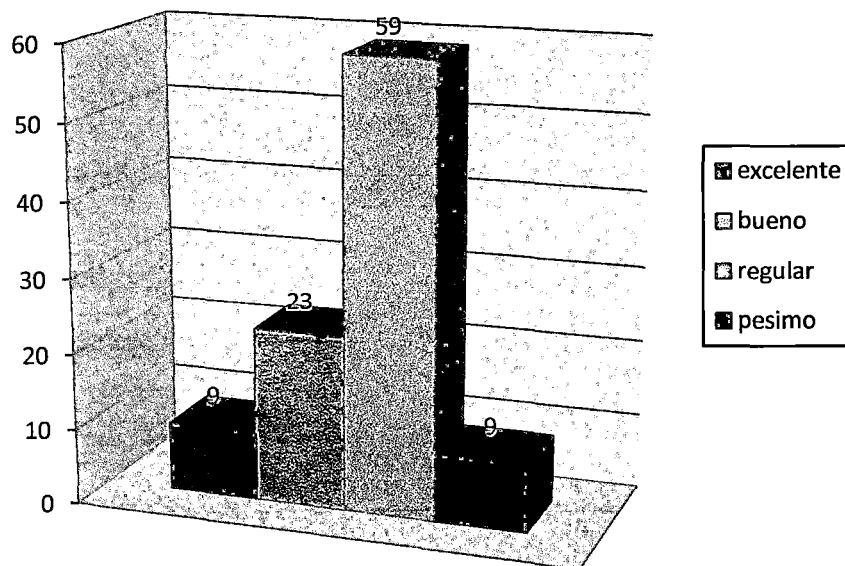
- 1. ¿Usted cómo calificaría al profesional en cuanto a los conocimientos que posee para la actividad práctica y está satisfecho?**

CUADRO N° 01. Posesión de conocimientos y satisfacción sobre este

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Excelente - muy satisfecho	6	9%
b.- Bueno - satisfecho	14	23%
c.- Regular - medianamente satisfecho	38	59%
d.- Pésimo - insatisfecho	6	9%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 01

Calificación si los conocimientos que posee el profesional para la actividad práctica satisfacen al cliente



INTERPRETACION

El 68% de las personas encuestadas manifiestan que no están satisfechos con los conocimientos para la actividad práctica que poseen los contadores públicos certificados y el 32% de las personas si están satisfechos con el profesional.

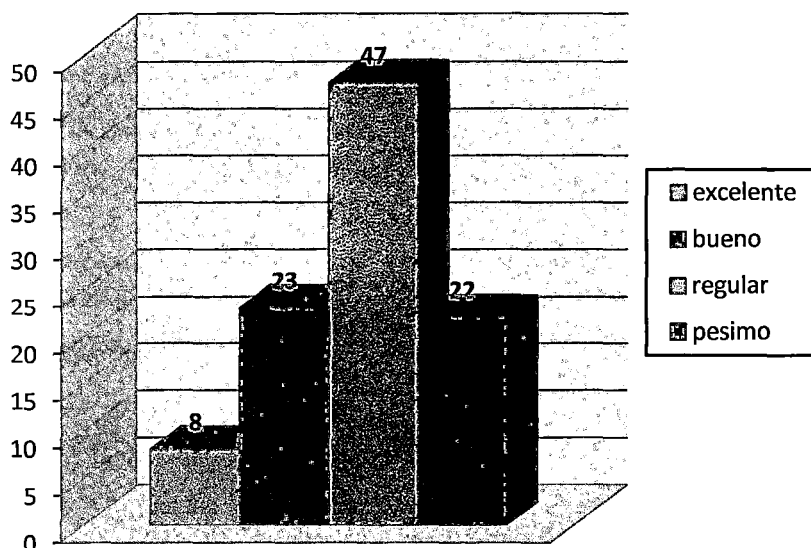
2. ¿Usted cómo calificaría al profesional respecto a su capacidad de aprender y actualizarse permanentemente y está satisfecho?

CUADRO N°02. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Excelente - muy satisfecho	5	8%
b.- Bueno - satisfecho	15	23%
c.- Regular - medianamente satisfecho	30	47%
d.- Pésimo - insatisfecho	14	22%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 02

Opinión sobre si la capacidad de aprender y actualizarse permanentemente del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 69% de las personas encuestadas manifiestan que no están satisfechos con su capacidad de aprender y actualizarse permanentemente de los contadores públicos certificados y el 31% de las personas si están satisfechos con el profesional.

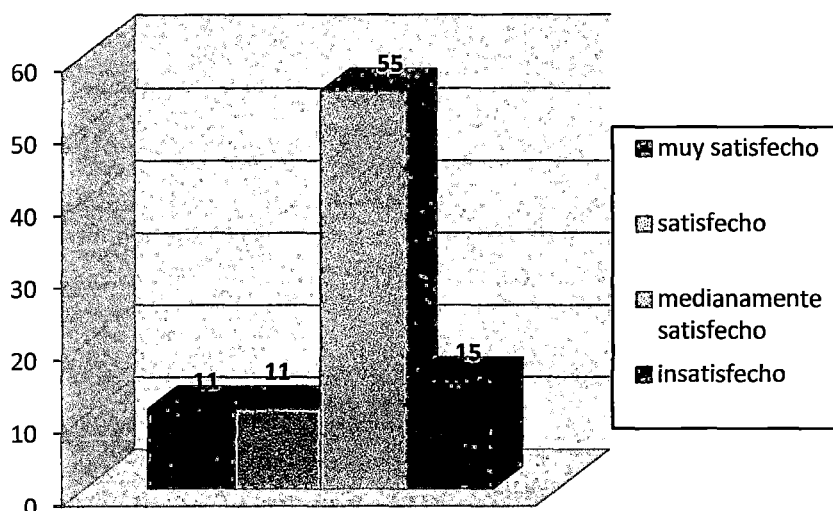
3. ¿Usted se encuentra satisfecho con el profesional con su habilidad de aplicar los conocimientos contables en la práctica de manera correcta y oportuna?

CUADRO N°03. Habilidad de aplicar los conocimientos contables en la práctica

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	7	11%
b.- Satisfecho	7	11%
c.- Medianamente satisfecho	35	55%
d.- Insatisfecho	15	23%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 03

Opinión sobre si la habilidad de aplicar los conocimientos contables en la práctica del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 70% de los encuestados revelaron que no están satisfechos con la habilidad de aplicar los conocimientos contables en la práctica del profesional, mientras que el 30% de los encuestados expresaron que si están de satisfechos con ello.

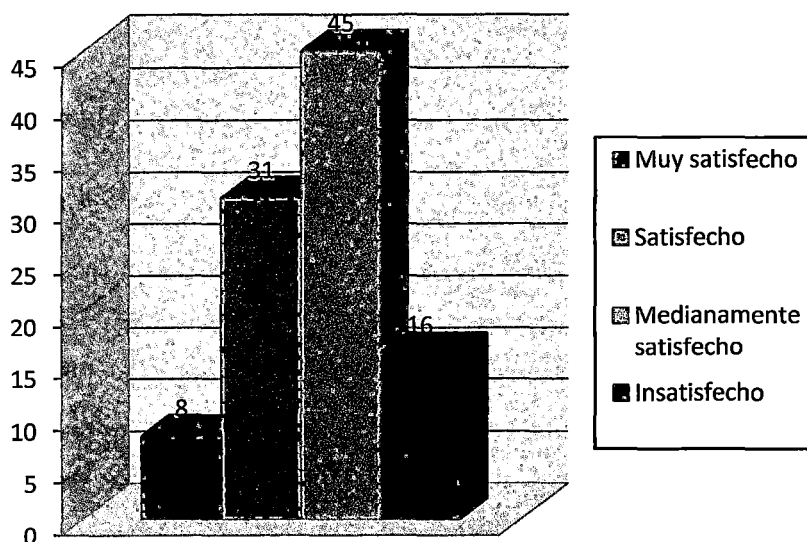
4. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de abstracción, análisis y síntesis en el desarrollo de los casos?

CUADRO N°04. Habilidad de abstracción, análisis y síntesis en el desarrollo de los casos

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	5	8%
b.- Satisfecho	20	31%
c.- Medianamente satisfecho	29	45%
d.- Insatisfecho	10	16%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 04

Opinión sobre si la Habilidad de abstracción, análisis y síntesis en el desarrollo de los casos, del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 61% de los encuestados revelaron que no están satisfechos con la habilidad de abstracción, análisis y síntesis en el desarrollo de los casos del profesional, mientras que el 39% de los encuestados expresaron que si están de satisfechos con ello.

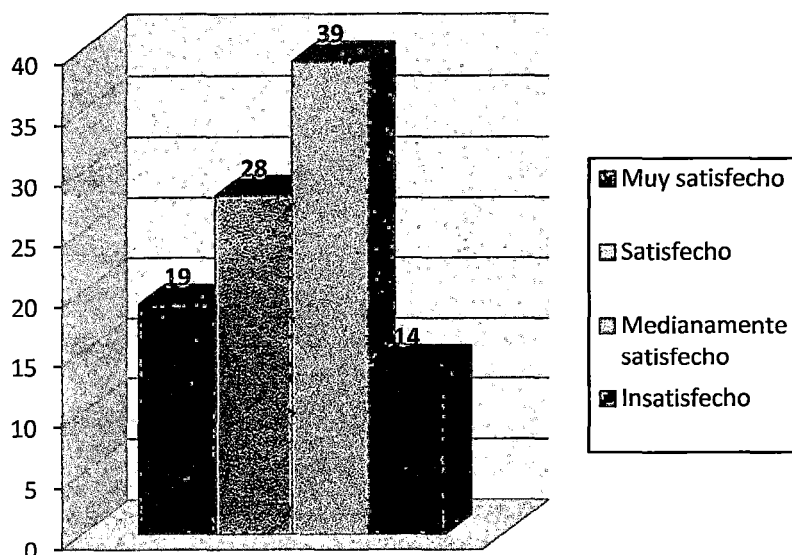
5. ¿Usted está satisfecho con el profesional con respecto a su habilidad numérica, es decir realiza cálculos aritméticos rápidos y correctos?

CUADRO N°05. Habilidad numérica

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	12	19%
b.- Satisfecho	18	28%
c.- Medianamente satisfecho	25	39%
d.- Insatisfecho	9	14%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 05

Opinión sobre si la habilidad numérica del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 53% de los encuestados mencionan que no están satisfechos con la habilidad numérica, es decir realiza los cálculos aritméticas de manera lenta e incorrecta el profesional, mientras que el 47% de los encuestados expresaron que si están satisfechos con ello.

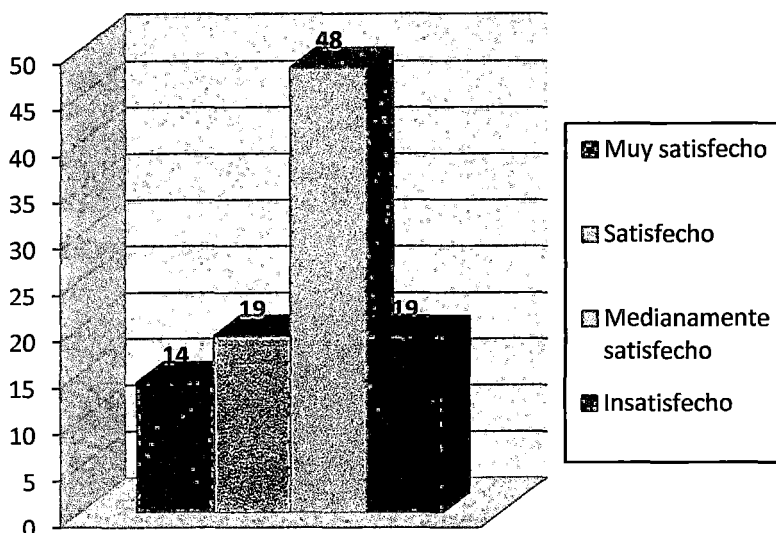
6. ¿Usted está satisfecho con el profesional con respecto a su habilidad de persuadir a los miembros de un equipo de trabajo para que den lo mejor de sí?

