

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creado por Ley Nº 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD INFORME FINAL DE TESIS

**“ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD
DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE
HUANCAVELICA - 2014”**

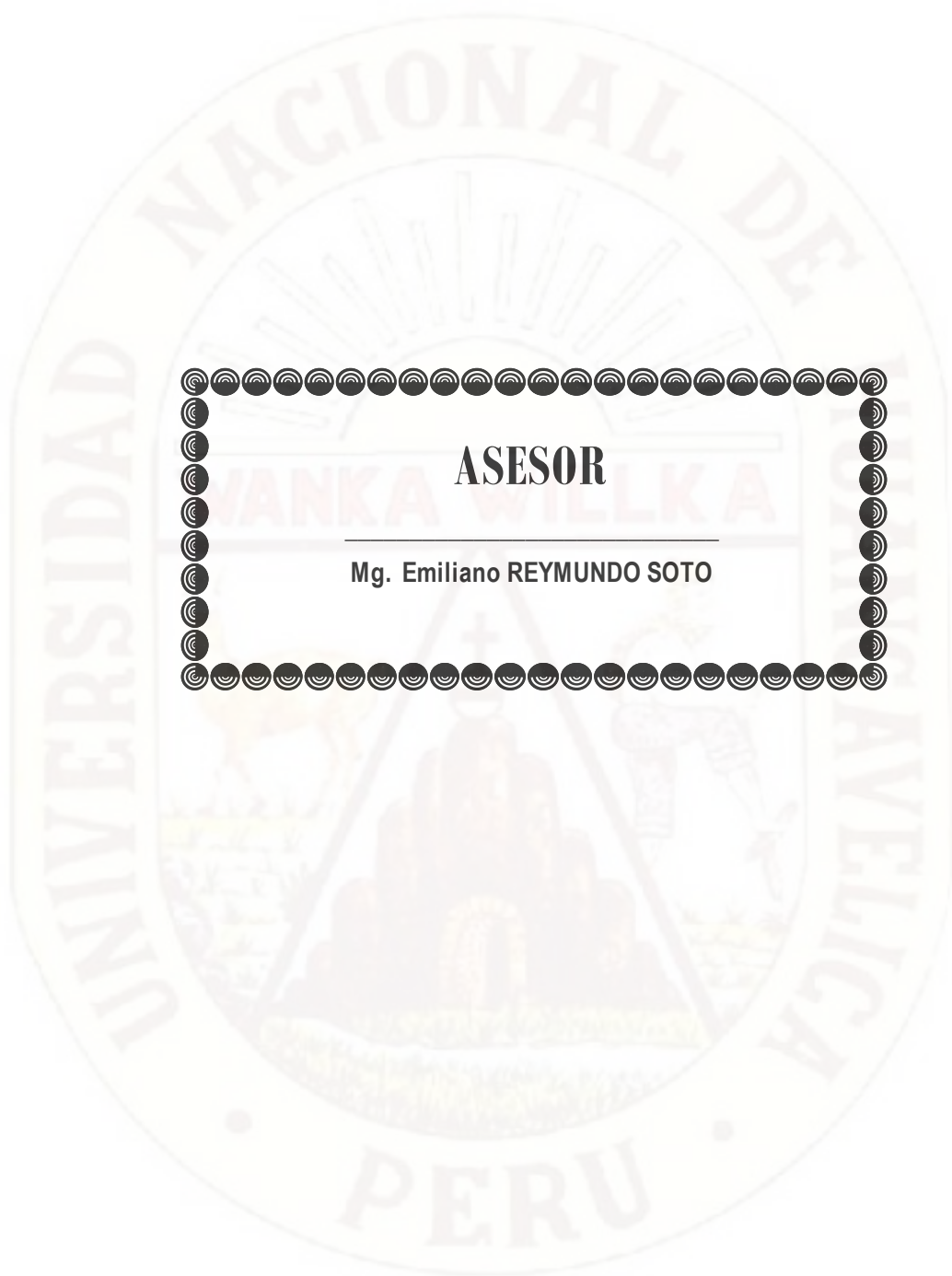
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EDUCACIÓN, ÉTICA, EJERCICIO PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR:

- **Bach. Edith Bertha PACO SALVATIERRA**
- **Bach. Bany Karina FLORES MENDOZA**

HUANCAVELICA – PERÚ

2014



ASESOR

Mg. Emiliano REYMUNDO SOTO

MIEMBROS DEL JURADO

DR. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
PRÉSIDENTE

MG. MAGNO FRANCISCO FLORES PALOMINO
SECRETARIO

CPCC. LUIS ALBERTO MEDINA HERNÁNDEZ
VOCAL



DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño dedicamos este trabajo para nuestros padres, quienes nos apoyaron incondicionalmente durante el proceso de ejecución.

Edith y Bany.

ÍNDICE

Carátula	
Hoja de asesor	
Dedicatoria	
Índice	
Resumen	
Introducción	

CAPÍTULO I PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema general.....	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación.....	13

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional.....	18
2.1.3. A nivel local	22
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. La Ciencia Contable.....	24
2.2.1.1. La Contabilidad	25
2.2.1.2. Responsabilidad ética de la Ciencia Contable	29
2.2.1.3. Responsabilidad ética del profesional Contable.....	32
2.2.1.4. Ética del profesional contable hacia las empresas	33

2.2.1.5. Ética del profesional contable hacia la sociedad	36
2.2.1.6. Dimensiones de la ética del profesional contable	38
a) Ambiente de trabajo	38
b) Nivel de conocimiento	39
c) Grado de aplicación.....	39
2.2.2. Calidad de atención	39
2.2.2.1. La calidad de atención.....	40
2.2.2.2. Niveles de calidad.....	41
2.2.2.3. Enfoque americano de calidad de atención	43
2.2.2.4. Enfoque japonés de calidad de atención.....	45
2.2.2.5. Atención al usuario.....	47
2.2.2.6. Dimensiones de la calidad de atención	48
a) Eficiencia	48
b) Eficacia.....	50
2.3. Hipótesis.....	51
2.3.1. Hipótesis general.....	51
2.3.2. Hipótesis específicas	51
2.4. Definición de términos	51
2.5. Variables de estudio.....	54
2.6. Definición operativa de las variables e indicadores.....	54

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito de estudio	56
3.2. Tipo de investigación.....	56
3.3. Nivel de Investigación.....	57
3.4. Diseño de la investigación	57
3.5. Métodos de investigación	58
3.5.1. Método general	58
3.5.2. Métodos específicos	59
3.6. Población, muestra, muestreo	59

3.6.1. Población.....	59
3.6.2. Muestra	60
3.6.3. Muestreo	61
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.7.1. Características de los instrumentos de medición.....	62
3.7.2. Validez del cuestionario de encuesta	63
3.7.3. Confiabilidad del instrumento de medición.....	64
3.8. Procedimiento de recolección de datos.....	67
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	67

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la Ética del profesional Contador Público de la localidad de Huancavelica.....	70
4.1.1. Resultados de la Ética profesional del Contador Público de la localidad de Huancavelica	75
4.1.2. Resultados de la calidad de atención al usuario de la localidad de Huancavelica	77
4.1.3. Resultados de la relación de la Ética profesional del Contador Público y la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica	79
4.2. Verificación de la significancia de la hipótesis principal.....	81
4.2.1. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas.....	83
4.3. Discusión de resultados.....	86

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: **“ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA - 2014”** tienen como punto de partida el hecho que el profesional Contador Público se desempeña, tanto en el sector público, como en las empresas del sector privado; este desempeño está acompañado con la calidad de atención al usuario de la cual se deduce una relación positiva. Sobre esta base se ha formulado el problema en los siguientes términos ¿Cuál es la relación de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014? El objetivo general fue planteado en los siguientes términos: Determinar la relación de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014. Como método general se utilizó el método científico y como específicos el inductivo, deductivo y analítico sintético; para la recolección de datos, el proceso y la contrastación de la hipótesis se han empleado técnicas de investigación documental, de fichaje y de investigación de campo y sus instrumentos fueron el cuestionario de encuesta de Ética profesional del Contador Público y un cuestionario de encuesta para la calidad de atención al usuario, la misma que tiene asociado un nivel de validez mediante la opinión de tres expertos y confiabilidad por el indicador alfa de cronbach con un índice de 83% y 84%; la muestra estuvo conformado por 74 profesionales Contadores Público habilitados que laboran en la localidad de Huancavelica y la selección de los sujetos fue utilizando el muestreo probabilístico. Para el tratamiento de los datos se ha acudido al análisis estadístico, usando la estadística descriptiva e inferencial con el estadístico para correlaciones “r” de Pearson. Los resultados arribados muestran que se ha rechazado la hipótesis nula, por consiguiente se ha aceptado la hipótesis alterna en el sentido de que: Existe una relación positiva y significativa de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014. Como conclusión del trabajo se tiene que la Ética del profesional Contador Público y la calidad de atención al público son variables que tienen una relación directa; la evidencia empírica ha corroborado que prevalece el nivel medio de la Ética profesional del Contador Público en un 50% para el periodo 2013; además prevalece el nivel medio de la calidad de atención al usuario con un 56,8%. La intensidad de la correlación hallada es de 83% que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que se confirmó la hipótesis de investigación.

Las autoras.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado, presentamos ante Uds. el trabajo de investigación titulado **“ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA - 2014”** con el cual aspiramos obtener el Título Profesional de Contador Público.

La investigación es producto de la observación y la vivencia de las autoras en sus centros de trabajo con profesionales Contadores Públicos y la interacción constante con usuarios que solicitan los servicios profesionales en instituciones públicas o privadas de la localidad de Huancavelica.

Para ello se ha formulado como problema de investigación en los siguientes términos: ¿Cuál es la relación de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014? El objetivo que guió la investigación fue: Determinar la relación de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

La hipótesis planteada fue: Existe una relación positiva y significativa de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014. Se tiene como unidad de análisis a los profesionales Contadores Públicos activos en la localidad de Huancavelica en el periodo 2014; en todo momento la guía fue el uso del método científico.

El trabajo está estructurado en cuatro capítulos: el primero, trata sobre el planteamiento del problema, la formulación del problema general y de los problemas específicos, la formulación del objetivo general y los objetivos específicos, finalmente la justificación del estudio.

El segundo capítulo, se refiere a los temas relacionados con el marco teórico, donde se resalta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referentes a la Ética del profesional Contador Público, la calidad de atención al usuario, asimismo la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas, la definición de términos básicos, la operacionalización de las variables en estudio y sus dimensiones.

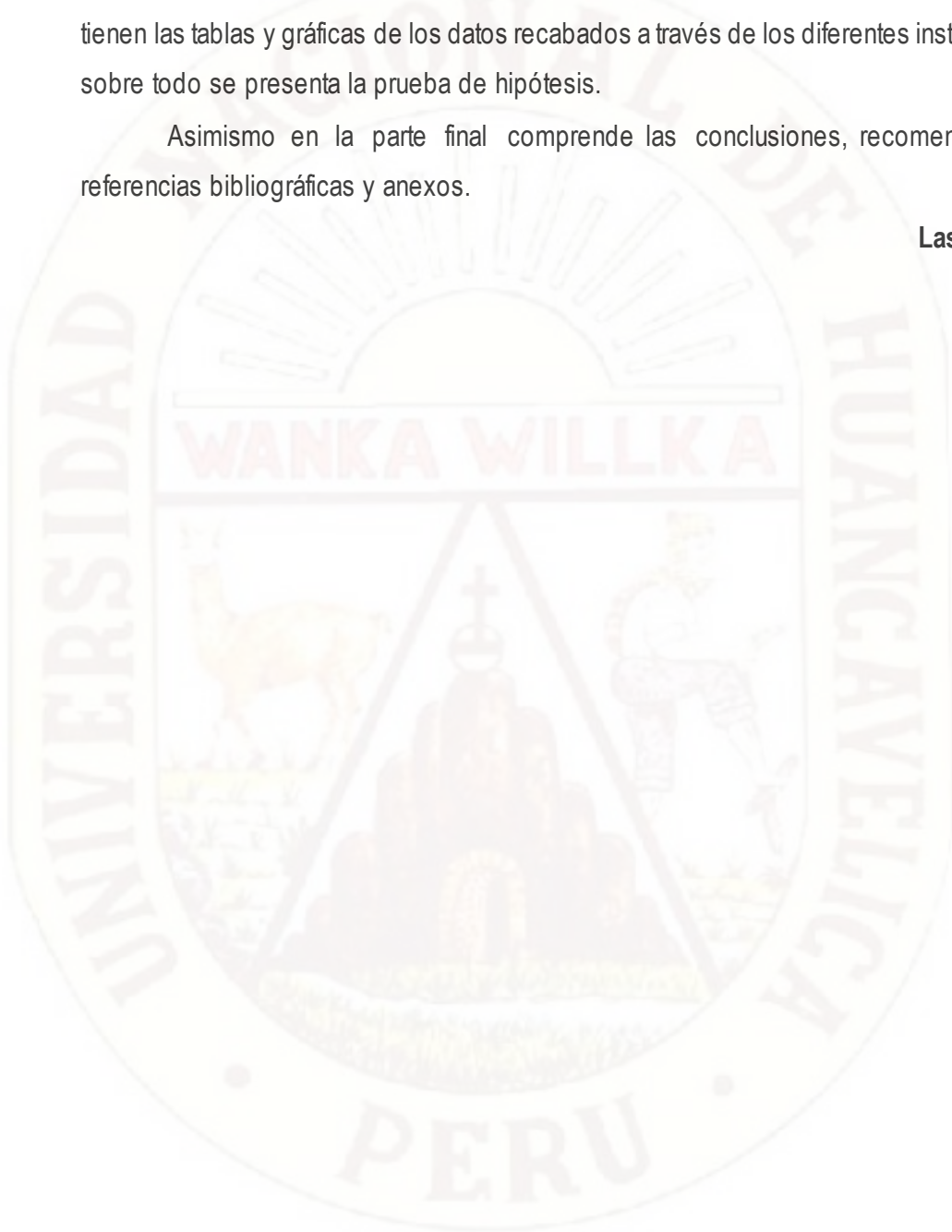
El tercer capítulo, contiene aspectos relacionados con la metodología de investigación, precisando en ella el tipo de diseño de investigación, el método y técnicas de investigación, la población, muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos (validez

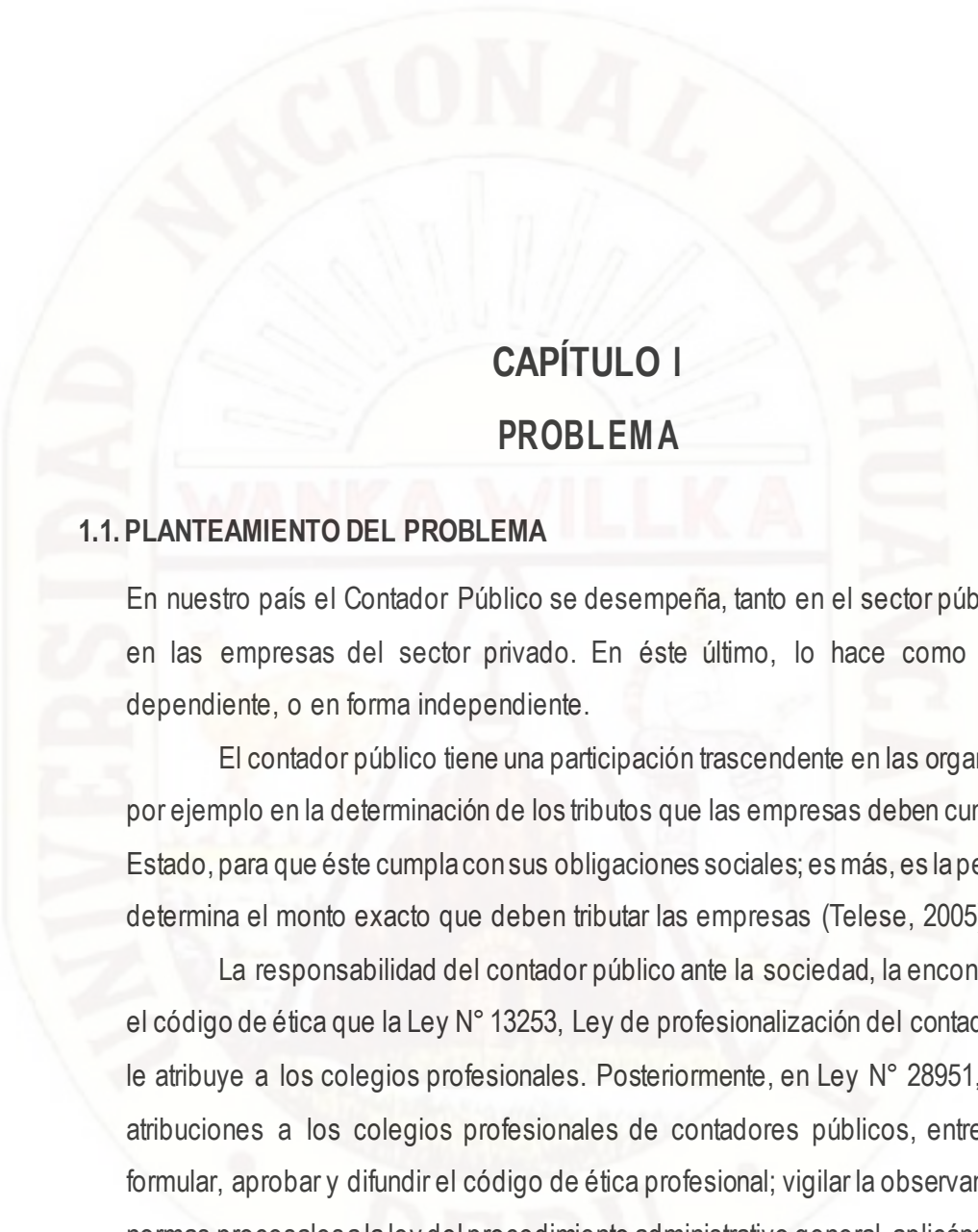
por juicio de expertos y confiabilidad) y muestreo además de la organización y procesamiento de los datos.

El cuarto capítulo, contiene los resultados de la investigación; en el mismo que se tienen las tablas y gráficas de los datos recabados a través de los diferentes instrumentos; sobre todo se presenta la prueba de hipótesis.

Asimismo en la parte final comprende las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Las autoras.





CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En nuestro país el Contador Público se desempeña, tanto en el sector público, como en las empresas del sector privado. En éste último, lo hace como trabajador dependiente, o en forma independiente.

El contador público tiene una participación trascendente en las organizaciones, por ejemplo en la determinación de los tributos que las empresas deben cumplir con el Estado, para que éste cumpla con sus obligaciones sociales; es más, es la persona que determina el monto exacto que deben tributar las empresas (Telese, 2005).

La responsabilidad del contador público ante la sociedad, la encontramos, en el código de ética que la Ley N° 13253, Ley de profesionalización del contador público, le atribuye a los colegios profesionales. Posteriormente, en Ley N° 28951, le otorga atribuciones a los colegios profesionales de contadores públicos, entre otras, la formular, aprobar y difundir el código de ética profesional; vigilar la observancia de sus normas procesales a la ley del procedimiento administrativo general, aplicándose éstas, en forma supletoria, en los casos que corresponda.

También atribuye a la junta de decanos de colegios de contadores públicos del Perú, emitir opinión sobre el plan curricular universitario para la formación profesional del contador público, para cuyo efecto acreditará un representante ante el organismo

del Estado, encargado de autorizar el funcionamiento de facultades y/o escuelas de contabilidad en las universidades públicas y privadas del país (Wong, 2010).

En relación al código de ética profesional, emitido por la junta de decanos de colegios de contadores públicos del Perú, se precisa que el contador público colegiado, tiene la obligación de cumplir obligatoriamente los principios fundamentales de: integridad (comportamiento justo y honesto en todos sus actos), objetividad (no permitir que los favoritismos, conflictos de interés o la influencia indebida de otros elimine sus juicios profesionales o de negocios), competencia (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), confidencialidad (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).

Sin embargo, éste código no contempla las penalidades, por su incumplimiento, tampoco contempla la publicación de los contadores incurso en casos que han afectado negativamente el ejercicio profesional, ni sus efectos económicos, tampoco en su participación en delitos tributarios o en fraudes contables, perjudicando a los Stakeholders, que son personas o entidades que tienen reales y justos intereses, en las empresas, tales como trabajadores, acreedores, accionistas, clientes, inversionistas, y que en términos generales podemos denominarlos usuarios.

En las fuentes de información se han encontrado algunas estadísticas y datos que nos indican de la magnitud de estos hechos. Según Blume (2013) sólo en evasión tributaria, la tasa de evasión tributaria en el Perú está por encima de lo observado en América Latina, ya que asciende a 50% en el Impuesto a la Renta y a 35% en el Impuesto General a las Ventas (IGV).

En nuestra localidad la muestra del incumplimiento de los códigos de ética del contador, le vemos en lo mencionado por el informe anual de la cámara de comercio (2013) que identifica a los profesionales de servicio como los abogados, administradores y contadores como los profesionales que en cuanto a su eficacia y eficiente tienen muchas observaciones, hasta un 67% de los asociados a la cámara de comercio tienen quejan de la calidad de servicio de estos profesionales, en el 57% de

los casos existe una impericia en los servicios que prestan y los niveles de productividad son bajos; estos mismos resultados se reflejan de acuerdo a la estructura de los grupos empresariales como son micro empresas de servicios, empresas transformativas.

Debido estos resultados los investigadores enuncian una conjetura en el sentido que encontrar una relación en la formación ética del contador público y la calidad de atención al público, pues es conocido que los códigos de ética no son suficientes, para que el contador pueda cumplir su responsabilidad ante la sociedad, pues si bien, de lo anteriormente referido, es evidente que hay fallas en la actuación de un sector de contadores públicos.

La ciencia contable se aplica en el Perú y el mundo, basándose en principios y normas internacionales, que si bien existen algunas diferencias, en esencia, en todos los países se procura alcanzar normas uniformes para el reconocimiento y valuación de activos, pasivos, ingresos y gastos. De igual forma existen códigos de ética que intentan encuadrar el comportamiento y la responsabilidad del contador, de manera honesta a los usuarios, empresas donde se desempeña y ante la sociedad. Aun así, se observan casos de mala calidad de atención al usuario que tienen repercusiones financieras perjudiciales, tanto para los interesados en las empresas, como para el Estado, a quien limita sus ingresos, para aplicar a sus programas sociales (Wong, 2010).

Todo lo anteriormente dicho, nos obliga a una revisión constante sobre la formación ética del contador público y su rol en la calidad de atención a los usuarios en nuestra región.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación de la ética profesional del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación del ambiente o entorno de trabajo del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014?

- ¿Cuál es la relación del nivel de conocimiento del código de ética del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014?
- ¿Cuál es la relación del nivel de aplicación del código de ética del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la ética profesional del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación del ambiente o entorno de trabajo del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.
- Identificar la relación del nivel de conocimiento del código de ética del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.
- Identificar la relación del grado de aplicación del código de ética del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La imagen de los contadores públicos ante la sociedad Huancavelica es de vital importancia, sobre su cumplimiento o incumplimiento de su responsabilidad ética ante los usuarios de sus servicios y que su desempeño profesional lo haga en las mejores circunstancias.

De esta manera la investigación se justifica porque es un aporte para el colegio de contadores y los directivos de las instituciones donde laboran los contadores públicos, pues permitirá reflexionar y reafirmar el cultivo de las virtudes humanas, basadas en el respeto a la vida y la dignidad del ser humano y, concretadas en la ética y la moral, en la paciencia, en la comprensión y en el mutuo estímulo de la formación

de personas que participen responsablemente en la construcción de una sociedad de progreso y de paz.

Asimismo para los contadores públicos es justificable implementar medidas que conlleven a mejorar la calidad del servicio, buscando que este sea eficiente y de calidad, por ello el presente proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la ética profesional y su relación con la calidad de atención del usuario y las percepciones que este tiene de ellos y de su ejercicio profesional en el sector gubernamental.

Los resultados obtenidos serán aprovechados por el colegio de contadores y directivos de las instituciones, del departamento de Huancavelica, pues se podrán realizar capacitaciones sobre ética y la moral ayudando a los trabajadores, y a partir de ellos a la población, a tomar conciencia de su verdadero rol como profesionales y personas de bien.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

- Candas (2009). *Ética profesional en biblioteconomía*. (Tesis doctoral). Universidad Carlos III. Madrid. El objetivo de la investigación es el estudio del estado del arte de la ética profesional en Biblioteconomía. Para sustentar la investigación el trabajo se apoya por una parte en una reflexión metodológica que permite explicarla forma de realización de la investigación y en una recopilación bibliográfica que supone una herramienta principal con la que se trabaja.
- García (2008). *La calidad del servicio de auditoría: los auditores vistos por sus clientes*. (Artículo de Investigación). Universidad de Valencia. Valencia. Este trabajo revela los resultados de un estudio empírico sobre la imagen que los directores financieros de las 2.000 mayores empresas españolas tienen de sus auditores. Dicho estudio fue llevado a cabo mediante cuestionarios postales utilizando como instrumento la técnica del *diferencial semántico* a fin de explorar 30 dimensiones de la imagen de los auditores. En este estudio se compara la imagen que los directores financieros tienen de sus auditores con lo que según ellos sería la imagen ideal de un auditor. Tal comparación revela hasta qué punto la dirección de las empresas está

satisfecha con sus auditores. A tal efecto se distingue entre las empresas auditadas por las seis grandes firmas de auditoría y las auditadas por el resto de firmas. Un aspecto clave que se deriva de este estudio es que las respuestas de los directores financieros no distinguen entre las seis grandes y el resto de firmas en términos en aspectos relacionados con dimensiones como la competencia técnica y los principios éticos. Los puntos clave en la diferenciación de estos dos grupos de firmas de auditoría se relacionan con dimensiones como la cobertura internacional y la posesión de una base de clientes conocidos por el gran público. Este hecho corrobora algunos argumentos vertidos en la literatura según los cuales es cuestionable que se logre una mayor reputación produciendo auditorías de alta calidad. Por otro lado, contrasta con la asunción generalizada de que las Seis Grandes producen auditorías de más alta calidad que el resto de las firmas. Los directores financieros encuestados han expresado que, en 18 de las 30 dimensiones utilizadas en el cuestionario, sus auditores no alcanzaban los niveles que esperaban de su auditor ideal. Algunos de estos aspectos es que desean auditores menos caros, con una mayor propensión a asumir riesgos, y más imaginativos en el desarrollo de su trabajo. De modo sorprendente, los directores financieros de las empresas auditadas por las Seis Grandes desearían que sus auditores fueran menos fuertes internacionalmente y menos conocidos.

