

# COMPETENCIAS UTILIZADAS POR LOS CONTADORES PÚBLICOS EN SU LIBRE EJERCICIO PROFESIONAL

## SKILLS USED BY THE ACCOUNTANTS IN THEIR FREE EXERCISE PROFESSIONAL

López, Walevska<sup>1</sup>; Colmenares, Dailyn<sup>2</sup>; Aponte, Erika<sup>3</sup>; Da Costa, María<sup>4</sup>

Universidad de Los Andes, Núcleo Universitario «Rafael Rangel», Trujillo-Venezuela

### Resumen

La economía actual demanda personal apoderado con capacidades y habilidades para acometer los retos presentes, es por ello que se debe promover la formación basada en competencias, a fin de lograr una persona capaz de responder de manera efectiva a los requerimientos de la sociedad del siglo XXI. La figura del contador público reviste especial valor porque el garantiza la fidelidad y la confiabilidad de la información financiera de una empresa. En este marco de actualidad, el presente artículo exterioriza los hallazgos obtenidos en una investigación cuyo objetivo fue determinar las competencias aplicadas por los contadores públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Trujillo estado Trujillo, considerando las competencias básicas, genéricas y laborales; la investigación se abordó a partir de un diseño cualitativo siguiendo una investigación de tipo descriptiva. Partiendo de lo anterior se pudo conocer que, el contador público que labora en las oficinas contables, aplica competencias básicas como capacidad lectora y analítica, operaciones matemáticas y escritura, pensamiento creativo, solución de problemas, destreza en la toma de decisión, sociabilidad, comunicación e integridad; competencias genéricas que implican amplitud de conocimientos para estar informado, liderazgo, organización para trabajar productivamente y cooperación para trabajar en equipo; y laborales como habilidades y destreza, temperamento, motivos y necesidades; así como la calidad de servicio y la orientación al cliente, estas últimas dependen directamente de la aplicación de las anteriores competencias; basando sus actuaciones en valores de responsabilidad, honestidad, puntualidad y respeto.

**Palabras clave:** competencias, contador público, oficina contable

### Abstract

Today's economy demands staff taken over skills and abilities, to tackle the present challenges, so that training based on competencies, in order to promote a person able to respond effectively to the requirements of the society of the 21st century should give rise. The figure of the public accountant is of special value because the guarantees fidelity and reliability of a company's financial information. In this context of today, this article expressed findings from a research whose objective was to determine competencies applied by public accountants working in accounting offices of the State municipality Trujillo, whereas Basic, generic and occupational competences; research was addressed from a qualitative design following a descriptive research. On the basis of the foregoing could know that the accountant who works in accounting offices, apply basic skills like reading and analytical, mathematical ability and writing, creative thinking, problem solving, decision, sociability, communication and integrity; generic competences involving breadth of knowledge to be informed, leadership, Organization for working productively and cooperation teamwork; and labor skills and dexterity temperament, motives and needs; as well as the quality of service and guidance the customer the latter depend directly on implementation of previous competencies; basing their actions on values of responsibility, honesty, punctuality and respect

**key words:** competences, certified public accountant, Accounting Office

**Recibido:** 09/06/2016 - **Aprobado:** 28/10/2016

## Introducción

Las organizaciones requieren de personal capacitado que pueda ofrecer sus habilidades y competencias para el mejor desempeño de la organización. El concepto competencia no es nuevo, fue McClellan por el año 1973 el primero en abordarlo, este autor afirmó que para el éxito en la contratación de una persona, no era suficiente con el título poseído, pues su desempeño dependía también de las características personales, sus competencias y de la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos. Desde esa época, se despertó gran interés por las competencias; debido a que ofrecen un estilo de dirección donde se enaltece el factor humano, en el que cada persona, independientemente del nivel que ocupa en la organización, aporta sus mejores cualidades profesionales en pro de optimizar su trabajo y contribuir a la competitividad.

Estas capacidades se adquieren con entrenamiento, educación y experiencia; se refieren al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo, que lo hacen potencialmente útil. Para García, J. Pimienta, J. y Tobón, S. (2010:11) las competencias “son actuaciones integrales ante actividades y problemas del contexto, con idoneidad y compromiso ético, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer en una perspectiva de mejora continua”. Las competencias vistas como la manera de actuar de una persona ante una actividad empleando sus conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas, entre otras para dar solución a la misma.

Para el diccionario de la Real Academia Española (2014) las competencias son la “Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervención en un asunto determinado”. Es decir, que son las habilidades y destrezas empleadas por una persona para realizar ciertas actividades

En el caso de los contadores públicos, estas competencias se cultivan para poder brindar un buen desempeño en su entorno laboral, a fin de ofrecer calidad y una asesoría pertinente a los clientes. Por ello, buscan desarrollar competencias que le permitan estimular su creatividad, espíritu investigativo, capacidad de propiciar cambios, tomar decisiones con un sentido crítico y protagónico de la realidad.

Por su parte, las oficinas contables son sociedades civiles, que en Venezuela se rigen por la Ley del Ejercicio de la Contaduría y su Reglamento (1973), así como el Código de Ética Profesional del Contador Público Venezolano (1996); determinan un papel importante en todas las sociedades atendiendo las inversiones y operaciones que incluso pueden traspasar las fronteras geográficas. Estas organizaciones requieren una perspectiva global, para entender el contexto en el cual operan, perspectiva que conduce y lidera el contador público.

En este marco de actualidad, el presente artículo exterioriza los hallazgos obtenidos en una investigación cuyo objetivo fue determinar cuáles competencias aplican, porqué y cómo influyen en el desempeño, tomando como elementos de estudio a los contadores públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo. Como base conceptual, la investigación consideró los tres (3) tipos de competencias expuestas por la autora Benavides, O. (2002:39), las cuales diferencia en: básicas, genéricas y laborales. Cabe destacar que se tomó en consideración esta autora debido a su enfoque en las organizaciones, pues estudia las características que las personas deben poseer para desempeñarse de manera más competitiva y eficiente en ellas. Mientras que otros autores se orientan a estudiar las competencias que debe adquirir una persona

en la parte educativa, por lo cual se orientan más hacia el diseño curricular.