CUADRO N°06. Habilidad de persuadir a los miembros de un equipo de trabajo

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	9	14%
b.- Satisfecho	12	19%
c.- Medianamente satisfecho	31	48%
d.- Insatisfecho	12	19%
Total	64	100%

GRÁFICO N° 06

Opinión sobre si la habilidad de persuadir a los miembros de un equipo de trabajo satisface al cliente



INTERPRETACION

El 67% de los encuestados mencionan que no están satisfechos con la habilidad de persuadir a los miembros de un equipo de trabajo del profesional, mientras que el 47% de los encuestados expresaron que si están satisfechos con ello.

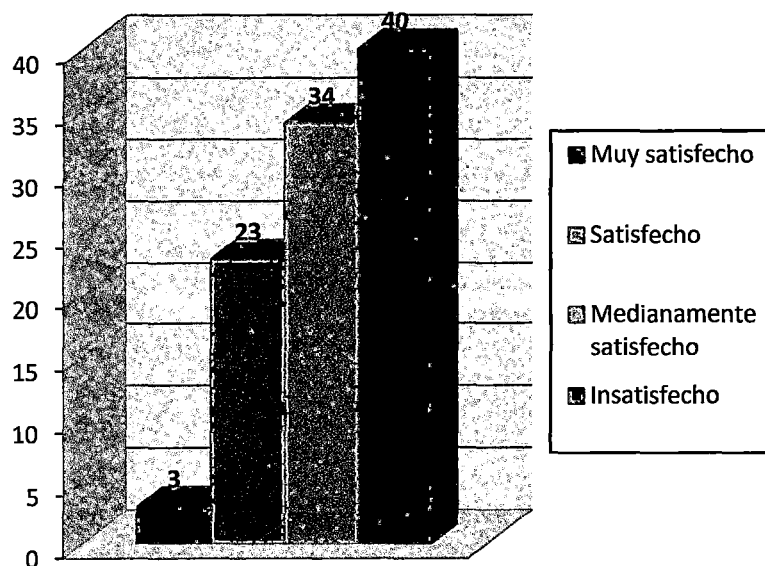
7. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de ser flexible, es decir acepta el cambio como algo normal y se adapta con eficacia a situaciones y personas?

TABLA N°07. Respecto a habilidad de ser flexible frente a cambios

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	2	3%
b.- Satisfecho	15	23%
c.- Medianamente satisfecho	22	34%
d.- Insatisfecho	25	40%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 07

Opinión sobre si la habilidad de ser flexible, es decir acepta el cambio como algo normal y se adapta con eficacia a situaciones y personas del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 74% de los encuestados expresaron que no están satisfechos con la habilidad de ser flexible, es decir no acepta el cambio como algo normal y por ende no se adapta con eficacia a situaciones y personas, el 26% mencionaron que si están satisfecho con ello.

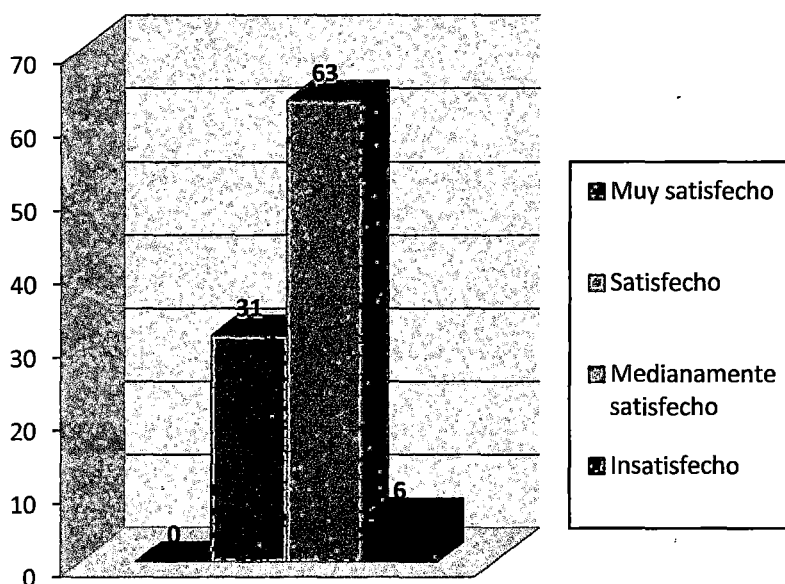
8. **¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de ser creativo, es decir obtiene y sugiere soluciones alternativas a problemas de dificultad?**

CUADRO N°08. Respecto a la habilidad de ser creativo

Alternativas	Total - Parcial	%
a.- Muy satisfecho	0	0%
b.- Satisfecho	20	31%
c.- Medianamente satisfecho	40	63%
d.- Insatisfecho	4	6%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 08

Opinión sobre si habilidad de ser creativo, es decir obtiene y sugiere soluciones alternativas a problemas de dificultad satisface al cliente



INTERPRETACION

El 69% de los encuestados expresaron que no están satisfechos con la habilidad de ser creativo del profesional, es decir sugiere poco o nada soluciones alternativas a problemas de dificultad, mientras el 31% mencionaron que si están satisfecho con ello.

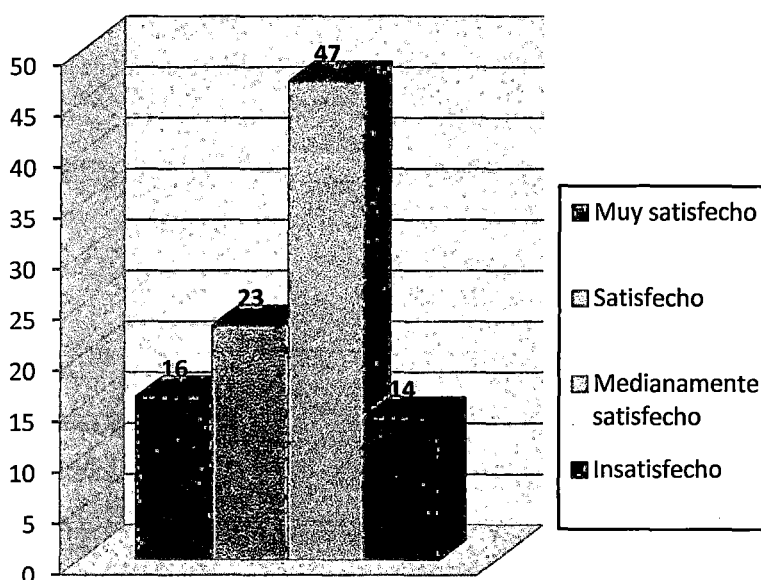
9. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de tomar decisiones acertadas, es decir tras estudio sobre todas las posibilidades para solucionar un problema elige la alternativa correcta y oportunamente?

CUADRO N°09. Habilidad de tomar decisiones acertadas

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	10	16%
b.- Satisfecho	15	23%
c.- Medianamente satisfecho	30	47%
d.- Insatisfecho	9	14%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 09

Opinión sobre si su habilidad de tomar decisiones acertadas, es decir tras estudio sobre todas las posibilidades para solucionar un problema elige la alternativa correcta y oportunamente del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 61% de los encuestados expresaron que no están satisfechos con la habilidad de tomar decisiones acertadas, es decir tras un estudio sobre todas las posibilidades para solucionar un problema elige la alternativa incorrecta e inoportunamente, mientras el 31% mencionaron que si están satisfecho con ello.

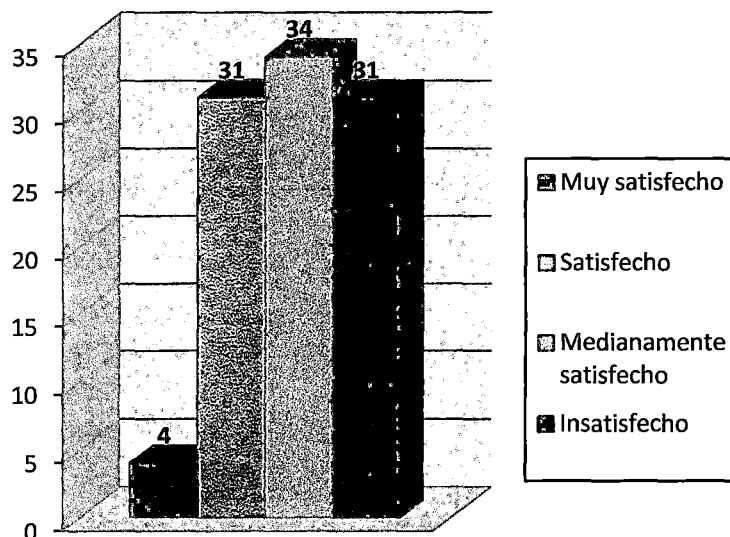
10. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de comunicación, es decir explica con facilidad temas complejos?

CUADRO N^o 10. Habilidad de comunicar con facilidad temas complejos

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	2	4%
b.- Satisfecho	20	31%
c.- Medianamente satisfecho	22	34%
d.- Insatisfecho	20	31%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 10

Opinión sobre si la habilidad de comunicar con facilidad los temas complejos del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 65% del total de los encuestados expresaron que no están satisfechos con la habilidad de comunicar con facilidad los temas complejos del profesional, mientras que el 35% mencionan que si están satisfechos con esta habilidad que posee.

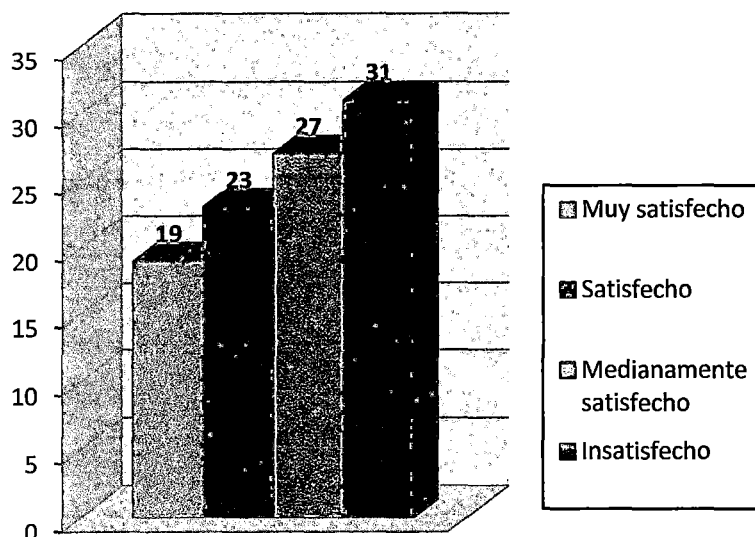
11. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de trabajar en equipo, es decir está cómodo al realizar una tarea común junto a otras personas?