- Hernández (2009). *La Ética Profesional ¿Un problema ético del Contador Público?* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Bellosó. Zulia. La investigación tuvo por finalidad un análisis reflexivo de contenido, donde se exponen algunas consideraciones acerca de la ética profesional del contador público. La metodología utilizada fue de carácter documental, realizándose una revisión bibliográfica. Se fundamentó en las teorías relacionadas con las temáticas abordadas de ética del contador. La autora concluye que actualmente la ética profesional adquiere un importancia relevante en función de determinados valores asumidos, aceptándose que la ética hay que pensarla en la relación dada entre la conducta y el concepto

de valor, puesto que la necesidad de la ética en la sociedad es tan importante, que muchos valores comunes se incluyen en leyes para permitir que la sociedad funcione en forma ordenada. Ya que los contadores públicos deben establecer conductas éticas inviolables, en cuanto a su actuación profesional, es deber obligatorio para el contador evitar incurrir en faltas tales como: el encubrimiento de hechos que lleven a conclusiones equivocadas ante cualquier caso o circunstancia; negligencia al emitir un juicio sin respaldo profesional o auditoría de parámetros de aceptación general; o inducir y aconsejar el falseamiento de estados financieros a sus clientes.

- Montaner (2008). *Formación Ética del Contador Público. Caso Facultad de Ciencias económicas y Sociales de la Universidad de Zulia*. (Tesis de Maestría). Universidad de Zulia. Zulia. La investigación tiene como propósito disertar de manera teórica acerca de la ética y su importancia en la formación del Contador Público; asimismo, se pretende conocer y describir la opinión que al respecto asumen los estudiantes de la carrera de Contaduría Pública dictada en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) de la Universidad del Zulia (LUZ). La metodología utilizada consistió en una revisión bibliográfica correspondiente a la temática planteada incluyendo diversos documentos emitidos por FCES-LUZ, apoyada en la aplicación de un cuestionario auto administrado con preguntas abiertas y cerradas efectuadas a una muestra aleatoria de estudiantes del segundo período lectivo de 2005. Se encontró que, los estudiantes manejan conocimientos vagos en cuanto a los términos de ética, moral y valores; igualmente, desconocen los valores que deben practicar según lo planteado en el plan curricular y en el código de ética que rige su carrera. Se concluye que, la institución no ha sido efectiva en cuanto a la formación ética de sus estudiantes, por lo que deben tomarse acciones correctivas e implementar un sistema transversal de educación en valores.
- Rojas (2005). *Contribución de las ciencias sociales y humanas a la formación del Contador Público*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Valle. Valle. La investigación por objetivo llamar la atención sobre la

importancia que tiene la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias sociales y humanas en la formación crítica del contador público en Colombia. Como conclusión se tiene el hecho que el origen resulta de una constatación permanente de los últimos diez, interactuando con estudiantes de Contaduría Pública de diferentes universidades de la región y del país en general. ¿En qué consiste esta constatación? En que los estudiantes que toman los cursos de ciencias sociales y humanas, y que hacen ruptura con algunos de sus principios rectores de vida, han hecho partícipe de un desencanto inmediato con la profesión contable. Dicho desencanto, de una u otra manera hace que estas personas miren con desdén el trabajo teórico y práctico de los contadores públicos. Realmente, no podría caracterizar el fundamento y la forma del desencanto de estas personas frente a la profesión que estudian.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

- Chavéz (2012). *Evaluación de la calidad del servicio de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. La investigación eminentemente es de tipo básica y describe el turismo como una actividad de mucha importancia tanto en el ámbito internacional como en el nacional, según datos brindados por la Organización Mundial de Turismo –OMT, esta se ubica en el sexto lugar como generadora de ingresos mundiales por exportaciones. El estudio concluye que no sólo el turismo receptivo es el que viene presentando cifras positivas, ya que con relación al turismo interno se puede apreciar un notable crecimiento, como se observa en los indicadores económicos, a raíz del mejoramiento de ingresos de la población nacional y al establecimiento de políticas cuyo objetivo es fomentar la práctica del turismo en el interior del país; para lo cual se han establecido feriados largos y se viene desarrollando una campaña novedosa diseñada por el organismo de Promoción del Perú PROMPERÚ .

- Dextre (2010). *La dimensión humanística en la formación del Contador Público*. (Artículo de Investigación). Colegio de Contadores Públicos de Huánuco. Huánuco. El propósito de la investigación es presentar la importancia de la formación humanística del estudiante de la carrera de Contabilidad teniendo en cuenta el carácter social del conocimiento contable cuyos principales objetivos son la preparación, interpretación y evaluación de la información financiera de los eventos económicos producidos. Estas reflexiones son el fruto de más de tres años de trabajo empleados en la confección e implementación de un nuevo plan de estudios basado en competencias para la carrera de Contabilidad de la Facultad de Administración y Contabilidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y resultado de una investigación sobre las necesidades e intereses de los agentes académicos, sociales y empresariales vinculados al quehacer contable. El plan de estudios adoptado predispone al egresado de la disciplina a elaborar juicios morales positivos y a entender que la educación profesional solo es una parte de la formación humana.
- Guibert (2013). *El rol del Contador Público y su responsabilidad ética ante la sociedad*. (Tesis de Doctoral). Universidad de San Marín. Lima. La investigación es motivada por la preocupación de la percepción sobre el desempeño del Contador Público, en su actuación profesional. Empezamos por un resumen de los principales problemas que demuestran el incumplimiento de las normas éticas (Irresponsabilidad, deshonestidad intelectual, falta de equidad, Incumplimiento de compromisos), por parte de los Contadores en el Perú y el mundo. Cumpliendo el rigor de los pasos de la investigación, se determinó como problema principal: “De qué manera la visión global de la ciencia contable cumple con su responsabilidad ante la sociedad”, punto de partida para establecer el objetivo y la hipótesis. Se determinó como variable independiente: “ciencia contable” y como variable dependiente: *Responsabilidad ante la sociedad*. Se encontró distintos trabajos de investigación en universidades peruanas y extranjeras, que abordaron el mismo problema, con matices distintos, lo que le da mayor

valor al presente trabajo. Igualmente se encontró sustento en teorías sobre las variables independientes y dependientes. El tipo de investigación es Descriptivo – Explicativo y la Estrategia o procedimiento de contrastación de hipótesis es Inductivo – Deductivo. Se efectuó encuesta a una muestra de la población de Contadores Públicos de Lima. Los resultados muestran una percepción preocupante sobre el desempeño del Contador Público en su incumplimiento a las normas éticas, en el desempeño de su trabajo profesional.

- Hidalgo (2012). *Recuperación de la confianza del Contador Público: Transparencia y Ética*. (Artículo de Investigación). Universidad de San Martín. Lima. La investigación es eminentemente básica y pone énfasis en el hecho que en la última década se han presentado una serie de procesos de cambios que han transformado los escenarios y factores con los que se manejaban los Estados de los diversos países de América Latina. Estos cambios han abierto nuevas relaciones entre el Estado y la sociedad civil dando origen a nuevas formas de gestionar lo público. Las reformas iniciadas han sido de carácter económico en busca de una mayor eficiencia del Estado para salir de las crisis económicas en las que se encuentran. La lógica del uso más eficiente de los recursos asumió un papel fundamental, principalmente porque se manifestó primeramente como una crisis fiscal y administrativa, o porque el proceso de globalización que ha caracterizado las últimas décadas impuso a los países y a sus empresas un grado de competitividad nunca visto anteriormente, exigiendo a dichos países patrones de eficiencia jamás imaginados. Sin embargo, esta lógica, que usa el mercado como su principal enfoque, carece justamente de uno que permita no dejar de lado la esencia de ser sociedades democráticas en las cuales las decisiones deben ser necesariamente el resultado del debate público y de la creación de consensos o mayorías.
- Pérez (2014). *La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos financieros de la empresa restaurante campestre SAC – Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Chiclayo. La investigación describe que en la actualidad las empresas para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en la Calidad del Servicio al Cliente, con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación se tiene que lograr que los clientes se encuentren satisfechos, más aún si es un Restaurante donde la calidad es un factor primordial en la empresa. Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes que la calidad es un progreso que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado e incrementa las utilidades, puede lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los clientes en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la empresa. La empresa Restaurante Campestre SAC durante los periodos abarcados en la investigación decidió mejorar la Calidad del Servicio al Cliente implementando una adecuada adquisición de los insumos, reestructurando su infraestructura y brindando un correcto servicio; con ello se demostró que la influencia de la calidad trajo consigo un incremento monetario en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa; de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: brindar a sus clientes un servicio moderado pudiendo mejorar la atención hacia los mismos, de la revisión se observa que la inversión fue dirigida a los ambientes del restaurante con la finalidad de mejorar el servicio; respecto a la evaluación financiera, los indicadores demuestran una estabilidad económica, la cual ha ido mejorando. Por último, se determinó que el restaurante viene brindando un buen servicio al cliente lo cual hizo posible que incrementara monetariamente sus ingresos logrando así seguir perfeccionándose.

- Polar (2010). *La ética y su aporte a la calidad que aplica el contador publico en el Peru*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. En la investigación se describe como inquietud preliminar, la necesidad de realizar estudios que faciliten conocer la relación que existe entre la ética profesional y el aporte a la calidad; se presentan conceptos y

criterios de este importante tema, para que el lector se ubique profesionalmente y le permita evaluar los alcances de un programa de Control de Calidad y sus aplicaciones. También se incluye un cuadro explicativo sobre la coordinación práctica que se tiene entre la ética profesional y el aporte a la calidad, que consolida una visión panorámica total del tema. Se muestra comparativamente las acciones de dos instituciones de Contadores públicos, para despertar el interés en aportar una pronta aplicación de esta técnica en los trabajos profesionales de los Contadores públicos en el Perú. Las conclusiones contienen mensajes positivos como colaboración a la profesión contable nacional.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

- Guillen (2014). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica. El estudio tiene objetivo conocer la influencia de la calidad del servicio de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2012. La hipótesis general está referida a que la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas influye de manera positiva y significativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2012. En cuanto a la metodología, la investigación es de tipo aplicada, el nivel de investigación es el descriptivo - explicativo, el diseño utilizado es el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, como método general se ha utilizado el método científico y como métodos específicos se han utilizado el método analítico sintético, la observación; asimismo la población fue conformada por los Usuarios y funcionarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la MPH, de los cuales se trabajó con una muestra de 65 usuarios de la MPH y 12 funcionarios. Para la contrastación de la hipótesis de investigación se ha utilizado el modelo de distribución no paramétrico de independencia Chi Cuadrado con un

margen de error de tipo I de 5%. La evidencia obtenida por las mediciones a través del instrumento de medición dio evidencia a favor de la hipótesis de investigación, es así que el resultado fue La calidad de servicio en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas influye de manera positiva y significativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2012 con un 95% de confianza.

- Crispin (2012). *Planeamiento estrategico y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica. En la actualidad el Planeamiento Estratégico debe constituir una herramienta para brindar una óptima calidad de servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica. En este sentido en la presente investigación el método que utilizamos es el descriptivo, corresponde al diseño descriptivo correlacional y el tipo de investigación es aplicada. La población respectiva lo conforman los alumnos, docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. El análisis estadístico da como resultado, la aceptación de la hipótesis de investigación es decir el Planeamiento Estratégico influye significativamente en la Calidad del Servicio que brinda la Facultad de Ciencias de Ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Esteban (2009). *La dimensión ética de la práctica profesional*. (Informe de Investigación). Colegio de Psicólogos de Huancavelica. Huancavelica. El Colegio de Psicólogos establece el conocimiento y cumplimiento del código deontológico como requisito imprescindible para el ejercicio profesional de los psicólogos en sus distintos ámbitos de aplicación en la localidad de Huancavelica. El objetivo del trabajo que se presenta es comprobar los conocimientos de los estudiantes que están a punto de terminar la carrera de Psicología en la Universidad Alas Peruanas filial Huancavelica, en relación con distintas situaciones éticamente problemáticas en dos momentos temporales (antes y después de un programa de capacitación

sobre ética y deontología). Se desarrolla un cuestionario que describe 5 situaciones profesionales. Los estudiantes respondían dos preguntas asociadas a cada situación. Los resultados muestran una mejora significativa en las respuestas tras el programa educativo sobre ética aplicada. Se hace un llamamiento a desarrollar cursos en las Universidades de ética profesional con el fin de que los estudiantes dispongan de estrategias para identificar dilemas éticos y puedan llegar a posibles soluciones de acuerdo al Código Deontológico.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. LA CIENCIA CONTABLE

La globalización ha traído consigo nuevos paradigmas frente a los cuales se derrumban los antiguos. En lo simple se observan sus estructuras caóticas y complejas. Se vuelven pequeñas las distancias por el hilo de la informática. Los grandes organismos se atomizan; se reunifican e integran las naciones; se aplican los nuevos principios de la física en la explicación de la realidad, como la complementariedad y la incertidumbre.

Ante esta nueva realidad, la contabilidad como ciencia tiende a transformarse, a través de la investigación, para responder a estos rápidos y profundos cambios. Esta realidad, formada por multifacéticos escenarios, ha sido posible gracias a la incidencia de las obras de Kuhn (1992), quienes dieron origen a la teoría de la formación de nuevos paradigmas y al modelo sistémico, respectivamente. De aquí se alimenta y enriquece la operación de los sistemas contables y toda la práctica profesional e investigativa de los últimos años.

Los avances de la ciencia y la tecnología de la información le han permitido a la contabilidad proyectar y consolidar el ejercicio profesional. En este contexto, muchos profesionales de la contaduría pública en el Perú, visualizando los retos profesionales y científicos del nuevo siglo, han iniciado una cruzada por la construcción de la ciencia contable a través de la investigación.

El camino a seguir es sembrar la semilla y adquirir el compromiso de darle a la contabilidad su carácter de ciencia, para colocarla en el sitio que bien merece en el contexto de las ciencias sociales.

2.2.1.1. LA CONTABILIDAD

Para García (2001) la Contabilidad es una ciencia factual, cultural, aplicada que se ocupa de explicar y normar las tareas de descripción, principalmente cuantitativa, de la existencia y circulación de objetivos, hechos, y personas diversas en cada ente u organismo social y de la proyección de los mismos en vista al cumplimiento de metas organizacionales a través de sistemas basados en un conjunto de supuestos básicos.

Para Gómez (2002) al respecto de la ciencia contable nos dice:

- *El método contable y sus etapas:* la ciencia de la Contabilidad tiene una problemática propia y particular derivada de la consecución de su objetivo último, por lo que al igual que otras ciencias, debe llevar a cabo una serie de funciones específicas que podrían enmarcarse en el denominado método operativo de la misma. El método contable, es un conjunto de postulados y premisas subsidiarias que permite someter a observación la realidad económica, expresar en un lenguaje convenido los aspectos cualitativos y cuantitativos de dicha observación conforme a unas reglas que garantizan un determinado grado de objetividad, y procesar la información resultante siguiendo unos criterios que permitan obtener estados sintéticos que contengan agregados relevantes.

La contabilidad desarrolla una metodología específica para obtener y suministrar información del estado y evolución de determinadas realidades económicas; se materializa en las funciones de captación, simbolización, medida, valoración, representación, coordinación, agregación, que junto a las de análisis e interpretación, y sirviéndose inicialmente de un proceso

de inducción que posteriormente se torna en deductivo, permite la obtención de la realidad económica revelada, representativa, en términos contables, de una realidad que mediante una simple observación se presentaría inexpresiva y desordenada.

- *Caracterización del conocimiento contable:* Hoy nadie niega el carácter científico de la contabilidad, aunque no han faltado autores que han negado su autonomía científica, actualmente, sus razonamientos parecen haber quedado totalmente falsados. Así, son numerosos los autores que coinciden en otorgar a la contabilidad su estatuto de científicidad. Cerboni la consideró como ciencia de la administración hacendal; Besta, como ciencia del control económico.

El profesor Mattessich, además, al referirse al conjunto de hipótesis que no pueden establecerse antes de que los objetivos se hayan precisado, justifica la aparición de algunos enunciados básicos formulados en términos de proposiciones existenciales, cuya función sería la de reservar un lugar determinado a aquélla a la espera de la aparición de los mencionados objetivos. Algunas de esas proposiciones existenciales en contabilidad pueden concretarse en las siguientes:

- Existe un conjunto de hipótesis específicas para recoger dentro de una cuenta general las fluctuaciones en el nivel de precios.
- Existe un conjunto de hipótesis específicas para asignar valores a transacciones.
- Existe un conjunto de hipótesis específicas que describen cuando una parte de riqueza debe considerarse como ingreso o como gasto.

Además, en este intento de caracterización científica de la contabilidad, y desde otro punto de vista, podemos basarnos en el análisis realizado en los apartados precedentes sobre los rasgos

distintivos que debe revestir un conocimiento determinado para ser tipificado como científico: racionalidad y objetividad.

La noción de racionalidad en contabilidad queda plenamente justificada en tanto que ésta ópera sobre hipótesis empíricas, en base a un conjunto de reglas lógicas, de tal forma que resulta posible extraer conclusiones. Además, entre las conclusiones teóricas de nuestra disciplina se dan toda una serie de conexiones, de tal forma que se encuentran perfectamente sistematizadas.

Por tanto, la contabilidad no pretende sino desentrañar una realidad, explicitarla en forma veraz, no necesitamos abundar en la explicación de su adecuación al primer sentido otorgado al término *objetividad*.

Así pues, participamos que la contabilidad constituye hoy una de las ciencias más definidas y precisas con que el hombre moderno se enfrenta a la realidad que lo rodea. En el conjunto de las ciencias económicas, la contabilidad ocupa una avanzada (a través de su núcleo temático en torno a los fenómenos patrimoniales) para la exploración de la sociedad contemporánea en lo que respecta a sus fundamentos y ordenación económica.

Hoy esta ciencia se yergue con sus medios propios de investigación, sus amplias conexiones jurídico económicas y su metodología como una de las grandes realidades del pensamiento contemporáneo. La arcaica opinión de que la contabilidad no es una ciencia, sino una técnica, queda configurada como una afirmación arqueológica propia de quien carece de auténtica información científica.

- *El devenir histórico de la contabilidad:* La interpretación de la evolución histórica de la Contabilidad es susceptible de realizarse bajo la perspectiva metodológica de Thomas S. Kuhn, lo que, según un sector de la doctrina, nos conduce a considerar que nos

encontramos ante una revolución en nuestra disciplina; este pensamiento, al menos, expresa la profunda conmoción conceptual por la que atraviesa la Contabilidad. Más que una revolución, puntualiza dicho autor, es preferible pensar que la Contabilidad se enfrenta con una notable evolución de la base social en la que se asienta, que ha condicionado su cambiante papel tanto en la empresa como en el mundo que le rodea. Por ello, todo lo anterior puede tener su razón de ser en las características de los hechos objeto de estudio de la Contabilidad. En nuestra disciplina, aquellos no son permanentes ni repetibles como puede ocurrir en las ciencias naturales. Cambian constantemente los hechos y se modifican las circunstancias que los rodean. Así, la configuración científica de la Contabilidad comienza con Fabio Besta, cuya doctrina parece merecer la calificación de origen de su pasado actual en el que podría situarse dicho origen. No obstante, dado el carácter paradigmático del principio de dualidad y el alto valor intrínseco de la recurrencia histórica de la obra de Pacciolo, podía situarse la ruptura que constituye el comienzo de nuestra ciencia en el año 1494, toda vez que con anterioridad, sólo se produjo un proceso de acumulación *característico predecesor de toda ruptura que, sucesivamente, va determinando en la que ésta se producirá*; con posterioridad a Fray Lucas Pacciolo -según el profesor Requena- da comienzo un período de ciencia normal, y en el que aparece los característicos efectos de la ruptura. Por tanto, desde la enunciación de la partida doble en 1494, la contabilidad rompe con su pasado, iniciando así, un proceso de desarrollo “en el que, sucesivamente, van tomando cuerpo diferentes concepciones, características de la ciencia normal, cuya presencia histórica se produce en los denominados período clásico y período científico (Cañibano, 2011).

- *La tesis Kuhn (1992) aplicadas a la Contabilidad:* Las tesis de Kuhn no han sido aplicadas únicamente para estudiar el proceso de desarrollo científico de la Contabilidad, sino también para analizar la situación actual de la misma. La matriz disciplinar en Contabilidad: La propuesta de Wells (2006), según Wells la Contabilidad evoluciona mediante un proceso continuado de revoluciones y de sustitución de paradigmas. Apoyándose en el sentido amplio de paradigma como matriz disciplinar, trata de descubrir de acuerdo con Kuhn sus elementos observando la conducta de los miembros de la comunidad científica.

2.2.1.2. RESPONSABILIDAD ETICA DE LA CIENCIA CONTABLE

De acuerdo con García (2013) el contador público, como profesional y responsable social, debe adquirir a gran escala principios y reglas de conducta anexos a la actividad contable, para aplicarlos en la ayuda y mejoramiento oportuno de la calidad de vida de la comunidad. Además debe estudiar pensamientos y generar ideas que eleven su poder intelectual, tomando el pasado para ampliar sus conocimientos y visionando el futuro para globalizar los conceptos desde una óptica analítica-progresiva, estandarizando conceptos sociales para mejorar el entorno en el cual se desarrolla.

Un principio básico de la ética profesional del contador público es la responsabilidad que debe tener ante la empresa y la sociedad, dando garantía de transparencia, generando confianza en cada uno de los procesos que lo involucran y lo hacen participe del acontecer diario de su vida empresarial.

Es de vital importancia que el contador público en la dimensión del desarrollo teórico – práctico de su profesión adquiriera a gran escala principios, valores y reglas de conducta anexos a la actividad contable, mostrándose como un individuo capaz de aportar por medio de sus comportamientos, enseñanzas y albores de crecimiento a la par con la

profesión; De esta manera se generara un claro respeto por la contaduría.

“Respetar una profesión es reconocer la esfera de la individualidad en el aprender y conocer, punto de partida del discurso pedagógico” (Bunge, 2008).

De esta manera poco a poco la sociedad ha reconocido la importancia del Contador en el normal desarrollo de sus procesos, abarcando no solo la parte estructural encaminada por una camino técnico contable, guiado hacia la teneduría de libros, sino que el ser social, se identifica con el contador, gracias a la visión de ayuda y mejoramiento oportuno de la calidad de vida del hombre integrante de la comunidad.

Es por eso que esa sociedad, agrupando individuos con el fin de cumplir por medio de la cooperación objetivos y fines de la vida, se acerca hacia el contable, ya que es el directo visionario del capital y de su posterior destinación. La contabilidad debe ser concebida como una disciplina al servicio de la humanidad.

La responsabilidad indica que todo acto exige la obligación de responder por él, lo que equivale a que las conductas de quienes actúan en cierto medio serán evaluadas conforme a las normas que regulan su ejercicio. El principio de responsabilidad exige ante todo desempeño cabal y óptimo (Valleriestra, 1990).

En la sociedad los escándalos mundiales de las grandes multinacionales de Norteamérica, han generado un malestar en el sector empresarial, atacando de frente al contador y dejando al borde de la opinión pública el buen nombre de la profesión contable.

En repetidas ocasiones se manipula la información que presenta la empresa a usuarios externos sin dar detalles claros de la información contable, controlando así los recursos frente a posibles presiones, llevando a cabo una visión optimista a los socios, como estrategia de dificultades financieras dentro de la empresa.

La contabilidad se encuentra conformada por principios y normas contables cuyo objetivo principal es la confiabilidad y la verificabilidad, pero realmente se muestra todo lo contrario, creatividad a la hora de mostrar Estados Financieros con el fin de dar a conocer su gestión durante un tiempo determinado sin pensar en las posibles causas que conlleva.

A partir de ello se conceptúa que la disciplina contable contrae una responsabilidad con la empresa, con los usuarios, con las directivas y la sociedad en general. Las empresas grandes separan la propiedad y la gestión de las corporaciones, obteniendo así mayor confiabilidad a la hora de brindar resultados reales.

En algunos casos el Contador es directo responsable, pero la aplicación de sus conocimientos, no son delito para el manejo técnico pero si afectan la moralidad individual, generando incertidumbre en torno a su capacidad ética y moral.

El Contador responsable siempre en la aplicación de su actividad profesional debe tener presente diversos elementos de la profesión:

“Actividad personal, el servicio a los demás, estabilidad profesional, beneficio personal, honradez profesional, respeto a la dignidad personal, la vocación” (Guibert, 2013, pág. 75).

La profesión no solo es un asunto individual, los contables ejercen una actividad pública y útil a la sociedad, cuya remuneración monetaria para el contador, dada por el valor cobrado de sus honorarios, es para su subsistencia personal.

Por lo tanto, la integridad profesional y personal que debe tener el Contador Público en el ejercicio de su profesión, debe ser de indicadores elevados, buscando con su capacidad intelectual el beneficio común, pero es muy difícil actuar con gran integridad si se toma en cuenta el tipo de sociedad en la que nos encontramos; por ende

la responsabilidad social ha cambiado de rumbo al beneficio propio y además la sociedad estimula el incumplimiento del manejo de la ética.

2.2.1.3. RESPONSABILIDAD ETICA DEL PROFESIONAL CONTABLE

La ética se muestra en el comportamiento o responsabilidad de cada persona, frente a hechos o acciones en una sociedad. Es un saber diario que todos en algún momento ejercitamos. “Se resalta lo importante para el contable de adquirir compromisos con la sociedad y de aplicar en su carrera la ética profesional” (Gómez, 2002, pág. 124).

La vinculación estructural entre el entorno social y la ética contable, no es una cuestión a escatimar. Los actores sociales y económicos tienen un gran papel que cumplir en la configuración de una cultura social de la ética y de contribuir a una construcción moral del ejercicio de la función contable.