Las competencias básicas hacen referencia a los cimientos o requerimientos mínimos que debe poseer una persona para desempeñarse adecuadamente en una organización; estas a su vez se categorizan en: habilidades básicas; desarrollo del pensamiento; y cualidades personales. De las competencias básicas, que son de adquisición temprana, se desprende la correcta aplicación de las demás competencias y determinan la actuación del individuo en su vida laboral. Así por ejemplo, el desempeño de un contador público no será el idóneo si no aplica su capacidad lectora o escritura o sino desarrolla su pensamiento para dar solución a los problemas que se le presenten.

El segundo grupo de competencias, llamadas genéricas, comprenden una serie de características requeridas por el individuo para trascender. En ellas se agrupan: la amplitud de conocimientos para estar bien informados, organización para trabajar productivamente, liderazgo y cooperación para trabajar en equipo.

Las competencias laborales, abarcan al conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo, entre las cuales se pueden mencionar: conocimientos, habilidades y destrezas, rasgos y temperamentos, motivos y necesidades. Estas competencias revisten importancia puesto que su correcta aplicación, se ve reflejada en el trato con el cliente, la información y los resultados que se le suministre a este; así como las recomendaciones y orientaciones que el contador pueda aportar.

En aras de obtener una aproximación a los objeto del estudio se realizó una visita inicial a las oficinas contables del municipio Trujillo, donde se observó debilidades en la aplicación de los tres

tipos de competencias en los contadores que ejercen su libre ejercicio profesional. Es importante destacar que si el contador público en su libre ejercicio no aplica las competencias y se enfoca solo en cubrir actividades, se encontrará en situaciones de desvalía en el desempeño de sus funciones, lo cual le impedirá asumir retos de frente a los paradigmas que demandan innovación, creatividad, motivación, toma de decisiones, habilidades y destrezas, conocimientos, liderazgo y cooperación para trabajar en equipo; con el propósito de llevar a cabo un trabajo eficaz y eficiente. Ante esta realidad se hace necesario, evaluar objetivamente el ejercicio profesional de cara a sus cuadros laborales, revisar las competencias del talento humano y a poner en práctica nuevas iniciativas de desarrollo profesional.

### **Las competencias y su importancia en el contexto laboral de los contadores públicos**

En el contexto del siglo XXI, se requiere que el contador público actúe con alto sentido de responsabilidad, integrando a sus labores no solo los conocimientos sobre contabilidad, sino también de áreas como la gerencia y la economía, pues él debe ser capaz de liderar y conducir el equipo de trabajo, además de atender el entorno económico y sus indicadores, y su impacto para las organizaciones; por ello se espera sea un profesional integral capaz de aplicar sus conocimiento y habilidades, mediante el análisis e interpretación de la realidad en que se desenvuelve y con competencias para dar respuestas a la demanda del ambiente.

En este sentido McClellan por el año 1973, expresaba que las competencias determinaban el desempeño; pues dependen de las características propias de la persona y de sus competencias y no solo de sus conocimientos, currículum, experiencia y

habilidades (Zarazúa, J.2007). En el mismo orden de ideas, Boyatzis, según lo expuesto por Sosa, N. (2013) esgrime el término en el ámbito empresarial a finales de la década con la publicación de su libro: El gerente competente. Desde ese momento la atención a la gestión por competencia ha estado creciendo en el mundo organizacional a una velocidad vertiginosa.

El concepto de competencia, sigue un proceso de evolución que se puede representar como olas de cambios, donde se puede observar el efecto de solapamiento entre ellas. Las mismas se identifican de acuerdo a su importancia dentro de la empresa o entidad, así como con los diferentes enfoques. Para Tobón, S. (2013:25) las competencias son:

Actuaciones integrales de las personas ante actividades y problemas del contexto con mejoramiento continuo, ética e idoneidad, en tanto articulan los saberes (saber ser, saber convivir, saber conocer y saber hacer) con el manejo de las situaciones externas del contexto, asumiendo los cambios y la incertidumbre con autonomía y creatividad.

Se puede decir que las competencias son los conocimientos que poseen empíricamente las personas, las mismas obtienen las habilidades y destrezas para desarrollar ciertas actividades, las cuales permiten realizar estas tareas de manera sencilla pero de forma eficaz y eficiente, ya que mediante la práctica rutinaria de estas actividades, las personas se vuelven más hábiles al momento de realizarlas. Cabe destacar, que un título profesional no hace a una persona competente, ya que existen personas que no lo poseen y tienen más capacidades, destrezas y habilidades que quienes los han obtenido, por ende se requiere del equilibrio entre la escolarización y el desarrollo de sus capacidades.

Para Marrelli (1999) citada por Sastre, M. y Aguilar, E. (2003:379) la competencia se define como la “capacidad susceptible de ser medida, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir para producir los resultados deseados por la organización”. Es así, como las competencias son vistas como todas aquellas destrezas de los individuos para realizar las labores requeridas de manera eficaz.

Considerando las visiones anteriores Benavides, O. (2002:35) reúne los criterios y expresa que:

Las competencias pueden entenderse como las combinaciones de conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas. Se desarrollan a partir de experiencias de aprendizaje integrativos en las que los conocimientos y las habilidades interactúan con el fin de dar una respuesta eficiente en la tarea que se ejecuta. Las competencias son las capacidades, destrezas y habilidades, que las personas desarrollan a medida que van obteniendo experiencias o conocimientos para colocarlos en práctica.

A lo anterior agrega que las competencias pueden entenderse como los comportamientos manifiestos en el desempeño laboral permitiendo a una persona actuar eficientemente. Su aparición y su permanencia están soportadas en el conocimiento, el deseo y la habilidad de lograr sus objetivos, razones por las cuales vale la pena considerar que los individuos generen desempeños cualificados si saben cómo y si pueden estimar las consecuencias de los resultados de sus acciones.

Por su parte, Tobón, S. (2005:62) presentan cinco características fundamentales en las competencias, a saber: su contexto, idoneidad, actuación, resolución de problemas desde la complejidad e integralidad. Es así como las competencias impactan el contexto de un individuo determinando su actuación y el modo de desempeñarse ante una situación,

permitiéndole a su vez proponer soluciones ante los problemas que ante él se presenten.

Las competencias se estudian dentro del marco del talento humano de las organizaciones, en las últimas décadas se ha hecho énfasis en que el individuo es un elemento clave que permite alcanzar la competitividad en un determinado mercado, de allí la importancia de estudiar y aplicar las competencias, para que partiendo del capital humano se alcancen éxitos organizacionales.