CUADRO N°11. Habilidad de trabajar en equipo

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	12	19%
b.- Satisfecho	15	23%
c.- Medianamente satisfecho	17	27%
d.- Insatisfecho	20	31%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 11

Opinión sobre si la habilidad de trabajar en equipo, es decir está cómodo al realizar una tarea común junto a otras personas del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 58% del total de los encuestados expresaron que no están satisfechos con la habilidad de trabajar en equipo, es decir están cómodos al realizar una tarea común junto a otras personas, mientras que el 42% mencionan que si están satisfechos con esta habilidad que posee el profesional.

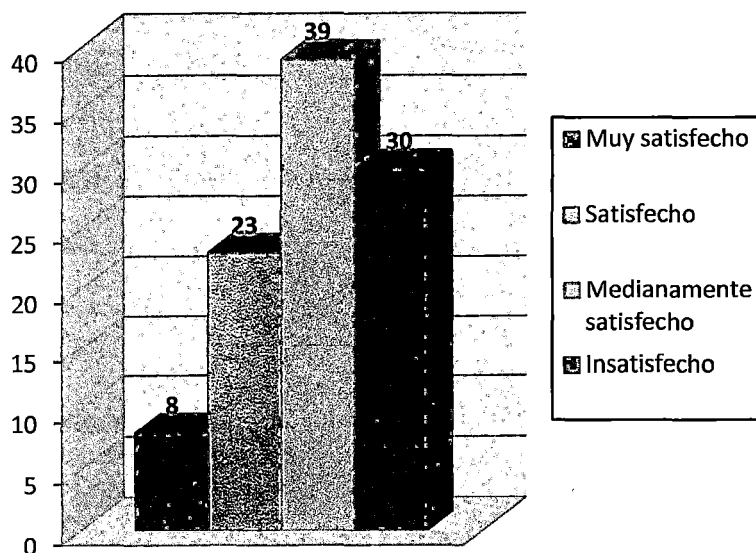
- 12. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de confiar en sí mismo, es decir confía en su capacidad para ejecutar con éxito cualquier actividad?**

CUADRO N° 12. Habilidad de confiar en sí mismo

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	5	8%
b.- Satisfecho	15	23%
c.- Medianamente satisfecho	25	39%
d.- Insatisfecho	19	30%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 12

Opinión sobre si la habilidad de confiar en sí mismo del profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 69% del total de los encuestados expresaron que no están satisfechos con la habilidad de confiar en sí mismo, es decir confían poco o nada en su capacidad para ejecutar con éxito cualquier actividad, mientras que el 42% mencionan que si están satisfechos con esta habilidad que posee el profesional.

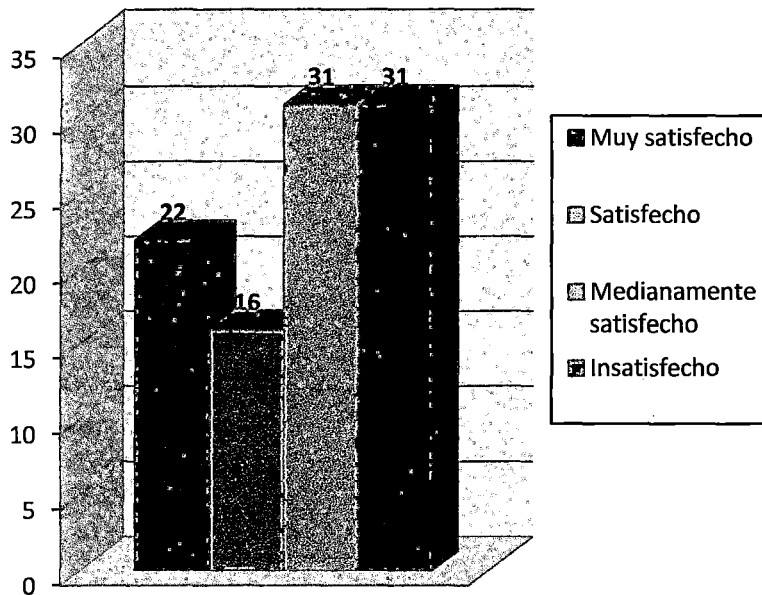
13. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a la calidad de servicio que le ofrece, ya que rebasa las expectativas que tenía?

CUADRO N° 13. Calidad de servicio que ofrece

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Muy satisfecho	14	22%
b.- Satisfecho	10	16%
c.- Medianamente satisfecho	20	31%
d.- Insatisfecho	20	31%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 13

Opinión sobre si la calidad de servicio que ofrece el profesional satisface al cliente



INTERPRETACION

El 62% del total de los encuestados manifestaron que no están satisfechos con la calidad de servicio que ofrece el profesional, ya que rebasan sus expectativas, mientras que el 38% mencionan que si están satisfechos con la calidad del servicio.

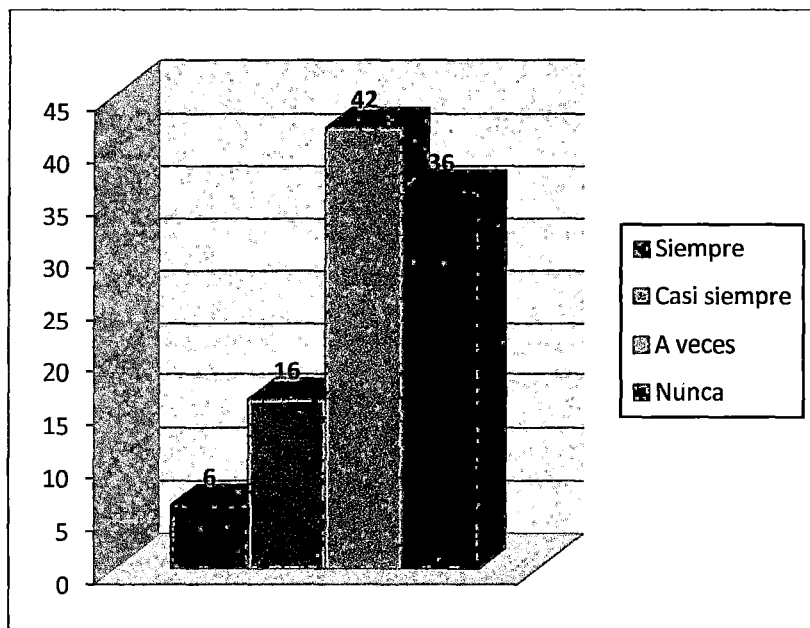
14. ¿El profesional se actualiza permanentemente sobre las normas y principios que rigen la profesión contable?

CUADRO N° 14. Actualización sobre las normas y principios contables

Alternativas	Total - Parcial	%
a.- Siempre	4	6%
b.- Casi siempre	10	16%
c.- A veces	27	42%
d.-Nunca	23	36%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 14

Opinión sobre si el profesional se actualiza sobre las normas y principios contables



INTERPRETACION

El 78% del total de los encuestados manifiestan que el profesional no se actualiza sobre las normas y principios contables, mientras que el 22% mencionan que el profesional si se actualiza sobre lo mencionado.

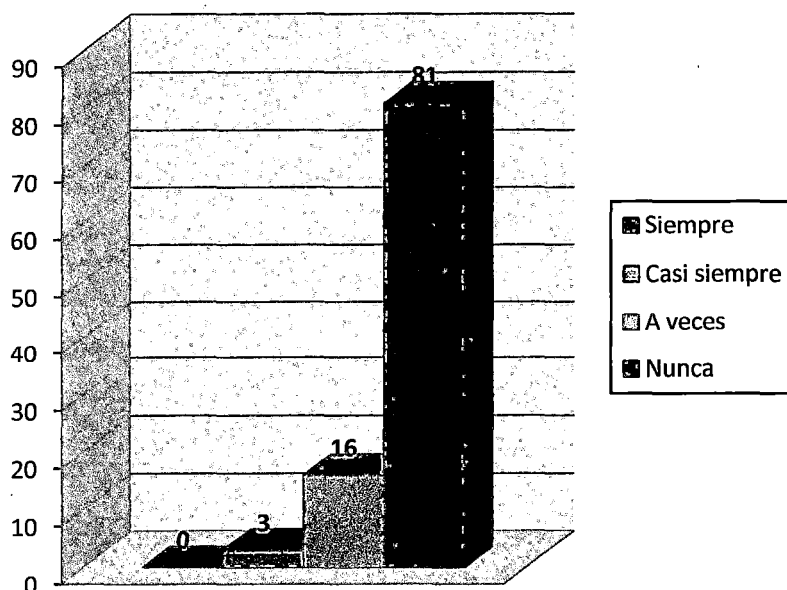
15 ¿El profesional se actualiza permanentemente sobre las normas de ética profesional?

CUADRO N° 15. Actualización sobre las normas de ética

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Siempre	0	0%
b.- Casi siempre	2	3%
c.- A veces	10	16%
d.-Nunca	52	81%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 15

Opinión sobre si el profesional se actualiza sobre las normas de ética



INTERPRETACION

El 97% del total de los encuestados manifiestan que el profesional no se actualiza sobre las normas de ética, mientras que el 3% mencionan que el profesional si se actualiza sobre lo mencionado.

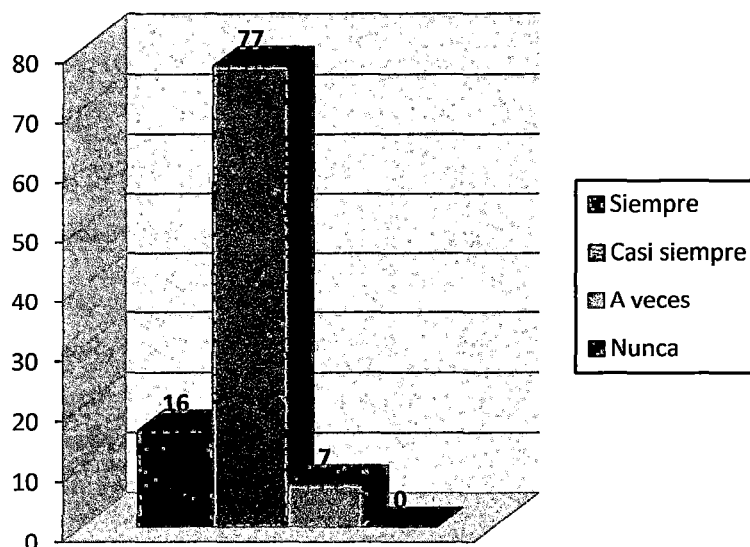
16. ¿el profesional tuvo observaciones a causa de que no elaboro los estados financieros en concordancia con las normas contables pertinentes?

CUADRO N° 16. Tenencia de observaciones

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Siempre	10	16%
b.- Casi siempre	49	77%
c.- A veces	5	7%
d.-Nunca	0	0%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 16

Opinión sobre si el profesional tuvo observaciones a causa de que no elaboro los estados financieros en concordancia con las normas contables



INTERPRETACION

El 93% del total de los encuestados manifiestan que el profesional tiene observaciones a causa de que no elaboro los estados financieros en concordancia con las normas contables, mientras que el 7% mencionan que el profesional no tiene observaciones.

