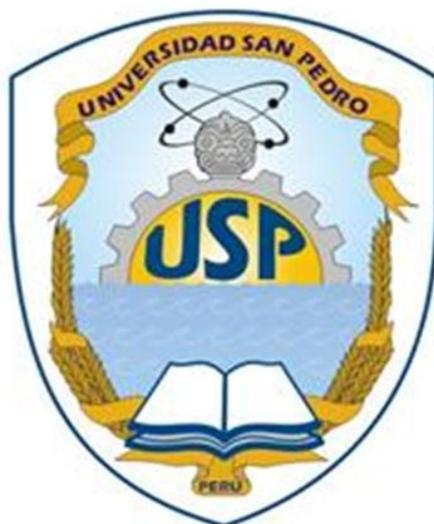


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



La calidad profesional de los trabajadores del área contable en la
gestión financiera de Metro Barranca

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA
PÚBLICA**

Autora:

Florian Morales, Emily Areli

Asesor:

CPC. Márquez Calderón, Jorge Alfredo

Barranca - Perú

2018

AGRADECIMIENTO:

Para la culminación de la presente tesis he contado con la colaboración de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, quienes con sus consejos, incentivos y conocimientos hicieron posible que pueda mejorar esta tesis.

A mi madre quien supo guiarme por el buen camino, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A los trabajadores de Metro Barranca, porque sin la colaboración de ellos no hubiese sido posible realizar el trabajo de investigación.

Mi cordial agradecimiento a la Universidad Privada “SAN PEDRO” en donde me forme como Profesional, donde daré el alto reconocimiento en cada uno los puestos de trabajo.

Emily.

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	
INDICE	
PALABRAS CLAVE.....	i
TITULO.....	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	01
REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	02
1.2 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	03
ANTECEDENTES.....	08
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	09
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	09
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	38
1.5 MARCO REFERENCIAL.....	38
1.6 HIPÓTESIS.....	39
1.7 OBJETIVOS.....	40
OBJETIVO GENERAL.....	40
OBJETIVO ESPECIFICO.....	40
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODO	41
2.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
2.1.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	41
2.1.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
2.1.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43

CAPÍTULO III: RESULTADOS	44
3.1 DEL CUESTIONARIO.....	44
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	64
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1 CONCLUSIONES.....	66
5.2 RECOMENDACIONES.....	67
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS.	

PALABRAS CLAVE

Tema:	Gestión Financiera
Especialidad:	Calidad Profesional

KEYWORD

Topic:	Financial Management
Specialty:	Professional Quality

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Área: Ciencias Sociales
Sub área: Economía y Negocios
Disciplina: Relaciones Industriales

LINE OF RESEARCH

Area: Social Sciences
Sub area: Economy and Business
Discipline: Industrial Relations

TITULO

**LA CALIDAD PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL
AREA CONTABLE EN LA GESTION FINANCIERA DE METRO
BARRANCA.**

TITLE

**THE PROFESSIONAL QUALITY OF WORKERS IN THE AREA
OF ACCOUNTS IN THE FINANCIAL MANAGEMENT OF METRO
BARRANCA.**

RESUMEN

La investigación que tiene como título “La Calidad profesional de los trabajadores del área contable en la gestión financiera de Metro Barranca”, tuvo como objetivo principal, determinar la influencia de la calidad profesional de los trabajadores del área contable en la gestión financiera. Correspondió a investigación aplicada por el fin que persigue, de tipo descriptiva y diseño no experimental, transversal por su técnica de contrastación, que utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario, el mismo que aplicado a una muestra calculada aleatoriamente mediante una fórmula estadística, de una población de 80 trabajadores de Metro, habiendo obtenido como resultado que el 100 % de los encuestados considera que la calidad profesional de los trabajadores en la empresa es para mejorar en el área de trabajo, promover el desarrollo profesional, mejorar programa de capacitación y tener mejoras económicas.

ABSTRACT

The research that has the title "The professional quality of accounting workers in the financial management of Metro Barranca", had as its main objective, to determine the influence of the professional quality of workers in the accounting area in financial management. It corresponded to applied research for the purpose pursued, descriptive type and non-experimental design, cross-sectional by its technique of contrast, which used the technique of the survey and as an instrument to the questionnaire, the same as applied to a sample calculated randomly by means of a formula statistics, of a population of 80 Metro workers, having obtained as a result that 100% of respondents consider that the professional quality of workers in the company is to improve in the area of work, promote professional development, improve program training and have economic improvements.

CAPITULO I: INTRODUCCION

1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

Gestión Financiera está estrechamente ligada a la toma de decisiones es por ello que, si las decisiones tomadas son acertadas existirá un incremento en el valor económico de la empresa, caso contrario existirá despilfarro de recursos y puede llegar a provocar graves problemas financieros que colocarían a la empresa en inestabilidad y apuros económicos; un medio tan cambiante, Actualmente se observa que en la Provincia de Barranca. En Colombia se caracteriza por ser un país en donde los procedimientos para la aplicación de conceptos, técnicas contables y preparación de la información financiera, son un tema jurídico y no técnico, esta realidad hace necesaria una revisión de nuestra normatividad, con el fin de analizar los antecedentes y la situación actual del proceso de convergencia hacia Estándares Internacionales que hoy en día adelanta Colombia. El presente artículo analiza el estado actual y cambios en la formación profesional contable. Para ello, se realiza una breve descripción de los avances en la estandarización contable en Colombia y se evalúa, de forma detallada, la percepción de estudiantes de cinco programas académicos de la ciudad de Bogotá, frente a aspectos que caracterizan la formación contable, bajo las condiciones actuales y futuras de la disciplina y la profesión, En este ejemplo mencionamos como en Colombia vemos una descripción de los avances en la normativa contable evalúa en forma detallada, Asimismo tuvo una buena resolución en cuanto a la calidad profesional, es el desarrollo del ser humano en las empresas que puede brindar un servicio. Un claro ejemplo es el caso de General Motors ubicada en Estados Unidos, supone la mayor bancarrota de la historia. GM creció gracias a la adquisición de numerosas marcas y a la confianza en la mágica fórmula de las economías de escala. Su propio tamaño era su mejor argumento económico. Tan es así, que desatendió a los consumidores y sus necesidades. Descuidó la inversión en nuevos productos porque los suyos tenían una salida segura al mercado. Los enormes beneficios se

compartieron con los trabajadores en forma de sistema de pensiones. Pero se acabaron convirtiendo en una carga demasiado pesada. Demasiado para sortear la primera gran crisis del Siglo XX. Se declaró en bancarrota y se creó una nueva empresa, de la que los antiguos accionistas sólo poseen el 10 por ciento; este es un claro ejemplo donde la empresa fracasa por la baja calidad del servicio. En nuestro país, Llegando al plano nacional vemos que muchas de las empresas tienen problemas con el manejo de servicio al cliente es por ello que son varias las que llegan a una quiebra y fracasan, así como también que otras plantean soluciones eficaces. Tal puede ser el caso de Vartini Packing S.A.C. es una empresa joven que fabrica y brinda servicio de empaque establecida en Perú en el 2004. Su orientación hacia la alta calidad del servicio la ha posicionado como proveedor de empresas internacionales, como Unilever o Henkel, gracias al cumplimiento de los fuertes requisitos a sus clientes en términos de flexibilidad y riesgo operacional. VartiniPacking S.A.C decidió diferenciarse del resto en calidad y servicio de valor agregado a sus clientes, es así como implementó un sistema de trazabilidad en el empaque para sus clientes, logrando visibilidad en tiempo real en sus operaciones de empaque, algo que ninguna otra empresa de empaque había logrado hasta ahora en Perú; En otro de los casos el trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto, como la explosiva expansión de supermercados, sobre todo en Lima Metropolitana, ha estado detrás del auge relativo del sector comercio en los últimos años. El grupo nacional WONG es el más emblemático en este sector, empleando en este momento cerca de ocho mil personas, y es parte de este trabajo. El grupo, que empezó con una bodega en un distrito de clase media alta, cuenta hoy con 35 establecimientos bajo distintos formatos en todos los sectores socioeconómicos de Lima. Además, el grupo es reconocido por sus buenas prácticas de responsabilidad empresarial y su constante motivación al personal, lo que le permite ofrecer niveles de excelencia en el servicio al cliente.

- (Lobos Williamsom, 2009) , **en su tesis “Construcción de una medición de calidad del servicio de la telefonía móvil en Chile”**. El objetivo del presente estudio es el de construir una medición válida y confiable de la calidad del servicio de telefonía móvil en Chile, además de determinar si dicho concepto impacta sobre los estados de satisfacción y lealtad. Para realizar dicho cometido, el documento comienza con una revisión bibliográfica acerca del tema, incluyendo mediciones para la industria construidas en otros países del mundo.
- (Vilora Vasquez, 2008), **en su tesis “Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el BBVA banco provincial, oficina barquisimeto, las trinitarias, (2456)**. Siendo sus objetivos; determinar los elementos de medición de la calidad de servicio, identificar los factores que influyen en ella y evaluar el grado de satisfacción de los clientes que perciben el servicio en la oficina Las Trinitarias, el campo de apoyo bibliográfico, no exploratorio y transaccional. Entre las conclusiones más resaltantes, se evidencia carencia de personal para la atención al público, atendiendo a que la oficina es receptora de clientes durante todo el día y durante toda la semana. Se recomienda la contratación de personal en el área de caja, acto para ejercer las operaciones asignadas y correspondientes de la oficina.
- (Salazar Luna, 2006), **en su tesis “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana”**. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco

dimensiones evaluadas. Se recomienda que la gestión administrativa de las clínicas evaluadas tome en consideración estos hallazgos y realice las modificaciones pertinentes para el mejorar el nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieran.

- (Cardenas Romero, 2010), **en su tesis “Evaluación experimental de una metodología de capacitación en el trabajo en equipo en el ámbito organizacional”**. Para hacer énfasis en la necesidad de controlar la calidad del proceso y corroborar el alcance de los objetivos planteados durante la etapa de diagnóstico de necesidades de capacitación y así permitir la retroalimentación del propio sistema de capacitación y del sistema de la organización participante. Se trata de un diseño experimental pre test – post test con grupo de control, donde se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora. Este mide la autopercepción de los participantes acerca de su desempeño y aquel de las personas que componen su área, en cuanto a su capacidad para trabajar en equipo y fue respondido de manera anónima. Parece oportuno considerar que este tipo de talleres se lleven a cabo con una recopilación previa de información cualitativa que sirva de insumo para un diseño del taller más contextualizado al ámbito laboral y características de los participantes.
- (Torral Cardoso, 2011), **en su tesis “Diagnóstico para mejorar el trabajo en equipo en el departamento asistencia de zona de la corporación nacional de telecomunicaciones, de la ciudad de milagro”**. Los objetivos que por lo general toda empresa pública desea alcanzar es un buen Clima Laboral, que sus empleados estén motivados e identificados con la organización, logrando sentirse parte activa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones; todo ello contribuirá a mejorar la calidad de vida laboral y a la calidad del servicio que ofrece CNT para aumentar la productividad y el incremento de la competitividad. Hay que recordar que, dada la competitividad del entorno la organización no solo deberá competir en la calidad del servicio, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus empleados. Es por ello que este estudio nos resulta muy importante ya que en toda

empresa sea esta pública o privada debe prevalecer que su Talento Humano trabajen en equipo y establezcan una óptima eficacia en la calidad de servicios que proporcionen a los usuarios. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Milagro, como todas las empresas su deseo es alcanzar las metas y objetivos propuestos para conquistar el éxito.

- (Aguirre Avila, 2013), **en su tesis evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores del mercado mayorista del distrito de Trujillo - Año 2013**". Busca conocer las causas que se asocian a la evasión tributaria en las empresas formalmente constituidas y la informalidad en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores del mercado mayorista, por lo que se espera el trabajo constituya un valioso aporte para el desarrollo del Sector Comercio. Los resultados nos demuestran que las causas que se asocian a la evasión tributaria en los Comerciantes del Mercado Mayorista son el deseo de generar mayores ingresos (utilidades), la excesiva carga y complejidad para tributar y finalmente se acogen a regímenes que no les corresponde. El sistema tributario poco transparente trae como consecuencia, entre otros, cierre temporal de establecimiento, suspensión de licencias, permisos o autorizaciones vigentes otorgadas por entidades del Estado para el desempeño de sus actividades. En este contexto recomendamos que el Estado, deba tener una actitud de transparencia para que el contribuyente tenga la plena confianza que su dinero se emplea en beneficio propio y de los demás y sea un motor que incentive el deber de tributar que todo ciudadano debe tener.
- (Rojas Mendoza, 2010), **en su tesis "Aplicación de la información financiera y la toma de decisiones del inversionista en la bolsa de valores de lima"**. Se ha determinado la abundante disponibilidad y el acceso en tiempo y organización a las informaciones sobre acciones en el mercado de valores nacional como internacional, sobre todo por medios electrónicos. La decisión del inversionista requiere de información especializada y que éste ingrese de manera progresiva a seleccionar las fuentes informativas, a fin de crear lo que podríamos llamar su

propio know how. Las entidades reguladoras del mercado de valores han aprobado los documentos normativos que requieren la gestión de la oferta y la demanda de acciones. Y brindan las facilidades para su mayor difusión y por consiguiente de su cumplimiento.

- (Montero Jimenez, 2012), **en su tesis “Diseño de un sistema contable financiero aplicado a la empresa de protección y seguridad internacional prosei-cía-ltda.”** Dedicada a prestar servicios de asesoramiento y gestión en seguridad privada se encuentra en una fase de crecimiento económico por esta razón es necesario que cuente con un adecuado sistema contable financiero, que le permita tener un buen manejo de sus transacciones aplicando políticas generales, procedimientos y normas. Con estos antecedentes se diseñó un Sistema Contable Financiero adecuado a las necesidades de la empresa, estableciendo claramente los procesos y controles para los módulos de compras, activos fijos, facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y nómina, de esa manera reducir la ocurrencia de errores, fraudes y malversaciones para salvaguardar los bienes de la empresa. Esto permitirá que la empresa prosei Cía. Ltda., tenga una herramienta valiosa para obtener información real y oportuna, para lograr alcanzar una administración confiable, eficiente, eficaz y efectiva.
- (Collantes Espinoza, 2005), **en su tesis “La capacitación, instrumento útil para mejorar en nivel de rendimiento en una empresa moderna”.** Este trabajo que se presenta es al realizar se ha podido notar lo importante que se representa la capacitación de personal dentro de una Institución, donde se ha tomado como unidad de estudio a la empresa Pesquera Diamante S.A. cuya actividad se circunscribe a la Extracción y transformación de especies Hidrobiológicas en harina y aceite de Pescado. Esta institución últimamente ha venido desarrollando cursos de capacitación, pero todavía no satisface completamente a su personal con relación a este (capacitación). por lo tanto, queremos aportar en algo a subsanar esta problemática intrínseca que tiene la organización en estudio. Es necesaria la aplicación de nuevos mecanismos de

capacitación que coadyuven a satisfacer y motivar al personal de la empresa moderna y por ende lograr una mayor productividad.