Los contadores públicos para ejercer un papel laboral relevante, a la par de mantener actualizados sus conocimientos técnicos profesionales que le permitirán cumplir con los requisitos propios de su oficio ante sus clientes, deben ser competentes, desenvolverse de manera eficaz, eficiente y efectiva al momento de realizar sus actividades; es decir: aplicar, desarrollar y perfeccionar sus competencias.

Esta investigación consideró el concepto de competencias definido por Aponte, E. y Colmenares, D. (2015) de la siguiente manera: comprenden las capacidades, conocimientos, destrezas y habilidades que posee una persona en un área específica, estas cualidades pueden ser adquiridas mediante estudio académico o tan solo con la práctica rutinaria de una actividad, la cual facilita su realización y hace que una persona sea competente en el sitio donde se desempeña.

Para efectos de la investigación se apoyó en las establecidas por Benavides, O. (2002), quien establece que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, a saber: competencias básicas, genéricas y laborales, las cuales se detallan a continuación:

En cuanto a las competencias básicas, Benavides, O. (2002:100) expresa que las competencias básicas son “absolutas y totalmente generalizables para cualquier organización, área o nivel de gestión, por tanto, se mantienen aquellas competencias determinadas y aceptadas universalmente en la literatura internacional”. Son las características que un individuo debe poseer para desarrollarse en una determinada organización o área del conocimiento. Desde la perspectiva de Tobón, S. (2005:66) son:

Las competencias fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral. Estas competencias se caracterizan por: constituir la base sobre la cual se forma los demás tipos de competencias, se forman en la educación básica y media, posibilitan analizar, comprender y resolver problemas de la vida cotidiana; constituyen un eje central en el procesamiento de la información de cualquier tipo.

Es así como las competencias básicas, son el fundamento para la creación y desarrollo de las demás competencias; así como también son las herramientas fundamentales para un desenvolvimiento efectivo en la vida cotidiana y laboral.

Benavides, O. (2002:100) clasifica las competencias básicas en: habilidades básicas integradas, a su vez por capacidad lectora, escritura, aritmética y matemáticas; hablar y escuchar; expresadas por medio del desarrollo del pensamiento compuesto por pensamiento creativo, solución de problemas y toma de decisiones; y las cualidades personales, conformadas por autoestima, sociabilidad e integridad.

En relación a las competencias genéricas Tobón, S. (2005) las considera como un tipo de competencias comunes para varias profesiones u ocupaciones, caracterizadas por aumentar la posibilidad de empleo, así como favorecer su conservación, permitir



la adaptación al entorno laboral. Estas se adquieren bajo procesos de enseñanza sistemático, pudiéndose valorar de manera rígida desde su proceso de adquisición y posterior desempeño. La necesidad de las competencias genéricas es propia de cada organización, por tanto su desarrollo depende de su fuerza laboral y de la cultura organizacional. Así pues, desarrollar estas competencias requiere de altos costos para las organizaciones, quienes deben invertir en capacitar su talento humano.

Benavides, O. (2002:41) plantea clasificar las competencias genéricas de la siguiente manera: amplitud de conocimientos, para estar bien informado; organización para trabajar productivamente; liderazgo y cooperación para trabajar en equipo.

Para el contador público, la importancia de estas competencias reside en que le permiten realizar su trabajo de manera más eficiente, pues al ordenar sus tareas, tal como le sugiere la competencia, logrará trabajar productivamente, organizando de manera adecuada recursos materiales y tiempo. Resulta muy negativo para un contador público dejar tareas al azar y distraerse entre lo instantáneo, lo importante y lo urgente. Obtiene mejores beneficios cuando es capaz de liderar y orientar a sus subordinados, para lograr trabajar en equipo en pro de objetivos comunes tanto para su labor como en los resultados que brinde a sus clientes. Estas competencias le permiten al contador público trabajar de manera más integrada y armónica con otras personas.

Por último las competencias laborales, se refieren a habilidades o características inherentes a las personas que repercuten en el desarrollo de su trabajo; para Benavides, O. (2002:40) son el “conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo, o comportamientos para lograr un

desempeño idóneo y eficiente”; es decir que dichas competencias son las características manifiestas en un individuo para realizar una tarea de manera efectiva.

Existen autores como: Guédez, V. (2004) y Tobón, S. (2005) que las llaman competencias técnicas o competencias específicas, definiéndolas como “aquellas competencias propias de una determinada ocupación o profesión. Tienen un alto grado de especialización, así como procesos educativos específicos, generalmente llevados a cabo por programas técnicos, de formación para el trabajo y en educación superior”. Esta visión pareciera otorgarle a su concepción una visión apegada a la capacitación profesional del individuo. Es así, como este tipo de competencias se adquieren en procesos educativos específicos como la educación universitaria, donde se obtiene un conocimiento más concreto de acuerdo al área de estudio en que la persona quiere desenvolverse; este tipo de competencias preparan a las personas para afrontar su vida laboral y desarrollar habilidades asociadas a su área de conocimiento. Dentro de las competencias laborales se encuentran: habilidades y destrezas; rasgos y temperamentos; y motivos y necesidades. Estas competencias varían de una profesión a otra, son competencias concretas que se desarrollan tanto en la educación superior así como a partir de la experiencia laboral de las personas, ellas preparan a los individuos para afrontar de manera más efectiva los retos que supone su profesión. Son competencias de orden técnico que involucran habilidades y destrezas propias de un área específica.

### **Materiales y métodos.**

Para definir el diseño metodológico de la investigación se partió de una revisión bibliográfica sobre la dimensión del estudio, la cual permitió comprender el alcance de su

contenido. En segundo término, se revisaron investigaciones que contemplaran bien el constructo o a los sujetos de estudios. En este sentido, se encontró un conjunto de estudios que tenían como característica común abordarla desde la perspectiva cuantitativa; así Blanco, M. (2013), elaboró un trabajo titulado "Competencias profesionales en el personal administrativo de la Alcaldía del municipio Trujillo"; por su parte Santiago, H. (2011) realizó una investigación sobre: "Competencias del Contador Público en la Sociedad del Conocimiento", y Cabrera, Y. (2009), quien llevó a cabo un estudio sobre "Competencias Funcionales de los Contadores Públicos que prestan sus Servicios a las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) del Municipio Valera del Estado Trujillo".