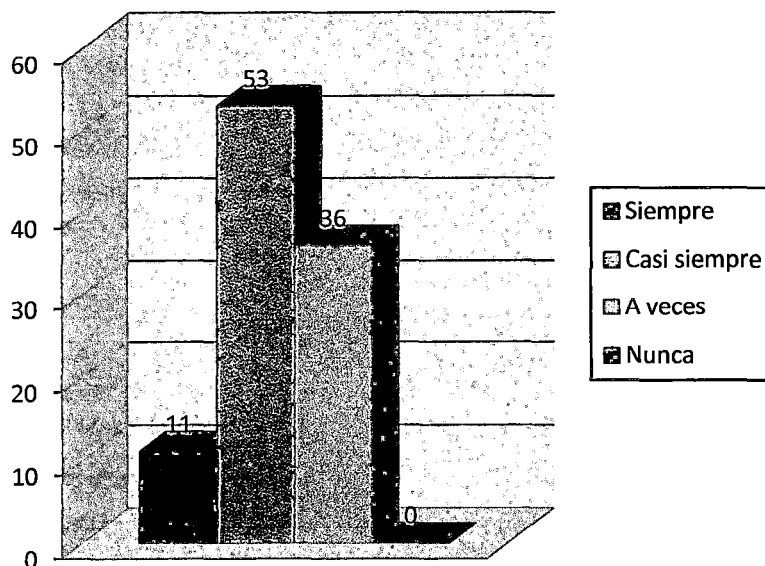
17. ¿El profesional ocasiono que la entidad recaiga en multas por aplicar de manera errónea las normas tributarias?

CUADRO N° 17. Origen de multas por aplicación de manera errónea de las normas tributarias

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Siempre	7	11%
b.- Casi siempre	34	53%
c.- A veces	23	36%
d.-Nunca	0	0%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 17

Opinión sobre si el profesional ocasiono que la entidad recaiga en multas por aplicar de manera errónea las normas tributarias



INTERPRETACION

El 64% del total de los encuestados manifiestan que el profesional ocasiono que la entidad recaiga en multas por aplicar de manera errónea una norma tributaria, mientras que el 36% mencionan que el profesional no ocasiono que la entidad recaiga en multas.

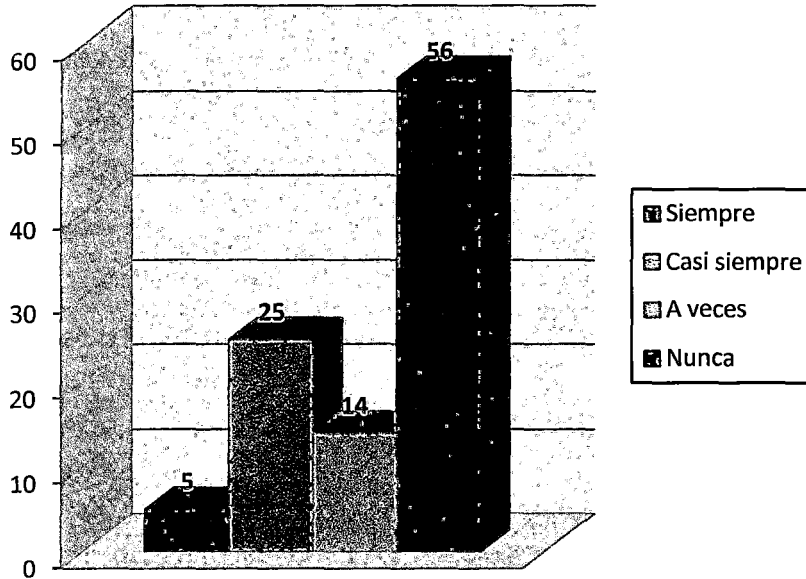
- 18. El profesional cumple sus funciones dentro de los plazos para la emisión oportuna de los estados financieros, de acuerdo a la normas y/o directivas?**

CUADRO N° 18. Cumplimiento de funciones dentro de los plazos establecidos

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Siempre	3	5%
b.- Casi siempre	16	25%
c.- A veces	9	14%
d.-Nunca	36	56%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 18

Opinión sobre si el profesional cumple sus funciones dentro de los plazos para la emisión oportuna de los estados financieros



INTERPRETACION

El 70% del total de los encuestados manifiestan que el profesional no cumple sus funciones dentro de los plazos para la emisión oportuna de los estados financieros, mientras que el 7% mencionan que el profesional si cumplen sus funciones dentro de los plazos establecidos.

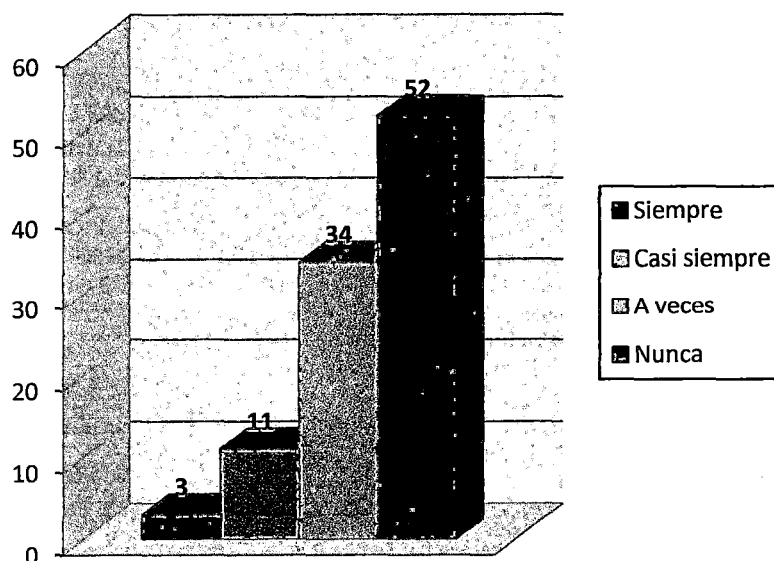
19. ¿el profesional remite oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones?

CUADRO N° 19. Remisión oportuna de los estados financieros

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Siempre	2	3%
b.- Casi siempre	7	11%
c.- A veces	22	34%
d.-Nunca	33	52%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 19

Opinión sobre si el profesional remite oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones



INTERPRETACION

El 86% del total de los encuestados manifiestan que el profesional no remite oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, mientras que el 14% mencionan que el profesional si remite oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones.

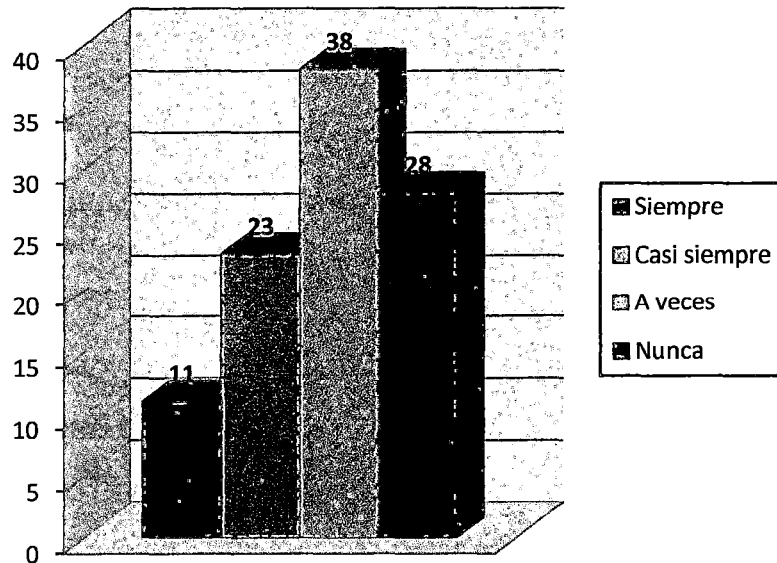
20. ¿El profesional se rectifica oportunamente al omitir o hacer confusa una información que será revelada en los estados financieros?

CUADRO N° 20. Rectificación oportuna al omitir o hacer confusa una información

Alternativas	Total -Parcial	%
a.- Siempre	7	11%
b.- Casi siempre	15	23%
c.- A veces	24	38%
d.-Nunca	18	28%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 20

Opinión sobre si el profesional se rectifica oportunamente al omitir o hacer confusa una información que será revelada en los estados financieros



INTERPRETACION

El 66% del total de los encuestados manifiestan que el profesional no se rectifica oportunamente al omitir o hacer confusa una información que será revelada en los estados financieros, mientras que el 34% mencionan que el profesional si se rectifica oportunamente.

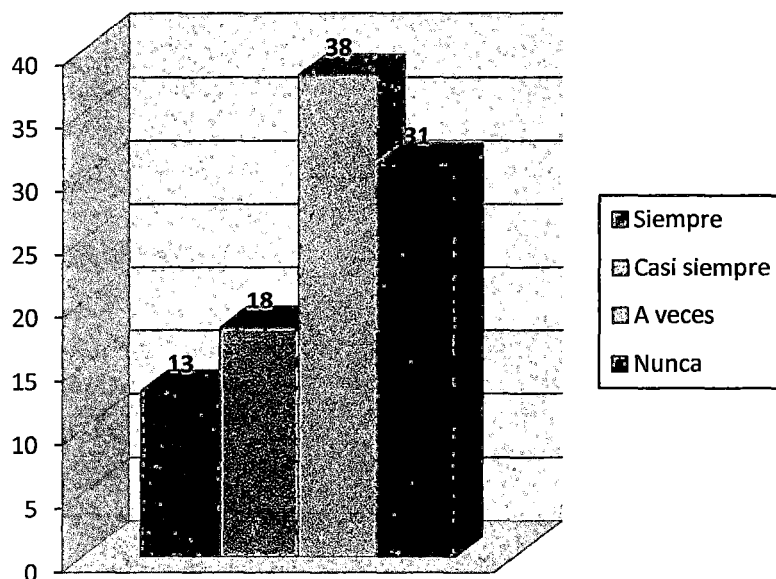
21. ¿El profesional se rectifica a tiempo al señalar una información de manera errónea o imprudente que será incluida en los estados financieros?

CUADRO N° 21. Rectificación oportuna al señalar una información de manera errónea o imprudente

Alternativas	Total - Parcial	%
a.- Siempre	8	13%,
b.- Casi siempre	12	18%
c.- A veces	24	38%
d.-Nunca	20	31%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 21

Opinión sobre si el profesional se rectifica a tiempo al señalar una información de manera errónea o imprudente que será incluida en los estados financieros



INTERPRETACION

El 69% del total de los encuestados manifiestan que el profesional no se rectifica a tiempo al señalar una información de manera errónea o imprudente que será incluida en los estados financieros, mientras que el 31% mencionan que el profesional si se rectifica a tiempo.

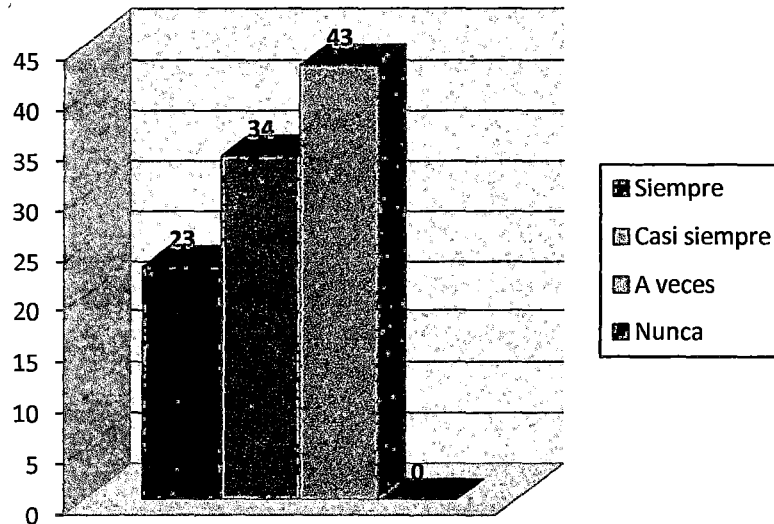
22. ¿El profesional ejecuta sus actividades teniendo en cuenta las normas que rigen la profesión más no de acuerdo a los intereses de un tercero?