- (Gomero Gonzales, 2003), en su tesis **“Participación de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios en el desarrollo de las pymes textiles en lima metropolitana de 1990 al 2000”**. Como se sabe, afrontando los retos de la globalización, las PYMES surgieron en nuestro país como fenómeno socioeconómico que busca responder a mucha de las necesidades insatisfechas de los sectores más pobres de la población. Desde el inicio fueron una alternativa frente al desempleo, a los bajos recursos económicos y a la falta de oportunidades de desarrollo, entre otros; pero actualmente se han constituido en toda una fortaleza productiva para el país, que, según muchos analistas económicos, lo consideran como el colchón social y económico de la sociedad. Pero a pesar de todas estas limitaciones las PYMES, como las que se ubican en el sector textil y de confesiones han podido abrirse un espacio importante en el mercado y que está en constante crecimiento, y que es lo más importante, por su grado de fortaleza, aun no explotada en su verdadera magnitud, se han convertido en una opción de desarrollo económico.
- (Huapaya Blas, 2006), en su tesis **“Incidencia de un óptimo desempeño laboral, para un eficiente desarrollo del clima organizacional en la empresa audio publi post s.a.”** Esto permitió en empresas exitosas, La creación de un alto grado de sentido de pertenencia simbiótica entre el ejecutivo y el trabajador, traducido compromiso, conciencia de prestigio y timbre de orgullo que enaltece a toda la organización, logrando un contexto de éxito en el mercado orientado hacia una eficiente productividad y competitividad, ello ha permitido, el destierro de permanentes conflictos que degradan a la organización, afecten a la calidad del producto ofertado y por ende la imagen de toda organización se ve afectada. En las organizaciones de trabajo, la mejora o maximización de la productividad y la calidad de las condiciones de trabajo suelen formar parte de los objetivos. Es por ello que el clima organizacional debe estar destinado a una dirección más

participativa, debe asegurar la integración de los objetivos personales con los de la organización, debe ser considerado un proceso progresivo y no una actividad. La satisfacción en el trabajo es la actitud general del individuo hacia su diario quehacer. Por lo tanto, requiere de la interacción total de ejecutivo y trabajadores, en merito a un ideal Clima Laboral. El uso de técnicas motivacionales incentiva el mayor grado y la oportuna toma de decisiones contribuye a elevar el nivel de satisfacción laboral.

- (Roeder Rosales, 2009), en su tesis **“Transformación de mercancías para consumo: estrategia para mejorar el nivel de competitividad de las empresas importadoras de materias primas y productos intermedios”**. Los objetivos de toda política económica a nivel macro y también a nivel empresarial, apuntan a seleccionar la mejor estrategia para lograr el crecimiento económico sostenible, buscando maximizar la tasa de crecimiento del nivel de actividad. Sin crecimiento económico no es posible resolver los principales problemas que afectan a la sociedad. Una de las principales causas del crecimiento económico en un país es el grado de apertura comercial en su comercio internacional, quien contribuye a una mejor asignación de recursos a nivel global mejorando la eficiencia económica e incrementando la disponibilidad de bienes y servicios para el consumo en los países que comercian.
- (Chiavenato, 2006), en su libro **Calidad**. Es la atención a las exigencias del cliente; o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias. El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al cliente, sea el interno o externo. Profesional nos dice que es toda persona que puede brindar un servicio o elaborar un bien, garantizando el resultado con una calidad determinada.
- (Lusthaus, 2002) en su libro **La gestión financiera**. Comprende la planificación la planeación, la ejecución y el monitoreo de los recursos monetarios de una organización junto con los recursos humanos, proporciona los principales insumos con los cuales una organización elabora sus productos y servicios.

- (Nogueria Cobra, 1995) en su libro **motivación**. La motivación es uno de los factores internos que requiere mayor atención y es un comportamiento imposible comprender el comportamiento de las personas. El concepto de la motivación es difícil de definir los diferentes sentidos de manera amplias. el motivo es aquella que impulsa a una persona actuar de determinada manera, una propensión hacia un comportamiento específico.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

La investigación que tiene como título “La calidad profesional de los trabajadores del área contable en la gestión financiera Metro Barranca, se justifica en tanto tuvo como propósito determinar si la calidad profesional de los trabajadores , es una investigación aplicada por el fin que persigue, de tipo descriptivo y diseño no experimental, transversal por su técnica de contrastación, que utilizo la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario, que fue aplicada a una muestra calculada aleatoriamente mediante una formula estadística, de una población constituida de 80 trabajadores de Metro de Barranca considerados representantes por poseer todas las características del universo y población, habiendo planteado la hipótesis de que existe la calidad profesional de los trabajadores que poseen y si estas han influido en el área contable en la gestión financiera de Metro Barranca.

3. FORMULACION DEL PROBLEMA

3.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye la calidad profesional de los trabajadores del área contable en la gestión financiera de metro barranca, año 2016?

4. MARCO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL

4.1 LA CALIDAD

Continuamente se habla de la calidad está muy relacionada al desarrollo del ser humano en las empresas, por lo que es importante tener claro a lo que hace referencia este concepto. A continuación, se abordará el tema objeto de estudio mediante las perspectivas que tienen los diversos autores.

De acuerdo a (Salazar Gonzalez, 1996), sustenta que es la manera de ser de una persona o cosa. En otros términos, significa atributo, propiedad o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios. Por lo tanto, si aplicamos este concepto en una empresa diríamos que lo que distingue a una de otra es su prestigio o imagen, la capacidad de sus directivos, la habilidad de su personal, el grado de satisfacción que brinda a sus clientes con los productos que ofrece, el precio de sus productos, la cultura de su organización, el grado de compromiso de su comunidad, etc. Así pues, una empresa que en su accionar lleva el ingrediente de la calidad se esfuerza permanentemente por suministrar productos que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente. Su preocupación es dar al cliente lo que desea, a un precio que éste pueda pagar y a un costo que ella pueda soportar.

DEFINICIÓN DE PROFESIONAL

Se le llama (Profesional, s.f.) a toda aquella persona que ejerza o practique una profesión, las profesiones no son más que trabajos o empleos como se quieran llamar que ameriten una previa adquisición de conocimientos para su práctica, por tal razón para llamarse profesional se debe primero adquirir un título que avale los conocimientos obtenidos en la práctica de un estudio terciario (universitario). En otras palabras, las profesiones se describen como aquellos empleos que requieren de la ganancia de conocimientos especializados, para esto se cumple primero con una formación profesional (en niveles básico, medio o

superiores), autorregulación en cuanto a la labor desempeñada, y elevados niveles de compromiso o ética en el trabajo practicado.

LA FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Según (Locke, 2007). Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

Una definición clara de itinerarios profesionales en la empresa, un sistema de desarrollo profesional y un plan de formación alineado con la estrategia y las tácticas de la empresa y adaptado a las necesidades actuales y futuras de cada empleado, permiten plantear un esquema de gestión del potencial de la plantilla que facilite la adecuación persona/puesto y la preparación para ocupaciones futuras, y está en el origen de ese compromiso necesario para reforzar las relaciones empresa/trabajadores que permita a la empresa avanzar en cualquier situación del entorno.

El sistema de desarrollo profesional pretende mostrar, a través de la interacción jefe, colaborador, el grado de alineación de los empleados con los valores que integran la cultura de la empresa, sus puntos fuertes y áreas de mejora, a la vez que orienta los planes de formación y desarrollo necesarios y personalizados a cada empleado para mejorar su desempeño actual y preparar su futuro en la compañía de acuerdo con la estrategia de la sociedad, las posibilidades de la empresa y las capacidades actuales y potenciales del empleado.

LOS TRES FACTORES DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

“Nuestra sociedad innovadora y acelerada se vuelve más exigente cuando se atraviesan tiempos económicos como el actual. Las personas que afortunadamente están trabajando han de sacar adelante el trabajo que antes se

repartía entre un mayor número de personas, han de hacerlo en un menor lapso de tiempo, bajo unos criterios de calidad cada vez más rigurosos y en simbiosis constante con todas las áreas que forman el "organismo vivo" que es la empresa".

Normalmente toda esta presión extra se acaba traduciendo en más horas de dedicación, de esfuerzo, e incluso de desgaste. Si bien es posible que esto no tenga otro remedio (simplemente ¡hay que trabajar más para salir adelante!) antes de resignarnos a seguir este arduo camino, vale la pena reflexionar sobre lo que es un alto desempeño profesional y sobre los distintos factores que lo hacen posible, para intentar sacar adelante ese trabajo "extra" sin tener que hacer más horas, ni experimentar más estrés.

“Por "desempeño profesional" se entiende la manera en que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. No se trata solo de cumplir las obligaciones, sino de la manera en que éstas se cumplen. De aquí provienen las expresiones ya habituales de "tener un bajo o alto desempeño". Se dice que una persona tiene un alto desempeño cuando realiza sus funciones de manera eficiente en el tiempo, es responsable en su gestión, produce resultados de calidad, usa adecuadamente los recursos que están a su alcance, e intenta contribuir positivamente al funcionamiento global de la organización. Pero ¿qué factores intervienen a la hora de determinar el grado de desempeño? ¿Cómo se puede mejorar? ¿Qué está en manos de las distintas partes implicadas, para lograr mejoras en este aspecto?”

El rendimiento de una persona en su trabajo depende de muchísimos factores que se pueden agrupar en tres grandes niveles que van desde lo más personal y subjetivo, hasta lo más objetivo y organizacional.

1) LA DISPOSICIÓN AL TRABAJO

Se refiere básicamente a la actitud de la persona ante sus obligaciones, es decir, el grado de implicación, motivación y predisposición con la cual la persona encara su

trabajo, independientemente de las circunstancias en que éste se desarrolle. Ante una misma circunstancia externa, dos personas pueden demostrar actitudes distintas que a su vez generan resultados diferentes.

Especialistas del tema señalan que en este nivel la clave principal está en la capacidad de auto-motivarse y en la obtención de satisfacciones intrínsecas (aquellas satisfacciones internas que la persona sienten al momento mismo de realizar su trabajo y que son totalmente independientes de cualquier resultado posterior que acontezca).

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

2) LA CAPACIDAD DE TRABAJO

Aquí entran en juego las habilidades, competencias y conocimientos que tiene la persona para realizar adecuadamente sus obligaciones. A un artista de artes gráficas no se le puede pedir que construya un edificio, pues incluso con la mejor actitud posible por su parte le faltarán conocimientos técnicos. Lo anterior es evidente, pero no lo es tanto que hoy en día no solo se requieren capacidades técnicas, sino también capacidades organizativas (que aseguren la mejor autogestión de la carga de trabajo), así como habilidades emocionales (importantes para que las personas puedan relacionarse de manera adecuada con el equipo bajo su cargo, con sus compañeros o superiores).

En este nivel, la responsabilidad de los conocimientos y habilidades recaen en el trabajador y en la empresa. El trabajador ha de mejorar aquellas capacidades que están bajo su responsabilidad. En cambio, la empresa ha de asegurar una buena

integración en su manera colectiva de funcionar de los trabajadores nuevos, así como una formación, coaching laboral y un reciclaje constante para los demás trabajadores que les permita mejoras en sus capacidades. De lo contrario, las capacidades exigidas directa o indirectamente, acaban sobrepasando las capacidades promedio y se termina instaurando una forma de trabajo y de organización incapaz de estar a la altura de los retos.

3) RECURSOS DE TRABAJO

Bajo este último nivel, se agrupan todos los recursos que la empresa pone a disposición del trabajador para que éste cumpla sus obligaciones. Implica tanto a los recursos materiales (económicos, tecnológicos, de soporte) como inmateriales (sensación de apoyo, conocimiento, estilo de liderazgo). Si los recursos no están disponibles, el desempeño de los trabajadores se limita a pesar de la buena actitud y las capacidades disponibles.

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

¿CÓMO SE CONFORMAN LOS VALORES EN LA EMPRESA?

Las creencias y valores del fundador. Toda empresa surge de un impulso fundacional a partir de una idea y unos principios de acción más o menos implícitos. La consecución de recursos financieros, materiales y humanos para llevar a cabo la idea es un paso posterior.

La tradición cultural de cada sociedad. Existe una influencia mutua entre los valores sociales y los valores empresariales.

IMPORTANCIA DE LOS VALORES EN UNA EMPRESA

- “Los valores son muy importantes para una empresa porque son grandes fuerzas impulsoras del cómo hacemos nuestro trabajo.
- Permiten posicionar una cultura empresarial.
- Marcan patrones para la toma de decisiones.
- Sugieren topes máximos de cumplimiento en las metas establecidas.
- Promueven un cambio de pensamiento.
- Evitan los fracasos en la implantación de estrategias dentro de la empresa.
- Se logra una baja rotación de empleados.
- Se evitan conflictos entre el personal.
- Con ellos los integrantes de la empresa se adaptan más fácilmente.
- Se logra el éxito en los procesos de mejora continua”

PRINCIPIOS DE CALIDAD

UN ENFOQUE EN LOS CLIENTES Y ACCIONISTAS

El cliente es el juez principal de la calidad. Las percepciones de valor y satisfacción son afectadas por muchos factores en todas las experiencias generales de compra, posesión y servicio del cliente. Para realizar esta tarea, los esfuerzos de una empresa deben extenderse más allá del simple cumplimiento de las especificaciones, la disminución de defectos y errores o la resolución de quejas. Deben incluir tanto el diseño de nuevos productos que de verdad complazcan al cliente como una pronta respuesta a las exigencias cambiantes del consumidor y el mercado.

Según (Evans, 2008) es una empresa que mantiene una relación estrecha con su cliente sabe lo que desea el cliente, cómo utiliza sus productos y cómo anticiparlas necesidades que incluso no pudo expresar. Así mismo, elabora de modo continuo nuevas formas para mejorar las relaciones con sus clientes. Por lo tanto, una empresa debe reconocer también que los clientes internos son tan importantes en el aseguramiento de la calidad como los externos que compran el

producto. Los empleados que se consideran a sí mismos clientes y proveedores de otros empleados entienden de qué manera su trabajo se relaciona con el producto final.