Como se puede observar, existe interés por el estudio de las competencias y su relación con el contador público, sin embargo el contexto donde se emprenden los estudios gira en torno a empresas y organismos tanto públicos y privados, sin observar el papel del contador en las oficinas contables, organizaciones en las que el contador público desarrolla una amplia gama de funciones, que tiene gran impacto en la sociedad. Esta realidad evidenció un vacío investigativo,

ante lo cual se planteó la necesidad de estudiar las competencias desde una representación diferente, con el propósito de determinar las competencias aplicadas por los contadores públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo, la presente investigación se abordó a partir de un diseño cualitativo. Esto de cierta forma rompe con la resistencia que existe en algunos investigadores a consultar desde la visión ontológica a las competencias. Se orientó, tal como lo expresan Hernández R, Fernández C. y Bastidas P. (2010), en comprender un determinado fenómeno, estudiándolo desde la perspectiva de los participantes, tomando en consideración el contexto en que se desarrolla ese fenómeno. Es así como la investigación consultó las opiniones, expresiones y experiencias de los contadores públicos, tomando como informantes claves a los que ejercen libremente su profesión en las oficinas contables del municipio Trujillo del estado Trujillo, para comprender su ambiente y su realidad.

A partir de la revisión bibliográfica se estableció una matriz de categorías que sirvió de hoja de ruta para esta investigación, la cual quedó estructurada por tres (03) categorías tal como se aprecia en el cuadro # 1. A partir de ello se desprendieron las subcategorías

Dimensión	Categorías	Subcategorías
Competencias de los Contadores Públicos.	Competencias Básicas	Habilidades básicas Desarrollo del pensamiento Cualidades personales
	Competencias Genéricas	Amplitud del conocimiento para estar bien informados Organización para trabajar productivamente Liderazgo Trabajo en equipo
	Competencias Laborales	Habilidades y destrezas Rasgos y temperamentos Motivos y necesidades

Cuadro #1. Matriz de Categorías.

que fueron tomadas en consideración para el estudio. Sin embargo, no solo se limitó a estudiar las competencias descritas sino que abrió la posibilidad de encontrar componentes adicionales para estas; teniendo en cuenta la realidad de los contadores públicos y el contexto en que operan. Pues no se trataba de explicar la realidad del contador público desde la mirada de los investigadores, sino que los sujetos de estudio fueran quienes establecieran su propia realidad.

Con relación en lo anterior, se habla de dimensión, la cual está formada por el objeto y el sujeto de estudio, pues no se puede separar uno del otro, debido a que el sujeto es a la vez el objeto de estudio, por ello la dimensión de este trabajo es: competencias de los contadores públicos, la cual contempla las siguientes categorías: competencias básicas, competencias genéricas y competencias laborales, y a su vez se permitió la posibilidad de incluir patrones en los hallazgos surgidos de las observaciones y las expresiones de los sujetos de estudio.

La investigación buscó conocer la realidad de las competencias en los contadores públicos y cuáles son los requerimientos que se deben cumplir en las oficinas contables, que perfil debe tener el personal que allí labora y que competencias debe aplicar el contador público. A la par de seguir un enfoque cualitativo, este estudio se condujo bajo un tipo de investigación descriptiva, porque con ella se buscó conocer su realidad y describir cuales son las competencias aplicadas por los contadores públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Trujillo estado Trujillo, así como conocer las demandas del ambiente en que estos se desempeñan. En lo que se refiere al diseño de la investigación la misma fue de campo no experimental porque se basó en el análisis de un problema a fin de describirlo, interpretarlo y comprenderlo.

Según información suministrada por la Alcaldía del municipio Trujillo, el universo de oficinas contables en el municipio es de dieciséis (16), de allí se consideraron como informantes clave a los Contadores Públicos que en ellas laboran; se tomó una muestra por conveniencia; la cual fue seleccionada de acuerdo a los requerimientos de información así como la accesibilidad de los informantes claves; y además tomó como criterio de selección la antigüedad de los contadores públicos en su ámbito laboral, suponiendo que a mayor experiencia manejan una amplia cantidad de clientes así como personal a su cargo, permitiendo observar de manera más evidente las competencias que estos hayan desarrollado a lo largo de trayectoria, se consideró una antigüedad superior a tres (03) años, quedando finalmente la muestra conformada por tres (03) contadores públicos.

La información requerida fue recolectada mediante la aplicación de una entrevista a profundidad, se seleccionó este medio por permitir recoger opiniones y expresiones de los entrevistados de manera más abierta, así como también encontrar patrones que enriquecieran la investigación y observar otros aspectos de su realidad. Una vez obtenida la información, se procedió a codificarla, otorgando un código para cada uno de los entrevistados, resaltando las expresiones y opiniones de los mismo, asociando estas expresiones con la matriz de categorías planteadas, estando prestos a patrones y nuevas categorías que pudieran surgir como en efecto surgieron, luego de ello se revisó la teoría para proceder a establecer las matrices de interpretación las cuales se construyeron con el código asignado a cada entrevistado, las expresiones y opiniones de ellos y la teoría que fundamenta esas afirmaciones.



## Resultados y discusión

Con el propósito de sistematizar y entender como un todo los resultados de la investigación se diseño la figura 1, en la cual se muestran los hallazgos derivados. Refleja las principales competencias aplicadas por los contadores públicos; discriminadas en: competencias básicas, genéricas y laborales; a la par que evidencia la interrelación que guardan con otras competencias que emergieron de las entrevistas, tales como: la calidad de servicio y la orientación al cliente, todas estas cimentadas en los valores

de responsabilidad, honestidad, puntualidad y respeto.