La conformación de una cultura responsable con aplicación de principios éticos, se cultiva mediante la siembra de valores y el arraigo de los mismos, mediante la aplicación del conocimiento, contribuyendo enormemente a la formación de una conciencia colectiva. Las correspondencias entre responsabilidad social y formación se resume en tres puntos: ampliación de la formación en determinadas áreas, entrenamiento para juzgar situaciones en consonancia con el contexto social en que se producen, incentivación de la formación profesional permanente.

El ser humano profesional constante en nutrirse de ideas y pensamientos que eleven su poder intelectual, tomando el pasado para elevar sus conocimientos y visionando el futuro para globalizar los conceptos desde una óptica analítica-progresiva, es el llamado a estandarizar conceptos sociales para mejorar en buena medida el entorno en el cual se mueve en su disciplina.

El Contador debe encaminar sus pensamientos a una percepción macro de los beneficios futuros de aplicar proyectos

sociales. “Con la expresión responsabilidad social, se alude a la obligación que el profesional contable tiene que asumir las consecuencias del desempeño de su trabajo en el contexto social”.

La disciplina contable se ha encontrado en una balanza ubicando los intereses de la ética- verdad y el desempeño profesional. Dentro de las cualidades de la información contable encontramos la verdad, pero una verdad exacta en cuanto a la utilidad de los usuarios y verdad con un grado de exactitud, para brindar mayor certeza, para ser eficientes en la consecución de objetivos.

2.2.1.4. ETICA DEL PROFESIONAL CONTABLE HACIA LAS EMPRESAS

Un ente económico además de desarrollar tareas por medio de recursos tecnológicos, humanos, técnicos, para posteriormente realizar actividades referentes a la administración de un capital, debe involucrarse en los factores que nos permite elevar el nombre y prestigio. La comunidad juega un papel importante, ya que sus miembros son los que determinan el posterior crecimiento y estabilidad de la organización, permitiendo mostrar que la empresa une varios intereses por medio de los cuales satisface muchas necesidades.

Lo primordial es tener en cuenta que la empresa acciona y obra de la mano de la sociedad, lo que demuestra que se desarrolla en ella y para ella, involucrando todos los sectores vivos de la comunidad para ampliar la noción del cumplimiento social de la empresa. “La contabilidad social debe seguir avanzando y generando rupturas con el tradicional pensamiento contable y administrativo: para ello requiere del concurso de individuos de diversas profesiones que le brinden su apoyo intelectual” (Machado, 2004, pág. 94).

La ética contable se relaciona con otras fuentes que conforman la empresa, podemos ver que el Derecho Mercantil está encaminado a la protección de la sociedad, ya que este se rige a través de un contrato

por medio del cual la empresa, tiene diferentes obligaciones con cada individuo que actué en beneficio y desarrollo para la actividad Mercantil.

Cuando se forma una Sociedad Anónima se crea a través de un contrato, al cual se le asigna la autonomía que plantean los individuos en dicha sociedad para su beneficio y progreso, se logra enmarcar que son sus socios los que le dan vida y futuro a esa sociedad que se representa a través de un ente económico o actividad mercantil.

Se aclara que la sociedad fue creada por un contrato, pero ese contrato ha dado el nacimiento la creación de una relación que existe entre los individuos y la comunidad, es por eso que la Sociedad Anónima pasa a hacer parte de la economía Nacional con responsabilidades ante la sociedad.

La economía de una empresa también juega un papel muy importante ante la responsabilidad social ya que el empresario busca obtener un excedente de su capital con el fin de aumentar su actividad empresarial, pero hay que tener en cuenta que esta actividad empresarial se lleva a cabo gracias a la comunidad, que con sus distintos agentes se hace partícipe del ciclo de vida de la empresa. Es así como el empresario debe buscar la permanencia y estabilidad de la empresa, teniendo en cuenta que se debe satisfacer necesidades sociales, planteando la posibilidad de realizar reuniones con la comunidad, para desarrollar las distintas actividades planteadas.

La empresa tiene unos dueños creadores los cuales son las personas aportantes de capital, para ellos su meta principal es su propia satisfacción la cual se logra a través de la alta utilidad. Todos los objetivos económicos son logrados a través de unos costos e ingresos, pero con participación directa de los ciudadanos, es así como la empresa contribuye a la comodidad y cuidado de la sociedad.

La Ética está unida a la Responsabilidad Social y se ve encaminada al crecimiento de las empresas, ya que a mayor crecimiento mayor es su responsabilidad, ampliando el concepto de vigilancia de

perjuicios que puedan causar los procesos comerciales, industriales o de servicios.

La Contabilidad también debe introducir la normativas éticas en sus diferentes actividades y planteamientos para que los informes que se presentan ya no solo sean necesarios para sus socios, sino que también para los diferentes usuarios, como lo son; los clientes, proveedores, trabajadores y toda la comunidad en su totalidad. “La responsabilidad social está ocasionando la ampliación de la información financiera y contribuyendo a la contabilidad social.

En la planeación de proyectos se relaciona la ayuda del logro social de la empresa teniendo en cuenta los costos y beneficios para detectar como se afectan los grupos sociales, determinando estrategias y practicas con la intención de tener en cuenta las aspiraciones del individuo.

Esto se puede llevar acabo poniendo toda la información a disposición de la sociedad con el estudio directo de los diferentes objetivos, políticas y estrategias hacia los fines sociales.

La Ética está relacionada con la actividad del Contador Público para lo cual el profesional tiene la obligación de desempeñar su trabajo a través del contexto social. Preocupándose por el bienestar social y el correcto funcionamiento de todo lo que opere en alza de la sociedad para aumentar sus grados y niveles de eficiencia en la manipulación de los recursos con que cuente y primordialmente para mantener su estabilidad.

Sería muy útil para el mejor funcionamiento de la empresa que la actividad llevada a cabo por el Contador fuera más allá de los libros, como por ejemplo: relacionarse más con los diferentes clientes y proveedores que maneja la entidad, ya que su información es divulgar como se relaciona la empresa con cada uno de los terceros que la afecta de una u otra forma. Para asegurar una mejor información es bueno mantener las relaciones sociales.

Igualmente es importante que el Contador se relacione más con los trabajadores de la empresa, para que de esta forma se pueda llevar a cabo una mejor realización de las actividades encaminadas a la elaboración de los informes. De esta forma la información financiera de una empresa sería más completa y comparable.

Lo que se busca a fondo con la relación Contador y los usuarios de la información, es que se eviten más conflictos sociales como por ejemplo: conflictos entre trabajadores y empleados, entre particulares y empresa, entre diferentes empresas.

El Contador entra a jugar un papel de servicio con la comunidad, buscando que cada proceso, mejore el acercamiento por medio de las asesorías, para llegar a un mejor trato y buen entendimiento.

La disciplina contable es indispensable para el desarrollo socio-económico de cualquier país, ya que se promueve el desarrollo de las pequeñas empresas y de los grandes capitales internacionales, dando confianza para que sea sostenible funcionamiento de las instituciones económicas, incentivando los mercados por medio de una economía confiable y estimulando la generación de empleo en el País.

Y aunque algunos empresarios, en el correcto manejo de la empresa se sienten tranquilos con la generación de empleo, es necesario intercambiar conceptos para enseñar que no es solo por medio de la ampliación de puestos de trabajo como se promueve el desarrollo social. Las personas son objetos sociales además de objetos físicos, son centros de acción y de intención.

Solo cuando la sociedad y cada uno de sus integrantes dejen a un lado la invisibilidad ante los problemas que a diario crecen y se acentúan en el medio, se podrá crear una armonía íntegra en las actividades del acontecer económico.

2.2.1.5. ETICA DEL PROFESIONAL CONTABLE HACIA LA SOCIEDAD

Considerando que en países desarrollados, es considerada la Contaduría Pública como la tercera profesión de mayor riesgo en el

ejercicio de sus funciones, lo cual la ha concebido de vital importancia por ser fedataria de hechos económicos de gran trascendencia y que confluyen en asuntos de interés nacional para países, donde su concepto trasciende las fronteras de lo propio, para convertirse en identidad del orden internacional.

De acuerdo con Correa (2006) quien manifiesta que “es importante destacar varios aspectos que merecen ser evaluados acerca de la responsabilidad que le compete al Contador Público, en razón del ejercicio de sus funciones:

- *Compromiso social.* Significa que ante la sociedad, el Contable debe ser una persona íntegra desde cualquier punto de vista, máxime cuando de su análisis se desprende la evaluación minuciosa de situaciones problemáticas, que inciden en actuaciones decisionales por parte los actores empresariales que hacen del entorno contemporáneo, sociedades abiertas a las globalizaciones, a las tecnologías de punta, a la virtualidad permanente, donde las transacciones se hacen cada vez más polémicas y difíciles de entender y cuya responsabilidad depende cada vez más de la buena fe, de la fe pública, la cual es entendida como el buen proceder, al cual hay que dar absoluta credibilidad. Por eso es clave que los sistemas de información permitan denotar transparencia y a su vez, que los resultados sean los esperados, mas no los planteados de manera cuestionable que hagan de los resultados, aseveraciones falseadas y que coloquen en grave peligro, circunstancias proyectadas con grandes posibilidades de error y defraudación.
- *Compromiso empresarial.* Tiene competencia con el diario transcurrir profesional, lo cual también lo conlleva a cuestionarse si es conveniente o no compartir, discutir, plasmar e interpretar de manera adecuada la información que debe corresponder a la realidad, pues es claro que muchas veces este digno profesional es presionado para incluir o excluir tal o cual información, de acuerdo a las

necesidades de la empresa. Es en este momento donde debe primar el bienestar general sobre el bienestar particular y adicionalmente donde debe decidirse acerca del aseguramiento ético en beneficio de la sociedad y del sector empresarial, siempre midiendo las probables consecuencias que le sean de su competencia, entendiendo que muy probablemente la información financiera puede generar grandes traumas o beneficios, dependiendo a quien llegue la misma y la interpretación que se le pueda dar. Es indudable la ejemplaridad ancestral, donde primaba en la mayoría de los casos, la palabra empeñada de los actores de las negociaciones, sin que existiera siquiera algún medio impreso que así lo expresara, lo cual es similar, guardada las proporciones, a lo que actualmente se denomina estados financieros certificados y dictaminados.

- *Compromiso intelectual.* No solo podemos hablar de las competencias de la responsabilidad social y empresarial del Contador Público, también debemos analizar la actualización permanente del profesional, lo que lo hace un poco diferente de las demás profesiones, este proceso debe ser continuo, ya que en países como el nuestro, donde la normatividad es tan cambiante, no puede concebirse la desactualización, en el entendido que de darse tal circunstancia, los desastres organizacionales serían de tal magnitud que seguramente colocarían en altísimo riesgo la continuidad de los negocios y de las empresas en general, por ello es necesaria la capacitación continuada.

2.2.1.6. DIMENSIONES DE LA ETICA DEL PROFESIONAL CONTABLE

De acuerdo con Portillo (1995) y Esteban (2009) la medición de la ética en los profesionales contables tiene los siguientes componentes:

- a) **Ambiente de trabajo** de la organización, donde laboran los contadores. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una

fábrica, etc. Lo habitual es vincular el ambiente de trabajo a las relaciones humanas. Si un trabajador se lleva bien con sus superiores y con sus compañeros, se dice que se desempeña en un buen ambiente de trabajo, donde los conflictos y las discusiones no son frecuentes (Portillo, 1995).

b) Nivel de conocimiento que tiene el (la) Contador (a) del Código de Ética. El principal objetivo de estos códigos es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de una empresa. Al incluir instrucciones por escrito, no resulta necesario que un directivo explique a cada momento cuáles son las obligaciones que tiene un empleado (Portillo, 1995).

c) Grado de aplicación del Código de Ética del Contador. En ese sentido, la conducta ética es un factor indispensable para la generación de confianza porque tiene la capacidad de otorgar credibilidad a quienes lo practican. Puede, incluso más efectivo y conveniente que muchos controles externos, como la regulación gubernamental (Portillo, 1995).

2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

De acuerdo con Jurán (2008) con la llegada del siglo XX, se aceleró el paso con una larga procesión de actividades nuevas e ideas que surgieron con un arreglo cautivador de nombres: control de la calidad, mejoramiento continuo de la calidad, prevención de defectos, control estadístico de proceso, ingeniería de confiabilidad, análisis de costo de la calidad, cero defectos, control total calidad, certificación del proveedor, círculos de calidad, auditoría de la calidad, aseguramiento de la calidad, función despliegue de calidad, métodos de Taguchi, comparación competitiva (contramarcas o benchmarking).

Al terminar la segunda guerra mundial, comenzaron dos corrientes importantes las cuales provocaron un profundo impacto en la calidad. La calidad japonesa es la primera corriente que surge. Con anterioridad la calidad de los productos era percibido como mala, al hablar de artículos japoneses era

sinónimo de mala calidad, claro esto era antes de la segunda guerra mundial. Los japoneses tuvieron que implementar algunos pasos para poder vender sus productos en mercados internacionales los cuales son:

- Los cambios fueron llevados a cabo directamente por la alta administración.
- La disciplina de la calidad fue implementada tanto en todos los niveles y funciones de la empresa.
- Los proyectos de mejoramiento continuó a un paso revolucionario.

El realce de la calidad en los productos en la mente de los consumidores es la segunda corriente. “La segunda corriente fue el realce que se dio a la calidad del producto en la mente del público. Varias tendencias convergieron en este énfasis; los casos de demanda sobre el producto, la preocupación sobre el medio ambiente, algunos desastres enormes y otros casi desastre, la presión de las organizaciones de consumidores y la conciencia del papel de la calidad en el comercio, las armas y otras áreas de competencia internacional” (Jurán, 2008).

El Control de la calidad moderno o estadístico comenzó en los años 30's con la aplicación industrial del cuadro de control ideado por el Doctor W.A. Shewhart, de Bell Laboratories.

2.2.2.1. LA CALIDAD DE ATENCIÓN

El término Calidad puede ser muy ambiguo por lo cual se hará una exhaustiva revisión de las definiciones que podemos encontrar acerca de la definición de calidad, sin antes hacer una pequeña reseña de quien es el autor de cada concepto:

El primer supuesto erróneo es que la calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso. La palabra *calidad* es usada para darle el significado relativo a frases como *buena calidad*, *mala calidad* y *ahora calidad de vida*. Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) y el receptor, quiere decir. Esa es precisamente la razón se define calidad como *conformidad con requerimientos*, si así como lo vamos a manejar. Esto es lo mismo en

negocios. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar la conformidad con esos requerimientos. La no conformidad detectada es una ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición (Phillip, 2004).

La dificultad para definir la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto podrá ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Esto no es fácil, y tan pronto como uno se siente exitoso, encuentra rápidamente que las necesidades del cliente han cambiado y que la competencia ha mejorado, hay nuevos materiales para trabajar, algunos mejores que los anteriores, otros peores, otros más baratos, otros más caros. La calidad puede estar definida solamente en términos del agente. ¿Quién es el juez de la calidad? En la mente del operario, produce calidad si toma orgullo en su trabajo. La mala calidad, según este agente, significa la pérdida del negocio o de su trabajo. La buena calidad, piensa mantendrá a la compañía en el negocio. Todo esto es válido en industrias de bienes y servicios. La calidad para el Gerente de planta significa obtener las cifras resultantes y conocer las especificaciones. Su trabajo es también el mejoramiento continuo de los procesos y liderazgo (Deming, 2005).

2.2.2.2. NIVELES DE CALIDAD

Una vez discutido el concepto de calidad, es necesario saber que existen cuatro niveles para ella y qué quiere decir cada uno de ellos:

- El Control de la Calidad
- El aseguramiento de la Calidad.
- La Administración de la Calidad.
- La Calidad Total

Control de la Calidad: Es la intervención por la cual el resultado de un procedimiento o de una actividad se mide para comparar los datos con los datos con los objetivos propuestos.

Aseguramiento de la Calidad: La dirección verifica el buen funcionamiento del proceso y de los resultados de los procedimientos para alcanzar los resultados previstos.

Administración de la Calidad: Es una función de planificación de organización, dirección, control y aseguramiento de la Calidad.

Calidad Total: Es una filosofía de administración centrada en la movilización de toda la organización hacia la satisfacción, es decir, la cautivación del cliente, y el uso de técnicas para la detección de análisis de las fallas. Podemos decir también que la Calidad Total es un concepto, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La Calidad Total es la mejoría permanente del aspecto organizacional, el gerencial, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario de más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales. Para lograrla es necesario rescatar los valores básicos de la sociedad.

Para tener éxito en una situación altamente competitiva es necesario conocer las características que busca el cliente ¿Será la rapidez del servicio? ¿El precio de venta? ¿La exactitud o precisión del trabajo? ¿Una atención personal?

La etapa más concreta del camino de la Calidad Total consiste, en medir el nivel de calidad para enfocar la atención eficazmente en aspectos particulares de la organización: se desarrollan índices de calidad; análisis estadísticos que traza el comportamiento de la calidad y ayuda a realizar un diagnóstico justo y hacer pronósticos.

Cuando la falta de Calidad se manifiesta internamente, como los errores que se cometen cotidianamente sin afectar el servicio a la clientela, las consecuencias repercuten sobre la eficacia de la

organización y sobre los costos de fabricación, lo que obviamente son pérdidas en la organización.

La gestión de la calidad podría definirse como una serie de ceros conocidos como los Ceros de la Calidad:

$$\begin{array}{l} \text{CERO ERROR} \\ + \text{CERO RETRASOS} \\ + \text{CERO QUEJAS} \\ + \text{CERO REPETICIÓN DE TRABAJOS} \\ + \text{CERO RECLAMACIONES} \\ + \text{CERO PÉRDIDAS} \\ + \text{CERO DESIDIA} \\ + \text{CERO DESPERDICIOS} \\ \hline = 100\% \text{ DE EFICACIA} \end{array}$$

Si se está satisfecho con los resultados, es necesario modificar la manera de operar; sin el cambio, los resultados serán los mismos. Es necesario aprender a medir el tiempo de respuesta y de ejecución de las tareas, el número de movimientos establecidos.

También se debe aprender a verificar frecuentemente con los clientes, tanto internos como externos, si la calidad de los servicios recibidos cumple siempre con sus expectativas.

Es necesario medir lo intangible: los índices de satisfacción personal, la imagen que se percibe, lo que el cliente siente en sus transacciones con la empresa la actitud y motivación personal, y todos los criterios emocionales que no representan características materiales del servicio.

No hay una mejora sin una apreciación de nivel de calidad: no se perfecciona lo que no se conoce. En la búsqueda de la Calidad Total se impone otra orientación: *Medir para mejorar y no para controlar.*

2.2.2.3. ENFOQUE AMERICANO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Considerando lo manifestado por Hernández (2002) se debe de conocer los diferentes enfoques que hay de la calidad de atención así, que

debido a esto a continuación se detalla el enfoque americano y posteriormente el japonés. Se tienen los siguientes principios:

- Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión. La dirección debe demostrar constantemente su compromiso con esta declaración. Deming (2005) dice que la definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario.
- Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional. Dice Deming que no podemos aceptar más los niveles llenos de errores, material no adecuado para el trabajo, personas que no saben cual es su trabajo y que tienen miedo de preguntar, daños por manipulación, métodos anticuados de formación para el trabajo, supervisión inadecuada e ineficaz, alta rotación de directivos....
- Redefinir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos. Afirma Deming: La inspección cien por ciento rutinaria, para mejorar la calidad equivale a planificar los defectos, confirmando que el proceso no tiene la capacidad requerida para cumplir las especificaciones.
- Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de las metas del precio. Deming provoca a las organizaciones a buscar solo un proveedor de cada insumo y de esta manera crear un relación de lealtad y confianza.
- Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios. En una organización cada tarea, actividad, trabajo u operación forman parte de un proceso y sólo comprendiendo el rol de cada una de ellas cumple con la estrategia de servicio al cliente o usuario y se podrá brindar un mejor producto.
- Instituir el entrenamiento con base en un sistema y en las necesidades. Controlar un proceso exige comprender el sistema y la forma en que puede ser afectado. Deming sostiene que una vez que un grupo de trabajo se desempeña en forma estable, los

defectos y problemas no son fallas de los trabajadores, sino del sistema.

- Enseñar e instituir el liderazgo para la mejora continua. Se necesita un nuevo liderazgo, el liderazgo es no dirigir a través del miedo, sino por la confianza mutua.
- Expulsar el temor. Crear confianza. Crear un clima de innovación. La gente debe sentir seguridad respecto a lo que hace.
- Optimizar los esfuerzos de los equipos, grupos y áreas de staff también, hacia las metas y propósitos de la empresa. Los esfuerzos de cada uno dentro de la organización deben ser aprovechados para cumplir con la misión.
- Eliminar las exhortaciones a la fuerza de trabajo. Una vez puesta en marcha la cultura de calidad, las exhortaciones sobran. Dice Deming... Hágalo bien a la primera.

2.2.2.4. ENFOQUE JAPONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Gracias a este enfoque la Sony Corporation fue una de las primeras organizaciones Japonesas que se dieron cuenta de la necesidad del concepto de equipos de trabajo, para romper con las estructuras y principios de autoridad taylorianos, sistemas típicos en aquel tiempo en el Japón y que habían sido copiados con el método estadounidense.

Kaoru Ishikawa señala que el enfoque de la calidad total puede apoyarse:

- *Grafico del proceso*: Gráfico aplicado como herramienta de la Calidad Total que permite analizar los procesos paso a paso, desde su inicio hasta la obtención del producto deseado, y conocer en cada paso las fallas más comunes en que se incurre. Además, debe definir el producto en términos de calidad.
- *Hoja de registro y lista de verificación*: Hitoshi Kume define a la hoja de registro como “un formato preimpreso en el cual aparecen los

ítems (datos, sic) que se van a registrar, de tal manera que los datos puedan recogerse fácil y concisamente”.

- *Diagrama de Pareto*: Es una gráfica de barras que muestra la distribución de los datos registrados, de mayor a menor, para atacar los problemas con base a los de mayor frecuencia o incidencia. Lleva el nombre de Pareto pues se basa en el principio establecido en Vilfredo Pareto donde se ha explotado a diferentes situaciones, generalizándose para establecer que 20% de las variables causa el 80% de los efectos, por lo que se ha denominado regla del 80-20. Ishikawa ha considerado la aplicación del Principio de Pareto como una de las siete herramientas básicas para analizar y resolver problemas originados por mala calidad de los productos. Generalmente, de acuerdo con el Principio de Pareto son pocas variables las que causan la mayor parte del problema, mientras que un gran número de ellas sólo ocasionan una pequeña parte del mismo. La experiencia indica que es mejor disminuir en 50% el efecto adverso de las variables relevantes y con ello lograr una mejora significativa de la situación problemática, que tratar de eliminar los efectos, también adversos, de variables irrelevantes cuya mejora no será significativa.
- *El diagrama causa-efecto*: Lleva ese nombre ya que a través de un diagrama parecido a un pescado se busca conocer la raíz del problema.
- *Análisis de correlación y dispersión*: Muestra la relación de correspondencia entre dos variables. Por ejemplo, hasta qué punto se afectará la variable A conforme actúa la variable B, como el crecimiento de un árbol (variable B) es afectado por un fertilizante adecuado (variable A); a mayor cantidad de fertilizante el crecimiento será más rápido, hasta el punto que la genética del árbol lo permita, a diferencia de un fertilizante no adecuado, el cual no afectará significativamente el crecimiento del árbol.

- *Gráfico de control*: Permite observar la variabilidad de las fallas durante un proceso a través del tiempo. Consiste en determinar una línea central o punto medio de aceptación y un par de límites de tolerancia de aceptación, inferior y superior. Todos los valores registrados en la gráfica representan el resultado correcto de funcionamiento del proceso y todos los registros fuera de esos límites están fuera de control; por ejemplo la temperatura el cuerpo humano debe variar entre 36.5 y 37 grados centígrados, todas las tomas de temperatura a un enfermo que caigan en ese rango no son objeto de análisis y las que excedan el límite superior o inferior deben ser objeto de averiguación de la causa.
- *Histogramas*: Representación gráfica y ordenada de los datos recabados en una hoja de registro, permite ver la frecuencia de las desviaciones.

2.2.2.5. ATENCIÓN AL USUARIO

Desde que en 1998 la Mercadotecnia reconoce como comunicación, todo ese proceso que relaciona a la empresa con el usuario; se ha visto entre los autores una evolución de muchos de los antiguos conceptos que relacionaban todo lo que se conocía como *Promoción*. Así, Schiffman, León G. Propone que Comunicación abarcará por ejemplo, la publicidad, la promoción, ya no como área genérica; las relaciones públicas y por supuesto el servicio al cliente, siendo todos y cada uno de estos aspectos, encuadrados en el término general de *comunicación* y ahora totalmente diferenciados.

Precisamente el servicio al usuario, como parte de la comunicación y tras esta distinción, es aquel punto que interesa para delimitar el objeto de este estudio. Sin embargo, a pesar de que son muchas las ocasiones en las que sí se toma importancia a la comunicación, y aunque el mundo está lleno de frases virtuosas sobre el servicio al usuario, como en: *El usuario es el Rey*. Si hay algo de lo

que el mundo está sobrado es de clientes descontentos. No sólo se trata de los clientes que se gastan su dinero individualmente, sino también en cuanto a las grandes empresas; no se trata de aquellos clientes que son víctimas de nimiedades y de falta de educación, sino también de aquellos clientes que tienen que soportar una tremenda incompetencia y una mala gestión de todo tipo, aspectos que indudablemente no se consideran como satisfactorios.

La palabra *usuario*, es utilizado para abarcar al individuo o empresa a través de toda esa secuencia desde la etapa de estar en perspectiva a la de ser usuario habitual. El *servicio* puede ser aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad.

Drucker (2005) dice que el usuario es quien determina lo que es un negocio. Por qué el usuario y sólo él, al estar dispuesto a pagar un bien o servicio, convierte los recursos económicos en riqueza y las cosas en bienes. Lo que un negocio cree que produce, no tiene importancia principal, especialmente para su futuro y para su éxito. Lo que el cliente cree que está comprando, lo que considera *valor*, es decisivo, determina qué es lo que es el negocio, que producir y si el negocio prosperara.