Después de todo, la responsabilidad de cualquier proveedor es entender y satisfacer las necesidades del cliente de la manera más eficiente y eficaz posible. Sin embargo, el enfoque en el cliente se extiende más allá de las relaciones con el consumidor y los clientes internos. Los empleados y la sociedad representan accionistas importantes. El éxito de una organización depende del conocimiento, habilidades, creatividad y motivación de sus empleados y socios. Por lo tanto, una organización de calidad total debe demostrar compromiso hacia sus empleados, ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento proveer reconocimiento más allá de los sistemas de compensación normales, compartir el conocimiento y motivar la toma de riesgos.

Así mismo ver a la sociedad como un accionista es un atributo de una organización de clase mundial. La ética de negocios, la seguridad y salud públicas, el medio ambiente y el apoyo a la comunidad y los profesionales son actividades necesarias que caen bajo la responsabilidad social.

LA PARTICIPACIÓN Y EL TRABAJO EN EQUIPO DE TODOS EN LA ORGANIZACIÓN.

Por su parte, (Juran, 2008) decía que “el uso total que los administradores japoneses hacen del conocimiento y la creatividad de toda la fuerza laboral es una de las razones de los rápidos logros de Japón en el área de la calidad” .Cuando los directivos dan a los empleados las herramientas necesarias para tomar decisiones acertadas, así como libertad y motivación para hacer contribuciones, garantizan la obtención de productos y procesos de producción de mejor calidad. Además, Los empleados a los que se les permite participar

(tanto en forma individual como en equipos) en las decisiones que afectan sus trabajos y al cliente realizan contribuciones importantes a la calidad.

Esta actitud representa un cambio significativo en la filosofía típica de la alta dirección; el punto de vista tradicional era que la fuerza laboral tenía que ser “administrada” o, para decirlo de manera menos formal, la fuerza de trabajo no tiene que pensar. Las buenas intenciones por sí solas son insuficientes para fomentar la participación de los empleados. La tarea de la administración incluye formular los sistemas y procedimientos y llevarlos a la práctica para asegurar que la participación se vuelva parte de la cultura.

UN ENFOQUE DE PROCESO APOYADO POR EL MEJORAMIENTO Y EL APRENDIZAJE CONTINUOS.

La forma tradicional de ver una organización es estudiando la dimensión vertical, sin apartar la vista del organigrama. Sin embargo, el trabajo se realiza (o no se realiza) en sentido horizontal o a través de todas las funciones y no de manera jerárquica. Según AT&T, un proceso es cómo el trabajo crea valor para los clientes. Por lo general, “pensamos en los procesos en el contexto de la producción: el conjunto de actividades y operaciones requeridas para la transformación de insumos (instalaciones, materiales, capital, equipo, personal y energía) en productos (productos y servicios). Los tipos comunes de procesos de producción incluyen mecanizado, mezcla, ensamble, elaboración de pedidos o aprobación de préstamos. Sin embargo, casi toda actividad principal en una organización tiene que ver con un proceso que traspasa los límites tradicionales de la empresa”.

Por ejemplo, un proceso para surtir un pedido podría requerir un vendedor que coloca el pedido; un representante de mercadotecnia que lo captura en el sistema de cómputo de la empresa; un empleado de crédito y cobranza que verifique el crédito; el personal de distribución y logística que recoja, empaque y envíe el producto; el departamento de finanzas para que haga la factura; y los ingenieros

de servicio en campo para que instalen el producto. La perspectiva de un proceso reúne todas las actividades necesarias e incrementa nuestro entendimiento de todo el sistema, en lugar de enfocarse sólo en una pequeña parte. Muchas de las mayores oportunidades de mejorar el desempeño de una organización se encuentran en las interfaces de ésta: aquellos espacios entre los cuadros de un organigrama.

PROCESO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA CALIDAD AMPLITUD

Si bien es cierto que la calidad no cuesta, y que ciertamente es gratuita, lo que sí es costoso es no tenerla y de esto se han dado cuenta las empresas en la actualidad, por lo tanto, se han dado a la tarea de asegurar la calidad, aunque no es sencillo pero tampoco difícil.

“Que la educación y la capacitación se imparta a todo el personal de la organización, no como una solución a determinados problemas sino como una metodología continua e integral para el crecimiento y el desarrollo del personal y de la organización” Además, siendo un recurso humano el activo más valioso, la empresa debe dedicar tiempo, esfuerzo y dinero para prepararlo, a fin de que pueda adoptar la filosofía de la organización y efectuar su trabajo correctamente, y luego evaluar si está o no alcanzando sus objetivos personales y los de la organización.

CARÁCTER

Otro aspecto a tener en cuenta es “el carácter voluntario u obligatorio. La experiencia demuestra que para que la capacitación sea exitosa, en principio, no debería ser voluntaria, especialmente a nivel directivo, pudiendo ofrecerse alicientes al resto del personal para que participe en el programa de capacitación”.

SECUENCIA

Un tercer aspecto es la secuencia de la educación y capacitación para la calidad. “Si bien no existe un enfoque único, la regla que principalmente se aplica consiste en que los directivos sean primeros en concurrir a los programas de educación y capacitación para la calidad. Ellos permiten la apertura para las acciones de capacitación del personal de los otros niveles; además, esto sirve de ejemplo en el proceso de cambiar la cultura organizacional”.

MATERIAS

Un cuarto aspecto "se refiere a las materias a impartir en los programas de capacitación para la calidad, debemos decir que es necesario asumir un enfoque multidimensional". Una dimensión se refiere a los conceptos fundamentales, tales como la definición de la calidad y su importancia en la gestión empresarial. Una segunda dimensión es el aspecto de la cultura organizacional para la calidad. Una tercera dimensión se relaciona con los procesos de la gestión de la calidad (planificadora, control y mejora). Una cuarta dimensión podría referirse a las funciones organizativas y su relación con la calidad.

Otras dimensiones estarían referidas al aspecto del aseguramiento de la calidad y muchas herramientas y técnicas para el mejoramiento de la calidad. A la vista de este contenido multidimensional, la empresa tiene que establecer un programa que pueda satisfacer las necesidades de educación y capacitación para todas esas dimensiones.

ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE ACCESIBILIDAD Y COMPROMISOS

Las organizaciones enfocadas en los clientes proporcionan a éstos un acceso fácil a sus empleados. Procter & Gamble fue la primera empresa en instalar un número telefónico gratuito para sus productos en 1974. Los clientes de Ames Rubber Corporation tienen acceso inmediato a los altos directivos divisionales, al

personal de manufactura, a los ingenieros de calidad, a los representantes de ventas y servicios y al personal de soporte técnico.

En la actualidad, el acceso mediante correo electrónico y sitios web se han convertido en los medios preferidos por muchos clientes. Las empresas que creen realmente en la calidad de sus productos hacen compromisos fuertes con sus clientes. Los compromisos eficaces se ocupan de las preocupaciones más importantes de los clientes, están libres de condiciones que debiliten su confianza y se comunican con claridad y sencillez. Un compromiso con el cliente puede ser tan sencillo como garantizar que su llamada o consulta por correo electrónico recibirá una pronta respuesta. Por ello, muchos compromisos adoptan la forma de garantías explícitas. FedEx es famosa por su garantía, por la cual reembolsa el pago completo si un envío llega incluso un minuto tarde. Xerox reemplaza cualquier producto que el cliente no considere satisfactorio, por cualquier razón, dentro de los tres primeros años de su compra. De esta manera, las garantías extraordinarias que prometen una calidad excepcional sin restricciones y una satisfacción total del cliente y respaldan esa promesa con un pago que tiene por objeto recuperar la buena voluntad del cliente con pocos o ningún condicionamiento constituyen una de las acciones más poderosas que una empresa puede llevar a cabo para mejorar.

SELECCIÓN Y DESARROLLO DE EMPLEADOS QUE TIENEN CONTACTO CON LOS CLIENTES

Los empleados que tienen contacto con los clientes son particularmente importantes. Son las personas cuyas principales responsabilidades las llevan a un contacto constante con los clientes, en persona, por teléfono o por otros medios.

Procter & Gamble llama a su departamento de relaciones con los clientes la “voz de la empresa”. Un grupo de más de 250 empleados maneja más de 3 millones de contactos cada año. Su misión se expresa como: “Somos un centro de clase

mundial de respuesta a clientes. Prestamos un servicio superior a los clientes que tienen contacto con Procter & Gamble, fomentamos la compra repetida de los productos y ayudamos a crear lealtad hacia la marca. Protegemos la imagen de la empresa y la reputación de nuestras marcas resolviendo las quejas antes de que lleguen a los organismos gubernamentales o los medios.

Capturamos y reportamos los datos de los clientes para las funciones clave de la empresa, identificamos y compartimos los puntos de vista de los clientes, asesoramos a las categorías de productos acerca de los problemas y tendencias entre los clientes y supervisamos el manejo y la interacción con los clientes en momentos de crisis.

En la actualidad, “las empresas dependen de los centros de atención telefónica como el medio más importante de contacto con el cliente. Estos centros pueden ser un medio de ventaja competitiva al servir a los clientes con mayor eficiencia y personalizar las transacciones para construir relaciones. Sin embargo, deben tener el apoyo de la tecnología apropiada, como la automatización de llamadas de rutina, para minimizar la necesidad de responder las mismas preguntas una y otra vez, y el re direccionamiento de las llamadas a las personas con las habilidades necesarias. Los procesos ineficaces sólo dan lugar a clientes frustrados”.

REQUISITOS PARA TENER CONTACTO CON LOS CLIENTES

Por su parte (Evans, 2008) señala que el personal de primera línea que entra en contacto diario con los clientes tiene gran responsabilidad en cuanto a la satisfacción del cliente. Por lo tanto, los requisitos para tener contacto con los clientes son niveles de desempeño medibles o expectativas que definen la calidad del contacto con los clientes con representantes de una organización. Es decir, estas expectativas podrían incluir requisitos técnicos, como el tiempo de respuesta (contestar el teléfono antes de que suene más de dos veces), o requisitos de comportamiento (usar el nombre del cliente siempre que sea posible).

El St. Luke's Hospital ha traducido su comprensión de cómo desean ser tratados e involucrados los pacientes, y ha establecido un conjunto claro de 12 requisitos para tener contacto con los clientes. Los requisitos de contacto con el cliente en St. Luke's Hospital se incorporaron en un nuevo modelo de entrega de cuidados enfocado al paciente, y todos los miembros del equipo del cuidado de la salud son capacitados en estos requisitos de contacto. La clave para satisfacer a los clientes externos es satisfacer primero a los internos.

En Southwest Airlines, por ejemplo, su filosofía es que si los empleados pueden prestarse entre sí el mismo servicio que dan a los pasajeros, la línea aérea se beneficiará. En cada división operativa se identifica a un cliente interno. Los mecánicos que dan servicio a los aviones están orientados hacia los pilotos que los vuelan, y los empleados de mercadotecnia tratan a los agentes de reservaciones como clientes. Los departamentos ofrecen incluso helado o pizza gratis como muestra de agradecimiento a los clientes o por un trabajo bien realizado. El uso del modelo cliente-proveedor comunica de manera efectiva la importancia de estas relaciones. Por último, una empresa debe poner en práctica un proceso para seguir el cumplimiento de los requisitos y proporcionar retroalimentación a los empleados a fin de mejorar su desempeño. La tecnología de la información proporciona los datos para llevar un registro efectivo del cumplimiento de los requisitos para el contacto con los clientes.

MANEJO EFICAZ DE LAS QUEJAS

“A pesar de todos los esfuerzos por satisfacer a los clientes, toda empresa encuentra clientes insatisfechos. Las quejas pueden afectar de manera adversa el negocio si no se manejan eficazmente. Las quejas proporcionan una fuente de ideas para mejorar los productos y procesos”. Asimismo, las empresas líderes motivan a sus empleados para sacar a la superficie las quejas en varias maneras formales e informales, como un centro de atención telefónica para estimular a los empleados a aportar ideas y mejoras y quejas respecto al proceso y premios y recompensas para los empleados que participan en los procesos. Los costos

relacionados con las quejas pueden ser significativos e incluyen negocios perdidos, costos por manejo de quejas y quejas y compensaciones. Por lo regular, los equipos multifuncionales estudian la información, determinan el verdadero origen de las quejas y hacen recomendaciones. A menudo, la tecnología se utiliza para capturar, analizar y dar a conocer información relacionada con la queja.

Por otro lado, (chemical, 2008), decía que “la mayor parte de las investigaciones sobre quejas termina al saber quién ocasionó el problema, y las acciones correctivas no atienden las causas reales”. Después de desarrollar un proceso para llegar hasta el verdadero origen de las quejas y evitar que ocurran, en tres años Eastman redujo a casi la mitad el nivel de quejas, lo que dio como resultado una mayor satisfacción de los clientes, un incremento en las ventas, una reducción de los desperdicios, así como costos más bajos. Por último, el proceso de la queja en sí se debe supervisar, evaluar y mejorar. Por lo regular, las empresas registran el porcentaje de clientes que se sienten satisfechos con la solución de las quejas, el costo de su solución y el tiempo necesario para resolverlas”.

ASOCIACIONES Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

A los proveedores actuales se les pide que asuman mayores responsabilidades para ayudar a sus clientes. Conforme las empresas se enfocan cada vez más en sus competencias centrales (las cosas que hacen mejor), buscan fuera de sus organizaciones ayuda con procesos de apoyo no críticos.

“Las asociaciones cliente-proveedor (relaciones de largo plazo caracterizadas por el trabajo en equipo y la confianza mutua) representan una alianza estratégica importante para lograr la excelencia y el éxito en los negocios. Algunos de los beneficios de estas asociaciones son el acceso a la tecnología o canales de distribución no disponibles en forma interna, riesgos compartidos en nuevas inversiones y desarrollo de productos, productos mejorados a través de recomendaciones de diseño oportunas con base en las capacidades del proveedor y menores costos de operación a través de una mejor comunicación”. Esta

estrecha relación mejora las capacidades de los proveedores enseñándoles a manejar herramientas y estrategias relacionadas con la calidad.

PRACTICAS PARA MOTIVAR A LOS TRABAJADORES

La motivación, en pocas palabras, es la Voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

La forma de llevar a cabo las teorías sobre la motivación es a través de estrategias y prácticas. Cada organización pondrá en marcha las que más se adecúen a su forma de trabajar y a sus empleados.