## Competencias básicas

Las competencias para Acosta, R. Magdy, S. Chávez, S. (2014. s/p). “representan un conjunto de comportamientos, actitudes, habilidades y valores que una persona posee y que al ser aplicadas a cualquier situación, posibilitan la eficacia en una actividad determinada”. Es así como las competencias son una serie de conocimientos, destrezas y actitudes que contribuyen al desempeño efectivo de una persona en su entorno

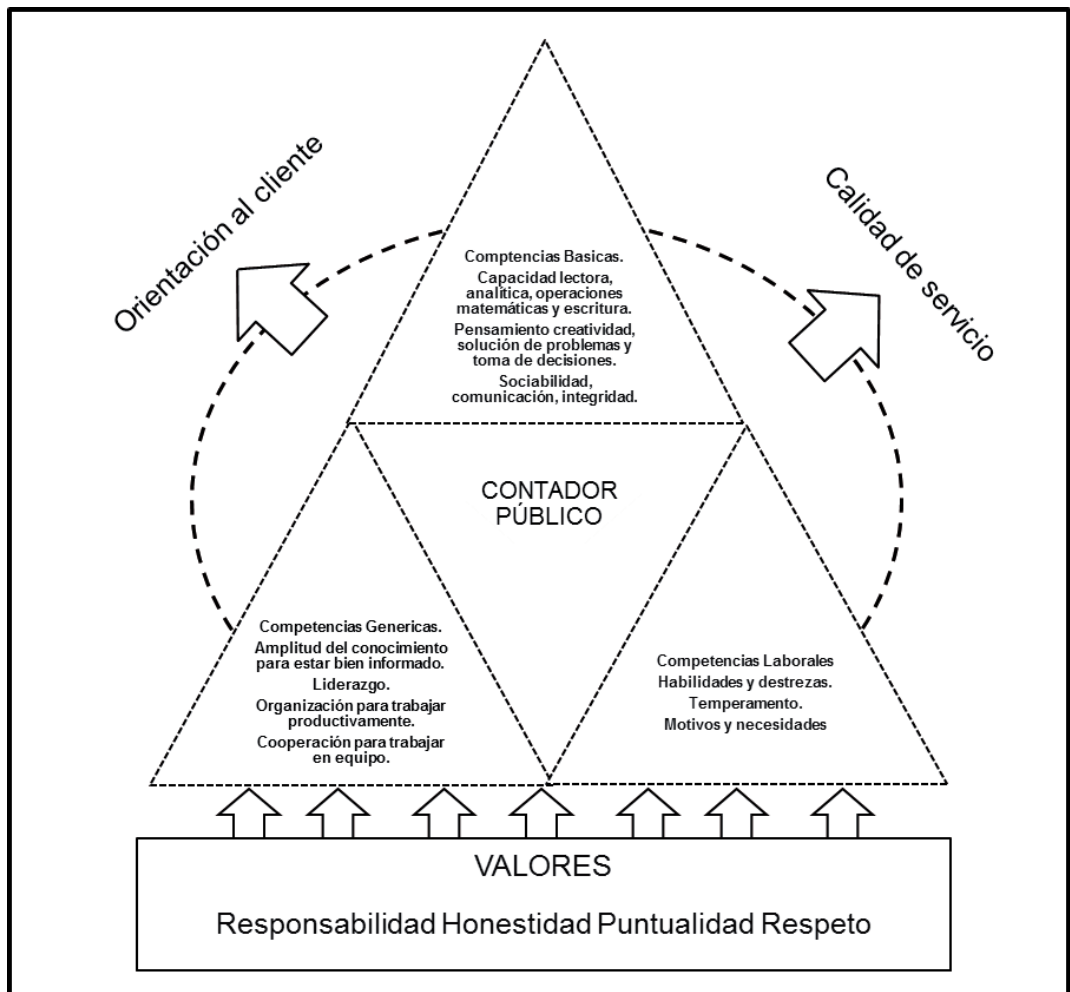


Figura 1 Competencias aplicadas por los Contadores Públicos de las oficinas contables del municipio Trujillo – estado Trujillo.

laboral. En la investigación los entrevistados definieron las competencias como: la manera en cómo se desenvuelve una persona en el mercado laboral para ser mejor y resaltar en él mismo, por medio de los conocimientos que posee sobre algo.

Se pudo observar, que aunque tienen conocimiento del término competencias y poseen una serie de competencias que aplican de forma permanente en su campo laboral, desconocen los tipos en que éstas se dividen, es decir la existencia de clasificaciones de acuerdo a su nivel de impacto.

Las competencias son de gran importancia en el desarrollo del contador público tal como lo expresan Maida, A. y Pérez, G. (2011:5) quienes afirman “El Contador Público, como profesional en ciencias económicas, tiene el gran desafío de perfeccionarse y actualizarse en forma permanente para lograr resultados eficientes, congruentes a las necesidades de las personas y antes que requieren de su asesoramiento” Es así; como los contadores públicos que conocen sobre el constructo competencias, les ayuda a fortalecer sus conocimientos e integrarlas a su labor profesional; mediante su puesta en práctica les permitirá ofrecer innovación en el servicio que prestan a su cliente, brindar resultados acertados y realizar su trabajo de forma más efectiva.

En lo referente a las competencias básicas, que son las capacidades, conocimientos y habilidades adquiridas en la formación temprana de una persona; la investigación conoció que los contadores públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo aplican: la capacidad lectora y analítica, hablar y escuchar, operaciones básicas de aritméticas y matemáticas. Es oportuno mencionar que exteriorizaron que todas estas capacidades las fueron perfeccionando con la práctica y la experiencia.

Expresaron que estas competencias son empleadas en el quehacer laboral diario, indicando además que son elementales para desarrollar un trabajo eficaz y eficiente. La profesión de contador público les exige leer y analizar textos, realizar operaciones matemáticas, redactar informes y documentos; y establecer comunicación con clientes y colegas, por lo tanto aunque sientan inclinación por una determinada competencia en lugar de otra, indistintamente deben aplicarlas por las exigencias propias de su trabajo, tal como lo expresa Valencia, L. (2010:136). “La lectura y la escritura permiten ir consolidando un perfil altamente competitivo del contador público, que posea conocimientos clave para establecer diálogos e investigaciones transdisciplinarias”. Es decir, debe aplicar estas competencias básicas con el fin de propiciar el juicio crítico y una visión más analítica de su entorno.

En relación al desarrollo del pensamiento involucra: pensamiento creativo, solución de problemas y toma de decisiones; competencias de común aplicación en el ámbito laboral de los contadores públicos, pues analizan y generan respuestas a las inquietudes que presenten sus clientes, coincidiendo con Toro, B. (2012.s/p), el desarrollo del pensamiento “consiste en la activación de los procesos mentales en el interior del cerebro humano, para desarrollar o evidenciar las capacidades fundamentales, para ello hace uso de estrategias, métodos y técnicas durante el proceso”. Los informantes clave manifestaron que “el desarrollo del pensamiento consiste en pensar en todo antes de actuar, todo debe tener una justificación”; es así como el Entrevistado 1 opina “O sea, si vamos hacer algo tenemos que entender que todo debe tener una justificación y eso se lo digo a todos los muchachos de la oficina”. Estos profesionales están conscientes que la contabilidad implica mucho análisis,

es decir comprender las implicaciones de cada paso a realizar, para así no cometer errores que puedan perjudicar al cliente y su integridad. Además opinaron que siempre deben utilizar su capacidad de pensar a fin de ofrecer respuestas oportunas y realizar las actividades de manera correcta.