El servicio que se brinda por una persona de la empresa no puede ser llevado a cabo por cualquier miembro de esta, ya que se debe de capacitar al personal encargado y no solo es capacitar ya que existen personas a las cuales se les da el don de dar una buena capacitación y a otras que por mas capacitación que se les brinde no pueden dar un buen servicio ya sea por su carácter, temperamento o sus costumbres, etc.

2.2.2.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

a) EFICIENCIA

Se refiere a aspectos internos, que no se relacionan con los usuarios. Por ejemplo:

- Número de errores.
- Cumplimiento de lo presupuestado.
- Burocracia.
- Retrasos.
- Adelantos.
- Activos valorados.
- Horas/hombre utilizadas.
- Costos.

Como vemos, éstas últimas no tienen vinculación con el usuario, pero, sin embargo, sí son importantes, debiéndose establecer mediciones en las que proceda. Por otra parte, hay una tendencia a medir la eficiencia con la disminución de recursos. Es la capacidad para hacer correctamente las cosas, es un concepto que se refiere a *insumos – productos*. Un gerente eficiente es el que obtiene productos o resultados, medidos con relación a los insumos (mano de obra, materiales y tiempo) usados para lograrlos. Los gerentes que pueden reducir al mínimo los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar metas están actuando eficientemente (Stoner, 1995).

En general la eficiencia hace referencia a la consecución de los resultados de acuerdo con una economía de tiempo y recursos. En administración se hace referencia al grado en que se cumplen los objetivos generales y operativos del sistema, medido con relación a los recursos comprendidos en el proceso de ejecución de las actividades, entonces si se cumple ello el sistema empresarial es eficiente y con niveles predeterminados de calidad.

Entender la eficiencia en este marco permite superar el reduccionismo eficientista, porque integra un criterio netamente empresarial (la definición de que es calidad) como parámetro para la lectura de la eficiencia

b) EFICACIA

Consiste en alcanzar los resultados deseados, los cuales vienen definidos en función del cliente. Por ello, todas las mediciones relacionadas con la eficacia van dirigidas hacia al cliente. Por ejemplo:

- Devoluciones (de usuarios).
- Quejas (de usuarios).
- Tiempo de entrega (a usuarios).
- Porcentaje de clientes satisfechos.
- Reclamaciones (de usuarios).
- Cifra de ventas (a usuarios).

Implica elegir las metas acertadas. Un gerente que elige una meta equivocada, por decir, producir autos grandes cuando está creciendo la demanda de autos pequeños es un gerente ineficaz, aun cuando produzca autos grandes con enorme eficiencia. Eficiencia puede compensar la falta de eficacia. De hecho, Drucker afirma que la eficacia es la clave del éxito de una organización. Antes de dedicarnos a hacer algo en forma eficiente, tenemos que estar seguros de que hemos encontrado algo acertado para hacer (Stoner, 1995).

La eficacia viene condicionada con la posibilidad de que todos los elementos cumplan adecuadamente su función de tal suerte que el sujeto humano desarrolle todas sus potencialidades y compense sus limitaciones.

La palabra *eficacia* no se debe tomar únicamente en sentido pragmatista, de producción abundante de algo material, sino más bien como indicación de que una actividad ha alcanzado los objetivos previstos. Así como la integridad hace referencia al ser mismo de la educación y por tanto tiene una estrecha vinculación con el concepto de hombre y de los valores que dan

sentido a la vida humana, la eficacia opera sobre la aceptación previa de unas finalidades que se deben concretar en objetivos.

2.3. HIPÓTESIS

De acuerdo con Hernández (2012) las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación.

En el ámbito de la investigación científica, las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. Una vez que se prueba una hipótesis, tiene un impacto en el conocimiento disponible que puede modificarse y por consiguiente, pueden surgir nuevas hipótesis (Bunge, 1985).

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación positiva y significativa de la ética profesional del contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El ambiente o entorno de trabajo del contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.
- El nivel de conocimiento del código de ética del contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.
- El nivel de aplicación del código de ética del contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **CALIDAD DE ATENCIÓN.**- Consiste en la prestación de servicios de tal forma que se aborden los derechos de las y los usuarios.

- **CALIDAD:** Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- **CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL.-** Relación de normas de conducta que se exige al profesional, en su actividad profesional, en su centro laboral, ante sus clientes y ante la sociedad.
- **CÓDIGO DE ÉTICA.** Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio. No divulgar información confidencial, no discriminar a los clientes o los compañeros de trabajo por motivos de raza, nacionalidad o religión y no aceptar sobornos, por ejemplo, son algunos de los postulados que suelen estar incluidos en los códigos de ética.
- **COERCIÓN:** es la amenaza de utilizar la violencia (no solo física sino de cualquier otro tipo) con el objetivo de condicionar el comportamiento de los individuos.
- **COMPETENCIA.-** El Contador Público está obligado a tener niveles altos de competencia en su trabajo por tanto un buen conocimiento de Ética, incluyendo el Código de Ética y la Integración de los aspectos éticos.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información. La confidencialidad ha sido definido por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en la norma ISO-17799 como "garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso" y es una de las piedras angulares de la seguridad de la información. La confidencialidad es uno de los objetivos de diseño de muchos criptosistemas, hecha posible en la práctica gracias a las técnicas de criptografía moderna.
- **CONTADOR PÚBLICO.** Es un título universitario de grado. Es el 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 (tanto de manera independiente como dependiente), que sirvan para la toma de decisiones. .

- **DIGNIDAD PERSONAL:** Deriva del adjetivo latino digno y se traduce por “valioso”. Hace referencia al valor inherente al ser humano en cuanto ser racional, dotado de libertad y poder creador, pues las personas pueden modelar y mejorar sus vidas mediante la toma de decisiones y el ejercicio de su libertad.
- **EFICIENCIA Y EFICACIA.-** Realización de hechos con alto grado de calidad, en plazos cortos y bajos costos
- **ÉTICA PROFESIONAL.** La ética profesional pretende regular las actividades que se realizan en el marco de una profesión. En este sentido, se trata de una disciplina que está incluida dentro de la ética aplicada ya que hace referencia a una parte específica de la realidad.
- **ÉTICA:** La ética es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir.
- **INTEGRIDAD PERSONAL:** Como cualidad personal, se refiere a la total o amplia gama de aptitudes poseídas. Una persona íntegra es aquella que no se queda en una sola actividad, si no que se mueve por las distintas áreas del conocimiento.
- **NORMAS:** es una regla dirigida a la ordenación del comportamiento humano prescrita por una autoridad cuyo incumplimiento puede llevar aparejado.
- **OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.-** Impuestos, tributos y contribuciones que se ve obligada a pagar por mandato legal, una empresa o persona, según las actividades que realiza.
- **PROFESIONALISMO.-** Grado en que se desempeña la profesión.
- **RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD.-** Iniciativa de cumplimiento de una obligación, que beneficie a la sociedad.
- **SECRETO PROFESIONAL:** Es la obligación legal que tienen ciertas profesiones de mantener en secreto la información que han recibido de sus clientes. Al contrario de

lo que ocurre con tipos de deberes de confidencialidad, el secreto profesional se mantiene incluso en un juicio.

- **USUARIO.**- Un usuario es aquél que usa algo o que usa ordinariamente algo.

2.5. VARIABLES DE ESTUDIO

Considerando lo manifestado por Sierra (2000) la variable representa características observables de algo, ligadas entre sí en su variación con una relación determinada. La investigación científica gira en torno a ella. En ese sentido y atendiendo a la naturaleza del estudio, la investigación es bivariable, que está representada por:

Variable 1

Ética profesional del Contador Público.

Variable 2

Calidad de atención al usuario.

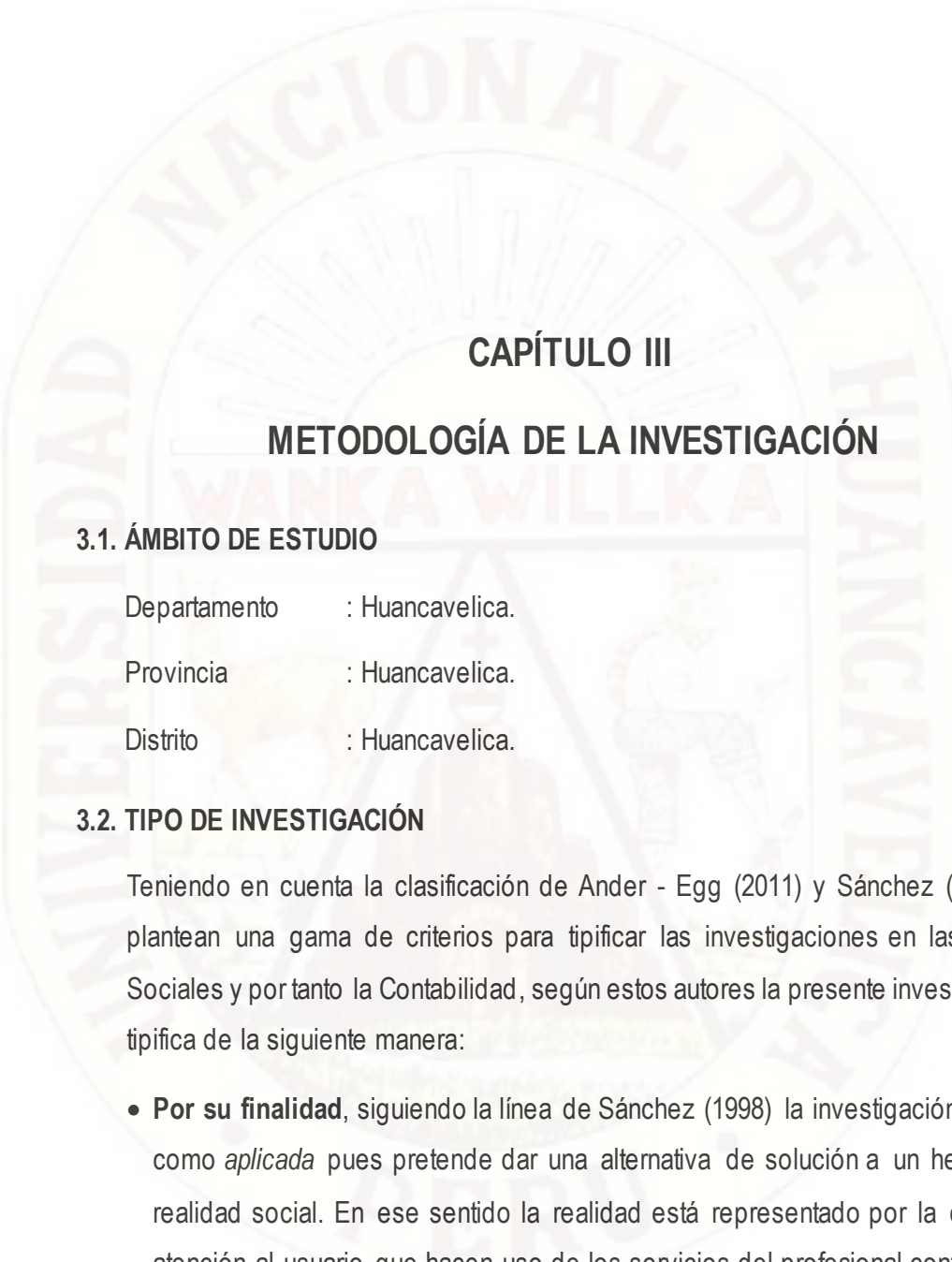
Asimismo según el mismo Sierra (2000) las variables en estudio se tipifican de acuerdo a las escala de medición como una variable cualitativa ordinal, pues implica la presencia de orden entre sus categorías.

2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE LAS VARIABLES E INDICADORES

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Ética profesional del Contador Público		Ambiente de trabajo.- El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, empresa, etc (Portillo, 1995).	• Solidaridad • Autoestima • Equipos de trabajo
	Actividades que se realizan en el marco del ejercicio de la profesión contable en la localidad de Huancavelica.	Nivel de conocimiento.- Es el que tiene el Contador del Código de Ética. El principal objetivo de estos códigos es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de una organización (Portillo, 1995).	• Dominio de la profesión • Independencia mental • Prospectiva
		Grado de aplicación.- En ese sentido, la conducta ética es un factor indispensable para la generación de confianza porque tiene la capacidad de otorgar credibilidad a quienes lo practican (Portillo, 1995).	• Confianza para asumir cargos • Desenvolvimiento en ejercicio profesional • Espíritu de servicio
Calidad de atención al usuario.	Prestación de servicios para el cumplimiento de los derechos de los usuarios en la localidad de Huancavelica.	Eficiencia.- Se refiere a aspectos internos, que no se relacionan con los usuarios Drucker (2005).	• Tiempo • Gastos • Disponibilidad
		Eficacia.- Consiste en alcanzar los resultados deseados, los cuales vienen definidos en función del cliente Drucker (2005)	• Rendimiento • Productividad • Beneficios

Fuente: Elaboración propia.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

Departamento : Huancavelica.

Provincia : Huancavelica.

Distrito : Huancavelica.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta la clasificación de Ander - Egg (2011) y Sánchez (1998) que plantean una gama de criterios para tipificar las investigaciones en las Ciencias Sociales y por tanto la Contabilidad, según estos autores la presente investigación se tipifica de la siguiente manera:

- **Por su finalidad**, siguiendo la línea de Sánchez (1998) la investigación se tipifica como *aplicada* pues pretende dar una alternativa de solución a un hecho de la realidad social. En ese sentido la realidad está representado por la calidad de atención al usuario que hacen uso de los servicios del profesional contable en la localidad de Huancavelica.
- **Por su alcance temporal**, nuevamente siguiendo la línea de Sánchez (1998), la investigación es *sincrónica* pues la investigación se realizó en un espacio temporal

determinado, dicho espacio temporal corresponde a la fecha de medición en la cual se aplicó por única vez en el periodo 2014; además dicha medición fue realizada en un único momento en la escala temporal (corte transversal) de la cual se extrajo la información a procesar.

- **Por el paradigma**, Siguiendo a Sierra (2000) dentro de las ciencias sociales el paradigma que prevalece es el *cuantitativa*, pues es el paradigma que guía todo el proceso de investigación es el cuantitativo o en palabras de Bunge (2002) denominado hipotético - deductivo, es decir identificamos el problema, planteamos la hipótesis de investigación y hallamos evidencia empírica para su verificación en lo referente a la relación entre la ética profesional del Contador Público y la calidad de atención al usuario.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Considerando lo dicho por Sánchez (1988) el nivel de investigación está relacionado con el grado de profundidad de manejo de teorías y modelos; de esta manera el nivel de investigación del presente estudio es *explicativa*, puesto que el estudio va más allá de la simple descripción de las variables, sino que determina el índice de relación entre la ética profesional del Contador Público y la calidad de atención al usuario, que a decir de Bunge (2002) es un nivel superior. La determinación del índice de relación entre las variables permitirá extender el estudio a otras realidades que la ética profesional y la calidad de atención estén inmiscuidas.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación está determinada por el tipo de investigación y fundamentalmente por la hipótesis que pretende probarse (Bernal, 2006).

De acuerdo con Sánchez (1998) el diseño de investigación puede ser definido como una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio. De multitud de diseños de investigación que existen, se ha utilizado un diseño no experimental y específicamente el diseño *descriptivo correlacional* cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

- M : Muestra elegida.
 O₁ : Medición de la ética profesional del Contador Público.
 O₂ : Medición de la calidad de atención al usuario.
 r : Relación entre ambas variables

Describiendo el modelo anterior, en primer lugar se identificó la muestra de estudio, luego se le observó o midió las dos variables de estudio, luego con las dos observaciones obtenidas se ha procedido a relacionarlas de tal manera de obtener el coeficiente o intensidad de la relación entre ellas, finalmente se da explicaciones deductivas y probabilísticas.

3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. MÉTODO GENERAL

En la investigación se ha utilizado como método general el *Método Científico*. Para autores como Bunge (2002), Coz (2007) y Bernal (2006) el concepto de Método Científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto básica como aplicada; donde hay método científico hay ciencia. El método científico tienen como características: a) es fáctico, b) trasciende los hechos, c) es falible, d) es comunicable, e) es metódica, f) es sistemático, g) es general, h) es legal, i) es predictiva y j) es abierta.

Para Coz (2007) el método científico es un conjunto de procedimientos con los cuales se plantean problemas científicos y se ponen a prueba la hipótesis formulada, tiene los siguientes pasos:

- Determinar y especificar concretamente el objeto de investigación: Ética profesional del Contador Público y la calidad de atención al usuario.
- Plantear el problema de investigación: que refleja un extracto de la realidad objetiva.

- Plantear un sistema de hipótesis de investigación: de tal manera que relacionen las variables de estudio.
- Verificar la hipótesis de investigación: Con los datos obtenidos luego de aplicar el correspondiente instrumento de medición.

3.5.2. MÉTODOS ESPECÍFICOS

a) Método Inductivo

De acuerdo con Bunge (1985) y Bernal (2006) se utiliza para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. En ese sentido los resultados del procesamiento de datos permitirán hacer inferencias generales de la relación entre las dos variables en estudio.

b) Método Deductivo

Nuevamente de acuerdo con Bunge (1985) y Bernal (2006) este método consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. En la investigación se tomara como referencia las teorías generales de la ética profesional y la calidad de atención al usuario.

c) Método Analítico – Sintético

El mismo Bunge (1985) y Bernal (2006) manifiestan que en este método, los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y luego integrar dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral. En el estudio se ha utilizado este método para construir el marco teórico a la vista de las diversas teorías expuestas de las variables.

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

3.6.1. POBLACIÓN

De acuerdo con Zamora (2006) se define la población como el conjunto universal que incluye a todos los objetos motivo de estudio, las mismas que se caracterizan por tener propiedades o características homogéneas.

Así pues, la población para el presente estudio está constituido por todos los contadores públicos colegidos que ejercen la profesión en la localidad de Huancavelica. Teniendo en cuenta la información de la página web del colegio de contadores públicos de Huancavelica, la cantidad de contadores públicos activos¹ dicha cantidad es 245; además si considerando los contadores públicos no agremiados al colegio de contadores públicos de Huancavelica pero que ejercen su profesión en la localidad de Huancavelica, de acuerdo al Plan de Desarrollo Concertado del Gobierno Regional de Huancavelica² dicha cantidad es de 67. La distribución proporcional lo observamos en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Composición de la población en estudio.*

Contador público perteneciente al	f	%
Colegio de Contadores de Huancavelica	245	79
Otros	67	21
Total	312	100

Fuente: Colegio de contadores públicos de Huancavelica.

Plan de Desarrollo Concertado del Gobierno Regional de Huancavelica.

3.6.2. MUESTRA

De acuerdo con Zamora (2006) y Polit (2005) la muestra está referida a un sub conjunto de la población y que por tanto heredan las propiedades de la misma. Kerlinger (2008) manifiesta que la muestra se refiere a un sub conjunto de la población, la misma que debe reunir todas sus características y propiedades de tal manera que sea posible el proceso de inferencia hacia la población utilizando el método inductivo.

Nuevamente el mismo Zamora (2006) plantea un modelo para la determinación del tamaño de la muestra “n” que se determina de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

¹ ccphuancavelica.blogspot.com

² www.regionhuancavelica.gob.pe/

Siendo:

z	: Valor estándar para el nivel de confianza del 95%	[1,96]
p	: Probabilidad de ser seleccionado	[50%]
q	: Probabilidad de no ser seleccionado	[50%]
e	: Error muestral	[10%]
N	: Tamaño de la población	[312]

Reemplazando en la fórmula y desarrollando se tiene:

$$n = \frac{1,96^2 \times 50\% \times 50\% \times 312}{10\%^2 \times (312 - 1) + 1,96^2 \times 50\% \times 50\%} = 74$$

3.6.3. MUESTREO

Considerando a Polit (2005) se considera muestreo a la técnica para determinar los sujetos de que pertenecen a la muestra. Así pues, los 74 profesionales Contadores Públicos fueron seleccionados de forma aleatoria o probabilística y específicamente utilizando el muestreo aleatorio simple MAS.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con Bunge (2002) citado por Méndez (2001, pág. 111) “las técnicas dependen de la naturaleza del conocimiento disponible, de los requisitos o exigencias de precisión, así como de la inteligencia y la habilidad del investigador encargado de aplicar la técnica”.

De esta manera se entiende técnica de investigación al conjunto de procedimientos coherentes con el hecho estudiado y con los recursos disponibles, conducente a la generación de información pertinente para la investigación. En la siguiente tabla se muestra las técnicas utilizadas en la investigación.

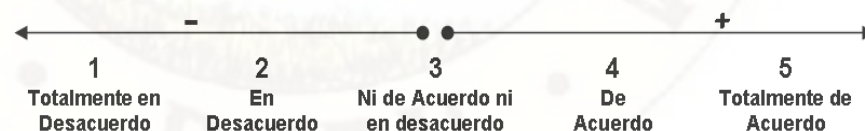
Tabla 3. *Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.*

TÉCNICA	INSTRUMENTO
De investigación documental	• Libros de Ética profesional. • Libros de Ética profesional del Contador Público. • Libros de Calidad de atención. • Tesis de ética profesional. • Tesis de calidad de atención. • Paper de las áreas de Ciencias Económicas.
Fichaje	• Fichas hemerográficas. • Fichas bibliográficas. • Fichas de resumen.
De investigación de campo	• Cuestionario de encuesta de Ética profesional del Contador Público. • Cuestionario de encuesta de calidad de atención al usuario.

Fuente: Elaboración propia.

3.7.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

El primer instrumento referido a la ética profesional del Contador Público fue elaborado utilizando la técnica de la escala de Likert de cinco puntos que tiene la siguiente escala:



El segundo instrumento fue elaborado utilizando también la escala de Likert de tres puntos con las categorías de *Malo*, *Regular* y *Bueno*.

Para la elaboración de ambos cuestionarios se siguieron los siguientes pasos:

1. **Preparación de los ítems iniciales;** se ha elaborado un banco de enunciados afirmativos para cada instrumento tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 4. Estructura de los instrumento de medición.

INSTRUMENTO	DIMENSION	ITEM
Ética profesional de Contador Público	Ambientes de trabajo	10
	Nivel de conocimiento	14
	Grado de aplicación	14
Calidad de atención al usuario	Eficiencia	7
	Eficacia	7

Fuente: Elaboración propia.

2. **Confiabilidad del instrumento de medición;** para tal efecto se ha aplicado los ítems a una muestra pequeña de la población constituido por 15 profesionales Contadores Públicos que laboran en la localidad.
3. **Uso del índice alfa de Cronbach;** Se ha utilizado este índice para la determinación de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de cronbach, asimismo se analiza la contribución de cada ítem en el instrumento.

3.7.2. VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

De acuerdo con Córdova (2010) se dice que un instrumento es válido cuando este mide realmente la variable que pretende medir. El mismo Córdova dice que existe diferentes tipos de validez: de contenido, de criterio y de constructo. Considerando que los ítems del instrumento abarcan todo el dominio de la variable (incluyendo sus dimensiones), se dice que tienen una validez de contenido.

Los instrumentos de medición se presentó a un panel de tres expertos para su correspondiente evaluación de la validez y cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 5. *Análisis de informes de expertos para el instrumento de medición.*

INDICADOR	Calificación del Juez			Indicador	Decisión del indicador
	1	2	3		
Claridad	4	4	4	0,80	Aprobado
Objetividad	4	5	4	0,86	Aprobado
Actualidad	4	4	4	0,80	Aprobado
Organización	4	5	5	0,93	Aprobado
Suficiencia	5	5	5	1,00	Aprobado
Pertinencia	4	4	4	0,80	Aprobado
Consistencia	4	4	4	0,80	Aprobado
Coherencia	5	5	5	1,00	Aprobado
Metodología	5	4	4	0,86	Aprobado
Aplicación	5	4	5	0,93	Aprobado

Elaboración propia.

Para el cálculo del índice de acuerdo (IA) se usó la siguiente fórmula:

$$IA = \frac{N^{\circ} \text{ de acuerdos}}{N^{\circ} \text{ de acuerdos} + N^{\circ} \text{ de desacuerdos}}$$

Cada ítem se acepta en la dimensión si el valor del IA es mayor o igual a 0,60 (Meléndez, 2011, p. 26). El mismo Melendez hace hincapié en que la validez determinada está referida a la llamada validez de contenido.

3.7.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para autores como Carrasco (2001), Kerlinger (2008) y Hernández (2012) el concepto de confiabilidad tiene que ver con el grado en que la aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales. Por la estructura del instrumento de medición, para la determinación del índice de validez sea utilizado el coeficiente alfa de cronbach; luego de aplicar los instrumentos sobre el grupo se determinó el índice de confiabilidad para los instrumentos con la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{S^2 - \sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Siendo:

K Número de ítems

S² Varianza total

S_i² Varianzas individuales

Tabla 6. *Análisis de informes de expertos para el instrumento de medición.*

Nº	INSTRUMENTO	CONFIABILIDAD
1	Ética del profesional Contador Público	$\alpha = \frac{38}{38-1} \left(\frac{758,58 - 145,85}{758,58} \right) = 0,83$
2	Calidad de atención al usuario	$\alpha = \frac{14}{14-1} \left(\frac{6,829 - 1,476}{6,829} \right) = 0,84$

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con Meléndez (2011) el valor obtenido es mayor a 0,70 por lo que se concluye que el instrumento es confiable.

En la siguiente tabla podemos observar las estadísticas de contribución a la confiabilidad luego de que el ítem correspondiente es eliminado para cada uno de los instrumentos. La tabla siguiente muestra que en general la contribución de cada uno de los veinte ítems es significativo pues al ser eliminado el ítem correspondiente no varía en forma significativa el coeficiente alfa general.