Para empezar, una buena manera de buscar esa motivación es fijar una estrategia. Las estrategias son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo. Una estrategia que les guíe en el camino de la consecución de un fin establecido.

Existen dos tipos de incentivos:

LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

Aparece cuando lo que atrae al individuo no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada (por ejemplo, una situación social, dinero, comida o cualquier otra forma de recompensa)".

Los incentivos extrínsecos más importantes son:

La recompensa laboral

Este tipo de motivaciones deben adecuarse a los siguientes principios:

- ✚ El salario tiene que recompensar suficientemente el esfuerzo extra que el empleado hace.
- ✚ La retribución económica debe ser percibida como consecuencia directa de la actividad realizada.

Además, la retribución tiene que ser retribuida equitativa y proporcional a la labor realizada por el resto de trabajadores.

- La seguridad
- La mejora de la formación y de capacitación
- La promoción vertical y horizontal
- La competición
- Las condiciones de trabajo
- Interrupciones y cambios de tarea

LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

De acuerdo a (Idalberto, 1990), se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin que nadie de manera obvia le de algún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la auto superación o la sensación de éxito.

Por lo visto, son más difíciles de aplicar incluso que los anteriores, porque son personales y subjetivos, como que el trabajador se sienta realizado con las tareas que desempeña y se sienta identificado y a gusto con las personas que trabaja. De esta manera, un trabajo interesante y enriquecedor así como un producto de calidad disminuye el absentismo laboral y aumenta la responsabilidad que asume el trabajador. Una alta implicación de la persona en el trabajo trae como consecuencia un aumento de la productividad y calidad del producto final.

Por lo tanto, hay que evitar que en los trabajos se genere un sentimiento de frustración, que surge como consecuencia de la falta de poder o decisión en el proceso, de la poca importancia del individuo dentro del proceso.

4.2 GESTION FINANCIERA

(Chiavenato, 2005)La gestión es el proceso de interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. La gestión financiera permite el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

Se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión financiera de la empresa.

La Gestión Financiera está estrechamente ligada a la toma de decisiones es por ello que, si las decisiones tomadas son acertadas existirá un incremento en el valor económico de la empresa, caso contrario existirá despilfarro de recursos y puede llegar a provocar graves problemas financieros que colocarían a la empresa en inestabilidad y apuros económicos.

El objetivo de la gestión financiera y administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de contabilidad, presupuesto y tesorería, servicios administrativos y talento humano; relacionado específicamente esta actividad a la gerencia.

Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa).
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad).
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa).
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

En si se podría decir que la gestión financiera es una gran aliada para la alta gerencia ya que le ayuda al acrecentamiento de la cuota de mercado, maximización de beneficios o utilidades, buen manejo y control de los recursos existentes en la organización; es decir, es una herramienta que apoya a la gerencia a impulsar el desarrollo de la institución.

OBJETIVO DE LA GESTION FINANCIERA

El objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos.

- La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados.
- Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfacción en su manejo.

El objetivo de la gestión financiera es administrar y sobre todo controlar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros a fin de generar réditos o ingresos que a futuro maximicen el rendimiento de la organización.

AREAS RELACIONADAS CON LA GESTION FINANCIERA

Las áreas relacionadas con la gestión financiera son:

- El área de Contabilidad está encargada del manejo de los estados financieros.
- Área de Tesorería, que fundamentalmente maneja la liquidez de la empresa.
- El área de Presupuesto administra el movimiento de los recursos financieros que ingresan y egresan.
- El área de Servicios Administrativos se dedica a la coordinación y planeación de bienes y servicios necesarios para que las entidades funcionen, de manera tal que estos recursos estén disponibles en el momento requerido por la organización.
- La función principal de Recursos Humanos es la de diseñar, desarrollar e implementar estrategias que permitan a los empleados alcanzar objetivos mediante el trabajo profesional y ético, desarrollado en un entorno de aprendizaje, cumplimiento de metas y bienestar.

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es la planificación financiera, el objetivo final de esta planificación es un "plan financiero" en el que se detalla y describe la táctica financiera de la empresa, además se hacen previsiones al futuro basados en los diferentes estados contables y financieros de la misma.

PLANIFICACION FINANCIERA

Es una herramienta o técnica que aplica el administrador financiero, para la evaluación proyectada, estimada o futura de una empresa.

Las organizaciones según (Lusthaus, 2002), requieren recursos para funcionar. se necesitan recursos financieros para pagar los gastos en que se incurre una organización a corto y largo plazo. Para asegurar que haya suficiente dinero disponible, la organización requiere lo siguiente:

- ‡ Prever los gastos operativos.
- ‡ Determinar el monto de los fondos necesarios para gastos de capital.
- ‡ Prever cuándo y cuánto dinero en efectivo se necesita durante un periodo determinado.

La planificación financiera es la capacidad de la organización de pronosticar sus futuras necesidades monetarias.

a) POLITICAS

Son normas de actuación para los directivos y empleados al momento de tomar una decisión, ellas clarifican lo que puede o no hacer para lograr las metas de una organización. Permiten saber tanto a empleados como a gerentes lo que se espera de ellos, aumentando la posibilidad de que las estrategias se ejecuten de manera exitosa.

Las políticas hacen parte de la estructura de lineamientos estratégicos de la empresa por lo tanto orientan la acción y que ellas dan la base para el control gerencial, permiten la coordinación entre las unidades organizativas y reducen la cantidad de tiempo que los gerentes emplean en la toma de decisiones.

b) RECAUDACION DE EFECTIVO

Se define como la recolección de dinero que realiza la organización para dar cumplimiento a las obligaciones que esta contrae, esta es la manera en la que la empresa cuenta con la liquidez para poder invertir una vez abarcadas todas las erogaciones.

La recaudación es un término asociado a cobrar o percibir dinero por la adquisición de algún tipo de servicio o producto ofrecido en una relación comercial entre dos personas, bien sea vendedor, comprador o el usuario y quien ofrece el servicio.

c) PRONOSTICO DE VENTAS

Es el soporte para determinar los ingresos que percibirá la empresa al comercializar sus productos o servicios.

El pronóstico de ventas responderá a la multiplicación de las unidades por los precios. los verdaderos recaudos corresponderán a la política de crédito fijada por la empresa en cuanto a plazos y descuentos.

El pronóstico de ventas es aquel que se basa en un consenso a través de los propios canales de ventas de la empresa.

d) PRESUPUESTO DE COMPRAS

(Chiavenato, 2005), Son planes operacionales relacionados con el dinero que se tiene disponible en determinado periodo, para poder disponer de él, con respecto a las necesidades y requerimientos específicos a cada organización o empresa.

ORGANIZACIÓN FINANCIERA

Es aquella que busca desarrollar lazos fuertes entre los sectores productivos y financieros. se basa en el aporte operacional de la organización que permitirán una mejor organización financiera así como su cultura y estructura. Comprende los estudios económicos necesarios para lograr, con mínimo de inversiones, la máxima productividad.

a) DEPARTAMENTALIZACION

Según (Welsh, 2005), indica que la actividades o tamaño organizacional depende de los planes de la empresa, para lo cual la subdivisión o departamentalización deberán realizarse en unidades manejables, con la asignación o delegación de las responsabilidades administrativas así como el lugar de la toma de decisiones.

b) CULTURA ORGANIZACIONAL

(Koontz W. , Cultura organizacional, 2007), la cultura organizacional, está compuesta por valores y creencias que los miembros de la organización comparten y que define la eficacia de una gestión, entendiendo que los valores son la convicción solida de lo que es apropiado y guían la conducta de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización.

La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

c) ESTRUCTURA FINANCIERA

Según (Besley, 2006), la estructura financiera está representado por la mezcla de valores que la empresa emplea para financiar sus activos, es decir, la combinación de deudas y capital contable utilizada para financiar una empresa.

Existen muchas combinaciones de deuda y capital para financiar la empresa, de hecho los directivos pueden elegir cualquiera de ellas para llevar a cabo este proceso.

Son muchos los factores que afectan en el día a día la estructura de capital, por tanto las empresas deben seleccionar cual es la mejor combinación de recursos para financiarse. (Frances, 2002), comentan que la combinación exacta de la estructura de capital no existe, por lo que las empresas deben establecer su estructura de capital fijada como meta. Esta estructura es una, mezcla de deudas, acciones preferentes y comunes de capital contable con la que la empresa planea financiar sus inversiones.

Para llegar a establecer la estructura de capital fijada como meta, la organización debe planificar muy bien sus recursos y objetivos financieros en la relación a los planes financieros ya establecidos. Por lo tanto es importante considerar los factores que influyen en dichas decisiones, Santandreu citado por (Brighan, 2005), los clasifica en cuatro elementos como se expresan a continuación:

- El riesgo del negocio: Es aquel al cual se somete las operaciones de la empresa si no utilizara deuda. Mientras más grande sea el riesgo de negocio de la empresa, más pequeña será la cantidad óptima de deudas.
- La posición fiscal de la empresa: Una de las principales razones de deuda es que el interés sea fiscalmente deducible, el cual disminuye el costo efectivo de la misma.
- Flexibilidad financiera: Está representada por la capacidad para obtener capital en términos razonables bajo condiciones adversas. Los tesoros saben que se necesita de una oferta uniforme de capital para lograr operaciones estables, lo cual, es vital para el éxito a largo plazo.

- Actitudes administrativas respecto a la solicitud del prestamos: Estas pueden ser conservadas o agresivas, según se caracterice el director financiero de la empresa, por lo que algunas empresas son inclinadas a usar deudas en un esfuerzo por impulsar las utilidades.

Con base en lo mejor se resalta que los responsables de las decisiones financieras en una unidad económica, actuando racionalmente dentro de los sistemas de preferencias rendimiento riesgo, considerando la influencia del entorno, la situación actual de la misma y las disposiciones planificadas de ingreso, costo, gasto y disponibilidad financiera trataran de tomar decisiones, en el sistema financiero, que les ofrezca el mejor resultado, optimizando si es posible el rendimiento para la organización.

DIRECCION FINANCIERA

Según (Shim, 2004) la dirección financiera juega un papel fundamental para el éxito financiero de cualquier empresa, ya que contempla: el análisis y planificación financiera para determinar la cantidad correcta de fondos que deban emplearse en la empresa, de esta manera se toman las decisiones financieras que permitan hacer una asignatura eficiente de fondos, además de obtener fondos en las condiciones favorables, es decir, determinar la composición del pasivo. Incluye además, la gestión de recursos financieros y la gestión de riesgo para proteger los activos.

Así mismo, (Koontz W., 2007), la dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales por lo tanto tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Por otro lado (Welsh H., 2005), define la dirección como el proceso de motivar a las personas o grupos de personas para ayudar voluntaria y armónicamente en el logro de los objetivos de la empresa.

Tomando en cuenta las definiciones mencionadas según autores la dirección es un proceso donde se debe saber dirigir las personas. Es así como se puede acotar que la dirección financiera debe apoyarse en personas para el logro de los objetivos que se han planteado en la gestión financiera emprendida así como la dirección financiera permite administrar los activos y pasivos, planificar las finanzas, presupuestar el capital y financiar la empresa.

a) TOMA DE DECISIONES.

Para (Chiavenatto, 2005), es un proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que las personas deben asumir con la intención de alcanzar los objetivos establecidos. Un hecho importante para la toma de decisiones es saber la existencia de variables controlables por la organización y variables no controlables.

Según (Welsh H., 2005), las variables controlables por la organización son aquellas que pueden ser controladas y planificadas activamente por la organización (empleados, capital publicidad, objetivos, costos), mientras que las no controlables no pueden ser influidas por la administración (población, competencia, inflación), aprovechando con la toma de decisiones sus consecuencias favorables y manipular las consecuencias desfavorables.

En otro (Burbano, 2005), manifiesta que las organizaciones que tienen estructuras organizacionales complejas y manejan operaciones comerciales de gran escala, sugieren la constitución de un comité de presupuesto para la toma de decisiones relacionadas a la gestión financiera.

b) COMUNICACIÓN

Según (Koontz W., 2007), la comunicación como la transformación de información de un emisor a un receptor el cual debe estar en condiciones de comprenderla. Del mismo modo, (Welsh H., 2005) expresa que la comunicación es un intercambio de pensamientos o información para que se

de una comprensión mutua entre dos o más partes, pudiendo realizarse mediante una combinación de palabras, símbolos y mensajes.

Para (Chiavenato, 2005) la comunicación es el medio efectivo para intercambiar ideas, información o cualquier tipo de mensajes necesarios para la producción de ideas, y la clasifica según el tipo de organización donde se desarrollen teniendo así la comunicación formal, donde se rige por las estructuras relacionales funcionales o niveles jerárquicos mientras que la comunicación informal, está basada en los usos y costumbres de las personas, tradiciones e ideas, opiniones y sentimientos surgiendo con la necesidad humana de asociarse.

La comunicación es un proceso de vital importancia que debe estar presente en cualquier organización, para el buen desempeño de cada departamento y la unificación de la información en busca de los mismos objetivos.

c) MOTIVACION

Para (Koontz W. , 2007), la motivación como toda esa serie de impulsos, necesidades y objetivos particulares que hacen que el trabajador actúe y se desempeñe de cierta manera.

En ese mismo orden de ideas (Chiavenato, 2006), manifiesta que el comportamiento de los trabajadores está directamente relacionado con el nivel motivacional que poseen, siendo el papel fundamental de la dirección canalizar esa motivación o acción hacia el logro de los objetivos.

También (Burbano, 2005), expresa que para la dirección logre el máximo potencial de la gestión financiera es imprescindible que toda organización participe, adquiera compromisos, asuma responsabilidades en ese proceso, esto él lo llama motivación; en la medida en que la dirección de mayor participación al personal, estos se sentirán motivados a perseguir el logro de las metas y los

objetivos planteados y autorrealizados, así como comprometidos con la organización.

La motivación implica un impulso para que los empleados continúen realizando sus labores de manera satisfactoria.

CONTROL FINANCIERO

Según (Shim s. , 2004), el control financiero es la fase de ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos.

Según (Munch, 2003), el control es aquel que proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa y del rendimiento en términos monetarios de los recursos, departamento y actividades que lo integran.

Así mismo (Bateman, 2005), las empresas para llevar un efectivo control financiero se basa en dos estados financieros básicos: Estado de resultados y Estado de ganancia y Pérdidas, los cuales le proporcionan toda la información necesaria para saber cómo se encuentra la empresa.