CUADRO N° 22. Ejecución de actividades teniendo en cuenta las normas que rigen la profesión

Alternativas	Total - Parcial	%
a.- Siempre	15	23%
b.- Casi siempre	22	34%
c.- A veces	27	43%
d.-Nunca	0	0%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 22

Opinión sobre si el profesional ejecuta sus actividades teniendo en cuenta las normas que rigen la profesión más no de acuerdo a los intereses de un tercero



INTERPRETACION

El 57% del total de los encuestados manifiestan que el profesional ejecuta sus actividades teniendo en cuenta las normas que rigen la profesión más no de acuerdo a los intereses de un tercero, mientras que el 43% mencionan que el profesional no ejecuta sus actividades teniendo en cuenta las normas que rigen la profesión.

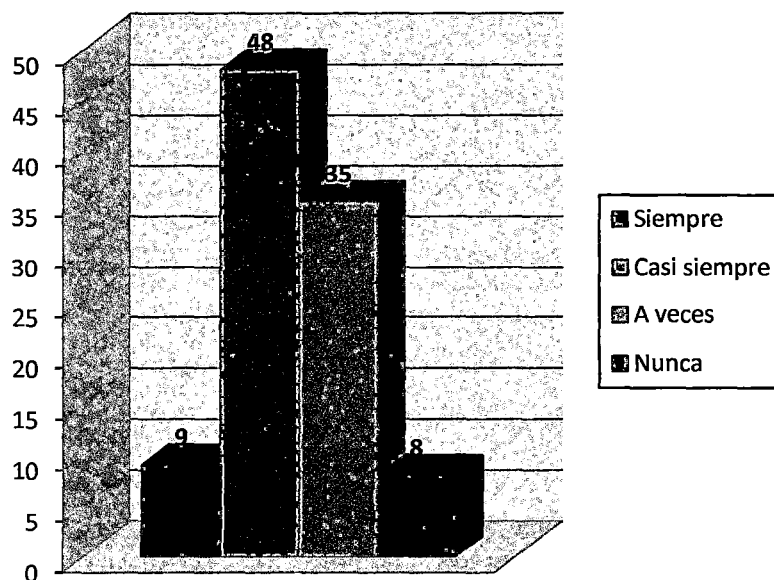
23. ¿El profesional accede a modificar una información a cambio de un interés financiero?

CUADRO N° 23. Modificación de una información a cambio de un interés financiero

Alternativas	Total - Parcial	%
a.- Siempre	6	9%
b.- Casi siempre	31	48%
c.- A veces	22	35%
d.-Nunca	5	8%
TOTAL	64	100%

GRÁFICO N° 23

Opinión sobre si el profesional accede a modificar una información a cambio de un interés financiero



INTERPRETACION

El 57% del total de los encuestados manifiestan que el profesional accede a modificar una información a cambio de un interés financiero, mientras que el 43% mencionan que el profesional no accede a modificar una información a cambio de un interés financiero.

3.4. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

De lo desarrollado a lo largo de la presente investigación con la información doctrinaria y estadística de las encuestas realizadas a los clientes y Contadores Públicos Colegiados Certificados, se procede demostrar las hipótesis planteadas al inicio del presente trabajo como respuesta al problema de la investigación.

Para realizar la contrastación de la hipótesis, debemos considerar la escala de Likert siguiente:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho

De las cuales, se puede dicotomizar del siguiente modo:

Opinión favorable	Opinión desfavorable
➤ Muy satisfecho	➤ Medianamente satisfecho
➤ Satisfecho	➤ Insatisfecho

En ese sentido, se procede a contrastar las hipótesis específicas.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

a) $H_0: P \leq 0.50$ (la mitad o menos de las personas encuestadas perciben que si Los conocimientos del Contador Público es óptimo entonces incide en la satisfacción favorable del cliente).

$H_1: P > 0.50$ (más de la mitad de las personas encuestadas perciben que si Los conocimientos del Contador Público es óptimo entonces incide en la satisfacción favorable del cliente).

- $\alpha = 0.05$ (Nivel de confianza)
- Estadístico de prueba: Binomial.

$$X \sim B(n=64, p=0.5; k=20)$$

$$X = 6 + 14 = 20 \text{ (Excelente y Bueno)}$$

- Donde la distribución Binomial es:

$$P(X \geq k) = \binom{n}{k} (p^k) * (q^{n-k})$$

$$P(X \geq 20) = 0.999218605$$

Conclusión:

Como $P = 0.999218605 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1); es decir, más de la mitad de los encuestados perciben

que los conocimientos del Contador Público no incide en la satisfacción del cliente.

Para todo ejercicio profesional se requiere poseer conocimientos teóricos para ofrecer un servicio adecuado que cumpla con las expectativas del cliente. De acuerdo a los requisitos establecidos en el Reglamento de Certificación y Recertificación profesional del Contador Público Colegiado se resalta el examen único de competencias ya que este requisito es la que define si se ha logrado la certificación o no.

El examen único de Competencias solo es un proceso de actualización ya que comprende 30 preguntas básicas de diferentes áreas de acuerdo al temario establecido por lo que se puede decir que la aprobación del examen Único de Competencias no garantiza el hecho de que el profesional Certificado posee mayores conocimientos teóricos contables que el profesional Contador Público no certificado.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que del total de los contadores públicos certificados aprobaron el Examen Único de Competencias de la siguiente manera:

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aprobados con la nota de 13.00	19	29.67%
Aprobados con la nota de 13.50	20	31.25%
Aprobados con la nota de 14.00	8	12.50%
Aprobados con la nota de 14.50	2	3.13%
Aprobados con la nota de 15.00	3	4.69%
Aprobados con la nota de 15.50	4	6.25%
Aprobados con la nota de 16.00	6	9.38%
Aprobados con la nota de 17.00	2	3.13%
TOTAL	64	100%

Se concluye que del total, la mayoría de los profesionales se certificaron con la nota mínima aprobatoria de 13 y 13.50 exactamente el 29.67% y 31.25% respectivamente. Por lo que el examen único de Competencias solo es un proceso de actualización ya que comprende 30 preguntas básicas de diferentes áreas de acuerdo al temario establecido y la aprobación de este no garantiza el hecho de que el profesional Certificado posee mayores conocimientos teóricos contables que el profesional Contador Público no certificado. También se concluye que el cliente no está satisfecho con los conocimientos contables del profesional que posee para ejercer la actividad práctica. Afirmación avalada con los resultados del cuadro N° 01, donde del total de los encuestados, el 68% mencionan que no están satisfechos y el 32% si están satisfechos.

b) $H_0: P \leq 0.50$ (la mitad o menos de las personas encuestadas cree que las habilidades idóneas con que cuenta el Contador Público incide en la satisfacción favorable del cliente).

$H_1: P > 0.50$ (más de la mitad de las personas encuestadas cree que las habilidades idóneas con que cuenta el Contador Público incide en la satisfacción favorable del cliente)

- $\alpha = 0.05$ (Nivel de confianza)
- Estadístico de prueba: Binomial.
 $X \sim B(n=64, p=0.5; k=25)$
- Donde la distribución Binomial es:

$$P(X \geq k) = \binom{n}{k} (p^k) * (q^{n-k})$$

$$P(X \geq 25) = 0.970029405$$

Conclusión:

Como $P = 0.970029405 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1); es decir, más de la mitad de los encuestados perciben

que las Habilidades idóneas del contador público certificado no incide en la satisfacción del cliente.

Por lo que todo profesional debe poseer habilidades para ejercer de manera creadora y productiva la profesión, teniendo como base un conjunto determinado de conocimientos y habilidades amplios para el logro de la satisfacción del cliente.

c) $H_0: P \leq 0.50$ (la mitad o menos de las personas encuestadas cree que el cumplimiento del código de ética del Contador Público incide en la credibilidad de los estados financieros)

$H_1: P > 0.50$ (más de la mitad de las personas encuestadas cree que cumplimiento del código de ética del Contador Público incide en la credibilidad de los estados financieros)

- $\alpha = 0.05$ (Nivel de confianza)
- Estadístico de prueba: Binomial.
 $X \sim B(n=64, p=0.5; k=7)$
- Donde la distribución Binomial es:

$$P(X \geq k) = \binom{n}{k} (p^k) * (q^{n-k})$$

$$P(X \geq 7) = 1.0$$

Conclusión:

Como $P = 1.0 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0); y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1); es decir, más de la mitad de los encuestados perciben que no cumplen el código de ética a cabalidad, acciones que influyen negativamente en la razonabilidad de los estados financieros. Por lo que todo profesional debe estar acorde al código de ética establecido, ya que son parámetros que direccionan su accionar del profesional.

CONCLUSIONES

- ✓ La Certificación Profesional del Contador Público no avala que el profesional cuente con los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos para el ejercicio de una profesión por lo que no otorga prestigio profesional, personal ni credibilidad de su trabajo.
- ✓ La certificación no fortalece la relación de confianza entre los contadores públicos y los clientes a los que ofrece su servicio. Es decir el cliente no reconoce si el servicio que ofrece un Contador público Certificado es de calidad.
- ✓ Obtener la certificación profesional no es un factor determinante para la contratación de sus servicios, tampoco contribuye al ascenso profesional. Es decir la certificación profesional no es considerado requisito indispensable en el perfil de la plaza para ocupar un puesto de trabajo.
- ✓ En cuanto al examen único de competencias (EUC), no Tiene como objeto, medir el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, basados en la experiencia y el juicio profesional requerido para el ejercicio eficiente de la Contaduría Pública. Solo es un proceso de actualización ya que comprende 30 preguntas básicas de diferentes áreas de acuerdo al temario establecido.

RECOMENDACIONES

- ✓ Establecer los niveles de dominio de las competencias que se consideran para definir la competitividad del profesional. Todo ello para garantizar que el profesional esté capacitado para ofrecer un servicio de calidad que supere la satisfacción del cliente.
- ✓ Fortificar el temario del examen único de competencias elevando su grado de simplicidad y que se encuentre a la altura de medir el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, requeridos para el ejercicio eficiente del Contador Público.
- ✓ Establecer y perfeccionar los mecanismos, criterios, indicadores y estándares del proceso de certificación y recertificación profesional para luego difundirlos ampliamente.
- ✓ Crear una conciencia profesional y social de la necesidad de certificarse para garantizar la actualización del profesional y ofrecer servicios de calidad a los clientes. También para insertarse en una economía globalizada y responder adecuadamente a los mayores niveles de exigencia que sobrevienen de las crecientes expectativas de la sociedad y de las cambiantes necesidades de los mercados de trabajo
- ✓ Alertar a los empleadores y usuarios del valor tangible e intangible de la certificación.
- ✓ Efectuar un seguimiento de la intervención que se lleve a cabo después de la evaluación, de ahí la importancia de contar con criterios, parámetros e instrumentos de evaluación que permitan comparar grados de avance o retroceso; es decir, que sean estables, exactos y que aseguren sus juicios.
- ✓ Encomendar la evaluación a un organismo competente y representativo en los que participen personas idóneas por su capacidad técnica, objetividad y honestidad.