Tabla 7. *Estadística de contribución de los ítems para la variable Ética profesional del Contador Público.*

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	133,33	8,381	0,77
P2	133,47	9,981	0,81
P3	133,33	7,952	0,75
P4	133,33	7,952	0,75
P5	133,47	9,267	0,79
P6	133,33	8,381	0,77

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P7	133,33	9,095	0,79
P8	133,33	7,952	0,75
P9	133,33	7,952	0,75
P10	133,33	8,381	0,77
P11	133,40	9,114	0,78
P12	133,47	10,410	0,82
P13	133,33	7,952	0,75
P14	133,33	8,381	0,77
P15	133,47	9,981	0,81
P16	133,33	7,952	0,75
P17	133,47	10,410	0,82
P18	133,40	9,114	0,78
P19	133,33	7,952	0,75
P20	133,33	9,095	0,79
P21	133,33	8,381	0,77
P22	133,33	7,952	0,75
P23	133,33	7,952	0,75
P30	133,33	8,381	0,77
P25	133,27	7,924	0,76
P26	133,33	8,381	0,77
P27	133,40	8,971	0,79
P28	133,40	9,114	0,78
P29	133,33	9,095	0,79
P30	133,33	8,381	0,77
P31	133,33	7,952	0,75
P32	133,33	9,381	0,80
P33	133,33	7,952	0,75
P34	133,33	8,381	0,77
P35	133,33	7,952	0,75
P36	133,47	9,267	0,79
P37	133,33	8,381	0,77
P38	133,33	7,952	0,75

Fuente: Software Estadístico.

Tabla 8. Estadística de contribución de los ítems para la variable Calidad de atención al usuario.

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Q1	27,53	6,552	0,85
Q2	27,53	6,552	0,85
Q3	27,47	5,695	0,83
Q4	27,53	5,695	0,82
Q5	27,47	5,838	0,83
Q6	27,53	5,695	0,82
Q7	27,40	5,686	0,83
Q8	27,47	6,552	0,86
Q9	27,53	5,695	0,82
Q10	27,53	5,695	0,82
Q11	27,40	5,829	0,84
Q12	27,40	6,543	0,87
Q13	27,47	5,695	0,83
Q14	27,53	5,695	0,82

Fuente: Software Estadístico.

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Coordinación con el asesor del proyecto de Investigación a fin de seleccionar los sujetos para realizarla investigación.
- Se aplicó el cuestionario de encuesta a los sujetos de estudio constituido por profesionales Contadores Públicos de la localidad de Huancavelica.
- Se elaboró el respectivo modelo de datos y se procesó la información obtenida.
- Los resultados se presentaron en forma de tablas y gráficos.

3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se hizo de acuerdo a la estructura del instrumento de medición. Posteriormente se usó los elementos de la estadística descriptiva como son:

- Medidas de tendencia central, principalmente la media.

- Medidas de dispersión: desviación estándar y varianza.
- Tablas de frecuencia simple y doble entrada.
- Diagramas de barras y pilas.

Asimismo se han utilizado las técnicas de la estadística inferencial, que son:

- Prueba de correlación “r” de Pearson.
- Modelo clásico de Pearson para la docimasia de las hipótesis formuladas.
- Modelo de Fisher para la docimasia de las hipótesis formuladas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Considerando los objetivos y el diseño de la investigación, se ha procedido a realizar la medición de la variable en estudio con los correspondientes instrumentos de medición en los profesionales Contadores Públicos de la localidad de Huancavelica periodo 2014; a continuación se procedió a la recodificación de los datos para la variable de estudio referida a la Ética Profesional y la Calidad de atención al usuario; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz distribuida en 74 filas y 38 columnas para la primera variable y 74 filas y 14 columnas para la segunda variable).

Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central: media, mediana y moda, tablas de frecuencia simple y agrupada, diagrama de barras) y de la estadística inferencial, mediante la estadística prueba de correlación “r” de Pearson.

Para la codificación de las variables se ha tenido en cuenta las normas de construcción del instrumento de medición (escala de Likert), es decir sus correspondientes rangos de tal manera que se han identificado los intervalos de las categorías de las correspondientes dimensiones.

Finalmente es importante precisar, que para tener fiabilidad en los cálculos de los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico IBM SPSS 22.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales), además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

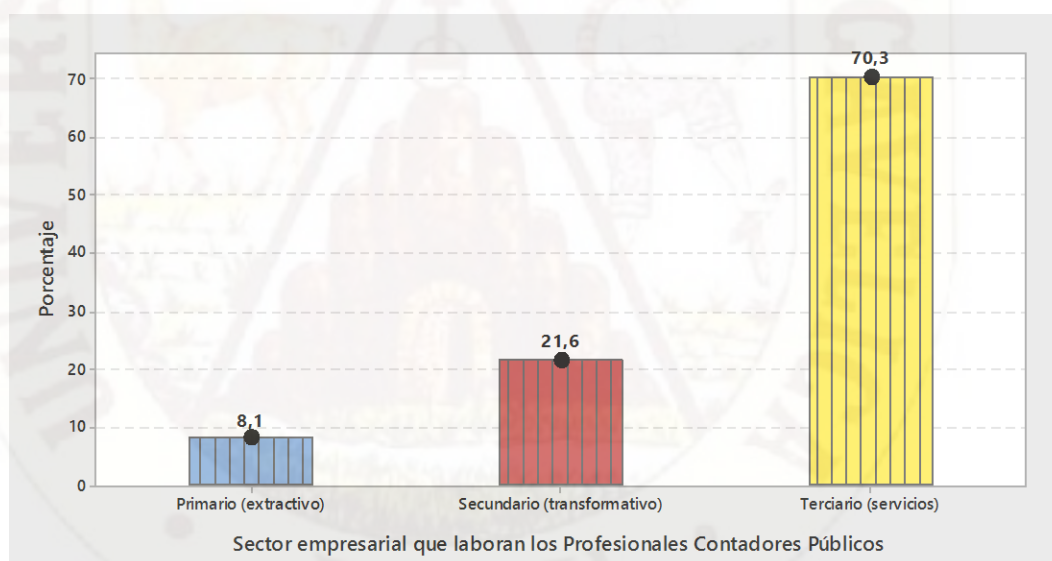
4.1. RESULTADOS DE LA ÉTICA DEL PROFESIONAL CONTADOR PÚBLICO DE LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA

Tabla 9. Resultados del sector empresarial que laboran los Profesionales Contadores Públicos.

Sector empresarial que laboran los Profesionales Contadores Públicos	f	%
Primario (extractivo)	6	8,1
Secundario (transformativo)	16	21,6
Terciario (servicios)	52	70,3
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Gráfico 1. Diagrama del sector empresarial que laboran los Profesionales Contadores Públicos.



Fuente: Tabla 9.

Los resultados de la tabla muestran que del total de profesionales Contadores Públicos en estudio; el 8,1% laboran en el sector primario de la producción, es decir del sector extractivo que está representado fundamentalmente por el agro; el 21,6% laboran en empresas del sector secundario representado fundamentalmente por panaderías, yogures y el 70,3% laboran en el sector terciario o empresas de servicios.

Tabla 10. Resultados del tipo de propiedad de la empresa que laboran los Profesionales Contadores Públicos.

Propiedad de la empresa que laboran los Profesionales Contadores Públicos	f	%
Pública	35	47,3
Privada	33	44,6
Mixta	6	8,1
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Gráfico 2. Diagrama del tipo de propiedad de la empresa que laboran los Profesionales Contadores Públicos.



Fuente: Tabla 10.

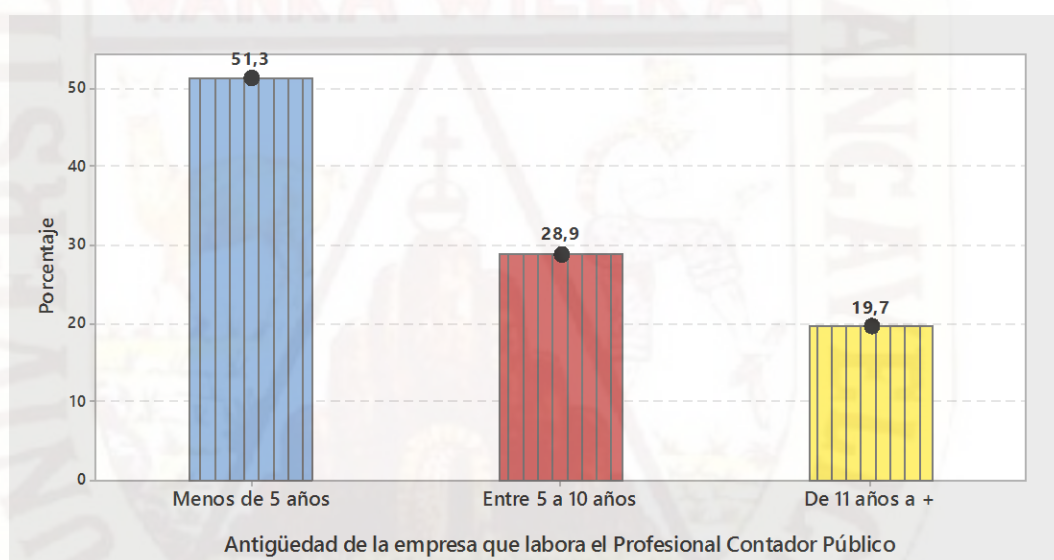
Los resultados de la tabla muestran el tipo de propiedad de las empresas en que laboran los Profesionales Contadores Públicos en estudio de la localidad de Huancavelica; notamos que el 47,3% de los casos son de propiedad pública (instituciones del Estado del municipio, Gobierno Regional y instituciones autónomas); el 44,6% laboran en empresas del sector privado (formado fundamentalmente por consultoras de tributos o auditorías), finalmente el 8,1% de los casos son empresas de propiedad mixta que está representado fundamentalmente por la empresa EMAPA cuya razón social es público- -privado.

Tabla 11. Resultados de la antigüedad de la empresas en que labora el Profesional Contador Público.

Antigüedad de la empresa que labora el Profesional Contador Público	f	%
Menos de 5 años	39	51,3
Entre 5 a 10 años	22	28,9
De 11 años a +	15	19,7
Total	76	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Gráfico 3. Diagrama de la antigüedad de la empresas en que labora el Profesional Contador Público.



Fuente: Tabla 11.

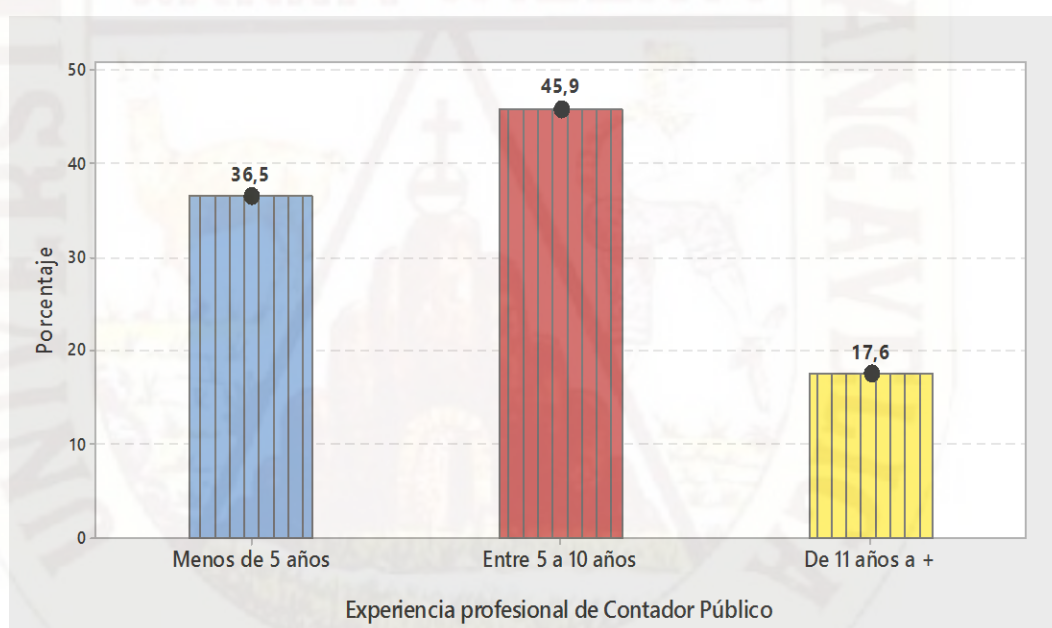
Los resultados de la tabla muestran la antigüedad de las empresas en que laboran los Profesionales Contadores Públicos en estudio de la localidad de Huancavelica; notamos que el 51,3% de los casos son empresas cuya antigüedad de funcionamiento es de menos de cinco años; 28,9% de los casos son empresas cuyo funcionamiento esta entre los cinco y diez años, finalmente el 19,7% de los casos son empresas cuya antigüedad de funcionamiento es mayor de once años. Evidentemente predominan las empresas cuyo nivel de antigüedad de funcionamiento es menos de cinco años, constituido primordialmente por microempresas.

Tabla 12. Resultados de la experiencia del profesional Contador Público en la localidad de Huancavelica.

Experiencia profesional de Contador Público	f	%
Menos de 5 años	27	36,5
Entre 5 a 10 años	34	45,9
De 11 años a +	13	17,6
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Gráfico 4. Diagrama de la experiencia del profesional Contador Público en la localidad de Huancavelica.



Fuente: Tabla 12.

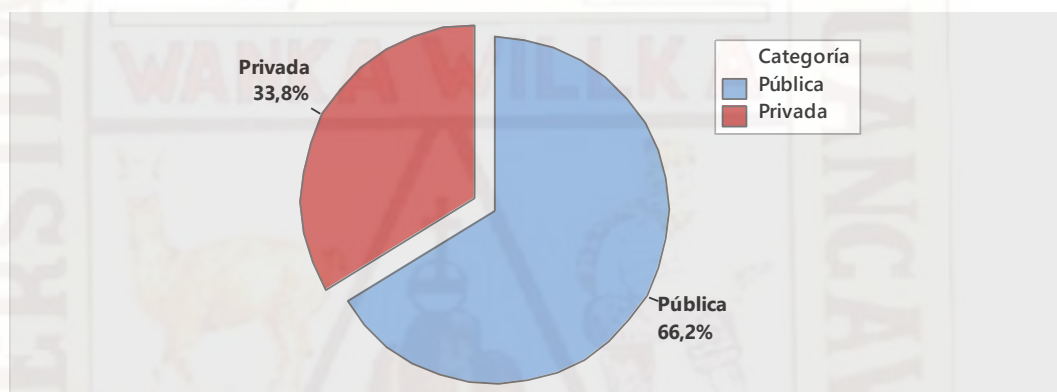
Los resultados de la tabla muestran la antigüedad en la experiencia del Profesional Contador Público de la localidad de Huancavelica; notamos que el 36,5% de los casos tienen una experiencia menor a cinco años; 45,9% de los casos tienen experiencia entre cinco y diez años, finalmente el 17,6% de los casos son profesionales con experiencia mayor a once años. Evidentemente predominan los contadores con experiencia menor a diez años.

Tabla 13. Resultados de la institución que obtuvo el título profesional Contador Público en la localidad de Huancavelica.

Institución que obtuvo el título profesional	f	%
Pública	49	66,2
Privada	25	33,8
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Gráfico 5. Diagrama de la institución que obtuvo el título profesional Contador Público en la localidad de Huancavelica.



Fuente: Tabla 13.

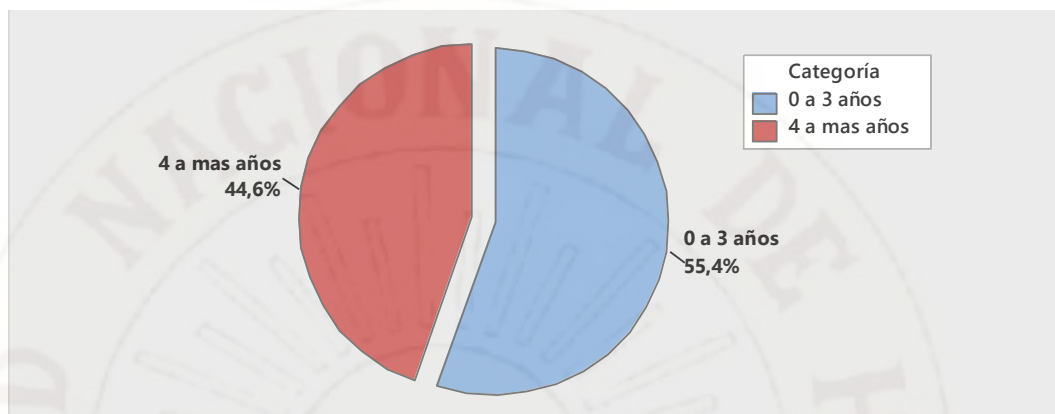
Los resultados de la tabla muestran la institución educativa en que obtuvo el título profesional el Profesional Contador Público de la localidad de Huancavelica; notamos que el 66,2% lo obtuvo en una institución educativa pública y en el 33,8% de los casos lo obtuvo en una institución educativa privada.

Tabla 14. Resultados de la institución que obtuvo el título profesional Contador Público en la localidad de Huancavelica.

Experiencia laboral del Profesional Contador Público	f	%
0 a 3 años	41	55,4
4 a mas años	33	44,6
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Gráfico 6. Diagrama de la institución que obtuvo el título profesional Contador Público en la localidad de Huancavelica.



Fuente: Tabla 14.

Los resultados de la tabla muestran la experiencia laboral después de obtenido el Título Profesional del profesional Contador Público de la localidad de Huancavelica; notamos que el 55,4% tienen experiencia menor a tres años y en el 44,8% de los casos tienen experiencia de cuatro años a más.

4.1.1. RESULTADOS DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO DE LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA

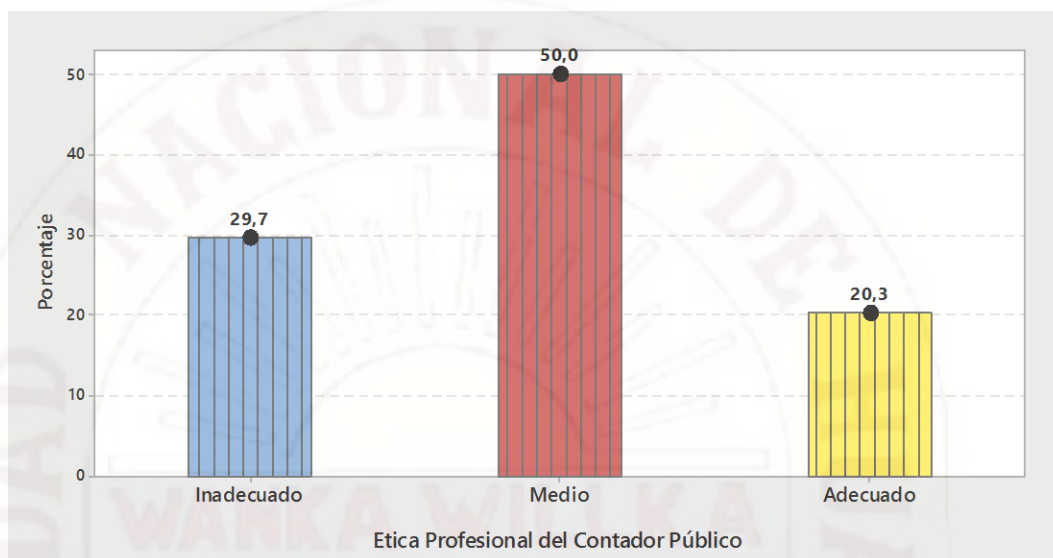
Tabla 15. Resultados de la Ética Profesional de Contador Público en la localidad de Huancavelica.

Ética Profesional del Contador Público	f	%
Inadecuado	22	29,7
Medio	37	50,0
Adecuado	15	20,3
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Los resultados de la tabla muestran los resultados generales de la Ética Profesional de Contador Público; observamos que el 29,7% de los casos presentan un nivel inadecuado, el 50% presenta un nivel medio y el 20,3% presentan un nivel adecuado.

Gráfico 7. Diagrama de la Ética Profesional de Contador Público en la localidad de Huancavelica.



Fuente: Tabla 15.

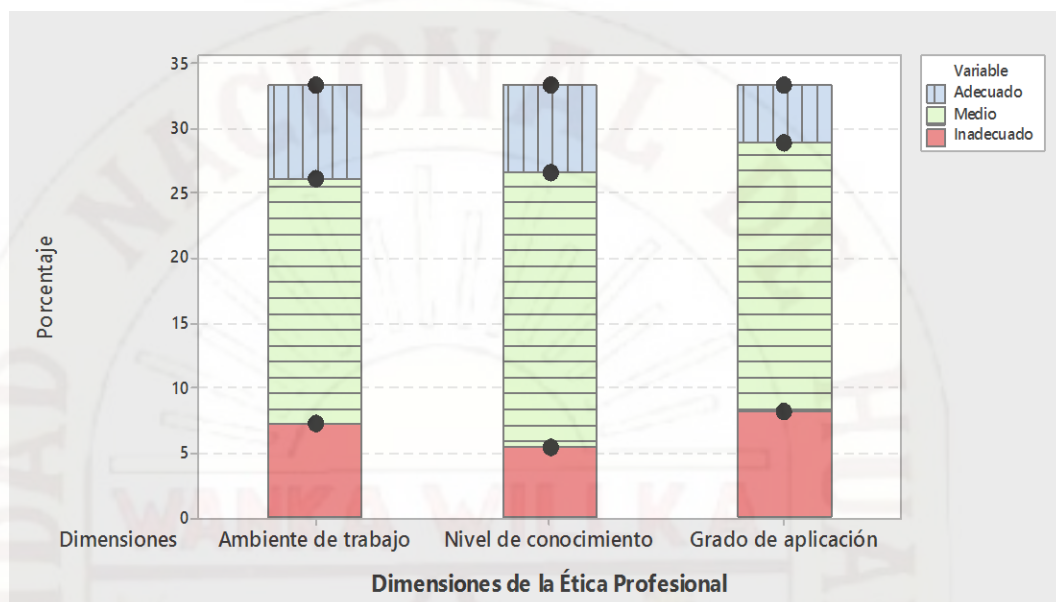
Tabla 16. Resultados de la Ética Profesional de Contador Público en sus correspondientes dimensiones en la localidad de Huancavelica.

Dimensiones de la Ética Profesional	Inadecuado		Medio		Adecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Ambiente de trabajo	16	21,6	42	56,8	16	21,6	74	100,0
Nivel de conocimiento	12	16,2	47	63,5	15	20,3	74	100,0
Grado de aplicación	18	24,3	46	62,2	10	13,5	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Los resultados de la tabla muestran los niveles alcanzados en la Ética profesional del Profesional Contador Público; para la dimensión Ambiente de trabajo el 21,6% tienen un nivel inadecuado, el 56,8% tienen un nivel medio y el 21,6% tienen un nivel adecuado; para la dimensión Nivel de conocimiento el 16,2% tienen un nivel inadecuado, el 63,5% tienen un nivel medio y el 20,3% tienen un nivel adecuado; para la dimensión Grado de aplicación el 24,3% tienen un nivel inadecuado, el 62,2% tienen un nivel medio y el 13,5% tienen un nivel adecuado.

Gráfico 8. Diagrama de la Ética Profesional de Contador Público en la localidad de Huancavelica.



Fuente: Tabla 16.

4.1.2. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCATELICA

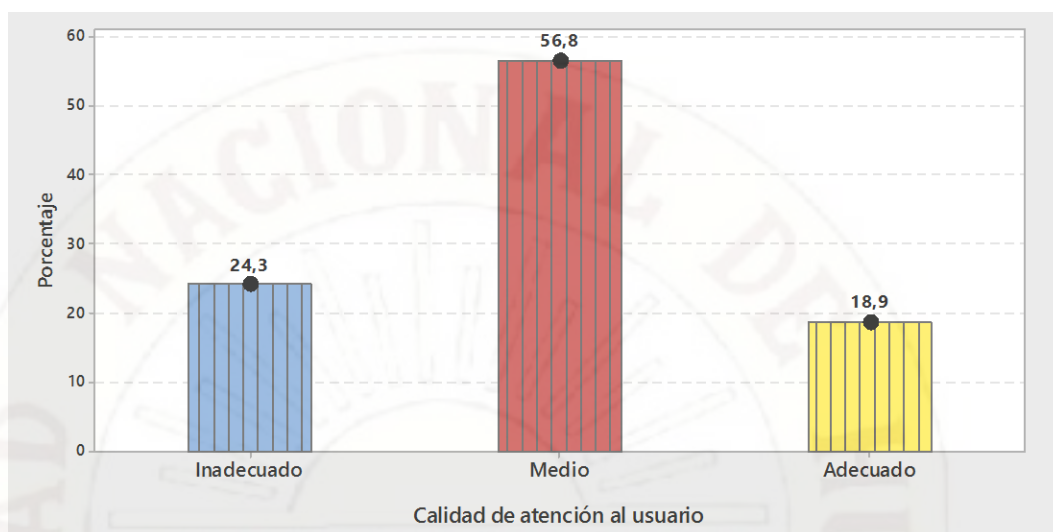
Tabla 17. Resultados de la Calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica.

Calidad de atención al usuario	f	%
Inadecuado	18	24,3
Medio	42	56,8
Adecuado	14	18,9
Total	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Los resultados de la tabla muestran los resultados generales de la Calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica en el contexto del desempeño profesional del Contador Público; observamos que el 24,3% de los casos presentan un nivel inadecuado, el 56,8% presenta un nivel medio y el 18,9% presentan un nivel adecuado. De los resultados podemos notar que existe una predominancia del nivel inadecuado y el nivel medio.

Gráfico 9. Diagrama de la Calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica.



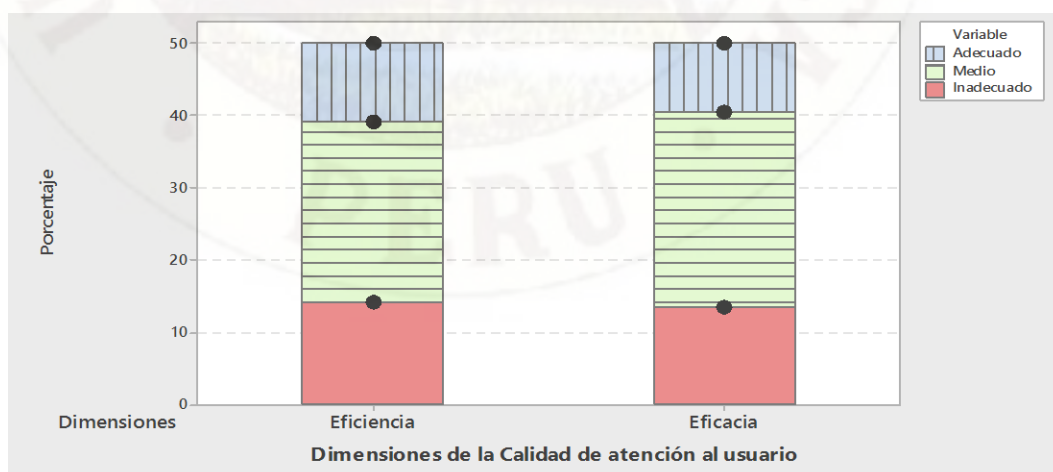
Fuente: Tabla 17.