El control financiero es el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa comparados con los objetivos de los planes y programas a corto, mediano y largo plazo.

a) CONTROL POR DESVIACIONES

Según (Diez, 2005), como el método clásico del control financiero, también se conoce como control presupuestario, por que consiste en comparar los resultados de las cifras y previsiones establecidas en el presupuesto. Así mismo (Muñiz, 2004), explica que el control por desviaciones es de vital importancia

dentro de la gestión financiera ordenando las mismas de mayor a menor grado de importancia.

Por su parte (Gonzalez, 2005), indica que las desviaciones dentro del control se deben dar conociendo primero la causa tanto si son justificadas como si no lo son y deberán estar sustentadas por un sistema de indicadores donde se pueda ver el responsable, el departamento y la cuestión a analizar.

En concordancia con los autores el control por desviaciones es importante para tomarlo en cuenta dentro del próximo ciclo financiero aplicando correctivos necesarios dentro del plan financiero, puesto que es importante considerar todos los factores externos que afectan la gestión financiera durante un año de ejercicio.

b) CONTROL POR RESULTADOS

Definido por (Diez, 2005), como aquel que consiste en comprobar si se han alcanzado determinados objetivos, sin tener en cuenta como se ha llegado a ellos, como por ejemplo, una determinada cifra de ventas o un determinado beneficio. Aunque es un sistema que se basa también en el cálculo de diferenciación o desviaciones de los resultados con respecto a un estándar previamente fijado, está claramente orientado a la medición de la actividad de los responsables lo que hace que muchas veces sea utilizado como base para la política de incentivos.

Según (Amat, 2005), explica que el control por resultado debe ser usado cuando exista delegación de una serie de funciones, se descentraliza una importante de las decisiones, se especifican una serie de objetivos y estándares respecto al resultado y se evalúa el comportamiento de un responsable en función del resultado obtenido respecto a los demás.

El control por resultados es aquel donde se observa el desempeño de los responsables, y es de esta manera que se pueden tener las personas que

cumplen o no con las actividades asignadas, así mismo el control pro resultados a juicio propio permite evaluar el desempeño de las acciones de los empleados frente a una responsabilidad asignada.

4.3 MARCO REFERENCIAL

(Collantes Espinoza, 2005), en su tesis **“La capacitación, instrumento útil para mejorar en nivel de rendimiento en una empresa moderna”**. Este trabajo que se presenta, es al realizar se ha podido notar lo importante que se representa la capacitación de personal dentro de una Institución, donde se ha tomado como unidad de estudio a la empresa Pesquera Diamante S.A. cuya actividad se circunscribe a la Extracción y transformación de especies Hidrobiológicas en harina y aceite de Pescado. Esta institución últimamente ha venido desarrollando cursos de capacitación, pero todavía no satisface completamente a su personal con relación a este (capacitación). Por lo tanto queremos aportar en algo a subsanar esta problemática intrínseca que tiene la organización en estudio. Es necesaria la aplicación de nuevos mecanismos de capacitación que coadyuven a satisfacer y motivar al personal de la empresa moderna y por ende lograr una mayor productividad.

(Gomero Gonzales, 2003), en su tesis **“Participación de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios en el desarrollo de las pymes textiles en lima metropolitana de 1990 al 2000”**. Como se sabe, afrontando los retos de la globalización, las PYMES surgieron en nuestro país como fenómeno socioeconómico que busca responder a mucha de las necesidades insatisfechas de los sectores más pobres de la población. Desde el inicio fueron una alternativa frente al desempleo, a los bajos recursos económicos y a la falta de oportunidades de desarrollo, entre otros; pero actualmente se han constituido en toda una fortaleza productiva para el país, que según muchos analistas económicos, lo consideran como el colchón social y económico de la sociedad. Pero a pesar de todas estas limitaciones las PYMES, como las que se ubican

en el sector textil y de confesiones han podido abrirse un espacio importante en el mercado y que está en constante crecimiento, y que es lo más importante, por su grado de fortaleza, aun no explotada en su verdadera magnitud, se han convertido en una opción de desarrollo económico.

(Toral Cardoso, 2011), en su tesis **“Diagnóstico para mejorar el trabajo en equipo en el departamento asistencia de zona de la corporación nacional de telecomunicaciones, de la ciudad de milagro”**. Los objetivos que por lo general toda empresa pública desea alcanzar es un buen Clima Laboral, que sus empleados estén motivados e identificados con la organización, logrando sentirse parte activa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones; todo ello contribuirá a mejorar la calidad de vida laboral y a la calidad del servicio que ofrece CNT para aumentar la productividad y el incremento de la competitividad. Hay que recordar que, dada la competitividad del entorno la organización no solo deberá competir en la calidad del servicio, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus empleados. Es por ello que este estudio nos resulta muy importante ya que en toda empresa sea esta pública o privada debe prevalecer que su Talento Humano trabajen en equipo y establezcan una óptima eficacia en la calidad de servicios que proporcionen a los usuarios. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Milagro, como todas las empresas su deseo es alcanzar las metas y objetivos propuestos para conquistar el éxito.

5. HIPÓTESIS

La calidad profesional influye en los trabajadores del área contable en la gestión financiera de Metro Barranca, año 2016

6. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la calidad profesional de los trabajadores del Área contable en la gestión financiera de Metro Barranca, año 2016.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Describir la calidad profesional de los trabajadores del área contable en la gestión financiera de Metro S.A.
2. Calificar como la gestión financiera se ve influenciado por la calidad profesional de los trabajadores de Metro S.A.
3. Proponer lineamientos de la gestión para mejorar la calidad profesional de los trabajadores del área contable de Metro S.A.

CAPITULO II: MATERIALES Y METODO

7. METODOLOGIA DEL TRABAJO

7.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de Campo, que por su objetivo es de tipo Descriptiva en el sentido en que estuvo orientado a determinar la Calidad Profesional de los Trabajadores del Área Contable en la Gestión Financiera de Metro Barranca. por su finalidad es Aplicada, por su diseño es No Experimental, por su prolongación en el tiempo es Transversal.

En tal sentido, el tipo y diseño de la investigación se caracteriza por:

- Finalidad : Aplicada
- Tipo : Descriptiva
- Diseño : No experimental, Transversal.

7.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACION

La presente investigación, involucro a una población de estudio de 80 trabajadores en la empresa de Metro de Barranca.

MUESTRA

Se calculó el 100 %, la cantidad de 80 trabajadores de Metro de Barranca, considerados representantes por poseer todas las características del universo y población.

7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

7.3.1 TÉCNICA

Encuesta

Mediante esta técnica los trabajadores de Metro Barranca nos brindaron información en forma descriptiva de como la calidad profesional se influyó en la gestión financiera de Metro.

7.3.2 INSTRUMENTO

Los instrumentos que se utilizó para la obtención de los datos son los siguientes:

Guía de Cuestionario.

Están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica.

Entrevista.

Esta técnica sirvió para conocer las opiniones de los trabajadores acerca del porque se debe tener una buena calidad profesional y como ayudara a la gestión financiera de la empresa Metro Barranca.

Formato de Encuesta.

Es una técnica recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano planteo siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos.

7.3.3 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

La información se obtuvo a través de las encuestas y entrevistas, se analizó a la luz de la estadística para organizar los diferentes matices de la información y de este modo obtener el mejor resultado, de acuerdo al propósito que conlleva el trabajo de investigación.

Asimismo la información analizada y organizada se puso cuadros y figuras estadísticas, el cual fue válido y se midió su confiabilidad de tal manera que fluya la lectura de cada uno de ellos, en base a la interpretación de dichos datos desde el punto de vista estadístico y educativo con el propósito de que las conclusiones y recomendaciones de la investigación estén debidamente sustentadas.

CAPITULO III: RESULTADOS

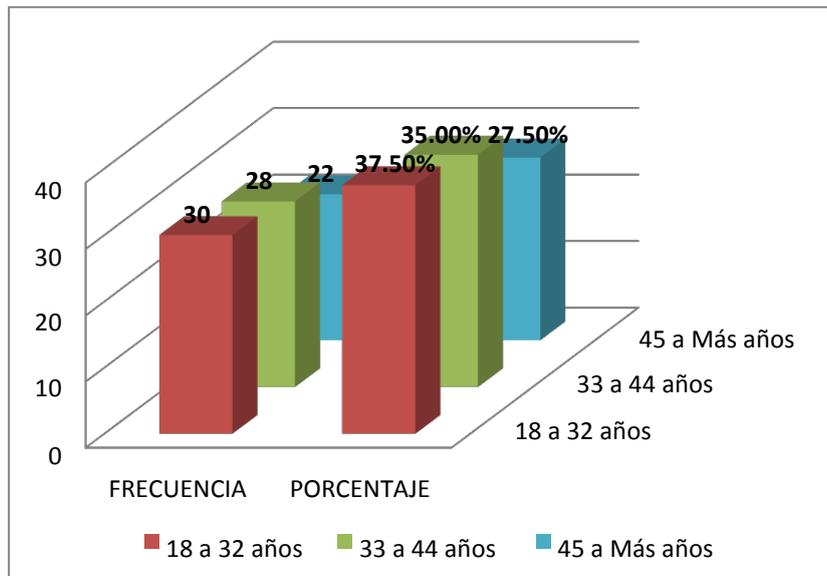
3.1. RESULTADOS DE APLICACION DE ENCUESTA:

TABLA N° 01: DISTRIBUCION DEMOGRAFICA POR EDAD

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
18 a 32 años	22	37.50%	31.25%
33 a 44 años	28	35.00%	62.50%
45 a Más años	30	27.50%	100.00%
TOTAL	80	100.00%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro Barranca.

GRÁFICO N° 01: DISTRIBUCION DEMOGRAFICA POR EDAD



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

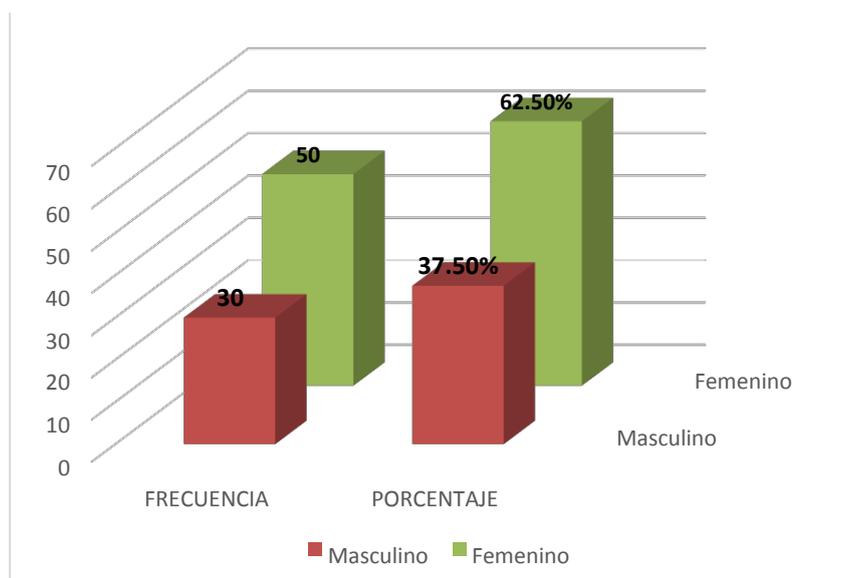
En los resultados obtenidos después de aplicar la encuesta, se determinó que el 37.50% tienen una edad entre 18 y 32 años; la edad correspondiente al 35.00% de la población se ubica entre 33 a 44 años, mientras que un 27.50% de la población de 45 a más años de edad.

TABLA N° 02: DISTRIBUCION DEMOGRAFICA POR GÉNERO

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Masculino	30	37.50%	37.50%
Femenino	50	62.50%	100.00%
TOTAL	80	100.00%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 02: DISTRIBUCION DEMOGRAFICA POR GÉNERO



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

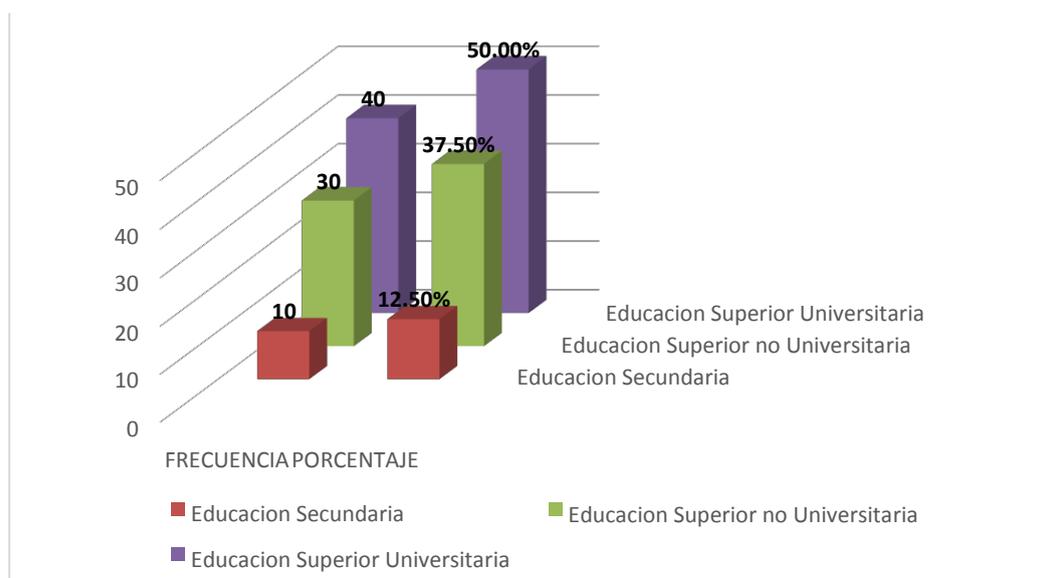
Como apreciamos en el gráfico N° 02, el 37.50% de los encuestados es de género masculino, mientras que, el 62.50% es de género femenino.