En cuanto a las cualidades personales, que son características propias del ser humano, se agrupan en: autoestima, integridad y sociabilidad; marcando la diferencia entre una y otra persona, tal como afirma Moreno, C. (2011.s/p) quien define las cualidades personales como “una característica natural e innata o algo adquirido con el paso del tiempo”. Las cualidades son rasgos muy singulares de una persona. Se encontró que los contadores públicos poseen ciertas cualidades personales que los distinguen, las cuales son: comunicativos, sociable, responsable y puntual, íntegros, proactivos y dinámicos; estas moldean e impactan en su labor profesional, resultando de gran ayuda para brindar a sus clientes un buen servicio.

Es pertinente destacar, que entre las cualidades personales enunciadas por los contadores no incluyeron la autoestima; no expresaron ninguna opinión referente a ella; lo cual implica que consideran que la autoestima no afecta el desempeño de sus labores, pues así tenga una apreciación positiva o negativa de sí mismos igualmente deben realizar sus labores en función de atender las necesidades del cliente. Ello en contraposición con lo expresado por Vega, H. (2011. s/p) quien indica que “la autoestima es a la vez una causa y un efecto de un desempeño laboral exitoso. Autoestima y desempeño laboral se retroalimentan constantemente, se influyen y ajustan mutuamente”. La autoestima se fortalece en los logros del trabajo y a su vez influye en el desenvolvimiento positivo o negativo de una persona en su empleo.

Resumiendo, de las competencias básicas los contadores públicos que laboran en las oficinas contables aplican habilidades básicas en las que destaca la capacidad lectora, analítica, operaciones matemáticas y escritura; en cuanto al desarrollo del pensamiento destaca el pensamiento creativo, solución de problemas y toma de decisiones; y de las cualidades personales reflejan a un contador público comunicativo, sociable e íntegro.

### **Competencias genéricas**

En cuanto a las competencias genéricas, las cuales se van formando en la educación superior y a lo largo que una persona adquiere experiencia laboral, Sastre, M. y Aguilar, E. (2003:384), consideran que estas competencias “son aplicables al conjunto de la organización aunque su importancia no será la misma para todos los puestos”. En tal sentido, la investigación logró identificar las utilizadas por los contadores públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo:

Referente a la amplitud del conocimiento para estar bien informado, todos los entrevistados relatan que su profesión necesita estar en constante renovación de sus conocimientos, ya que cada día surgen normativas profesionales como: providencias, modificación de leyes y normativas legales concernientes a su labor y deben conocerlos debido a que estas pueden afectar directa o indirectamente a sus clientes; tal como Providencia 70/2015: Modalidades para la determinación, fijación y marcaje de precios; Gaceta Oficial 40.775 del 27 de Octubre de 2015; la Ley de Precios Justos, promulgada el 12 de noviembre de 2015; Ley del Cestatiket Socialista para los Trabajadores y Trabajadoras; Decreto Ley 2066 Gaceta Oficial 40.773 del 23 de octubre de 2015; Normas Internacionales

de Información Financiera, Normas Internacionales de Auditoría, entre otras, de las cuales el contador debe informar a sus clientes y reflejar el impacto que para ellos tienen estas leyes.

Así mismo, manifestaron que para actualizar sus conocimientos se valen de alternativas tales como: talleres, congresos, internet, redes sociales; siendo esta última muy recurrida actualmente por estos profesionales ya que les permite tener un contacto directo con sus colegas a bajo costo.

Respecto a la organización para trabajar productivamente, se encontraron dos realidades antagónicas. Una, donde los contadores aplican esta competencia en su campo laboral, como una forma de mantener el orden y control sobre las actividades que deben realizar y las concluidas, a fin de distribuir el tiempo y los recursos necesarios para cumplir con éstas; reflejando una de las características que debe poseer un contador público, es decir, ser ordenado, organizado y planificado, un profesional que no deja nada al azar. En contraposición, también aparece la figura del contador desordenado, que no se organiza para trabajar productivamente, sino que lo hace en función de las necesidades de sus clientes, es decir a medida que se le van presentando actividades las va realizando, esta postura afecta negativamente su labor, porque al realizar tareas que surgen de último momento desatiende las actividades que estaba realizando y que pueden revestir importancia, revelando un cierto grado de improvisación en sus tareas.

Otra de las competencias encontradas es el liderazgo, donde coinciden con la definición de Boul, P. (2009.s/p) al expresarla como la “Capacidad para dirigir a las personas y lograr que éstas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos”. Esta competencia es

importante en su desempeño profesional debido a que suelen tener personal a su cargo, al que deben guiar y orientar hacia el logro de los objetivos establecidos para beneficio, tanto de la firma contable como de sus clientes.

### **Competencias laborales**

Las competencias laborales hacen referencia a los atributos propios que cada trabajador le aporta a su quehacer en el trabajo, exhibe características personales que moldean su modo de actuar en la organización en que se desempeña. En tal sentido, se identificó la aplicación de destrezas y habilidades entre las que destacan: uso de programas computarizados, dar respuestas rápidas oportunas en el área contable, trabajar bajo presión y detectar errores en documentos y textos de forma rápida.

Respecto a las destrezas, manifestaron como resaltantes: la agilidad para realizar conexiones informáticas y mantener en orden su oficina. Para ellos estas competencias son de suma importancia debido a que les ayuda a realizar su trabajo de manera más efectiva, combinando la rapidez y la agilidad, aportando mediante ello puntualidad en la entrega de los trabajos de sus clientes.

En cuanto a los rasgos y temperamento, los hallazgos indican que los contadores públicos ante las situaciones que se les presentan deben moldear y controlar su temperamento, a fin de que ello no afecte su trabajo de manera negativa. A pesar de ello, en ocasiones lo utilizan para controlar y corregir situaciones que se desvían de lo establecido. Considerando lo expresado en la literatura y tal como expresa Chiavenato, I. (2014:91) acerca de los rasgos “una cualidad o característica distintiva de la personalidad” al consultar a los contadores sobre sus rasgos estos opinaron que sus rasgos físicos no impactan en su trabajo y que nunca los habían evaluado o relacionado

con su labor; este hallazgo evidencia que en el contexto venezolano, donde existe y cohabitan una gran cantidad de personas de diversas razas y orígenes, los rasgos físicos no marcan la diferencia al momento de ejercer una profesión.