Tabla 18. Resultados de la Calidad de atención al usuario según sus dimensiones en la localidad de Huancavelica.

Dimensiones de la Calidad de atención al usuario	Inadecuado		Medio		Adecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiencia	21	28,4	37	50,0	16	21,6	74	100,0
Eficacia	20	27,0	40	54,1	14	18,9	74	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Gráfico 10. Diagrama de la Calidad de atención al usuario según sus dimensiones en la localidad de Huancavelica.



Fuente: Tabla 18.

4.1.3. RESULTADOS DE LA RELACIÓN DE LA ETICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA

Tabla 19. Resultados de la relación de la Ética del profesional Contador Público y la Calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica.

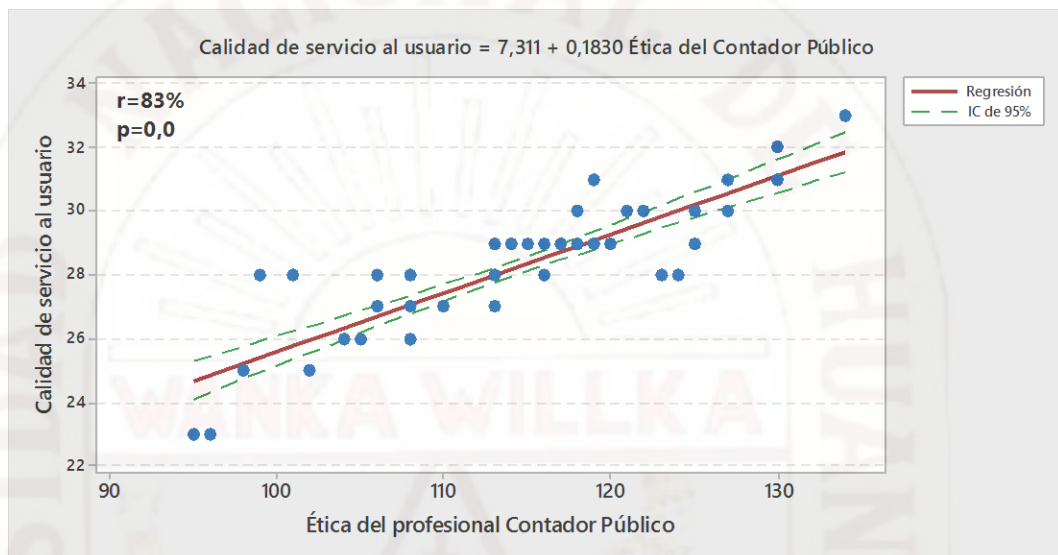
Calidad de servicio al usuario	Ética del profesional Contador Público						Total	
	Inadecuado		Medio		Adecuado			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	17	23,0	1	1,4	-	-	18	24,3
Medio	5	6,8	36	48,6	1	1,4	42	56,8
Adecuado	-	-	-	-	14	18,9	14	18,9
Total	22	29,7	37	50,0	15	20,3	74	100,0
$\chi^2=113$ $gl=4$ $p=0,0$								

Fuente: Cuestionario de encuesta.

En la tabla N° 19 podemos observar los resultados de la relación general de la Calidad de servicio al usuario y la Ética profesional del Contador Público. Observamos que el 23% de los casos tienen un nivel inadecuado en lo referente a la Calidad de servicio al usuario y un nivel inadecuado de la Ética del profesional Contador Público; el 1,4% de los casos tienen un nivel inadecuado en lo referente a la Calidad de servicio al usuario y un nivel medio de la Ética del profesional Contador Público; el 6,8% de los casos tienen un nivel medio en lo referente a la Calidad de servicio al usuario y un nivel inadecuado de la Ética del profesional Contador Público; el 48,6% de los casos tienen un nivel medio en lo referente a la Calidad de servicio al usuario y un nivel medio de la Ética del profesional Contador Público; el 1,4% de los casos tienen un nivel medio en lo referente a la Calidad de servicio al usuario y un nivel adecuado de la Ética del profesional Contador Público; el 18,9% de los casos tienen un nivel adecuado en lo referente a la Calidad de servicio al usuario y un nivel adecuado de la Ética del profesional Contador Público. La estadística $\chi^2(gl=4)=113$ del pie de la tabla muestra que tiene asociado un

contraste de significancia $p=0,0$ que afirma la presencia de una relación directamente proporcional entre las variables.

Gráfico 11. Diagrama de la relación de la Ética del profesional Contador Público y la Calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica.



Fuente: base de datos.

El gráfico N° 11 representa un panorama gráfico entre las puntuaciones brutas de ambas variables. Las posiciones de los puntos en el plano identifican la contribución puntual a la determinación de la relación general; además notamos la línea de tendencia general entre las variables y sus correspondientes estadísticas de resumen. Además del correspondiente diagrama de dispersión podemos conformar el hecho de que la relación entre las variables es positiva pues la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de 83% y positiva.

Para determinar la intensidad de la relación entre las variables, utilizaremos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición para lo cual utilizaremos la estadística “r” de Pearson que Zamora (2006) la define como:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y):

La covarianza de las puntuaciones de ambas variables.

Si:

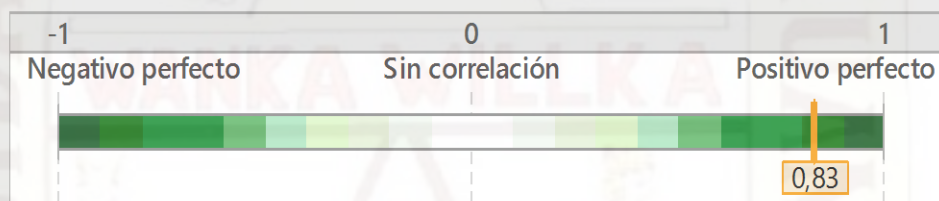
Las desviaciones estándar de las variables respectivas.

Así pues luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos los resultados que se muestran a continuación:

$$r = \frac{12,48}{\sqrt{68,17} \times \sqrt{3,29}} = 83\%$$

En el gráfico siguiente generado por el Software Estadístico observamos la significancia de la relación obtenida, notamos que dicha correlación tiende a una correlación perfecta entre las variables y además el diagrama nos muestra todo el dominio probabilístico de la estadística de correlación.

Gráfico 12. Diagrama de la significancia de la correlación entre las variables.



La correlación positiva ($r = 0,83$) indica que cuando Ética del Contador Pública aumenta, Calidad de servicio al usuario también tiende a aumentar.

Fuente: Software estadístico.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

Para prueba de significancia estadística de la correlación, usaremos el esquema clásico propuesto por Karl Pearson.

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

- Nula (H_0)

No existe una relación positiva y significativa de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

$$\rho = 0$$

Siendo:

ρ : Correlación poblacional

- **Alternativa (H_1)**

Existe una relación positiva y significativa de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

$$\rho > 0$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α)

El nivel de significancia nos representa el error de tipo I que el investigador está dispuesto a tolerar al rechazar la hipótesis nula.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

La variable aleatoria (x) sigue una distribución “ t ” con 72 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

El valor crítico o tabulado “ V_t ” de la prueba para 72 grados de libertad (unilateral derecha) y 0,05 de significancia es de 1,666 (obtenido de las correspondientes tablas estadísticas).

d) CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (V_c) de la “ t ”:

$$t = V_c = 0,83 \sqrt{\frac{74-2}{1-0,83^2}} = 13$$

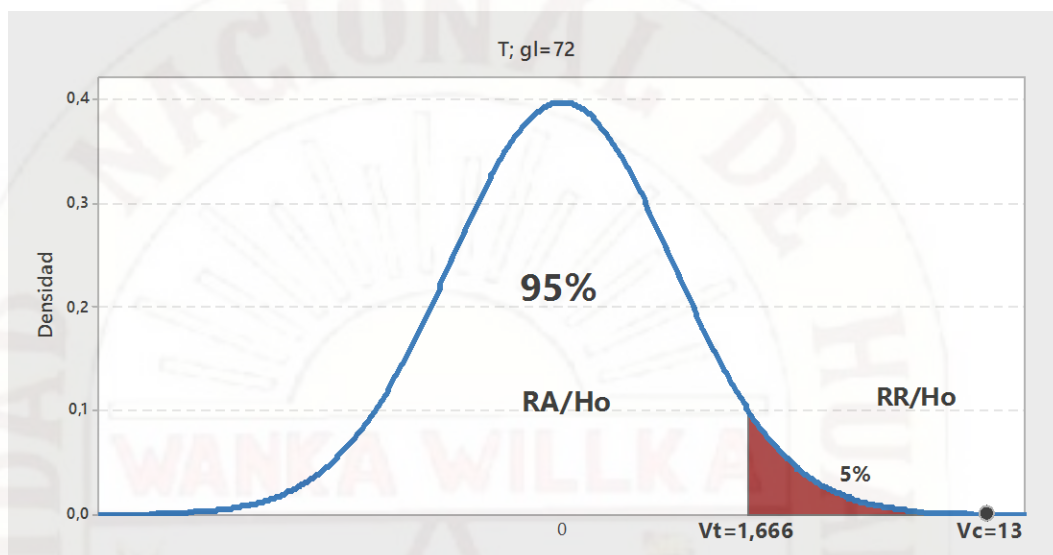
e) TOMA DE DECISIÓN

El correspondiente valor calculado y el valor crítico de la misma lo tabulamos en la gráfica de la función “ t ”, de la cual podemos deducir que $V_c < V_t$ ($13 > 1,666$) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

Existe una relación positiva y significativa de la ética profesional del Contador Público y calidad de

atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014 con un 95% de confianza.

GRÁFICO 13. Diagrama de la prueba *T* para la docimasia de la hipótesis.



Fuente: Generado con el Software Estadístico.

Además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es $p=0,0<0,05$ por lo que se confirma en rechazar la hipótesis nula y simultáneamente aceptar la hipótesis alterna.

4.2.1. VERIFICACIÓN DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

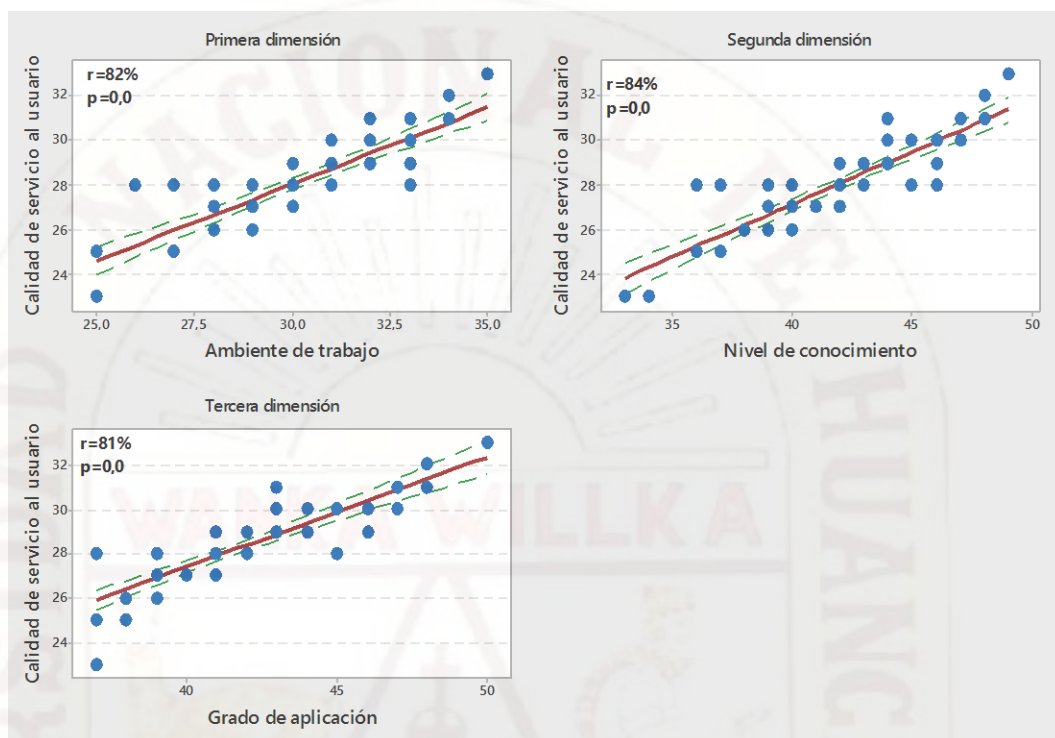
En la siguiente tabla se observa las estadísticas de resumen para las correlaciones de las dimensiones de la primera variable y la segunda variable basadas en la estadística “*r*” de Pearson.

Tabla 20. Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas.

Dimensiones de la Ética del profesional Contador Público	Estadísticas de la relación con la Calidad de servicio al usuario			
	<i>r</i>	<i>n</i>	<i>p</i>	<i>H</i> ₀
Ambiente de trabajo	82%	74	-	Rechaza
Nivel de conocimiento	84%	74	-	Rechaza
Grado de aplicación	81%	74	-	Rechaza

Fuente: Software estadístico.

GRÁFICO 14. Diagrama de dispersión para la relación de las variables a nivel de sus dimensiones.



Fuente: Software estadístico.

Utilizando la misma metodología para la docimacia de la hipótesis general, se procederá a validar las hipótesis específicas de investigación, para lo cual en la tabla 20 se muestran los resultados sobre los cuales se validara.

a) PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H_0):**

El ambiente o entrono de trabajo del Contador público no se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

- **Hipótesis Alterna (H_1):**

El ambiente o entrono de trabajo del Contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

DISCUSIÓN

De la tabla 20 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es $r=82\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p.=0,00<0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

El ambiente o entorno de trabajo del Contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014 con un 95% de confianza.

b) PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

El nivel de conocimiento del código de ética del Contador Público no se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

El nivel de conocimiento del código de ética del Contador Público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

DISCUSIÓN

De la tabla 20 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es $r=84\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p.=0,00<0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

El nivel de conocimiento del código de ética del Contador Público no se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014 con un 95% de confianza.

c) PRUEBA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

El nivel de aplicación del código de ética del Contador público no se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

El nivel de aplicación del código de ética del Contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.

DISCUSIÓN

De la tabla 20 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es $r=81\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p.=0,00<0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

El nivel de aplicación del código de ética del Contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014 con un 95% de confianza.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La validez de los resultados se justifica por los resultados de la opinión de los jueces que han dado como correcto el grupo de ítems del instrumento de medición, es decir el instrumento utilizado realmente están midiendo lo que se pretende medir que se resumen en la llamada validez de contenido.

En cuanto a la validez de la hipótesis de investigación verificada, se justifica por el hecho que la distribución de datos cumple:

- *Tamaño muestral:* De acuerdo al teorema del límite central, la muestra es lo suficientemente grande ($n = 74$) por tanto es adecuado una estimación precisa de la fuerza de la relación entre las dos variables de estudio.

- *Datos atípicos:* Las puntuaciones de los datos tienen residuos pequeños y son ajustados adecuadamente por la ecuación de regresión.
- *Normalidad:* Debido a que usted se tiene por lo menos 15 puntos de datos, la normalidad no representa un problema. Si el número de puntos de datos es pequeño y los residuos no están normalmente distribuidos, el valor p utilizado para determinar si existe una relación significativa entre las variables pudiera no ser exacto.

Los resultados obtenidos ponen en evidencia que el 70,3% de los profesionales Contadores Públicos están dedicados a la actividad de servicios profesionales y que en un 47,3% vienen laborando en instituciones públicas del Estado (Municipio o Gobierno Regional); además en el 51,3% de los casos las empresas tienen menos de cinco años de antigüedad y en el 45,9% de los casos la experiencia de los profesionales Contadores Públicos esta entre los cinco y diez años de antigüedad.

Un resultado más evidente está referido a la institución donde obtuvo el título, pues en el 66,2% de los casos proceden de Universidades Nacionales (Universidad Nacional de Huancavelica, Universidad Nacional del Centro del Perú, Universidad San Cristóbal de Huamanga) y en el 33,8% de los casos proceden de universidades privadas.

El resultado general nos muestra que el nivel medio de la Ética profesional prevalece con un 50% de los casos, de igual manera en lo referente a la Calidad de atención al usuario prevalece en un 56,8% de los casos. Evidentemente existe una correlación entre los resultados, pues los niveles medios que prevalecen se están correspondiendo.

La cuantificación de la relación entre las variables muestra que toma el valor de 83% que dentro del dominio probabilístico y en palabras de Hernández (2012) se tipifica como alto; de igual manera los resultados a nivel de las dimensiones muestran que efectivamente las correlaciones son altas y alcanzan valores de 82% para la dimensión ambiente de trabajo, tiene un valor de 84% para

la dimensión de nivel de conocimiento y tienen un valor de 81% para la dimensión de grado de aplicación.

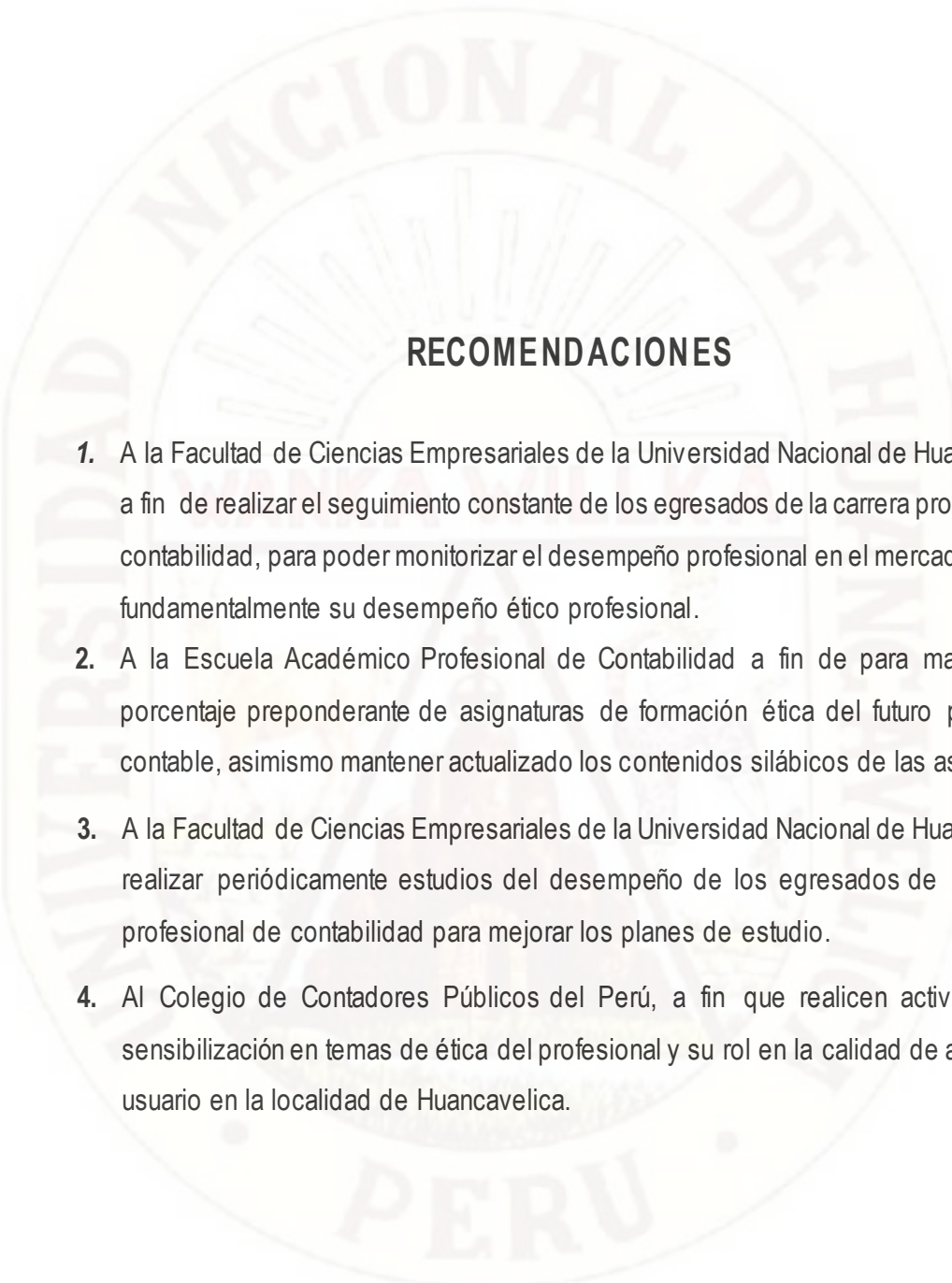
Cotejando los resultados de la investigación con los obtenidos por García (2008), Hernández (2009), Montaner (2008) el profesional contable mediante la constitución de principios éticos complementan su desarrollo práctico, aporta al porvenir de ayudas sociales que inyecten en todas las áreas de la organización una ampliación de los factores que elevan el crecimiento de la sociedad.

Con los resultados de Chavéz (2012), Dextre (2010), Guibert (2013) inferimos que el alcance y la contribución que el profesional contable hace para lograr el crecimiento de la sociedad, va armonizado en cada uno de los procesos contables que aplica en desarrollo de la práctica profesional, dando a conocer al medio empresarial un nuevo concepto de sensibilización social en procura de elevar, mejorar o aportar a la calidad de vida de la comunidad.

Con Hidalgo (2012), Pérez (2014), Polar (2010) y Guillen (2014) la profesión contable tienen sus riesgos inherentes, lo cual la ha concebido de vital importancia por ser fedataria de hechos económicos de gran trascendencia y que confluyen en asuntos de interés nacional para países, donde su concepto trasciende las fronteras de lo propio, para convertirse en identidad del orden nacional.

CONCLUSIONES

1. La Ética del profesional Contador Público y la calidad de atención al público son variables que tienen una relación directa; la evidencia empírica ha corroborado que prevalece el nivel medio de la Ética profesional del Contador Público en un 50% para el periodo 2013; además prevalece el nivel medio de la calidad de atención al usuario con un 56,8%. La intensidad de la correlación hallada es de 83% que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que se confirmó la hipótesis de investigación. La calidad de atención al usuario se refleja en el grado de eficiencia con una prevalencia del 50% en el nivel medio y la eficacia con una prevalencia del 54,1% de los casos en su desempeño profesional.
2. Se ha identificado la presencia de una relación positiva y significativa del ambiente o entrono de trabajo del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014, dicha relación identificada es de 82%; asimismo se ha identificado que el 56,8% de los Profesionales Contadores Públicos tienen la percepción media del ambiente de trabajo.
3. Se ha identificado la presencia de una relación positiva y significativa del nivel de conocimiento como parte de la Ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014, dicha relación identificada es de 84%⁸¹; asimismo se ha identificado que el 63,5% de los Profesionales Contadores Públicos tienen un nivel de conocimiento medio.
4. Se ha identificado la presencia de una relación positiva y significativa del grado de aplicación de la Ética del profesional Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014, dicha relación identificada es de 81%; asimismo se ha identificado que el 62,2% de los Profesionales Contadores Públicos tienen un nivel de conocimiento medio.



RECOMENDACIONES

1. A la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, a fin de realizar el seguimiento constante de los egresados de la carrera profesional de contabilidad, para poder monitorizar el desempeño profesional en el mercado laboral y fundamentalmente su desempeño ético profesional.
2. A la Escuela Académico Profesional de Contabilidad a fin de para mantener un porcentaje preponderante de asignaturas de formación ética del futuro profesional contable, asimismo mantener actualizado los contenidos silábicos de las asignaturas.
3. A la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, realizar periódicamente estudios del desempeño de los egresados de la Carrera profesional de contabilidad para mejorar los planes de estudio.
4. Al Colegio de Contadores Públicos del Perú, a fin que realicen actividades de sensibilización en temas de ética del profesional y su rol en la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga. (1999). *Estadística Interactiva*. Mexico D.F.: Prentice Hall.
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar*. Buenos Aires: Brujas.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: Pearson.
- Blume, C. (24 de Octubre de 2013). Niveles de evasión tributaria. *El Comercio*, pág. 14.
- Bunge, M. (1985). *La Ciencia, su Método y su Filosofía*. Lima: Lumbreras.
- Bunge, M. (2002). *La Investigación Científica*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Bunge, M. (2008). *Ética, Técnica y Sociedad*. Mexico D.F.: MacGraw-Hill.
- Camara de Comercio de Huancavelica. (2013). *Memoria 2013*. Huancavelica: Cámara de Comercio de Huancavelica.
- Campbell, H., & Stanley, P. (1966). *Diseños experimentales*. Mexico D.F.: El Universitario.
- Candas, J. (2009). *Ética profesional en biblioteconomía*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Cañibano, C. (2011). *Contabilidad, análisis de la realidad económica*. Madrid: Pirámide.
- Carrasco, S. (2001). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chavez, N. (2012). *Evaluación de la calidad del servicio de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Lima: Universitaria.
- Cordova, I. (2010). *Estadística Aplicada a la Investigación*. Lima: San Marcos.
- Correa, H. (2006). *Responsabilidad del Contador Público*. Bogotá: Universitaria.
- Coz, A. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Mantaro.