TABLA N° 03: DISTRIBUCION DEMOGRAFICA POR GRADO DE INSTRUCCIÓN

GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Secundaria	10	12.50%	12.50%
Superior no Universitaria	30	37.50%	50.00%
Superior Universitaria	40	50.00%	100.00%
TOTAL	80	100.00%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 03: DISTRIBUCION DEMOGRAFICA POR GRADO DE INSTRUCCIÓN



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

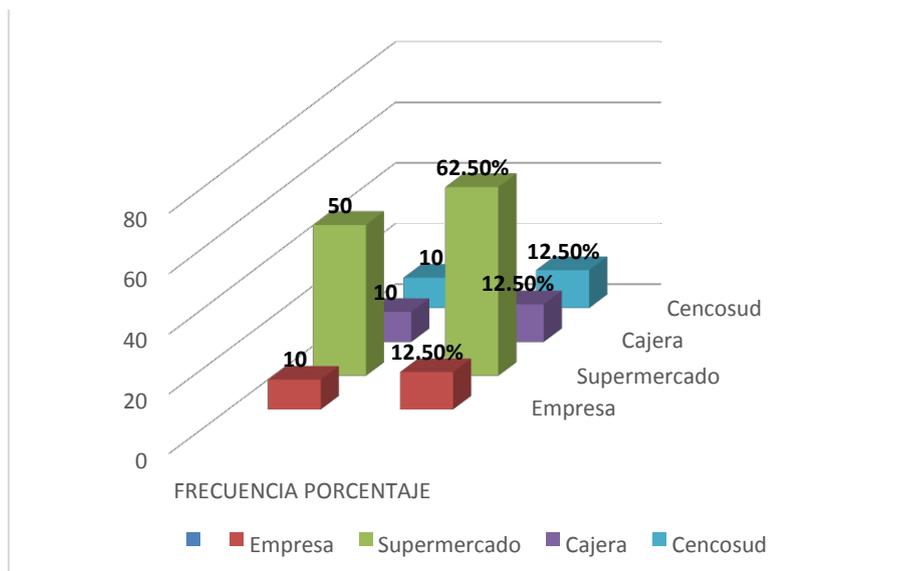
Como apreciamos en el gráfico N° 03, el 12.50% de los encuestados tiene grado de instrucción en educación secundaria un 37.50% afirma tener educación superior no universitario, mientras que un 50.00% indica tener educación superior universitaria como grado académico.

TABLA N° 04: TIPO DE TRABAJO

TIPO DE TRABAJO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Empresa	10	12.50%	12.50%
Supermercado	50	62.50%	75.00%
Cajera	10	12.50%	87.50%
Cencosud	10	12.50%	100.00%
TOTAL	80	100.00%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 04: TIPO DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

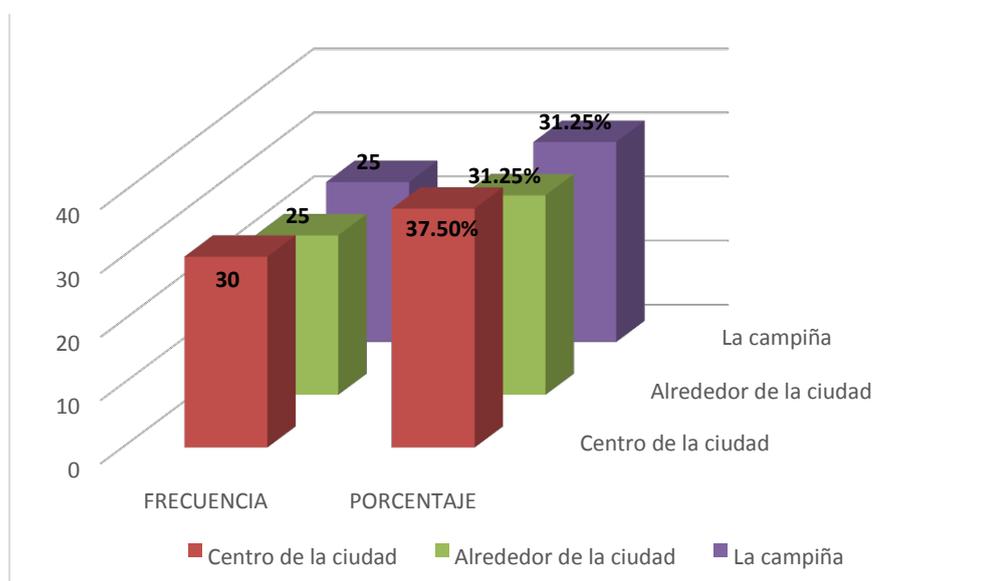
Luego que se aplicó el instrumento podemos apreciar que el 12.50% de los encuestados trabaja en la empresa, el 62.50% trabaja en el supermercado, el 12.50% trabaja de cajera, mientras que un 12.50% trabaja en cencosud.

TABLA N° 05: PROCEDENCIA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Centro de la ciudad	30	37.50%	37.50%
Alrededor de la ciudad	25	31.25%	68.75%
La campiña	25	31.25%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 05: PROCEDENCIA



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

En el gráfico N° 05 se observó la procedencia de los trabajadores del supermercado metro encuestados, un 37.50% están en el centro de la ciudad, el 31.25% está alrededor de la ciudad, mientras que el 31.25% están en la campiña.

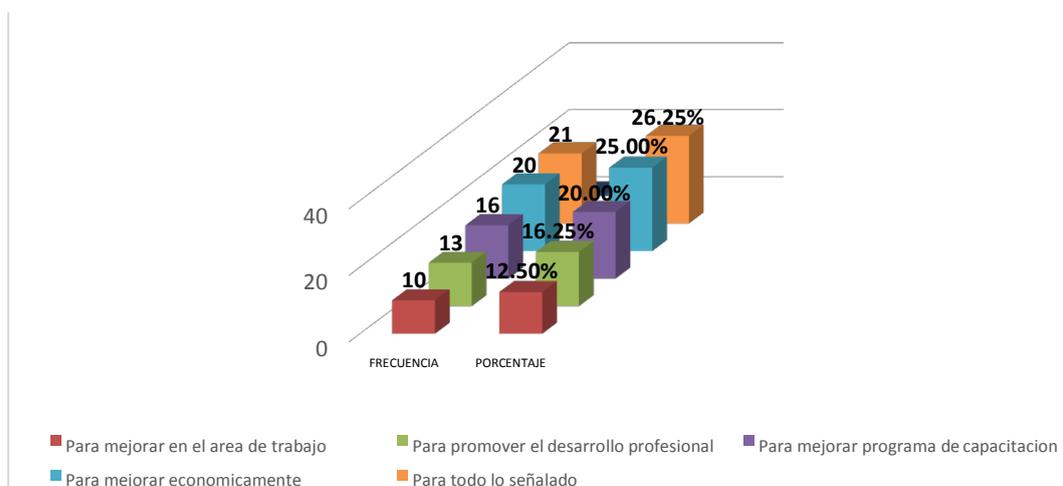
I. Describir la Calidad Profesional de los Trabajadores del área contable en la gestión financiera de metro barranca.

TABLA N° 06: PARA QUE SIRVE LA CALIDAD PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Para mejorar en el área de trabajo	10	12.50%	12.50%
Para promover el desarrollo profesional	13	16.25%	28.75%
Para mejorar programa de capacitación	16	20.00%	48.75%
Para mejorar económicamente	20	25.00%	73.75%
Para todo lo señalado	21	26.25%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 06: PARA QUE SIRVE LA CALIDAD PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

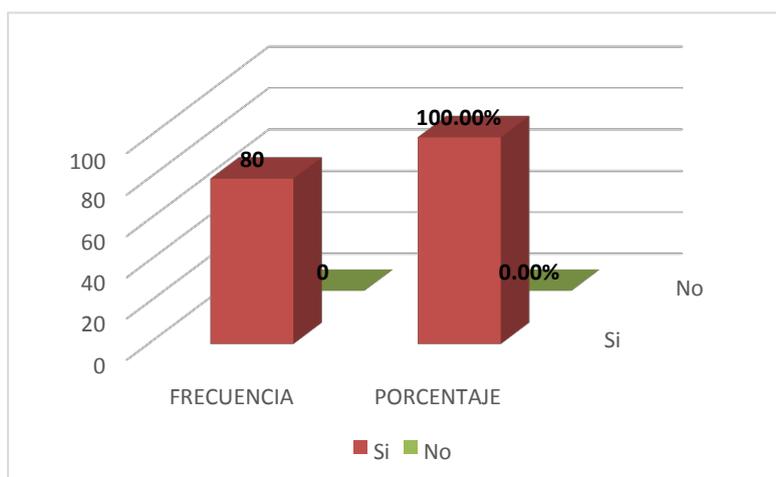
En el gráfico N° 06 Podemos apreciar que el 12.50% sirve para mejorar en el área de trabajo, el 16.25% para promover el desarrollo profesional, el 20.00% para mejorar programa de capacitación, el 25% para mejorar económicamente, mientras que un 26.25% para todo lo señalado.

TABLA N° 07: LA EMPRESA BUSCA CONTRIBUIR EN LA CALIDAD PROFESIONAL

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	80	100.00%	100.00%
No	0	0.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 07: LA EMPRESA BUSCA CONTRIBUIR EN LA CALIDAD PROFESIONAL



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

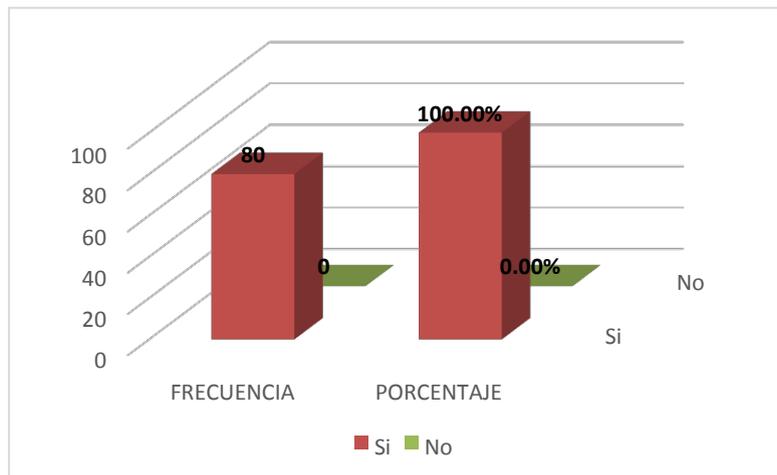
En el gráfico N° 07 se observó que los encuestados el 100% la empresa si busca contribuir en la calidad profesional de los trabajadores, mientras que el 0% no.

TABLA N° 08: LA EMPRESA VALORA LA CALIDAD PROFESIONAL

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	80	100.00%	100.00%
No	0	0.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: *Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.*

GRAFICO N° 08: LA EMPRESA VALORA LA CALIDAD PROFESIONAL



Fuente: *Elaboración propia.*

INTERPRETACION:

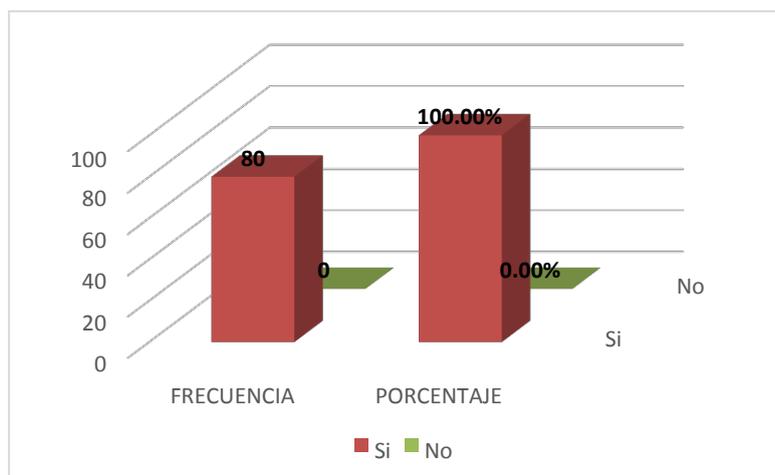
En el gráfico N° 08 se observó que los encuestados el 100% la empresa si valora la calidad profesional de los trabajadores, mientras que el 0% no.

TABLA N° 09: LA CALIDAD PROFESIONAL CONTRIBUYE AL DESARROLLO DE LA EMPRESA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	80	100.00%	100.00%
No	0	0.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 09: LA CALIDAD PROFESIONAL CONTRIBUYE AL DESARROLLO DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

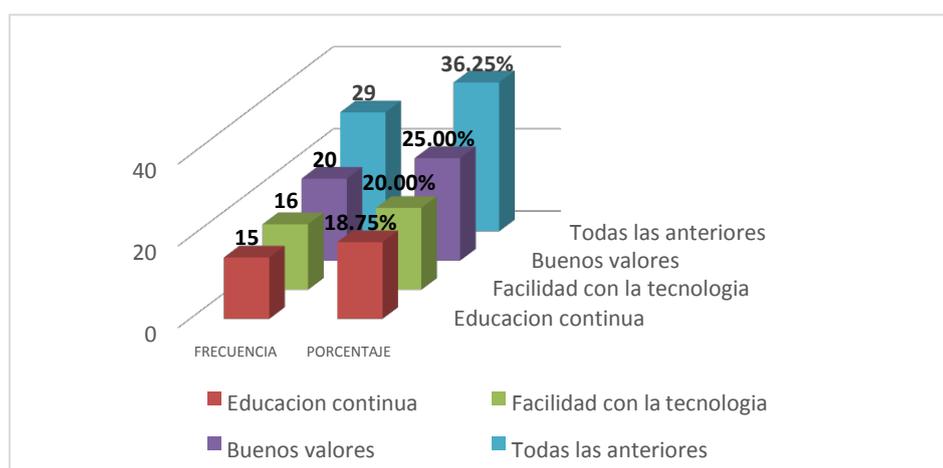
En el gráfico N° 09 Indica que el 100% de la calidad profesional contribuye al desarrollo de la empresa, mientras que el 0% no.

TABLA N°10: CUALIDADES O ATRIBUTOS PERSONALES

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Educación continua	15	18.75%	18.75%
Facilidad con la tecnología	16	20.00%	38.75%
Buenos valores	20	25.00%	63.75%
Todas las anteriores	29	36.25%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 10: CUALIDADES O ATRIBUTOS PERSONALES



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

En el gráfico N° 10 se observó que el 18.75% de los encuestados que tienen educación continua, el 20% es de facilidad con la tecnología, frente a un 25% buenos valores y el 36.25% todas las anteriores.