En relación a los motivos y necesidades manifestaron querer integrar el grupo de contadores considerados como eficientes y honestos, cumplir con las exigencias de sus clientes y la búsqueda de la satisfacción personal; esto traducido en crecimiento personal, eficiencia y destacarse entre sus colegas. Lo expuesto requiere esforzarse constantemente por adquirir nuevos conocimientos sobre su área y realizar sus actividades bajo un enfoque de mejora continua.

Es pertinente y oportuno destacar que expresaron que al momento de elegir la profesión de contador público, no tenían la inspiraciones para estudiar y no se sentían motivados por la carrera; no obstante, a medida que fueron avanzando en su preparación profesional fue creciendo el sentido de pertenencia, agrado por la carrera y fueron creando la vocación que hoy en día poseen. Más sin embargo, siempre supieron y consideraron como principal ventaja de la profesión de contadores públicos la independencia que ella implica, es decir, puede ejercer de manera independiente y a su vez ser sus propios jefes.

En lo concerniente a las necesidades, los entrevistados concuerdan en resaltar la profesión del contador público como un medio para suplir una necesidad de crecimiento personal; donde a través de su labor cubren sus necesidades básicas de seguridad íntima, pertenencia y autorrealización; coincidiendo con lo reiterativamente expresado por la teoría de Maslow (1943) en relación a las necesidades humanas.

## **La orientación al cliente, la calidad del servicio y los valores**

En las entrevistas surgieron patrones, los cuales son competencias que no habían sido consideradas en La figura 1 “Competencias aplicadas por los Contadores Públicos de las oficinas contables” pero que los contadores públicos hicieron hincapié en ellas. Estas nuevas categorías emergentes son: la orientación al cliente y la calidad de servicio; ambos patrones estuvieron presentes en todas las entrevistas realizadas.

En relación a la orientación al cliente Boul, P. (2009.s/p). Expresa que la misma “implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos” es decir abocarse a identificar las necesidades del cliente y buscar el modo más favorable de satisfacerlas.

En cuanto a la calidad de servicio para Alvear, C. (2004:17) esta consiste en “cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes”. Es decir consiste en generar un producto o servicio que cumpla con las necesidades de los clientes a los cuales va destinado dicho producto o servicio.

A la par que se apreció un gran apego a los valores; los cuales si bien no constituyen una competencia en sí, vale la pena considerarlos y tenerlos en cuenta para esta investigación. De modo que hacen énfasis en ofrecer calidad a sus clientes colocando en ello su mejor esfuerzo, brindando atención personalizada, en función de las exigencias de cada uno, respetando los tiempos de entregas de los distintos informes y documentos que les requieran, dándole respuestas efectivas a sus necesidades. Cabe destacar, que la calidad del servicio implica poner en acción ciertas competencias de las ya anteriormente descritas, como la capacidad para trabajar



en equipo, puntualidad, responsabilidad, organización para trabajar productivamente, liderazgo, amplitud de conocimientos para estar bien informados.

Respecto a la orientación al cliente, existe una visión internalizada en los contadores públicos en abocarse a dar a sus clientes un trabajo adecuado a sus requerimientos; investigando, atendiendo y buscando las mejores alternativas como respuestas a sus necesidades. Los informantes clave entienden que el cliente es el principal motor para la actividad laboral que realizan, sin su presencia el servicio que prestan no podría darse, debido a que no hay servicio sin la presencia del cliente.

En cuanto a los valores, estos representan convicciones de un ser humano, que moldea su actuación ante la sociedad, en este sentido Ortega, P. y Mínguez, R. (2001:20). Opinan que “el valor es un modelo ideal de realización personal que intentamos, a lo largo de nuestra vida, plasmar en nuestra conducta”. En los contadores públicos, se identificó una marcada presencia de los valores adquiridos desde su formación temprana, los cuales les conducen en su quehacer laboral, acentúan que les ayudan a realizar su trabajo de manera más efectiva. Estos valores son: responsabilidad, honestidad, puntualidad y respeto.

Los valores influyen en las actitudes y los comportamientos de una persona en una organización, dependiendo de su sistema de valores será la respuesta ante una situación determinada, tal como lo expresa Boul, P. (2009. s/p) corresponden a los principios de conducta que deberán tener los funcionarios de una empresa, los cuales se identifican plenamente con los establecidos por la organización misma. Es pertinente acotar que la sociedad requiere un profesional honesto, capaz, responsable y que los coloque en práctica, para evitar

actuaciones poco éticas y que puedan perjudicar su imagen.

En resumen el contador público que labora en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo, aplica competencias tanto básicas, genéricas y laborales, así como la calidad de servicio y la orientación al cliente, estas últimas dependen directamente de la aplicación de las anteriores competencias; así mismo basan sus actuaciones en los valores de responsabilidad, honestidad, puntualidad y respeto.

### **Conclusiones**

Haber conducido la investigación bajo un enfoque cualitativo permitió conocer las competencias aplicadas desde la voz de los sujetos de estudio, logrando que fueran los contadores públicos en ejercicio los que en su propio contexto laboral señalaran cuales poseen, sus consideraciones de importancia y aplicación; además de su visión sobre el impacto en el mismo.

En relación al objetivo planteado se determinó, cada uno de los tipos de competencias básicas, genéricas y laborales aplicadas, evidenciando un contador público que aplica sus habilidades básicas, el desarrollo del pensamiento y cualidades personales como la integridad y la sociabilidad. En las oficinas contables del municipio Trujillo, se encontró un contador público organizado, dispuesto a trabajar en equipo y liderar para lograr las metas propuestas, con disposición para aprender y formarse continuamente, con claridad ante la necesidad que plantea el entorno para estar al día con las actualizaciones que surgen en su área.

En cuanto a las competencias laborales los contadores públicos expresaron como impactan sus motivos y necesidades en el desempeño de su trabajo, manifestando cuáles son las destrezas y habilidades que más resaltan

en ellos y su utilidad en su desenvolvimiento en la oficina contable. Evidencian un alto sentido de responsabilidad para con sus clientes, esmerándose en brindar calidad de servicio y orientando sus esfuerzos en comprender y satisfacer las necesidades de dichos clientes, esto a su vez depende en gran medida de la aplicación de las demás competencias.