- Crispin, A. (2012). *Planeamiento estrategico y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Deming, E. (2005). *Principios elementales del control estadístico de calidad*. Mexico D.F.: Pearson.
- Dextre, J. C. (2010). *La dimensión humanística en la formación del Contador Público*. Colegio de Contadores Públicos de Huánuco, Comité de Investigación. Huanuco: CCPH.
- Draker, P. (2005). *Mercadotecnia*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Esteban, M. (2009). *La dimensión ética de la práctica profesional*. Curitiva: Universidad de Girona.
- Esteban, M. (2009). *La dimensión ética de la práctica profesional*. Huancavelica: Colegio de Psicólogos de Huancavelica.
- Garcia, A. (2008). *La calidad del servicio de auditoria: los auditores vistos por sus clientes*. Universidad de Valencia, Facultad de Contaduría. Valencia: Universitaria.
- Garcia, C. (2001). *Metodología para la generalización del uso de los modelos contables*. Santa Fe: Kapeluz.
- Garcia, H. (2013). *Responsabilidad del Contador Público*. Bogota: Pearson.
- Gómez, R. (2002). *La ciencia contable, fundamentos científicos y metodológicos*. Universidad de Malaga: Madrid.
- Guibert, G. (2013). *EL ROL DEL CONTADOR PÚBLICO Y SU RESPONSABILIDAD ÉTICA ANTE LA SOCIEDAD*. Universidad de San Martín, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Lima: Universitaria.
- Guillen, D. (2014). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA, 2012*. Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales. Huancavelica: Universitaria.
- Hernandez, J. (2009). *La Etica Profesional ¿Un problema ético del Contador Público?* Universidad Rafael Beloso Chacín, Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Zulia: Universitaria.
- Hernandez, S. (2002). *Introducción a la calidad*. Madrid: Paraninfo.

- Hernández, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Hidalgo, A. (2012). *Recuperación de la confianza del Contador Público: Transparencia y Ética*. Universidad de San Martín, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Lima: Universitaria.
- Hoces, Z. (1996). *Elaboración del Proyecto de Investigación Científica*. Huancavelica: Universitaria.
- Jurán, J. (2008). *Análisis y planeación de la calidad*. Bogota: Paraninfo.
- Kerlinger, F. (2008). *Investigación del comportamiento*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Kuhn, T. (1992). *La estructura de las revoluciones científicas*. Mexico D.F.: Limusa.
- Machado, L. (2004). *¿Hacia donde va la contabilidad?* Madrid: Palisade.
- Melendez, W. (2011). *Técnicas de Investigación Cuantitativa*. Lima: CREA.
- Mendez, R. (2001). *Investigación: Fundamentos y metodología*. Mexico D.F.: Pearson.
- Montaner, J. (2008). *Formación Ética del Contador Público. Caso Facultad de Ciencias económicas y Sociales de la Universidad de Zulia*. Universidad de Zulia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales . Zulia: Universitaria.
- Pérez, C. (2014). *La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo: Universitaria.
- Phillip, C. (2004). *La organización permanentemente exitosa*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Polar. (2010). *La ética y su aporte a la calidad que aplica el Contador Público en el Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables y Financieras. Lima: Universitaria.
- Polít, D. (2005). *Métodos de investigación*. Mexico D.F.: Pearson.
- Portillo, M. (1995). *Ética del profesional contable*. Lima: Lumbrreras.
- Rojas, W. (2005). *Contribución de las ciencias sociales y humanas a la formación del Contador Público*. Universidad del Valle, Departamento de Ciencias Sociales y Humanas. Valle: Universitaria.
- Sanchez, C. (1998). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Lumbrreras.
- Sierra, R. (2000). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- Stoner, J. (1995). *Administración*. New York: Prentice Hall.

Telese, M. (2005). *Conociendo la Contabilidad*. Mexico D.F.: McGraw Hill.

Valleriestra, J. (1990). *Fuentes del Derecho*. Lima: Lumbreras.

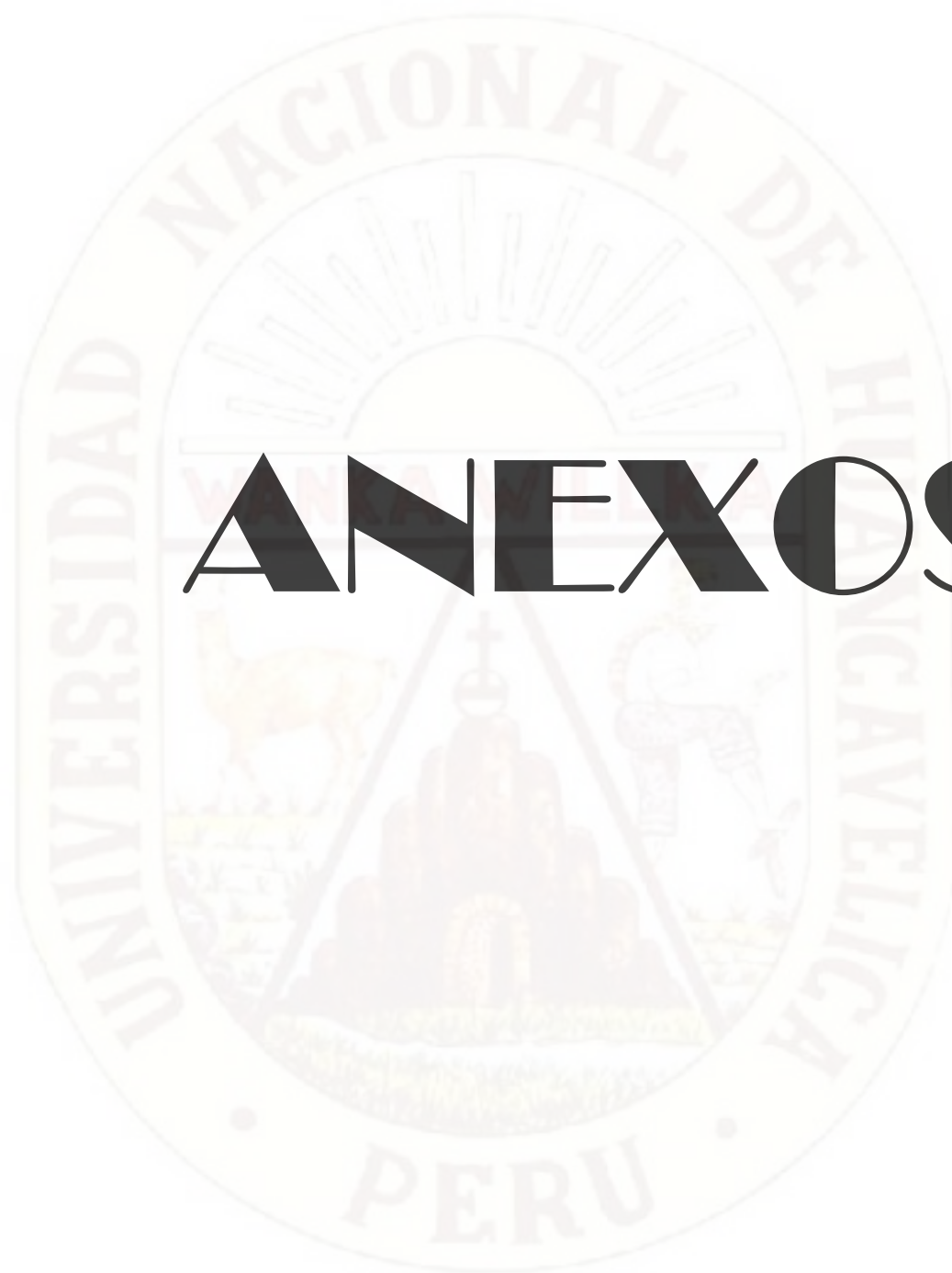
Wells, M. (2006). *Conociendo la Contabilidad*. Mexico D.F.: Buyalti.

Wong, Z. (2010). *Exclusión Social y Contador*. Lima: San Marcos.

Zamora, M. (2006). *Estadística Descriptiva*. Lima: San Marcos.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

“ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA - 2014”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	M E T O D O L O G Í A		
			VARIABLE TIPO NIVEL MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema General ¿Cuál es la relación de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014? Problemas Específicos: • ¿Cuál es la relación del ambiente o entorno de trabajo del Contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014? • ¿Cuál es la relación del nivel de conocimiento del código de ética del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014? • ¿Cuál es la relación del nivel de aplicación del código de ética del Contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014?	Objetivo General: Determinar la relación de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014. Objetivos Específicos: • Identificar la relación del ambiente o entorno de trabajo del Contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014. • Identificar la relación del nivel de conocimiento del código de ética del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014. • Identificar la relación del nivel de aplicación del código de ética del Contador público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014.	Hipótesis General: Existe una relación positiva y significativa de la ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014. Hipótesis Específicas (Hi) • El ambiente o entorno de trabajo del Contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014. • El nivel de conocimiento del código de ética del Contador Público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014. • El nivel de aplicación del código de ética del Contador público se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica - 2014.	Variable 1: Ética del profesional Contador Público. Variable 2: Calidad de atención al usuario: Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Explicativo Método General Método científico Método Específico Observación Analítico - Sintético Inductivo - Deductivo Diseño: Descriptivo correlacional	Población: 312 profesionales Contadores Públicos habilitados de la localidad de Huancavelica. Muestra: 74 profesionales Contadores Públicos habilitados de la localidad de Huancavelica. Muestreo: probabilístico (aleatorio simple)	Técnicas: • De investigación documental • De fichaje • De investigación de campo Instrumentos: • Cuestionario de Ética profesional del Contador Público. • Calidad de atención al usuario

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2

BASE DE DATOS PARA LOS SOCIOS

Nº	Ética del Contador público				Calidad
	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión3	Total	
1	33	46	46	125	30
2	31	43	42	116	28
3	31	44	43	118	30
4	32	45	44	121	30
5	29	41	40	110	27
6	33	46	45	124	28
7	29	41	40	110	27
8	31	44	42	117	29
9	32	45	44	121	30
10	33	47	47	127	30
11	30	42	41	113	27
12	29	41	40	110	27
13	29	40	39	108	26
14	32	44	43	119	31
15	31	44	42	117	29
16	29	41	40	110	27
17	28	39	39	106	28
18	30	42	41	113	28
19	33	46	46	125	29
20	25	34	37	96	23
21	30	42	41	113	28
22	34	48	48	130	31
23	29	40	39	108	28
24	29	40	39	108	27
25	29	40	39	108	26
26	28	38	38	104	26
27	28	39	38	105	26
28	32	45	44	121	30
29	33	46	45	124	28
30	29	40	39	108	28
31	30	43	42	115	29
32	30	42	41	113	27
33	31	43	42	116	29
34	33	46	45	124	28
35	30	43	41	114	29
36	32	45	44	121	30
37	29	41	40	110	27
38	33	47	47	127	31
39	26	36	37	99	28
40	30	43	42	115	29
41	29	40	39	108	28
42	31	43	42	116	28
43	28	39	39	106	27
44	27	37	37	101	28
45	27	37	38	102	25

Nº	Ética del Contador público			Total	Calidad
	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión3		
46	32	44	44	120	29
47	28	39	38	105	26
48	31	44	43	118	29
49	30	42	41	113	28
50	32	44	43	119	29
51	31	43	42	116	28
52	35	49	50	134	33
53	31	44	43	118	30
54	29	41	40	110	27
55	30	42	41	113	29
56	28	39	38	105	26
57	31	43	42	116	28
58	31	44	43	118	29
59	32	45	45	122	30
60	25	36	37	98	25
61	27	37	37	101	28
62	31	43	42	116	28
63	25	33	37	95	23
64	30	42	41	113	28
65	28	39	38	105	26
66	34	48	48	130	32
67	29	41	40	110	27
68	31	43	42	116	28
69	30	43	41	114	29
70	29	40	39	108	26
71	32	44	43	119	31
72	33	45	45	123	28
73	30	42	41	113	29
74	32	45	44	121	30



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE

CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS PROFESIONALES

CONTADORES PÚBLICOS DE LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA

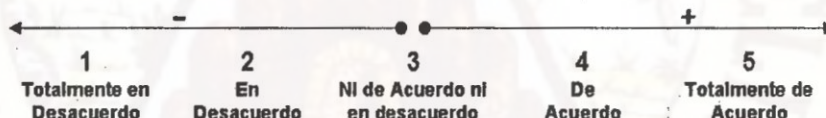
Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por objetivo: *Determinar la relación de la Ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.*

- El cuestionario es ANONIMO, por favor responda con sinceridad.
- Responda cada una de las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro según las escalas:

ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO

La empresa donde laboro pertenece al sector		La empresa donde laboro es	
Primario (Extractivo)..... []		Pública..... [X]	
Secundario (Transformativo)..... []		Privada..... []	
Terciario (Servicios)..... [X]		Mixta..... []	
La empresa tiene una antigüedad de		Como Contador tengo una experiencia de	
Menos de 5 años..... []		Menos de 5 años..... []	
Entre 5 y 10 años..... []		Entre 5 y 10 años..... []	
De 11 a más años..... [X]		De 11 a más años..... [X]	
Institución que obtuvo el Título Profesional		Experiencia laboral (años)	
Pública..... [X]		0 – 3 años..... []	
Privada..... []		4 a más..... [X]	

Escala de valoración



Nº	AMBIENTE DE TRABAJO	1	2	3	4	5
1.	Donde laboro, existe un código de ética que rige las actividades				X	
2.	Los directivos de la empresa difunden normas éticas para el buen desempeño				X	
3.	Para mi desempeño laboral es determinante mi preparación técnica				X	
4.	Para mi desempeño laboral es determinante mi comportamiento ético				X	
5.	Considero que no hay cultura de pago de impuestos en el país				X	
6.	Considero que los empresarios no tienen ética				X	
7.	Considero que las empresas en Huancavelica tienen una desorganización contable				X	
8.	Considero que las universidades no forman profesionales éticos					X
9.	Considero que un Contador ético no tienen trabajo					X
10.	Considero que existe mucha corrupción en las autoridades públicas				X	

Nº	NIVEL DE CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
11.	Soy probo, honrado, recto e incorruptible en el desempeño de mi función.				X	
12.	Tengo el conocimiento y experiencia en la actividad contable para desempeñar mi profesión.				X	
13.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es ser justo, imparcial, equitativo.				X	
14.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es aplicar la normatividad contable en el registro de las operaciones.				X	
15.	El secreto profesional es resguardar la información para que no sea alterada.				X	
16.	El secreto profesional es respetar la confidencialidad de la información y no usarla con fines de obtener ventajas personales o de terceros.					X
17.	Ser competente es cumplir con los principios éticos.					X
18.	Ser competente es tener conocimiento y experiencia en el campo contable.					X
19.	Tener un buen comportamiento como profesional es mantener una buena imagen y reputación.					X
20.	Tener un buen comportamiento como profesional es ejecutar los servicios con diligencia y habilidad.				X	
21.	El contador omite el código de ética cuando Omite información financiera contable.					X
22.	El contador omite el código de ética cuando falta a la presentación de información financiera a la SUNAT.					X
23.	El contador omite el código de ética cuando presenta información financiera ficticia.				X	
24.	El contador omite el código de ética cuando destruye de información contable.					X

Nº	GRADO DE APLICACIÓN	SI	No
25	¿Conoce Ud. de casos en que los Contadores han dejado de registrar operaciones en la contabilidad por interés personal o Institucional?	X	
26	¿Conoce Ud. de Contadores que han atendido solicitudes para evadir impuestos?	X	
27	Si la SUNAT encontrara falencias en su contabilidad y le van a sancionar, entonces negociaría con los funcionarios de la SUNAT?		X
28	¿Conoce Ud. Contadores que firman balances, a pesar de no ser elaborados por ellos?		X
29	¿Conoce Ud. de contadores que se solidarizan con los directivos de la empresa para evadir impuestos, con la finalidad de invertirlos y obtener beneficios futuros?	X	
30	¿Conoce Ud. de contadores que han tenido presiones de los directivos que lesionen su objetividad en la presentación de los estados financieros?		X
31	¿Conoce de contadores que han aceptado peticiones por parte de los directivos de la empresa para colocar gastos que no corresponden a la empresa?		X
32	Los estados financieros elaborados por los contadores ¿reflejan la situación económica financiera de las empresas?		X
33	¿Conoce de contadores que por falta de tiempo o por alguna otra circunstancia presentan información contable falsa?	X	
34	¿Usted, se responsabiliza por cualquier falencia contable?	X	
35	¿Conoce de contadores que entregan información financiera de la empresa sin la autorización de sus jefes inmediatos?		X
36	¿Considera que una vez que el contador termina su relación laboral, puede usar y divulgar la información para tener éxito en una nueva empresa?		X
37	¿En el desempeño de su actividad como contador aplica la normatividad vigente?	X	
38	Sabiendo que los recursos que ingresan al Estado por concepto de impuestos serán malgastados. ¿Considera justo que el contador ayude a los directivos de la empresa a evadir impuestos?		X

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	EFICIENCIA	Maló	Regular	Bueno
1.	¿Cómo considera la facilidad de comunicación con los usuarios?		X	
2.	¿Cómo evalúa el trato, o cortesía a los usuarios de tu centro de trabajo?		X	
3.	¿Cómo evalúa la disponibilidad de los proveedores?		X	
4.	¿Cómo consideras el servicio que le brindas al usuario?		X	
5.	¿Los conceptos de herramientas de calidad productividad que te lo aplicas en tu trabajo?		X	
6.	¿Cómo consideras la cultura de calidad de tu área de trabajo?		X	
7.	¿El seguimiento que se le da al proceso de calidad de tu área lo consideras?		X	
Nº	EFICACIA	Maló	Regular	Bueno
8.	¿Cómo calificas la preparación del personal de la empresa que provee los servicios al usuario?		X	
9.	¿Cómo calificas la atención y el trato hacia los usuarios?		X	
10.	¿Por la forma en que recibes información técnica de la empresa, lo viabilizas en forma adecuada al usuario?			X
11.	¿Conoces las necesidades del usuario?		X	
12.	¿Lo mantienes informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?		X	
13.	¿La empresa cumple con calidad y oportunidad el servicio y/o producto que ofrece?			X
14.	¿Cómo considera el orden y la limpieza con que realizan las actividades?		X	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCATELICA

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE

CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS PROFESIONALES CONTADORES PÚBLICOS DE LA LOCALIDAD DE HUANCATELICA

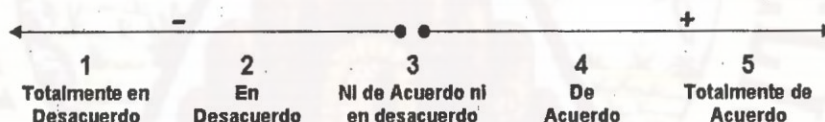
Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por objetivo: *Determinar la relación de la Ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.*

- El cuestionario es ANONIMO, por favor responda con sinceridad.
- Responda cada una de las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro según las escalas:

ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO

La empresa donde laboro pertenece al sector:		La empresa donde laboro es:	
Primario (Extractivo).....	[]	Pública.....	[X]
Secundario (Transformativo).....	[]	Privada.....	[]
Terciario (Servicios).....	[X]	Mixta.....	[]
La empresa tiene una antigüedad de:		Como Contador tengo una experiencia de:	
Menos de 5 años.....	[]	Menos de 5 años.....	[X]
Entre 5 y 10 años.....	[X]	Entre 5 y 10 años.....	[]
De 11 a más años.....	[]	De 11 a más años.....	[]
Institución que obtuvo el Título Profesional:		Experiencia laboral (años)	
Pública.....	[X]	0 – 3 años.....	[X]
Privada.....	[]	4 a más.....	[]

Escala de valoración



Nº	AMBIENTE DE TRABAJO	1	2	3	4	5
1.	Donde laboro, existe un código de ética que rige las actividades			X		
2.	Los directivos de la empresa difunden normas éticas para el buen desempeño			X		
3.	Para mi desempeño laboral es determinante mi preparación técnica					X
4.	Para mi desempeño laboral es determinante mi comportamiento ético					X
5.	Considero que no hay cultura de pago de impuestos en el país				X	
6.	Considero que los empresarios no tienen ética				X	
7.	Considero que las empresas en Huancavelica tienen una desorganización contable			X		
8.	Considero que las universidades no forman profesionales éticos				X	
9.	Considero que un Contador ético no tienen trabajo					X
10.	Considero que existe mucha corrupción en las autoridades públicas					X

Nº	NIVEL DE CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
11.	Soy probo, honrado, recto e incorruptible en el desempeño de mi función.				X	
12.	Tengo el conocimiento y experiencia en la actividad contable para desempeñar mi profesión.					X
13.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es ser justo, imparcial, equitativo.				X	
14.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es aplicar la normatividad contable en el registro de las operaciones.				X	
15.	El secreto profesional es resguardar la información para que no sea alterada.					X
16.	El secreto profesional es respetar la confidencialidad de la información y no usarla con fines de obtener ventajas personales o de terceros.				X	
17.	Ser competente es cumplir con los principios éticos.					X
18.	Ser competente es tener conocimiento y experiencia en el campo contable.				X	
19.	Tener un buen comportamiento como profesional es mantener una buena imagen y reputación.				X	
20.	Tener un buen comportamiento como profesional es ejecutar los servicios con diligencia y habilidad.				X	
21.	El contador omite el código de ética cuando Omite información financiera contable.					X
22.	El contador omite el código de ética cuando falta a la presentación de información financiera a la SUNAT.				X	
23.	El contador omite el código de ética cuando presenta información financiera ficticia.				X	
24.	El contador omite el código de ética cuando destruye de información contable.				X	

Nº	GRADO DE APLICACIÓN	Si	No
25	¿Conoce Ud. de casos en que los Contadores han dejado de registrar operaciones en la contabilidad por interés personal o Institucional?	X	
26	¿Conoce Ud. de Contadores que han atendido solicitudes para evadir impuestos?		X
27	Si la SUNAT encontrara falencias en su contabilidad y le van a sancionar, entonces negociaría con los funcionarios de la SUNAT?		X
28	¿Conoce Ud. Contadores que firman balances, a pesar de no ser elaborados por ellos?		X
29	¿Conoce Ud. de contadores que se solidarizan con los directivos de la empresa para evadir impuestos, con la finalidad de invertirlos y obtener beneficios futuros?		X
30	¿Conoce Ud. de contadores que han tenido presiones de los directivos que lesionen su objetividad en la presentación de los estados financieros?		X
31	¿Conoce de contadores que han aceptado peticiones por parte de los directivos de la empresa para colocar gastos que no corresponden a la empresa?		X
32	Los estados financieros elaborados por los contadores ¿reflejan la situación económica financiera de las empresas?	X	
33	¿Conoce de contadores que por falta de tiempo o por alguna otra circunstancia presentan información contable falsa?		X
34	¿Usted, se responsabiliza por cualquier falencia contable?		X
35	¿Conoce de contadores que entregan información financiera de la empresa sin la autorización de sus jefes inmediatos?		X
36	¿Considera que una vez que el contador termina su relación laboral, puede usar y divulgar la información para tener éxito en una nueva empresa?		X
37	¿En el desempeño de su actividad como contador aplica la normatividad vigente?	X	
38	Sabiendo que los recursos que ingresan al Estado por concepto de impuestos serán malgastados. ¿Considera justo que el contador ayude a los directivos de la empresa a evadir impuestos?		X

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	EFICIENCIA	Maló	Regular	Bueno
1.	¿Cómo considera la facilidad de comunicación con los usuarios?		X	
2.	¿Cómo evalúa el trato, o cortesía a los usuarios de tu centro de trabajo?			X
3.	¿Cómo evalúa la disponibilidad de los proveedores?		X	
4.	¿Cómo consideras el servicio que le brindas al usuario?			X
5.	¿Los conceptos de herramientas de calidad productividad que te lo aplicas en tu trabajo?			X
6.	¿Cómo consideras la cultura de calidad de tu área de trabajo?			X
7.	¿El seguimiento que se le da al proceso de calidad de tu área lo consideras?		X	
Nº	EFICACIA	Maló	Regular	Bueno
8.	¿Cómo calificas la preparación del personal de la empresa que provee los servicios al usuario?		X	
9.	¿Cómo calificas la atención y el trato hacia los usuarios?			X
10.	¿Por la forma en que recibes información técnica de la empresa, lo viabilizas en forma adecuada al usuario?			X
11.	¿Conoces las necesidades del usuario?		X	
12.	¿Lo mantienes informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?		X	
13.	¿La empresa cumple con calidad y oportunidad el servicio y/o producto que ofrece?			X
14.	¿Cómo considera el orden y la limpieza con que realizan las actividades?			X

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE

CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS PROFESIONALES

CONTADORES PÚBLICOS DE LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA

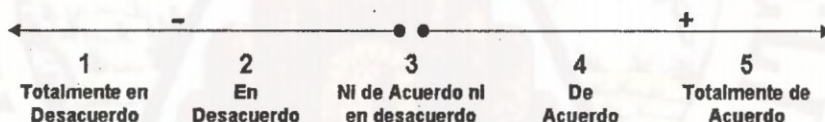
Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por objetivo: *Determinar la relación de la Ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.*

- El cuestionario es ANONIMO, por favor responda con sinceridad.
- Responda cada una de las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro según las escalas:

ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO

La empresa donde laboro pertenece al sector:		La empresa donde laboro es:	
Primario (Extractivo).....	[]	Pública.....	☒
Secundario (Transformativo).....	[]	Privada.....	[]
Terciario (Servicios).....	☒	Mixta.....	[]
La empresa tiene una antigüedad de:		Como Contador tengo una experiencia de:	
Menos de 5 años.....	[]	Menos de 5 años.....	[]
Entre 5 y 10 años.....	[]	Entre 5 y 10 años.....	[]
De 11 a más años.....	☒	De 11 a más años.....	☒
Institución que obtuvo el Título Profesional:		Experiencia laboral (años)	
Pública.....	☒	0 – 3 años.....	[]
Privada.....	[]	4 a más.....	☒

Escala de valoración



Nº	AMBIENTE DE TRABAJO	1	2	3	4	5
1.	Donde laboro, existe un código de ética que rige las actividades				☒	
2.	Los directivos de la empresa difunden normas éticas para el buen desempeño				☒	
3.	Para mi desempeño laboral es determinante mi preparación técnica					☒
4.	Para mi desempeño laboral es determinante mi comportamiento ético					☒
5.	Considero que no hay cultura de pago de impuestos en el país				☒	
6.	Considero que los empresarios no tienen ética				☒	
7.	Considero que las empresas en Huancavelica tienen una desorganización contable				☒	
8.	Considero que las universidades no forman profesionales éticos					☒
9.	Considero que un Contador ético no tienen trabajo					☒
10.	Considero que existe mucha corrupción en las autoridades públicas					☒