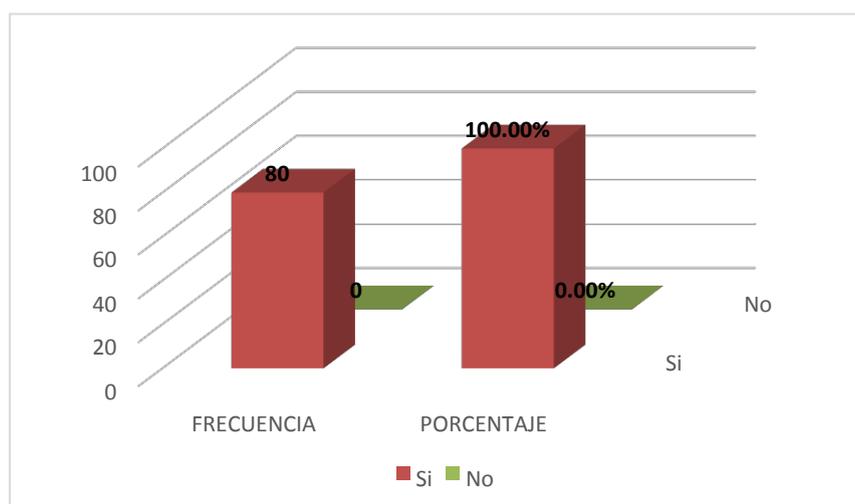
II. Calificar como la gestión financiera se ve influenciada por la calidad profesional de los trabajadores de metro barranca.

TABLA N° 11: GESTION FINANCIERA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	80	100.00%	100.00%
No	0	0.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 11: GESTION FINANCIERA



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

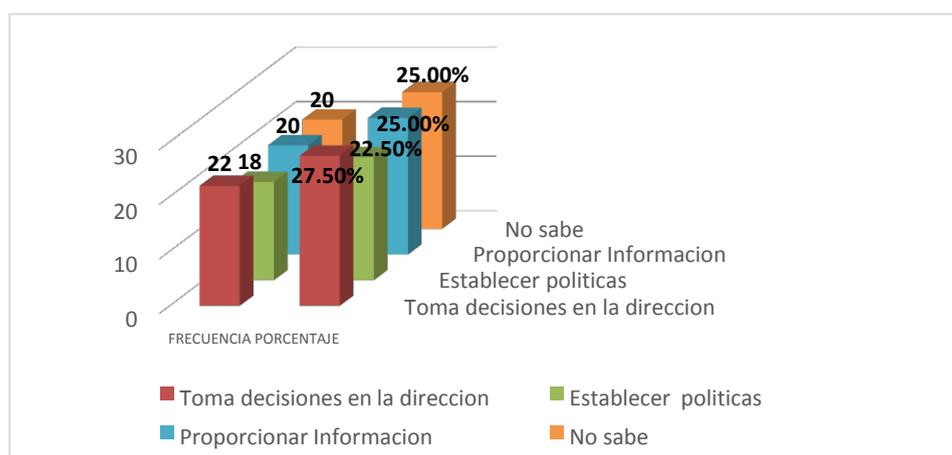
En el gráfico N° 11 podemos apreciar que el 100% de los encuestados afirma a que si entiende gestión financiera, mientras que un 0% que no.

TABLA N° 12: OBJETIVO EN LA GESTION FINANCIERA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Toma decisiones en la dirección	22	27.50%	27.50%
Establecer políticas	18	22.50%	50.00%
Proporcionar Información	20	25.00%	75.00%
No sabe	20	25.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 12: OBJETIVO EN LA GESTION FINANCIERA



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

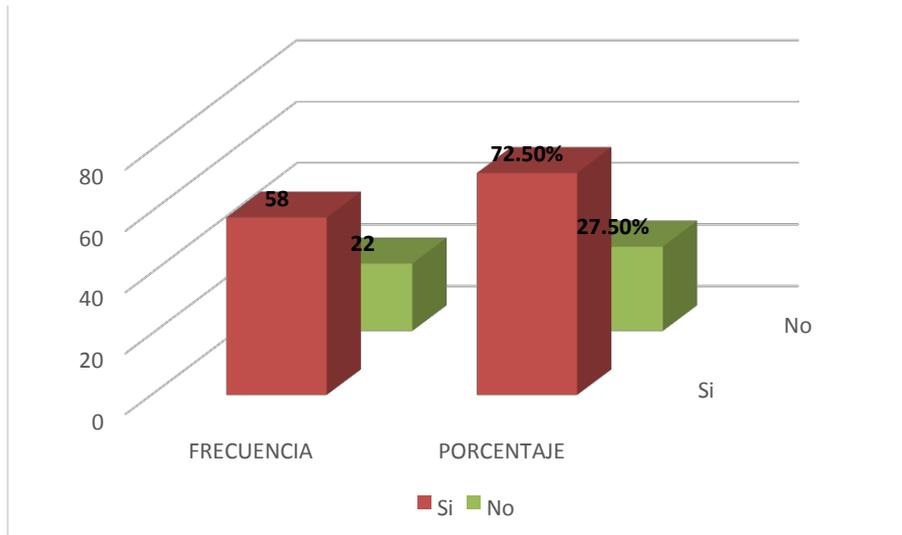
En el gráfico N°12 se puede apreciar que un 27.50% afirma que toma decisiones, el 22.50% que establece políticas, el 25% que proporcionan información, mientras el 25% no sabe

TABLA N° 13: OBLIGACIONES FINANCIERAS

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	58	72.50%	72.50%
No	22	27.50%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 13: OBLIGACIONES FINANCIERAS



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

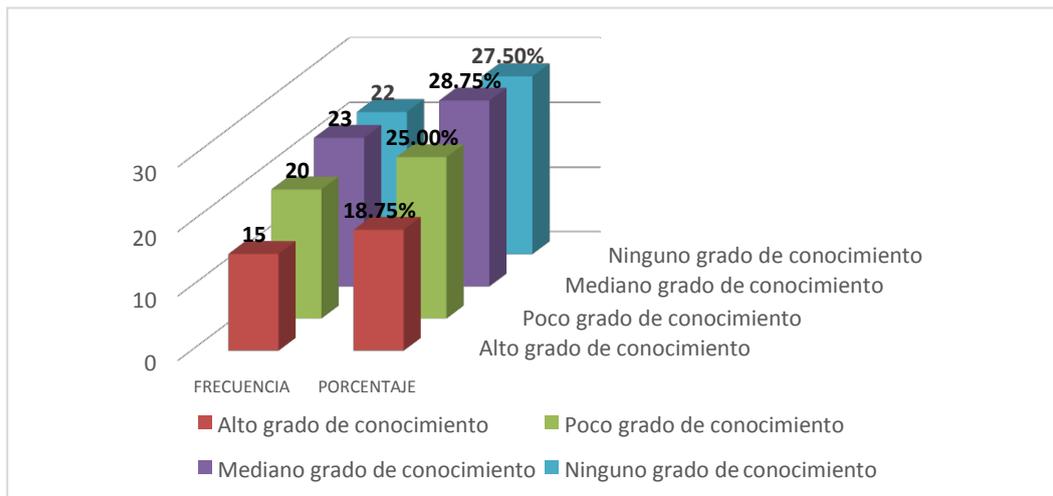
En el gráfico N°13 podemos apreciar que un 72.50% afirma que puede ser de gran ayuda, mientras que el 27.50% afirma que no.

TABLA N° 14: INFORMACION FINANCIERA DE LA EMPRESA ES COMPARTIDA POR LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alto grado de conocimiento	15	18.75%	18.75%
Poco grado de conocimiento	20	25.00%	43.75%
Mediano grado de conocimiento	23	28.75%	72.50%
Ninguno grado de conocimiento	22	27.50%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 14: INFORMACION FINANCIERA DE LA EMPRESA ES COMPARTIDA POR LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

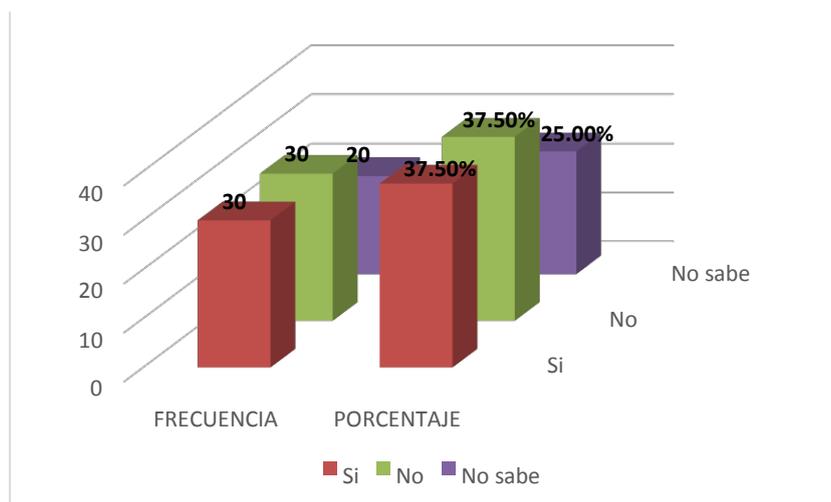
En el grafico N°14 indica que el 18.75% alto grado de conocimiento, el 25 % poco grado de conocimiento, 28.75% mediano grado de conocimiento, mientras que el 27.50% ningún grado de conocimiento.

TABLA N° 15: CUENTA EL PERSONAL CONTABLE Y FINANCIERO CON LOS CONOCIMIENTOS Y LA EXPERIENCIA ADECUADOS

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	30	37.50%	37.50%
No	30	37.50%	75.00%
No sabe	20	25.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 15: CUENTA EL PERSONAL CONTABLE Y FINANCIERO CON LOS CONOCIMIENTOS Y LA EXPERIENCIA ADECUADOS



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

En el grafico N°15 se puede apreciar que un 37.50% si cuenta con conocimientos y experiencias, el 37.50% no cuenta con conocimientos y experiencias, mientras el 25% no sabe.

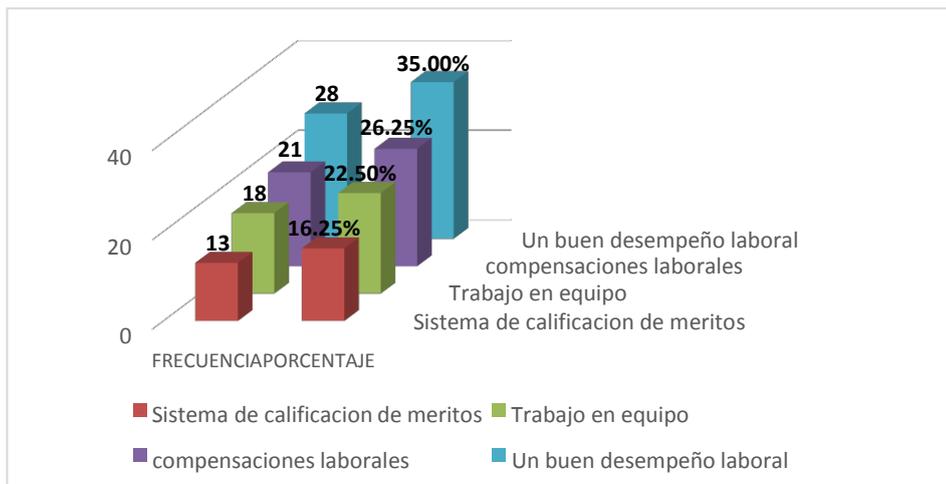
III. Proponer lineamientos de la gestión para mejorar la calidad profesional de los trabajadores del área contable metro barranca.

TABLA N° 16: PROPONER LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EN EL AREA DE TRABAJO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Sistema de calificación de méritos	13	16.25%	16.25%
Trabajo en equipo	18	22.50%	38.75%
compensaciones laborales	21	26.25%	65.00%
Un buen desempeño laboral	28	35.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 16: PROPONER LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EN EL AREA DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

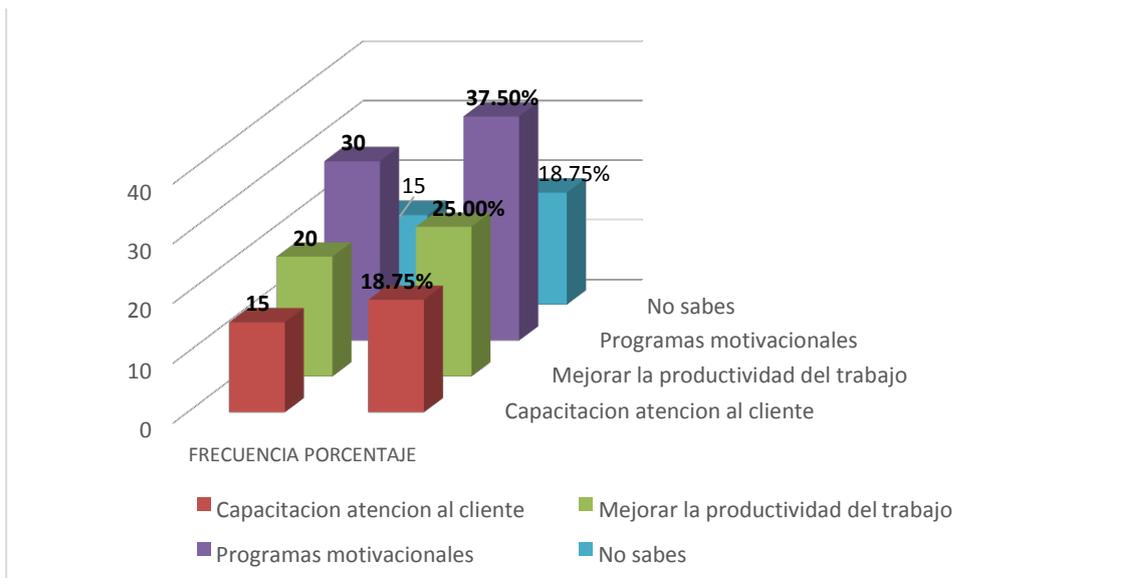
En el gráfico N° 16 podemos apreciar que el 16.25% sistema de calificación de méritos, el 22.50% trabajo en equipo, el 26.50% compensaciones laborales, mientras el 35.00% un buen desempeño laboral.