BIBLIOGRAFIA

1. **FLORES BARBOZA, José C.** un análisis del proceso de certificación investigación educativa, vol. 12, México – 2008, pág. 121-122
2. **SANCHEZ CRUZ, Adalberto.** Certificación, México : 1997-1999
3. **JAHEL DAMIÁN, León.** Importancia de la certificación profesional para ejercer la contaduría pública , hidalgo - 2007
4. **CHOY ZEVALLOS, Elsa Esther.** En su investigación “alianza estratégica universidad y Colegios de Contadores Públicos del Perú para los procesos de certificación profesional” , Perú - 2008, pág. 21,22 y 25
5. **MARROQUÍN, Julio C., MACHADO Julio Y MAYORGA Jhesenia.** En la investigación “normas de control de calidad para el ejercicio profesional de la contaduría pública”, San Salvador - 2004, pág. 3 y 7.
6. **MARÍA MANCHEGO, Aular y YUN YIN.** En su investigación “la ética en el ejercicio del Contador Público y su impacto en el desempeño profesional”, Campus Bárbula - 2009, pág. 40 y 43.
7. **JOAO CARLOS, Alein.** La certificación en los dominios de la formación profesional y del mercado de trabajo, boletín Cinterfor N°142, Pág. 3 y 4.
8. **RAIMUNDO VOSSIO, Brigido.** Certificación y normalización de competencias, orígenes, conceptos y prácticas, Boletín Cinterfor N°142, Pág. 10
9. **LUCIANI TORO, Laura.** Origen y evolución de la profesión del contador, Actualidad Contable Faces, Perú - 2007, pág. 15.
10. Protocolos del servicio de certificación de competencias laborales del Programa REVALORA PERU, aprobado mediante la Resolución la Resolución Ministerial N°161-2010-TR, el 09 de julio del 2010.

11. **CONEAU**, en su Compendio técnico Normativo – Criterios y Estándares para la Certificación Profesional en el Perú, Octubre -2009
12. **CARRASCO CORTEZ, Víctor**. En el libro la certificación profesional en el Perú: experiencias y lecciones aprendidas en el periodo de implementación, Peru: 2008 – 2011, pág. 19
13. **RUIZ BUENO, Carmen**. La Certificación Profesional: algunas reflexiones y cuestiones a debate, EDUCAR 38, Barcelona - 2006, Pág. 130.
14. Reglamento de certificación y recertificación del contador público colegiado, emitido por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, Aprobado en Asamblea General Extraordinaria del 30 de abril de 2009
15. **TORRES HERNANDEZ, Doroteo**. En el artículo Certificación del Contador Público como requisito para la dictaminación de los estados financieros, Mexico - 2007
16. **BARNETT, Ronald**. Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad, editorial – Gedisa, España.
17. **FLORES VELÁSQUEZ, Fernando**. Competencias didácticas de los maestros en formación, México- 2001, pág. 38-39
18. **MERTENS, L.** Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos, Montevideo – 1997
19. **BUNK**. La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesional, Revista Europea de Formación Profesional, España - 1994, pág. 1, 8-14.
20. **COCCA, J.** Las Competencias profesionales, disponible en <http://www.fceia.uni.ar>
21. **BELISLE Y LINARD**, (1996)

22. **RUSSELL Beto.** El conocimiento humano: su alcance y sus limitaciones, Madrid - 1959, pag.10-13
23. **VIZCAYA ALONSO, Dolores.** Lenguajes documentarios. Argentina- 1997; pág. 156
24. **DAVENPORT, Thomas y PRUSAK, Laurence.** Conocimiento en acción. Editorial: Prentice Hall, España - 1998, pág. 112.
25. **NONAKA, I. y TAKEUCHI, H.** La organización creadora de conocimiento, Oxford University – 1999, pág. 25.
26. **HERNÁNDEZ, Juan de Dios.** Habilidades Matemáticas utilizadas por estudiantes de preparatoria. Tesis publicada en la Biblioteca Central de la UNAM, México – 1997.
27. **VARGAS CABRALES, Arístides.** “Clasificación de las habilidades”, artículo publicado en la RevistaCiencias.com, Habana - 2001
28. **LLANES MONTES, A.** Estrategia educativa para el desarrollo de las habilidades profesionales desde las prácticas pre profesionales en la especialidad Contabilidad, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2011a/893/
29. **BUNK, Pablo.** “La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesional”. Revista Europea de Formación Profesional. España - 1994. Pág. 12 y 13
30. **ALATRISTA GIRONZINI, Miguel Ángel.** Ética Profesional, disponible en <http://miguelalatrisha.blogspot.com/2010/01/etica-profesional.html>
31. **CUVERTINO DE YANZÓN, Patricia.** Anteproyecto del Código de Ética del Profesional Bibliotecario, Argentina-2005. Pág. 4 y 9.
32. **ROMÁN, José.** Ética profesional. ¿Qué nos dice el Código de Ética?, disponible en http://www.consejo.org.ar/coltec/roman_1209.htm

33. **GONZÁLEZ LABRADA, Anselmo**. Principios básicos de ética profesional. Revista Contaduría Universidad de Antioquia, Medellín - 1982.
34. **TEJEDA DIAZ, Rafael**. En el curso "Formación de competencias en la educación superior" España - 2009, *disponible en:* [www.emagister.com /curso/ desempeño-profesional](http://www.emagister.com/curso/desempeño-profesional)
35. **CARINA REY, Martin**. En su texto "orientación al cliente", Colombia, edición mayo – 2005, pág. 4 y 5.
36. **THOMPSON, Iván**. La satisfacción del cliente, artículo publicado en julio - 2006, disponible en [http://www. Promonegocios .net / mercadotecnia / satisfacción -cliente](http://www.Promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción-cliente).
37. **BARRERA R., Efrén**. En su investigación: los niveles de satisfacción de los clientes – auditoria de servicios en las empresas públicas, Colombia - 2010, pág. 49-51.
38. **FERRER QUEA, Alejandro**. Formulación, Análisis e interpretación de Estados Financieros en sus ocho fases más importantes. Lima - 2004 Pacífico Editores
39. **GONZALO ANGULO José A.**, en la revista "Cinco Días". España -2010 disponible en : <http://www.cincodias.com/articulo/opinion/credibilidad-informacion-financiera/>
40. **HORNGREM CHARLES T**. Introducción a la contabilidad financiera, séptima edición, México - 2000, pág. 21

Fuentes electrónicas

- <http://image.slidesharecdn.com/campos-ocupacionales-del-contador>.
- [1http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Certificacion-producto/](http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Certificacion-producto/)
- [1http://cneau.gob.pe/](http://cneau.gob.pe/)
- [1http://www.ccplima.org/certificacion-profesional-2/](http://www.ccplima.org/certificacion-profesional-2/)

- <http://www.espacioimpulso.es/es/articulo-los-tres-factores-del-desempeno-profesional>
- <http://www.ccpayacucho.org.pe/>
- <http://jdccpp.com/page1/>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tesis-Diseño>

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA
BIBLIOTECA**

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "LA CERTIFICACION Y SU INCIDENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PUBLICO EN LA REGION DE AYACUCHO: 2008-2010"

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA :</p> <p>Históricamente, la contaduría ha sido mirada como una profesión que juega un papel importante en todas las sociedades. A medida que el mundo se mueve hacia economías de mercados, y con las inversiones y operaciones que traspasan las fronteras geográficas en mayor extensión, el contador profesional debe tener una perspectiva global más amplia para entender el contexto en el cual operan los negocios. Nos encontramos en un mundo globalizado en donde la competencia laboral y académica ha obligado a los profesionistas a tener una constante preparación que debe estar certificada para tener validez.</p> <p>PROBLEMA PRINCIPAL:</p> <p>¿En qué medida la certificación profesional incide en el ejercicio profesional del contador público?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>P1: ¿De qué manera los conocimientos del Contador Público incide en la satisfacción del cliente?</p> <p>P2: ¿En qué medida las habilidades del Contador público incide en la satisfacción del cliente?</p> <p>P3: ¿De qué manera el cumplimiento del código de ética del Contador Público incide en la credibilidad de los estados financieros?</p>	<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <p>Evaluar la incidencia de la certificación profesional en el ejercicio profesional del contador público para determinar la relevancia del papel de la certificación.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>O1: Analizar si los conocimientos del contador público incide en la satisfacción del cliente.</p> <p>O2: Establecer si las habilidades del Contador público incide en la satisfacción del cliente.</p> <p>O3: Evaluar si el cumplimiento del código de ética del Contador Público incide en la credibilidad de los estados financieros.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Si la certificación profesional es efectiva entonces incidirá favorablemente en el ejercicio profesional del contador público de la región de Ayacucho.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>H1: Los conocimientos del Contador Público inciden en la satisfacción del cliente.</p> <p>H2: Las habilidades del Contador Público inciden en la satisfacción del cliente.</p> <p>H3: El cumplimiento del código de ética del Contador público incide en la credibilidad de los estados financieros.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE.</p> <p>X = Certificación profesional</p> <p>INDICADORES:</p> <p>X₁: Conocimientos</p> <p>X₂: Habilidades</p> <p>X₂: Código de Ética</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE.</p> <p>Y =Ejercicio profesional</p> <p>INDICADORES:</p> <p>Y₁: Satisfacción del cliente</p> <p>Y₂: Credibilidad de los estados financieros</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>descriptiva y correlacional</p> <p>METODOS</p> <p>Inductivo, deductivo análisis y estadístico</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>El universo está conformado por los Contadores Públicos Colegiados Certificados de la región de Ayacucho.</p> <p>Para definir el tamaño de la muestra se utilizo el método probabilístico y como resultado se tiene a 64 personas.</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>-Análisis Documental</p> <p>-Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>-Guía de análisis documental</p> <p>- Cuestionario</p>

ANEXO N° 2

FORMATOS



CERTIFICACIÓN PROFESIONAL SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

**SEÑOR PRESIDENTE DE LA JUNTA DE DECANOS DE
COLEGIOS DECONTADORES PÚBLICOS DEL PERÚ:**

_____, Contador Público Colegiado inscrito
en el _____
Colegio de Contadores Públicos de Arequipa con
Matrícula N° _____, de
nacionalidad _____, identificado con DNI / CE
d N° _____,
con RUC _____ y con domicilio
N° _____ en _____
_____, provincia
de _____,
distrito de _____
Región _____ a usted atentamente
(Departamento) _____ digo:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de
Certificación y Recertificación Profesional del Contador Público Colegiado,
solicito a usted se sirva dar trámite a mi solicitud, para cuyo efecto
cumpló con presentar los documentos siguientes:

1. Solicitud de certificación
2. Ficha de datos generales
3. 01 fotografía a color de frente tamaño pasaporte
4. Constancia de fecha de colegiación y de la condición hábil.
5. Declaración jurada de no tener impedimento legal ni administrativo institucional para el ejercicio de la profesión.
6. Copia del Certificado de la conferencia sobre el Código de Ética Profesional.
7. Comprobante de pago por derecho de Certificación.
8. Examen Único de Competencias Profesionales aprobado