A la par de las competencias los contadores públicos basan su actuación en valores como honestidad, respeto, puntualidad y responsabilidad.

El estudio refleja que el contador público que labora en las oficinas contables del municipio Trujillo, estado Trujillo, es un profesional integral y con una serie de competencias que aplica en su día a día; no es un profesional que se limite solo a aplicar los conocimientos del área contable sino que incorpora conocimientos gerenciales y administrativo adquiridos durante su formación. Es un profesional que mira con cuidado como repercuten sus acciones en otras personas, clientes y organizaciones.

En la actualidad los contadores públicos y demás profesionales deben basar sus labores en los diferentes tipos de competencias; ya que mediante estas le permiten realizar sus actividades de manera efectiva y les da paso a nuevos retos profesionales, acá se muestra la importancia de emplear las competencias, las oportunidades que les brinda a los profesionales ya que son considerados personas competentes, hábiles para realizar sus actividades.

#### **Autores:**

<sup>1</sup>Doctora en Gerencia Avanzada, MSc. en Administración, Especialista en Gerencia. Profesor Titular de la Universidad de Los Andes. NURR PEI B desde 2011. Correo: walalopez@hotmail.com

<sup>2</sup>Licenciada en Contaduría Pública, Licenciada en Administración de Empresas. Profesor Instructor Universidad de Los Andes. NURR. Correo: dailyncolmenares92@hotmail.com

<sup>3</sup>Licenciada En Contaduría Pública. Egresada De La Universidad De Los Andes. NURR.

<sup>4</sup>Licenciada en Administración de Empresas. Profesor Agregado de la Universidad de Los Andes. NURR.

#### **Referencias:**

- Acosta, R., Magdy S. y Chavez S. 2014. Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. Consultado en Febrero 02 2016. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/3558/4849>
- Alvear, C. 2004. Calidad total. Concepto y herramientas prácticas. México: Cenalep. 166 p.
- Benavides, O. 2002. Competencias y Competitividad: Diseño para organizaciones latinoamericanas. Colombia: MC Graw Hill. 155 p.
- Blanco, M. 2013. Competencias profesionales en el personal administrativo de la Alcaldía del municipio Trujillo. Trabajo de grado. Trujillo: Universidad de los Andes. 72 p.
- Boul, P. 2009. Diccionario de Competencias. Consultado en Mayo 16 2015. Disponible en: [http://www.pablobuol.com/capacitacion/diccionario\\_de\\_competencias.htm](http://www.pablobuol.com/capacitacion/diccionario_de_competencias.htm)
- Cabrera, Y. 2009. Competencias Funcionales de los Contadores Públicos que prestan sus Servicios a las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) del Municipio Valera del Estado Trujillo. Trabajo de grado. Trujillo: Universidad de los Andes Trujillo. 81 p.
- Chiavenato, I. 2014. Introducción a la Teoría General de la Administración. 8va edición. México: Mc Graw Hill. 489 p.
- Federación de colegios de contadores públicos de Venezuela. 2001. Código de

- Ética Profesional del Contador Público (1996). Fondo Editorial del Contador Público Venezolano. Caracas, Venezuela. 13 p.
- Federación de colegios de contadores públicos de Venezuela. 2003. Ley del Ejercicio de la Contaduría Pública. (1973). Gaceta Oficial de la República de Venezuela N°. 30.273, publicada el 5 de diciembre. 33 p
- García J, Pimienta J. y Tobón S. 2010. Secuencias didácticas: Aprendizaje y evaluación de competencias. México: Pearson Educación, 196 p.
- Guédez, V. 2004. Aprender a emprender. De la gerencia del conocimiento a la ética de la sabiduría. Venezuela: Planeta Venezolana S.A., 231 p.
- Guglietta, L. 2013. Educación superior por competencias, constructivismo y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Una visión integrada. Consultado en Enero 20 2016. Disponible en: [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2769%3Aeducacion-superior-por-competencias-constructivismo-y-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2769%3Aeducacion-superior-por-competencias-constructivismo-y-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. 2010. Metodología de la Investigación. 5ta edición. Perú: Editorial McGraw -Hill, 613 p.
- Maida, A. y Pérez, G. 2011. La formación del criterio profesional del contador y su importancia en el campo laboral. Trabajo de investigación. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. 106 p.
- Ortega, P. y Mínguez, R. 2001. Los valores en la educación. Barcelona: Ariel S.A., 256 p.
- Moreno, C. Cualidades. 2011. Consultado en Septiembre 22 2015. Disponible en: [Cualidadessinlimite.blogspot.com/2011/11/concepto.html?m=1](http://Cualidadessinlimite.blogspot.com/2011/11/concepto.html?m=1)
- Santiago, H. 2011. Competencias del Contador Público en la Sociedad del Conocimiento. Trabajo de grado. Trujillo: Universidad de los Andes, 66 p.
- Sastre, M. y Aguilar, E. 2003. Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico. Madrid: MC Graw Hill, 414 p.
- Sosa, N. 2013. Competencias, concepto y origen. Consultado en Junio 5 2014. Disponible en: <http://tecnicaydesarrollo.blogspot.com/2013/01/competencia-concepto-origen.html>
- Tobón, S. 2013. Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. (4ta. Edición). Bogotá: Eco ediciones, 370 p.
- Tobón, S. 2005. Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctico. 2da. Edición. Bogotá: Eco ediciones, 266 p.
- Toro, B. 2012. El desarrollo del pensamiento. Consultado en Junio 5 2014. Disponible en: <http://yelitzn-educacinactual.blogspot.com/2012/05/el-desarrollo-del-pensamiento.html>
- Valencia, L. 2010. La importancia de la lectura en la formación del contador público. Revista gestión y desarrollo de la Universidad de San Buenaventura, 133-138
- Vega, H. 2011. Autoestima y desempeño laboral. Consultado en Enero 28 2016. Disponible en: <http://hectorvegamora.blogspot.com/2011/04/autoestima-y-desempeno-laboral.html>
- Zarazúa, J. 2007. Capacitación y Evaluación del Desempeño por Competencias. Recopilación en un enfoque de sistemas a las competencias laborales Instituto Politécnico Nacional Dirección de Publicaciones Tres guerras. México, D.F. 27 p.