Nº	NIVEL DE CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
11.	Soy probo, honrado, recto e incorruptible en el desempeño de mi función.					X
12.	Tengo el conocimiento y experiencia en la actividad contable para desempeñar mi profesión.					X
13.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es ser justo, imparcial, equitativo.					X
14.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es aplicar la normatividad contable en el registro de las operaciones.					X
15.	El secreto profesional es resguardar la información para que no sea alterada.					X
16.	El secreto profesional es respetar la confidencialidad de la información y no usarla con fines de obtener ventajas personales o de terceros.				X	X
17.	Ser competente es cumplir con los principios éticos.					X
18.	Ser competente es tener conocimiento y experiencia en el campo contable.					X
19.	Tener un buen comportamiento como profesional es mantener una buena imagen y reputación.				X	X
20.	Tener un buen comportamiento como profesional es ejecutar los servicios con diligencia y habilidad.				X	X
21.	El contador omite el código de ética cuando Omite información financiera contable.					X
22.	El contador omite el código de ética cuando falta a la presentación de información financiera a la SUNAT.					X
23.	El contador omite el código de ética cuando presenta información financiera ficticia.					X
24.	El contador omite el código de ética cuando destruye de información contable.					X

Nº	GRADO DE APLICACIÓN	Si	No
25	¿Conoce Ud. de casos en que los Contadores han dejado de registrar operaciones en la contabilidad por interés personal o Institucional?	X	
26	¿Conoce Ud. de Contadores que han atendido solicitudes para evadir impuestos?	X	
27	Si la SUNAT encontrara falencias en su contabilidad y le van a sancionar, entonces negociaría con los funcionarios de la SUNAT?		X
28	¿Conoce Ud. Contadores que firman balances, a pesar de no ser elaborados por ellos?		X
29	¿Conoce Ud. de contadores que se solidarizan con los directivos de la empresa para evadir impuestos, con la finalidad de invertirlos y obtener beneficios futuros?	X	
30	¿Conoce Ud. de contadores que han tenido presiones de los directivos que lesionen su objetividad en la presentación de los estados financieros?		X
31	¿Conoce de contadores que han aceptado peticiones por parte de los directivos de la empresa para colocar gastos que no corresponden a la empresa?		X
32	Los estados financieros elaborados por los contadores ¿reflejan la situación económica financiera de las empresas?	X	
33	¿Conoce de contadores que por falta de tiempo o por alguna otra circunstancia presentan información contable falsa?	X	
34	¿Usted, se responsabiliza por cualquier falencia contable?		X
35	¿Conoce de contadores que entregan información financiera de la empresa sin la autorización de sus jefes inmediatos?		X
36	¿Considera que una vez que el contador termina su relación laboral, puede usar y divulgar la información para tener éxito en una nueva empresa?		X
37	¿En el desempeño de su actividad como contador aplica la normatividad vigente?	X	
38	Sabiendo que los recursos que ingresan al Estado por concepto de impuestos serán malgastados. ¿Considera justo que el contador ayude a los directivos de la empresa a evadir impuestos?		X

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	EFICIENCIA	Malos	Regular	Bueno
1.	¿Cómo considera la facilidad de comunicación con los usuarios?			X
2.	¿Cómo evalúa el trato, o cortesía a los usuarios de tu centro de trabajo?			X
3.	¿Cómo evalúa la disponibilidad de los proveedores?			X
4.	¿Cómo consideras el servicio que le brindas al usuario?			X
5.	¿Los conceptos de herramientas de calidad productividad que te lo aplicas en tu trabajo?			X
6.	¿Cómo consideras la cultura de calidad de tu área de trabajo?			X
7.	¿El seguimiento que se le da al proceso de calidad de tu área lo consideras?			X
Nº	EFICACIA	Malos	Regular	Bueno
8.	¿Cómo calificas la preparación del personal de la empresa que provee los servicios al usuario?		X	
9.	¿Cómo calificas la atención y el trato hacia los usuarios?			X
10.	¿Por la forma en que recibes información técnica de la empresa, lo viabilizas en forma adecuada al usuario?			X
11.	¿Conoces las necesidades del usuario?		X	
12.	¿Lo mantienes informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?		X	
13.	¿La empresa cumple con calidad y oportunidad el servicio y/o producto que ofrece?			X
14.	¿Cómo considera el orden y la limpieza con que realizan las actividades?			X

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS PROFESIONALES CONTADORES PÚBLICOS DE LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA

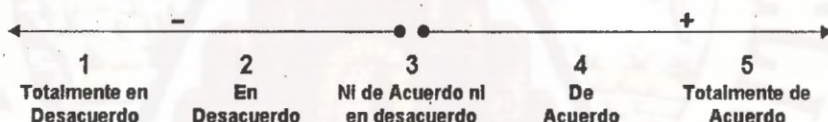
Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por objetivo: *Determinar la relación de la Ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.*

- El cuestionario es ANONIMO, por favor responda con sinceridad.
- Responda cada una de las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro según las escalas:

ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO

La empresa donde laboro pertenece al sector		La empresa donde laboro es	
Primario (Extractivo)	☒	Pública	☒
Secundario (Transformativo)	☐	Privada	☐
Terciario (Servicios)	☐	Mixta	☐
La empresa tiene una antigüedad de		Como Contador tengo una experiencia de	
Menos de 5 años	☒	Menos de 5 años	☒
Entre 5 y 10 años	☐	Entre 5 y 10 años	☐
De 11 a más años	☐	De 11 a más años	☐
Institución que obtuvo el Título Profesional		Experiencia laboral (años)	
Pública	☐	0 – 3 años	☒
Privada	☒	4 a más	☐

Escala de valoración



Nº	AMBIENTE DE TRABAJO	1	2	3	4	5
1.	Donde laboro, existe un código de ética que rige las actividades				X	
2.	Los directivos de la empresa difunden normas éticas para el buen desempeño				X	
3.	Para mi desempeño laboral es determinante mi preparación técnica				X	
4.	Para mi desempeño laboral es determinante mi comportamiento ético				X	
5.	Considero que no hay cultura de pago de impuestos en el país				X	
6.	Considero que los empresarios no tienen ética				X	
7.	Considero que las empresas en Huancavelica tienen una desorganización contable					X
8.	Considero que las universidades no forman profesionales éticos					X
9.	Considero que un Contador ético no tienen trabajo				X	
10.	Considero que existe mucha corrupción en las autoridades públicas				X	

Nº	NIVEL DE CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
11.	Soy probo, honrado, recto e incorruptible en el desempeño de mi función.				X	
12.	Tengo el conocimiento y experiencia en la actividad contable para desempeñar mi profesión.				X	
13.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es ser justo, imparcial, equitativo.				X	
14.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es aplicar la normatividad contable en el registro de las operaciones.				X	
15.	El secreto profesional es resguardar la información para que no sea alterada.					X
16.	El secreto profesional es respetar la confidencialidad de la información y no usarla con fines de obtener ventajas personales o de terceros.					X
17.	Ser competente es cumplir con los principios éticos.				X	
18.	Ser competente es tener conocimiento y experiencia en el campo contable.				X	
19.	Tener un buen comportamiento como profesional es mantener una buena imagen y reputación.					X
20.	Tener un buen comportamiento como profesional es ejecutar los servicios con diligencia y habilidad.				X	
21.	El contador omite el código de ética cuando Omite información financiera contable.				X	
22.	El contador omite el código de ética cuando falta a la presentación de información financiera a la SUNAT.				X	
23.	El contador omite el código de ética cuando presenta información financiera ficticia.					X
24.	El contador omite el código de ética cuando destruye de información contable.					X

Nº	GRADO DE APLICACIÓN	Si	No
25	¿Conoce Ud. de casos en que los Contadores han dejado de registrar operaciones en la contabilidad por interés personal o Institucional?	X	
26	¿Conoce Ud. de Contadores que han atendido solicitudes para evadir impuestos?		X
27	Si la SUNAT encontrara falencias en su contabilidad y le van a sancionar, entonces negociaría con los funcionarios de la SUNAT?		X
28	¿Conoce Ud. Contadores que firman balances, a pesar de no ser elaborados por ellos?		X
29	¿Conoce Ud. de contadores que se solidarizan con los directivos de la empresa para evadir impuestos, con la finalidad de invertirlos y obtener beneficios futuros?		X
30	¿Conoce Ud. de contadores que han tenido presiones de los directivos que lesionen su objetividad en la presentación de los estados financieros?		X
31	¿Conoce de contadores que han aceptado peticiones por parte de los directivos de la empresa para colocar gastos que no corresponden a la empresa?		X
32	Los estados financieros elaborados por los contadores ¿reflejan la situación económica financiera de las empresas?	X	
33	¿Conoce de contadores que por falta de tiempo o por alguna otra circunstancia presentan información contable falsa?		X
34	¿Usted, se responsabiliza por cualquier falencia contable?		X
35	¿Conoce de contadores que entregan información financiera de la empresa sin la autorización de sus jefes inmediatos?		X
36	¿Considera que una vez que el contador termina su relación laboral, puede usar y divulgar la información para tener éxito en una nueva empresa?		X
37	¿En el desempeño de su actividad como contador aplica la normatividad vigente?	X	
38	Sabiendo que los recursos que ingresan al Estado por concepto de impuestos serán malgastados. ¿Considera justo que el contador ayude a los directivos de la empresa a evadir impuestos?		X

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	EFICIENCIA	Malo	Regular	Bueno
1.	¿Cómo considera la facilidad de comunicación con los usuarios?			X
2.	¿Cómo evalúa el trato, o cortesía a los usuarios de tu centro de trabajo?			X
3.	¿Cómo evalúa la disponibilidad de los proveedores?			X
4.	¿Cómo consideras el servicio que le brindas al usuario?			X
5.	¿Los conceptos de herramientas de calidad productividad que te lo aplicas en tu trabajo?			X
6.	¿Cómo consideras la cultura de calidad de tu área de trabajo?			X
7.	¿El seguimiento que se le da al proceso de calidad de tu área lo consideras?		X	
Nº	EFICACIA	Malo	Regular	Bueno
8.	¿Cómo calificas la preparación del personal de la empresa que provee los servicios al usuario?		X	
9.	¿Cómo calificas la atención y el trato hacia los usuarios?			X
10.	¿Por la forma en que recibes información técnica de la empresa, lo viabilizas en forma adecuada al usuario?			X
11.	¿Conoces las necesidades del usuario?			X
12.	¿Lo mantienes informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?		X	
13.	¿La empresa cumple con calidad y oportunidad el servicio y/o producto que ofrece?			X
14.	¿Cómo considera el orden y la limpieza con que realizan las actividades?			X

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE

CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS PROFESIONALES CONTADORES PÚBLICOS DE LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA

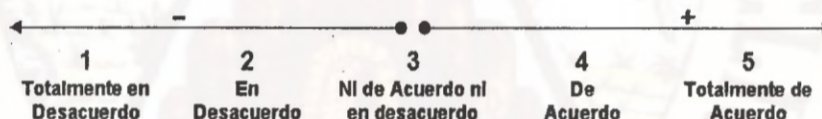
Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por objetivo: *Determinar la relación de la Ética profesional del Contador Público y calidad de atención al usuario en la localidad de Huancavelica – 2014.*

- El cuestionario es ANONIMO, por favor responda con sinceridad.
- Responda cada una de las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro según las escalas:

ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO

La empresa donde laboro pertenece al sector		La empresa donde laboro es	
Primario (Extractivo).....	☒	Pública.....	☐
Secundario (Transformativo).....	☐	Privada.....	☒
Terciario (Servicios).....	☐	Mixta.....	☐
La empresa tiene una antigüedad de		Como Contador tengo una experiencia de	
Menos de 5 años.....	☐	Menos de 5 años.....	☒
Entre 5 y 10 años.....	☐	Entre 5 y 10 años.....	☐
De 11 a más años.....	☒	De 11 a más años.....	☐
Institución que obtuvo el Título Profesional		Experiencia laboral (años)	
Pública.....	☒	0 – 3 años.....	☐
Privada.....	☐	4 a más.....	☒

Escala de valoración



Nº	AMBIENTE DE TRABAJO	1	2	3	4	5
1.	Donde laboro, existe un código de ética que rige las actividades				☒	
2.	Los directivos de la empresa difunden normas éticas para el buen desempeño				☒	
3.	Para mi desempeño laboral es determinante mi preparación técnica				☒	
4.	Para mi desempeño laboral es determinante mi comportamiento ético				☒	
5.	Considero que no hay cultura de pago de impuestos en el país					☒
6.	Considero que los empresarios no tienen ética					☒
7.	Considero que las empresas en Huancavelica tienen una desorganización contable				☒	
8.	Considero que las universidades no forman profesionales éticos					☒
9.	Considero que un Contador ético no tiene trabajo					☒
10.	Considero que existe mucha corrupción en las autoridades públicas				☒	

Nº	NIVEL DE CONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
11.	Soy probo, honrado, recto e incorruptible en el desempeño de mi función.				X	
12.	Tengo el conocimiento y experiencia en la actividad contable para desempeñar mi profesión.				X	
13.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es ser justo, imparcial, equitativo.				X	
14.	Ser objetivo en el desempeño de mi profesión es aplicar la normatividad contable en el registro de las operaciones.				X	
15.	El secreto profesional es resguardar la información para que no sea alterada.					X
16.	El secreto profesional es respetar la confidencialidad de la información y no usarla con fines de obtener ventajas personales o de terceros.					X
17.	Ser competente es cumplir con los principios éticos.				X	
18.	Ser competente es tener conocimiento y experiencia en el campo contable.					X
19.	Tener un buen comportamiento como profesional es mantener una buena imagen y reputación.				X	
20.	Tener un buen comportamiento como profesional es ejecutar los servicios con diligencia y habilidad.				X	
21.	El contador omite el código de ética cuando Omite información financiera contable.				X	
22.	El contador omite el código de ética cuando falta a la presentación de información financiera a la SUNAT.					X
23.	El contador omite el código de ética cuando presenta información financiera ficticia.					X
24.	El contador omite el código de ética cuando destruye de información contable.					X

Nº	GRADO DE APLICACIÓN	Si	No
25	¿Conoce Ud. de casos en que los Contadores han dejado de registrar operaciones en la contabilidad por interés personal o Institucional?	X	
26	¿Conoce Ud. de Contadores que han atendido solicitudes para evadir impuestos?		X
27	Si la SUNAT encontrara falencias en su contabilidad y le van a sancionar, entonces negociaría con los funcionarios de la SUNAT?		X
28	¿Conoce Ud. Contadores que firman balances, a pesar de no ser elaborados por ellos?		X
29	¿Conoce Ud. de contadores que se solidarizan con los directivos de la empresa para evadir impuestos, con la finalidad de invertirlos y obtener beneficios futuros?		X
30	¿Conoce Ud. de contadores que han tenido presiones de los directivos que lesionen su objetividad en la presentación de los estados financieros?		X
31	¿Conoce de contadores que han aceptado peticiones por parte de los directivos de la empresa para colocar gastos que no corresponden a la empresa?		X
32	Los estados financieros elaborados por los contadores ¿reflejan la situación económica financiera de las empresas?	X	
33	¿Conoce de contadores que por falta de tiempo o por alguna otra circunstancia presentan información contable falsa?		X
34	¿Usted, se responsabiliza por cualquier falencia contable?		X
35	¿Conoce de contadores que entregan información financiera de la empresa sin la autorización de sus jefes inmediatos?		X
36	¿Considera que una vez que el contador termina su relación laboral, puede usar y divulgar la información para tener éxito en una nueva empresa?		X
37	¿En el desempeño de su actividad como contador aplica la normatividad vigente?	X	
38	Sabiendo que los recursos que ingresan al Estado por concepto de impuestos serán malgastados. ¿Considera justo que el contador ayude a los directivos de la empresa a evadir impuestos?		X

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	EFICIENCIA	Malo	Regular	Bueno
1.	¿Cómo considera la facilidad de comunicación con los usuarios?			X
2.	¿Cómo evalúa el trato, o cortesía a los usuarios de tu centro de trabajo?			X
3.	¿Cómo evalúa la disponibilidad de los proveedores?			X
4.	¿Cómo consideras el servicio que le brindas al usuario?			X
5.	¿Los conceptos de herramientas de calidad productividad que te lo aplicas en tu trabajo?			X
6.	¿Cómo consideras la cultura de calidad de tu área de trabajo?			X
7.	¿El seguimiento que se le da al proceso de calidad de tu área lo consideras?			X
Nº	EFICACIA	Malo	Regular	Bueno
8.	¿Cómo calificas la preparación del personal de la empresa que provee los servicios al usuario?		X	
9.	¿Cómo calificas la atención y el trato hacia los usuarios?		X	
10.	¿Por la forma en que recibes información técnica de la empresa, lo viabilizas en forma adecuada al usuario?		X	
11.	¿Conoces las necesidades del usuario?			X
12.	¿Lo mantienes informado sobre los cambios que ocurran o puedan ocurrir durante el proceso de servicio?			X
13.	¿La empresa cumple con calidad y oportunidad el servicio y/o producto que ofrece?			X
14.	¿Cómo considera el orden y la limpieza con que realizan las actividades?			X

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 033-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 28 de Enero del 2016

VISTO:

La Hoja de Trámite de Decanato con Proveído N° 066 de la Facultad de Ciencias Empresariales, de fecha 13-01-16; solicitud presentado por la bachiller en Ciencias Contables **BANY KARINA FLORES MENDOZA**; mediante la cual solicita se le declare expedito para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO**; y.

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

De conformidad a lo dispuesto por el Artículo N° 85° del Estatuto Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014, prescribe para obtener el título profesional se requiere: contar con el grado académico de bachiller obtenido en la Universidad Nacional de Huancavelica, la aprobación de una tesis preferentemente o trabajo de suficiencia profesional y; demás requisitos exigidos en el reglamento de Grados y Títulos de la UNH.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, de conformidad al Artículo 18° del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0574-2010-R-UNH, la Resolución de Expendito es conferido por las respectivas Facultades de la Universidad Nacional de Huancavelica, y habiendo cumplido el interesado con los requisitos establecidos en el Artículo N° 19° del mismo Reglamento de Grados y Títulos

Que, mediante Resolución de Consejo de Facultad N° 029-2015-FCE-R-UNH- de fecha 22 de Enero del 2015; se aprobó el Proyecto de Tesis Titulado: **"ETICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA - 2014"**; presentado por la bachilleres en Ciencias Contables **EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA Y BANY KARINA FLORES MENDOZA**

De conformidad al Libro de Acta de Sustentación de Tesis de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad fecha 21-12-2015 y el Acta de Sustentación de Informe Final de Tesis emitido por el **Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR**; Presidente de los Miembros del Jurado; donde el resultado final de la sustentación fue **APROBADO POR UNANIMIDAD**.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 033-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 28 de Enero del 2016

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° DECLARAR EXPEDITO, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** a la bachiller **BANY KARINA FLORES MENDOZA**.

ARTÍCULO 2° ELEVESE, la presente Resolución al Consejo de Facultad, para su aprobación, adjuntando el expediente al egresado referido en el artículo primero de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----



DANY CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
EPC.
EXPEDIENTE.
Archivo.

ACTA DE SUSTENTACION DE INFORME FINAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA (TESIS)

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa; Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, a los 21 días del mes de 12 del año 2015, a horas 02:00 pm, se reunieron; el Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

Presidente: Dr. Luis Julio Palacios Aguilar
Secretario: Mg. Magno Francisco Flores Palomares
Vocal: COPEC. Luis Alberto Medina Hernandez

Ratificados los Miembros del Jurado con Resolución N° 032-2015-FCE.R-UNH del informe final de investigación científica titulado:
"Ética profesional del Contador Público y Calidad de Atención al usuario en la localidad de Huanavelica. 2014"

Cuyo autor es (el) (los) graduado (s):

BACHILLER (S): Edith Bertha Saco Salvatierra
Bany Karina Flores Mendoza

A fin de proceder con la sustentación del informe final de investigación científica titulado antes citado.

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al siguiente resultado:

BACHILER: Edith Bertha Saco Salvatierra

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por unanimidad

BACHILER: Bany Karina Flores Mendoza

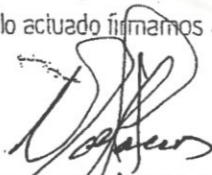
PRESIDENTE: Aprobado

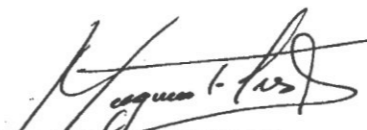
SECRETARIO: Aprobado

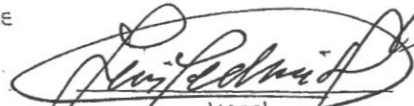
VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por unanimidad

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.


Presidente


Secretario


Vocal


Edith B. Saco Salvatierra


Bany Karina Flores Mendoza



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR
TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO POR LOS BACHILLERES
EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA Y BANY KARINA FLORES
MENDOZA.

Siendo las dos de la tarde del día 21 de diciembre del 2015, en el aula Magna de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional de Huancavelica, se instalaron los miembros del Jurado Calificador de la tesis titulada "Ética Profesional del Contador Público y calidad de atención al Usuario en la localidad de Huancavelica - 2014" presentado por las bachilleras en Ciencias Contables Edith Bertha Paco Salvatierra y Bany Karina Flores Mendoza; de conformidad y en cumplimiento a la Resolución N° 032-2015-FCE-R-UNH que donde se ratifica a los miembros del Jurado Calificador de la siguiente manera:

- Dr. Luis Julio Palacios Aguilera - Presidente
- Mg. Magno Francisco Flores Palomino - Secretario
- Dra. Kenia Aguirre Vilchez - Vocal
- CDEC. Luis Alberto Medina Hernandez - suplente.

En vista que la Dra. Kenia Aguirre Vilchez se encuentra en comisión de servicios, conforme a las normas, el suplente asume sus funciones de Vocal, quedando reestructurado el Jurado Calificador de la siguiente manera:

- Dr. Luis Julio Palacios Aguilera - Presidente
- Mg. Magno Francisco Flores Palomino - Secretario
- CDEC. Luis Alberto Medina Hernandez - Vocal

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA
HUANCVELICA

Mg. Alejandro Rodrigo Quilca Casanueva
SECRETARIO GENERAL
18 MAR 2016

Asimismo, mediante Resolución N° 284-2015-FCE-R-UNH programar la fecha y hora para la sustentación de la tesis, para el día lunes 29 de diciembre del 2015 a horas 02:00 de la tarde en el aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales. Luego de la instalación de los miembros del Jurado se da inicio con la sustentación de su tesis. El Presidente pide al secretario de los miembros del Jurado dar



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 287-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 16 de Diciembre del 2015

VISTO:

Hoja de Trámite N° 3491 de fecha 15-12-2015, Solicitud S/N. presentado por los Bachilleres en Ciencias Contables **EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA y BANY KARINA FLORES MENDOZA**, pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 873-2015-EPC-DFCE-VRAC/UNH de fecha 07-12-2015, Informe 043-2015-JT-EAPC-FCE-UNH de fecha 03-12-2015, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"ETICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA-2014"**, dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.-

PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **"ETICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA-2014"** presentado por los Bachilleres en Ciencias Contables **EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA y BANY KARINA FLORES MENDOZA** para el día Lunes 21 de Diciembre del 2015 a horas 02:00 p.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

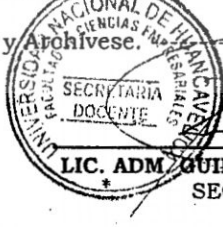
ARTÍCULO 2°

ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese."



DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
SECRETARIO DOCENTE

C.C.
ADJUNTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA
HUANCAMELICA

Mg. Alejandro Rodrigo Quilca Castro
SECRETARIO GENERAL

18 MAR 2016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 029-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 22 de Enero del 2015.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 023-2015-SD-FCE-R-UNH de fecha 22-01-2015, Oficio N° 020-2015-EAPC-DFCE/UNH de fecha 14-01-2015, Informe N° 003-2015-AJT-EAPC-FCE-UNH de fecha 13-01-2014, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por los bachilleres en Ciencias Contables **EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA y BANY KARINA FLORES MENDOZA** ; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 22-01-15;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"ETICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA-2014"**; presentado por las bachilleres en Ciencias Contables **EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA y BANY KARINA FLORES MENDOZA**.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.



"Regístrese, Comuníquese y Archívese."

MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALÓN
SECRETARIO DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL QUE SE ENCUENTRA EN LA VISTA
HUANCAMELICA

Mg. Alejandro Rodrigo Quilca Castro
DIRECTOR GENERAL

8 MAR 2016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 032-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 24 de julio del 2015.

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 1850 de fecha 20-07-2015; Oficio N° 471-2015-EPC-DFCE-VRAC/UNH de fecha 15-07-15, Informe N° 07-2015-AT-EAPC-FCE/UNH de fecha 08-07-2015; presentado por las bachilleres en Ciencias Contables **EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA y BANY KARINA FLORES MENDOZA**; solicitando la Ratificación de los Miembros del Jurado para la revisión del informe final de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o de mayor antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la opinión correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

Que mediante Informe N° 07-2015-AT-EPC-FCE/UNH de fecha 08-07-2015 emitido por el docente asesor **Mg. EMILIANO REYMUNDO SOTO** donde emite el resultado final de **APROBACIÓN** de la Tesis Titulado: **"ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA-2014"**; presentado por las bachilleres en Ciencias Contables **EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA y BANY KARINA FLORES MENDOZA**; para optar el Título Profesional de Contador Público.



18 MAR 2016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 032-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 24 de julio del 2015

En uso de las atribuciones establecida por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° RATIFICAR a los Miembros de Jurado para la Revisión del informe final de la tesis Titulado: **"ÉTICA PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCVELICA-2014"**; presentado por las bachilleres en Ciencias Contables **EDITH BERTHA PACO SALVATIERRA** y **BANY KARINA FLORES MENDOZA**; para optar el Título Profesional de Contador Público; a los siguientes docentes:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| • Dr. Luis Julio PALACIOS AGUILAR | Presidente |
| • Mg. Magno Francisco FLORES PALOMINO | Secretario |
| • Dr. Kenia AGUIRRE VILCHEZ | Vocal |
| • CPCC. Luis Alberto MEDINA HERNANDEZ | Suplente |

ARTÍCULO 2°.- ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3°.- NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
Interesado
Archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA
HUANCVELICA

Mg. Alejandro Rodrigo Quilca Castro
SECRETARIO GENERAL

18 MAR 2016