Ayacucho de _____ de 200__

Índice Derecho

Contador Público Colegiado



**JUNTA DE DECANOS DE COLEGIOS DE CONTADORES
PÚBLICOS DEL PERÚ
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE AYACUCHO**

**FICHA DE DATOS GENERALES PARA LA
CERTIFICACIÓN PROFESIONAL**

I. DATOS PERSONALES :

_____	_____	_____
-------	-------	-------

Apellidos Paterno

Apellido Materno

Nombres

Dirección Actual: _____

Distrito

Provincia

Departamento

Teléfono _____ Celular _____ Estado Civil (S) (C) : (V) (D)

E-mail: _____

Fecha de Nacimiento: _____ D.N.I. / C.E: _____ RUC: _____

Número de Hijos: _____

Nombre de sus Hijos

Fecha de Nacimiento

Edad

Nombre de sus Hijos	Fecha de Nacimiento	Edad
1.- _____	_____	_____
2.- _____	_____	_____
3.- _____	_____	_____
4.- _____	_____	_____
5.- _____	_____	_____

Nombre y Apellido del Cónyuge: _____ Vive

Si	No
----	----

Nombre y Apellido del Padre: _____ Vive

Si	No
----	----

Nombre y Apellido de la Madre: _____ Vive

Si	No
----	----

II. DATOS ACADÉMICOS

Título Profesional: _____

Universidad: _____

Estudios de Postgrado (Marcar con una aspa lo que corresponda)

	Grado/Título	Estudios Culminados	Estudiando Actualmente
Maestría:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doctorado:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Post-doctorado:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Postgrado	Especialidad	Universidad	Año de Culminación
Maestría	_____	_____	_____
Doctorado	_____	_____	_____
PostDoctorado	_____	_____	_____

Estudios de Especialización (cinco últimos; mayores a 40 horas académicas)

Especialidad	Centro de Estudios	Año
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Denominación

Congresos Nacionales e Internacionales	Institución Organizadora	Lugar y Año
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Convenciones

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Cursos

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Seminarios

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Forums

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Otros Eventos

Otro(s) título(s) profesional(s):

1. _____	Universidad: _____
2. _____	Universidad: _____
3. _____	Universidad: _____

Otro(s) Estudio (s) de especialización (es):

III.- DATOS INSTITUCIONALES Y CARGOS OCUPADOS EN EL COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE AYACUCHO

Fecha de Colegiatura: _____

Miembro Consejo Directivo de JDCCPP: _____ Periodo: _____

Miembro Consejo Directivo () Cargo: _____ Periodo: _____

Consejo Consultivo () Cargo: _____ Periodo: _____

Tribunal de Honor () Cargo: _____ Periodo: _____

Comité de Ética () Cargo: _____ Periodo: _____

Comité Electoral () Cargo: _____ Periodo: _____

Cargo en Equipo o comité Funcional () Cargo: _____ Periodo: _____

Otros órganos institucionales ()

Cargo: _____ Periodo: _____

Cargo: _____ Periodo: _____

Cargo: _____ Periodo: _____

IV.- DATOS LABORALES

Condición Laboral (Indicar última actividad)

Dependiente () Independiente ()

Cesante / Jubilado () Desempleado ()

Desde: _____ hasta: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Sector de Actividad:

Público

Privado

Mixto

Sector Económico:

Minero

Hidrocarburos

Educación

Industrial

Construcción

Agrícola

Pesquera

Administración Pública

Servicio

Otro _____

Actividades Afines:

Empresario: Desde: _____ hasta: _____

Director: Desde: _____ hasta: _____

Cargo Ocupado (cinco últimos)

Gerente: Desde: _____ hasta: _____

Contador: Desde: _____ hasta: _____

Auditor: Desde: _____ hasta: _____

Otro: _____

Desde: _____ hasta: _____

Desde: _____ hasta: _____

Declaro bajo juramento que la información contenida en la presente Ficha de Datos Generales es verdadera.

Ayacucho de _____ de 200__

Firma

Índice Derecho

Nota: Todas las hojas deben ser firmadas por el solicitante.



CERTIFICACIÓN PROFESIONAL

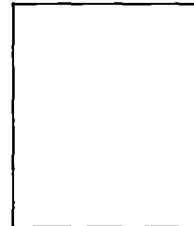
DECLARACIÓN JURADA

_____, identificado con DNI / CE N° _____
debidamente inscrito en el registro de Miembros de la Orden del Colegio de
Contadores Públicos de Ayacucho con Matrícula N° _____ y en
Calidad de miembro hábil, DECLARO BAJO JURAMENTO, no tener
impedimento legal ni administrativo alguno para el ejercicio de la profesión de
Contador Público Colegiado.

Ayacucho de de 200

CPC _____

Matricula N° _____



Índice Derecho

Nota: Todas las hojas deben ser firmadas por el solicitante.

ANEXO N° 3

ENCUESTA APLICADA A LOS CONTADORES PUBLICOS CERTIFICADOS, PARA LA TESIS TITULADA: "LA CERTIFICACION PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PUBLICO, EN LA REGION DE AYACUCHO, 2008-2010"

El presente cuestionario tiene como objetivo analizar la incidencia de la certificación profesional en el ejercicio profesional del contador público. El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por lo que no se le facilitará a ninguna persona u organización ajena a la misma. Gracias por su colaboración.

- 1. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional incide favorablemente en su desempeño profesional?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo
 - d. En desacuerdo

- 2. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional garantiza de que el profesional posee los conocimientos requeridos para el ejercicio de la profesión?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo
 - d. En desacuerdo

- 3. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional avala de que el profesional posee las habilidades demandadas para el ejercicio de la profesión?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo
 - d. En desacuerdo

- 4. ¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional asegura de que el profesional cumple a cabalidad el código de ética en el ejercicio de la profesión?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo

- d. En desacuerdo
5. **¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional constituye una confianza para los usuarios en su prestación de servicios profesionales?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo
 - d. En desacuerdo
6. **¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional contribuye en la mejora de la calidad profesional del Contador Público?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo
 - d. En desacuerdo
7. **¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional otorga prestigio profesional y personal?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo
 - d. En desacuerdo
8. **¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional constituye un factor determinante para la contratación de sus servicios?**
- b. Totalmente de acuerdo
 - c. De acuerdo
 - d. Medianamente de acuerdo
 - e. En desacuerdo
9. **¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional permite trabajar en mercados laborales restringidos para los Contadores Públicos Certificados?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo
 - d. En desacuerdo
10. **¿Usted está de acuerdo que la certificación profesional contribuye al ascenso profesional y por ende un incremento salarial?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Medianamente de acuerdo
 - d. En desacuerdo

ANEXO N° 4

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES, PARA LA TESIS TITULADA: "LA CERTIFICACION PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PUBLICO, EN LA REGION DE AYACUCHO, 2008-2010"

El presente cuestionario tiene como objetivo analizar la incidencia de la certificación profesional en el ejercicio profesional del contador público. El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por lo que no se le facilitará a ninguna persona u organización ajena a la misma. Gracias por su colaboración.

- 1. ¿Usted cómo calificaría al profesional en cuanto a los conocimientos que posee para la actividad práctica?**
 - a. Excelente - muy satisfecho ()
 - b. Bueno - satisfecho ()
 - c. Regular - medianamente satisfecho ()
 - d. Pésimo - insatisfecho ()

- 2. ¿Usted cómo calificaría al profesional respecto a su habilidad de aprender y actualizarse permanentemente?**
 - a. Excelente - muy satisfecho ()
 - b. Bueno - satisfecho ()
 - c. Regular - medianamente satisfecho ()
 - d. Pésimo - insatisfecho ()

- 3. ¿Usted se encuentra satisfecho con el profesional con su habilidad de aplicar los conocimientos contables en la práctica de manera correcta y oportuna?**
 - a. Muy satisfecho ()
 - b. Satisfecho ()
 - c. Medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()

- 4. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de abstracción, análisis y síntesis en el desarrollo de los casos?**
 - a. Muy satisfecho ()
 - b. Satisfecho ()
 - c. Medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()

5. **¿Usted está satisfecho con el profesional con respecto a su habilidad numérica, es decir realiza cálculos aritméticos rápidos y correctos?**
- a. Muy satisfecho ()
 - b. Satisfecho ()
 - c. Medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()
6. **¿Usted está satisfecho con el profesional con respecto a su habilidad de persuadir a los miembros de un equipo de trabajo para que den lo mejor de sí?**
- a. Muy satisfecho ()
 - b. Satisfecho ()
 - c. Medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()
7. **¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de ser flexible, es decir acepta el cambio como algo normal y se adapta con eficacia a situaciones y personas .**
- a. Muy satisfecho ()
 - b. Satisfecho ()
 - c. Medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()
8. **¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de ser creativo, es decir obtiene y sugiere soluciones alternativas a problemas de dificultad?**
- a. muy satisfecho ()
 - b. satisfecho ()
 - c. medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()
9. **¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de tomar decisiones acertadas, es decir tras un exhaustivo estudio sobre todas las posibilidades para solucionar un problema elige la alternativa correcta y oportunamente?**
- a. muy satisfecho ()
 - b. satisfecho ()
 - c. medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()

- 10. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de comunicación, es decir explica con facilidad temas complejos?**
- a. muy satisfecho ()
 - b. satisfecho ()
 - c. medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()
- 11. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de trabajar en equipo, es decir está cómodo al realizar una tarea común junto a otras personas?**
- a. muy satisfecho ()
 - b. satisfecho ()
 - c. medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()
- 12. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a su habilidad de confiar en sí mismo, es decir confía en su capacidad para ejecutar con éxito cualquier actividad por ende se atreve a asumir riesgos?**
- a. muy satisfecho ()
 - b. satisfecho ()
 - c. medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()
- 13. ¿Usted está satisfecho con el profesional en cuanto a la calidad de servicio que le ofrece, ya que rebasa las expectativas que tenía?**
- a. muy satisfecho ()
 - b. satisfecho ()
 - c. medianamente satisfecho ()
 - d. insatisfecho ()
- 14. ¿El profesional se actualiza permanentemente sobre las normas y principios que rigen la profesión contable?**
- b. Siempre
 - c. Casi siempre
 - d. A veces
 - e. Nunca
- 15. ¿El profesional se actualiza permanentemente sobre las normas de ética profesional?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

- 16. ¿El profesional tuvo observaciones a causa de que no elaboro los estados financieros en concordancia con las normas contables pertinentes?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 17. ¿El profesional ocasiono que la entidad recaiga en multas por aplicar de manera errónea una norma tributaria?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 18. El profesional cumple sus funciones dentro de los plazos para la emisión oportuna de los estados financieros, de acuerdo a la normas y/o directivas?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 19. ¿El profesional remite oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 20. ¿El profesional se rectifica oportunamente al omitir o hacer confusa la información que será revelada en los estados financieros?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 21. ¿El profesional se rectifica a tiempo al señalar una información de manera errónea o imprudente que será incluida en los estados financieros?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

- 22. ¿El profesional ejecuta sus actividades teniendo en cuenta las normas que rigen la profesión más no de acuerdo a los intereses del cliente?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
- 23. ¿El profesional accede a modificar una información a cambio de un interés financiero?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

ANEXO N° 5

TEMARIO PARA EL EXAMEN ÚNICO DE COMPETENCIAS CONTABILIDAD

CONTABILIDAD GENERAL:

1. EMPRESA Y CONTABILIDAD

- La Empresa: Concepto – Elementos que conforman la empresa – objetivos
- La Contabilidad: Concepto – Importancia y objetivos – la ciencia contable y la teneduría de libros
- Contabilidad completa y Contabilidad simplificada

2. ESTADOS FINANCIEROS, PLAN CONTABLE

- Partida doble: Reglas para determinar las cuentas deudoras y acreedoras. Ejercicios
- Balance general – Estado de Ganancias y Pérdidas.
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas a los estados financieros
- Plan Contable General Empresarial – Resolución CNC N° 041-2008-EF/94

3. ASIENTOS CONTABLES

- Clasificación por el número de cuentas que intervienen. Ejercicios
- Clasificación por la naturaleza y destino de sus resultados. Ejercicios
- Asientos de apertura: Empresa comercial e industrial. Ejercicios
- Asientos de cierre: Empresa comercial e industrial. Ejercicios

4. LIBROS DE CONTABILIDAD

- Libros de Contabilidad: Importancia – Clasificación – Legalización
- Libros Diario: Régimen legal – Asiento contable y partes que comprenden
- Libro Mayor: Concepto – Legalización
- Libro Caja: Concepto – Importancia – Caja americana. Ejercicio

5. LIBROS DE CONTABILIDAD

- Registro de compras: Concepto – Importancia. Ejercicios
- Registro de ventas: Concepto – Importancia. Ejercicios
- Libro de Bancos: Extracto bancario – Conciliación bancaria. Ejercicio
- Kárdex físico-valorado – Valuación de existencias. Existencias
- Balance de Comprobación y la hoja de trabajo de 12 columnas

CONTABILIDAD DE COSTOS:

1. CONCEPTOS IMPORTANTES DEL COSTO

- Elementos del Costo
- Clasificación de los costos
- Asignación de los costos
- Valuación de productos en proceso

2. COSTOS POR ÓRDENES DE TRABAJO Y PROCESOS CONTINUOS

- Concepto
- Características principales

3. COSTOS CONJUNTOS Y SUB PRODUCTOS

- Concepto
- Características principales

4. GERENCIA ESTRATÉGICA DE COSTOS

- Cadena del valor
- Posicionamiento estratégico
- Costos ABC

5. COSTO-VOLUMEN-UTILIDAD

- Concepto
- Punto de equilibrio un solo producto

6. PRESUPUESTO MAESTRO

- Presupuesto Maestro
- Presupuesto de ventas
- Presupuesto de compras
- Presupuesto de producción
- Flujo de caja
- Balance General
- Estado de Ganancias y Pérdidas

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA:

1. MARCO CONCEPTUAL

- Definición
- Objetivos y alcance
- Estados financieros
- Postulados o hipótesis fundamentales

2. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – NIC 1, NIC 2, NIC 12, NIC 16, NIC 18, NIC 21.

- Objetivo
- Alcance
- Definiciones

CONTABILIDAD DE SOCIEDADES:

1. NUEVA LEY GENERAL DE SOCIEDADES

- Concepto de sociedad
- Clases de sociedades
- Constitución de sociedades
- Órganos de la sociedad y administración de la sociedad

- Formas especiales de Sociedad anónima
- Estados financieros y aplicación de utilidades

2. REORGANIZACIÓN DE SOCIEDADES

- Transformación
- Fusión
- Escisión

3. DISOLUCIÓN, LIQUIDACIÓN Y EXTINCIÓN DE SOCIEDADES

- Disolución
- Liquidación
- Extinción

TRIBUTACIÓN

1. LEY MARCO DEL SISTEMA TRIBUTARIO NACIONAL

- Principales Tributarios.

2. CÓDIGO TRIBUTARIO

- Conceptos Básicos de Derecho Tributario.
- La Obligación Tributaria
- Facultades de Fiscalización.
- Recursos Impugnatorios e Infracciones Tributarias.

3. IMPUESTO A LA RENTA

- Ámbito de Aplicación de la Ley.
- Base jurisdiccional del Impuesto.
- Contribuyentes.
- Inafectaciones y exoneraciones.
- Renta Bruta.
- Renta Neta.
- Tasas del Impuesto.
- Ejercicio Gravable.
- Régimen para determinar la Renta.
- Responsables y retenciones del Impuesto.

- Obligaciones Formales y Pago del Impuesto.
- Régimen Especial del Impuesto a la Renta.
- Régimen Único Simplificado.

4. IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS E IMPUESTO SELECTIVO AL CONSUMO.

- Doctrina y teoría.
- Tributos indirectos, Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo.

5. DETRACCIONES PERCEPCIONES Y RETENCIONES

- Ámbito de aplicación, excepciones, tasas, nacimiento de obligación, anexos.

6. REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE PAGO

- Principales normas vinculadas.
- Función, importancia, uso y características.
- Declaración de baja.
- Implicancias.
- Vigencia del reglamento.

7. PLANILLA ELECTRÓNICA

- Aspectos Generales: Definiciones – Quienes se encuentran obligados – Instalación del software
- PDT 601.
- Trabajadores – Pensionistas- Prestadores de Servicios – Cuarta Categoría – Prestadores de Servicios – Modalidades Formativas y Personal de Terceros.
- Información Requerida: Estructura de Datos (Importación de los datos desde Excel) – Modificación de la Información.

8. LIBROS Y REGISTROS CONTABLES

- Objetivo.
- Vigencia.

- Procedimiento para la Autorización de Libros y Registros Vinculados a Asuntos Tributarios (Art.2).
- Oportunidad de la Legalización.
- Legalización del Segundo y Sigüientes Libros o Registros (Art.4).
- Empaste (Art.5).
- Forma de Llevado Art.6).
- Modificación de la Denominación o Razón Social (Art.7).
- Plazo Máximo de Atraso (Art.8).
- Perdida o destrucción y Plazo para Rehacerlos (Arts.9, 10 y 11).
- Contabilidad Completa (Art.12) (Vigente 2008).
- Información Mínima y Formatos (Vigente 2008).
- Derogación.
- Aplicación de la Norma.
- Contabilidad Simplificada: Formato Registro de Compras.
- Libro Diario de Formato Simplificado.

AUDITORIA

Financiera, Tributaria y Gubernamental

AUDITORIA FINANCIERA:

1. NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (Aplicabilidad).
- Normas Internacionales de Auditoría NIAs.

2. LOS RIESGOS DE AUDITORIA

- Inherente, de control y de detección.
- Aserciones, Riesgos y Materialidad.

3. EL CONTROL INTERNO

- Definición.
- Ambiente de control. Controles directos. Controles generales.
- Estudio y evaluación del control interno.
- Comunicación de resultados de la evaluación del control interno.
- Consideraciones para la evaluación de la carta de control interno.

- Informe COSO: Consideraciones del control interno en la auditoría de estados financieros.

4. EL PROCESO DE LA AUDITORÍA

- Fase Preliminar: comprensión y análisis del negocio, decisiones de planificación para las unidades operativas, decisiones preliminares para los componentes.
- Planeamiento: planificación estratégica, planificación detallada, preparación de programas de auditoría, ejemplos de documentación de planificación.
- Ejecución: validación del planeamiento, aplicación de los programas, contingencias, seguros, eventos posteriores.
- Finalización e informe: verificación de procedimientos, finalización de trabajo de campo, preparación del informe.

5. LOS PAPELES DE TRABAJO

- Conceptos generales.
- Características de los Papeles.
- Contenido y estructura.
- Marcas usadas.
- Archivos de auditoría.

6. AUDITORÍA POR COMPONENTES

- Caja y bancos - Tesorería.
- Ventas, cobranzas y cuentas por cobrar.
- Existencias, costo de producción y costo de ventas.
- Activo fijo y depreciación.
- Compras, pagos y cuentas por pagar.
- Por todos los componentes considerar:
 - Concepto y composición.
 - Componentes relacionados.
 - Aspectos contables.
 - Factores de riesgo.
 - Aseveraciones.

- Principales procedimientos de auditoría utilizados.

7. EL DICTAMEN

- Definición.
- EL DICTÁMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE. Pronunciamiento N° 3 (Modificado a Diciembre de 2006) Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú”, enero 2006.
- NIAs 700, 701.
- Dictamen e informe.

AUDITORIA TRIBUTARIA:

1. FACULTADES DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

- Facultad de determinación y Fiscalización.
- Obligación de los deudores tributarios.
- Infracciones y sanciones tributarias.
- Determinación de la Obligación Tributaria: Base Cierta, Base Presunta.

2. PRESUNCIÓN FISCALES

- Procedimiento de determinación sobre base presunta.
- Presunción de Ingresos.
- Presunción de ventas o compras por diferenciación entre los bienes registrados y los inventarios.
- Presunción por patrimonio no declarado.
- Otras presunciones respecto al IGV e impuesto a la renta.

AUDITORIA GUBERNAMENTAL:

1. Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República - 27785.
2. Normas de Auditoria Gubernamental- NAGU.
3. Manual de Auditoria Gubernamental - MAGU.
4. Principales Directivas de la CGR:
 - Normas de Control Interno – Metodología COSO.

- Normas de Transparencia en la Conducta y desempeño de los funcionarios y servidores de la Contraloría General de la República y de los órganos de Control Institucional.
 - Reglamento de los Órganos de Control Institucional.
 - Verificación y Seguimiento de Implementación de recomendaciones derivadas de Informes de Acciones de Control.
5. Informe de Auditoria
- Aspectos Generales.
 - Características del Informe.
 - Redacción y Revisión del Informe.
 - Estructura del contenido NAGU 4.40.
 - Memorando de control Interno.
 - Informe de Examen Especiales (Administrativo).
 - Informe Especial NAGU 4.50.

FINANZAS

1. LA EMPRESA Y LA FUNCIÓN FINANCIERA

- Mercados financieros.
- La administración financiera: decisiones de inversión, financiamiento y administración de activos.
- Principios de finanzas.
- La función financiera en la estructura organizacional.
- La función financiera y la responsabilidad social.

2. CONTABILIDAD GERENCIAL

- Las finanzas y la contabilidad para la toma de decisiones.
- Contabilidad gerencial, financiera y de costos.
- Costos e ingresos relevantes en la toma de decisiones a corto plazo.
- Análisis de estados financieros.

3. GESTIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO Y DE LA TESORERÍA

- Necesidades operativas de fondos (NOF) y capital de trabajo.
- Administración del capital de trabajo: rentabilidad y riesgo.
- Financiamiento de activos corrientes.

- Estructura de financiamiento e inversión en activo corriente.
- Métodos para determinar el capital de trabajo.
- La gestión de la tesorería.

4. GESTIÓN DEL FINANCIAMIENTO

FINANCIAMIENTO CORTO PLAZO

- Capital de Trabajo.
- Financiamientos de Importación y Exportación.
- Descuento de documentos.
- Sobregiros bancarios.

FINANCIAMIENTO MEDIANO Y LARGO PLAZO

- Créditos a mediano plazo.
- Financiamientos inmobiliarios.
- Arrendamiento Financieros.

FINANCIAMIENTOS INDIRECTOS

- Cartas Fianzas.
- Cartas de Crédito.

5. PLANEAMIENTO FINANCIERO Y CREACIÓN DEL VALOR

- Objetivo financiero de la empresa.
- Teoría de la agencia.
- La planeación estratégica y financiera.
- Estrategia financiera de la empresa.
- Costo de capital.
- Value based management como filosofía gerencial.