TABLA N° 17: PROPONER LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Capacitación atención al cliente	15	18.75%	18.75%
Mejorar la productividad del trabajo	20	25.00%	43.75%
Programas motivacionales	30	37.50%	81.25%
No sabes	15	18.75%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 17: PROPONER PROGRAMA PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

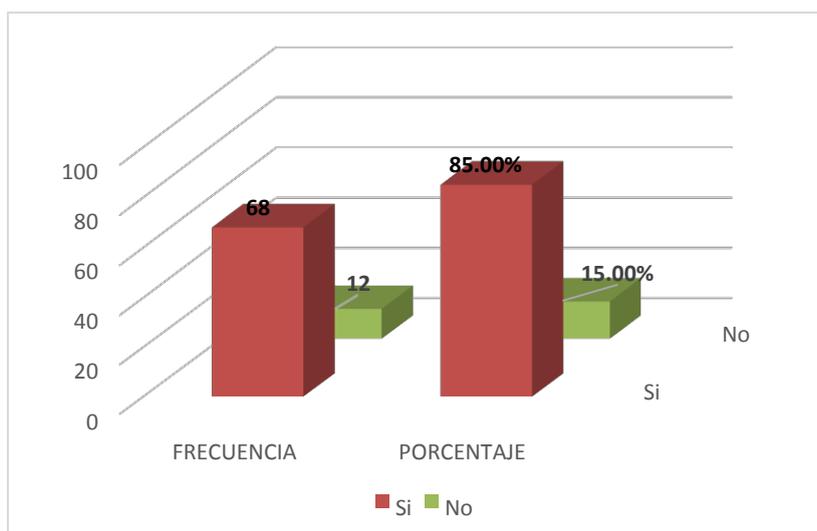
En el gráfico N° 17 indica que el 18.75% capacitación atención al cliente, el 25.00% mejorar la productividad del trabajo, el 37.50% programas motivacionales, mientras que un 18.75% que no sabe.

TABLA N° 18: UD. SATISFECHO CON LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE LA EMPRESA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	68	85.00%	85.00%
No	12	15.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 18: UD. SATISFECHO CON LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

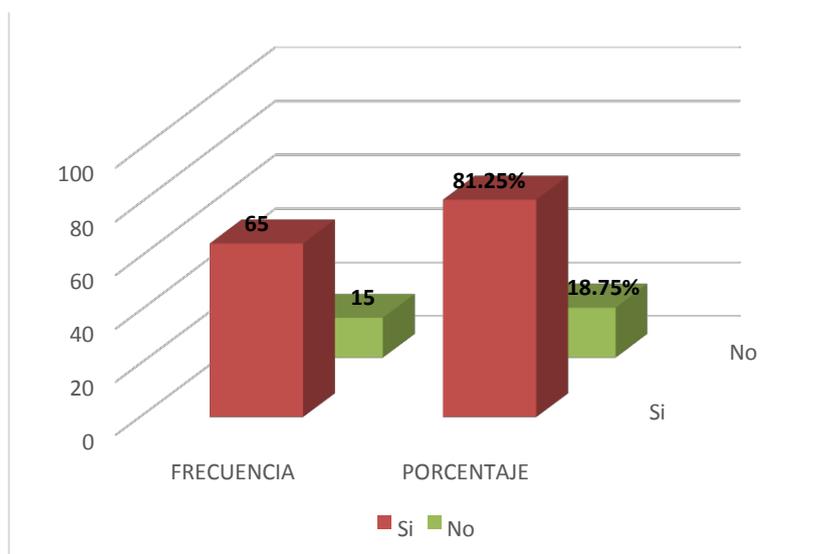
En el grafico N°18 podemos observar que el 85% afirma que están satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa, mientras que, el 15% no está satisfecho.

TABLA N° 19: HA RECIBO UD., CAPACITACIONES DE DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	65	81.25%	81.25%
No	15	18.75%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 19: HA RECIBO UD., CAPACITACIONES DE DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

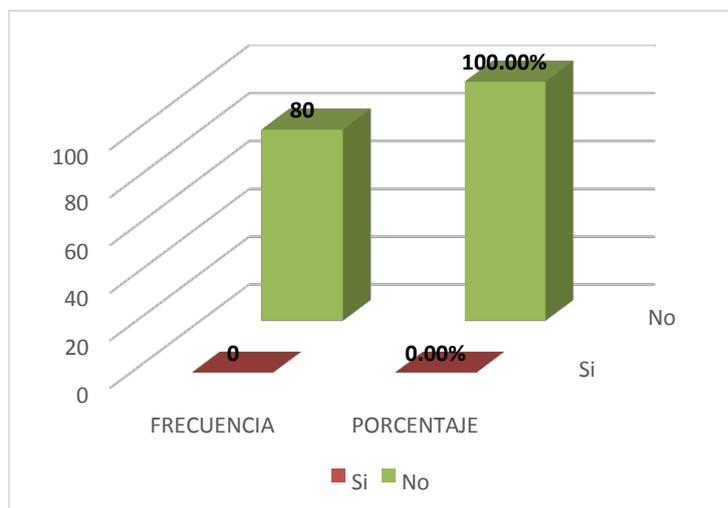
En el grafico N°19 podemos apreciar que el 81.25% ha recibido capacitaciones, mientras que, el 18.75% no afirma.

TABLA N° 20: LOS TRABAJADORES AL NO ESTAR CAPACITADO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	0	0.00%	0.00%
No	80	100.00%	100.00%
TOTAL	80	100%	

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a trabajadores de Metro de Barranca.

GRAFICO N° 20: LOS TRABAJADORES AL NO ESTAR CAPACITADO



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

En el gráfico N° 20 indica que el 100% no favorece a la empresa, mientras que el 0% que si.

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Según tabla N° 01 indica que el 37.50% tienen una edad entre 18 y 32 años, a pesar de ellos según la tabla N° 02 indica que el 62.50% de los trabajadores encuestados son de género femenino, así mismo en la tabla N° 03 se observa que el 50.00% tiene educación superior universitaria y según tabla N° 04 indica que el 62.50% trabaja en el supermercado, el 12.50% trabaja de cajera, mientras que un 12.50% trabaja en cencosud y según tabla N° 05 podemos observar la procedencia de los trabajadores de metro encuestados, un 37.50% están en el centro de la ciudad y según la tabla N° 06 indica que el 26.25% es para todo lo señalado, así mismo la tabla N° 07 se observó que el 100% de la empresa si busca contribuir en la calidad profesional de los trabajadores y la tabla N° 08 indica que el 100% si valora ,situación coincide con (Torales Cardoso, 2011), **en su tesis “Diagnóstico para mejorar el trabajo en equipo en el departamento asistencia de zona de la corporación nacional de telecomunicaciones, de la ciudad de milagro”**. Los objetivos general de toda empresa pública desea alcanzar, un buen Clima Laboral, que sus empleados estén motivados e identificados con la organización, logrando sentirse parte activa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones; todo ello contribuirá a mejorar la calidad de vida laboral y a la calidad del servicio que ofrece CNT para aumentar la productividad y el incremento de la competitividad. Hay que recordar que, dada la competitividad del entorno la organización no solo deberá competir en la calidad del servicio, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus empleados. Y según la tabla N° 09 que el 100% contribuye al desarrollo de la empresa, y por último en la tabla N° 10 indica que el 18.75% de los encuestados el 36.25% todas las anteriores.

4.2. Según la Tabla N° 11 podemos apreciar que el 100% de los encuestados afirma que si entiende, situación coincide (Rojas Mendoza, 2010), **en su tesis “Aplicación de la información financiera y la toma de decisiones del inversionista en la bolsa de valores de lima”**. Se ha determinado la abundante

disponibilidad y el acceso en tiempo y organización a las informaciones sobre acciones en el mercado de valores nacional como internacional, sobre todo por medios electrónicos. La decisión del inversionista requiere de información especializada y que éste ingrese de manera progresiva a seleccionar las fuentes informativas, a fin de crear lo que podríamos llamar su propio know how. Las entidades reguladoras del mercado de valores han aprobado los documentos normativos que requieren la gestión de la oferta y la demanda de acciones. Y brindan las facilidades para su mayor difusión y por consiguiente de su cumplimiento. Y así mismo en la tabla N°12 indica que el 27.50% afirma a que toma decisiones y según la tabla N°13 se aprecia que un 72.50% que sí puede ser de gran ayuda y así mismo en la tabla N°14 indica que un 28.75% mediano grado de conocimiento, y por último en la tabla N° 15 se puede apreciar que el 37.50% que si cuenta con conocimientos y experiencias, el 37.50% no cuenta con conocimientos y experiencias.

4.3. Según tabla N° 16 indica que el 35% un buen desempeño laboral, y así mismo en la tabla N° 17 se observa que el 37.50% programas motivacionales, y según la tabla N°18 se puede apreciar que el 85% afirma que están satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa y así mismo en la tabla N° 19 indica que el 81.25% ha recibido capacitación y por último en la tabla N° 20 indica que el 100% que los trabajadores al no estar capacitados no favorece a la empresa; situación coincide con **(Collantes Espinoza, 2005)**, en su tesis de investigación **“la capacitación, instrumento útil para mejorar en nivel de rendimiento en una empresa moderna”**. Este trabajo que se presenta es al realizar se ha podido notar lo importante que se representa la capacitación de personal dentro de una Institución, donde se ha tomado como unidad de estudio a la empresa Pesquera Diamante S.A. cuya actividad se circunscribe a la Extracción y transformación de especies Hidrobiológicas en harina y aceite de Pescado. Esta institución últimamente ha venido desarrollando cursos de capacitación, pero todavía no satisface completamente a su personal.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

La calidad profesional de los trabajadores incide positivamente en la gestión financiera de Metro Barranca. La importancia de una gestión eficiente radica en que el aspecto financiero es lo que controla prácticamente todo lo que realiza la empresa, por lo tanto, la calidad profesional de los trabajadores influye en la gestión financiera, ya que son personas preparadas, capacitadas que dan un buen servicio, y eso hace que halla una mayor demanda para la empresa.

- 5.1.1. La calidad profesional debe tener el conocimiento y las habilidades necesarias para desarrollar su trabajo con responsabilidades. Conoce, entiende y utiliza los principios fundamentales de la calidad, las herramientas de planificación, mejora y control.
- 5.1.2. La gestión financiera es influenciada en gran proporción por la calidad profesional de los trabajadores de Metro Barranca. Está estrechamente ligada a la toma de decisiones es por ello que, si las decisiones tomadas son acertadas existirá un incremento en el valor económico de la empresa. Permite el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.
- 5.1.3. Se propone lineamientos de la gestión para mejorar la calidad profesional de los trabajadores del área contable de metro barranca por parte del gerente, como medida preventiva la realización de capacitaciones, la calidad y la satisfacción que favorece a la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES:

- 5.21** Capacitar a los trabajadores del área contable para que así ellos puedan entender o comprender para qué sirve la calidad profesional y también valorar la calidad profesional de los trabajadores que contribuyen en el desarrollo de la empresa y así mismo hablarles de cualidades de un profesional, para que así los trabajadores puedan brindar sus conocimientos y metas en la empresa.
- 5.22** Se debería facilitar la especialización de técnicas en gestión financiera y calidad profesionales de los trabajadores del área contable en función de la institución y así mismo contribuirá a una mejor toma de decisiones para llegar a los objetivos propuestos.
- 5.23** Poner en práctica el lineamiento de cada trabajador para mejorar el rendimiento de los trabajadores en el área contable y puedan empeñarse más en su trabajo y así poder favorecer a la empresa.

REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

- Agustin reyes, ponce:** 1992, “Administración moderna”, editorial,limusa.
- Apaza meza, Mario:** 2011, “Estados financieros-análisis e interpretación”, Instituto Pacifico S.A.C., pág. 320.
- Bernal torres, César Augusto; Sierra Arango, Hernán Darío:** 2008, “Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI”, México, Pearson educación de México S.A.
- E.rodriguez , carlos:** 2009, “Diccionario de economía”, edición especial para estudiantes.
- Fernandez Conesa, vicente:** 1996, “Instrumento de la gestión ambiental en la empresa”, editorial aedos s.a.
- Gonzales saavedra, Guillermo:** 2003, “Contabilidad General”, Editorial vértice S.A., pág. 32
- Idalberto chiavenato,** 1999, “Administración de Recursos Humanos”, Colombia, Editorial McGraw Hill Interamericana S.A
- Jackson slocum, Hellriegel:** 2009, “Administración”, México, Cengage Learning editores, S. A.
- Jose m.rodriguez porras:** 1999, “El factor humano de la empresa”, ediciones Deusto s.a.
- Julio garcia y Cristobal Casanueva:** 2006, “Prácticas de la gestión empresarial”, mc Graw hill.
- L. focker, Enrique:** 1997, “Teoría de contabilidad financiera”, Editorial Edukperu E.I.R.I, Pág. 400
- Nogueira cobra, Marcos Henrique; ARNALDO Z, Flavio:** 1995, “Marketing de servicios”, Colombia, Editorial Kimpers Ltda.
- Ortega salavarría, Rosa:** 2010, “Libros y Registros: Formatos adecuados al PCGE”; Ediciones Caballero Bustamante S.A.C., Pág. 350.
- Palomo vadillo, María teresa:** 2005, “Liderazgo y motivación de equipos de trabajo”, Madrid, ESIC editorial.
- Panez meza, Julio:** 1990, “Contabilidad Financiera”, Iberoamericana de editores S.A., Primera Edición, Pág. 520.
- R. evans, James; M. Lindsay, William:** 2008, “Administración y control de la calidad”, México, Cengage Learning Editores, S.A.
- Salazar gonzález Marco, García Cruz, Jorge:** 1996, “Calidad total, Perú, Fundación Konrad Adenauer
- Zeballos zeballos Erly:** 2013, “Contabilidad general”, Perú, Decima Edición, Puente Arnao 211 Miraflores

<http://www.monografias.com/>

ANEXOS:

ANEXO N° 1: INSTRUMENTO CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo, recoger información para estudiar y analizar la influencia de la Calidad profesional de los trabajadores del Área Contable en la Gestión Financiera de Metro Barranca; por tanto agradeceremos a Ud., responder en forma objetiva y claras, las preguntas que se indican a continuación a fin de ayudar en la investigación.

Instrucciones:

A continuación encontrará Ud. una serie de preguntas relacionadas a la actividad comercial que realiza, deberá marcar un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Datos Generales del trabajador entrevistado:

1. Edad:
 - a. De 18 a 32 años ()
 - b. De 33 a 44 años ()
 - c. De 45 a Más años ()
 2. Género:
 - a. Femenino ()
 - b. Masculino ()
 3. Grado de instrucción:
 - a. Secundaria ()
 - b. Superior no universitaria ()
 - c. Superior universitaria ()
 4. Tipo de Trabajo:
 - a. Empresa ()
 - b. Supermercado ()
 - c. Cajera ()
 - d. Cencosud ()
 5. Procedencia
 - a. Centro de la ciudad ()
 - b. Alrededores de la ciudad ()
 - c. La campiña ()
- I. Describir la Calidad Profesional de los Trabajadores del área contable en la gestión financiera de metro barranca.
- 1.1 ¿Sabe para qué sirve la calidad profesional de los trabajadores en una empresa?
 - a. Para mejorar en el área de trabajo ()
 - b. Para promover el desarrollo profesional ()
 - c. Para mejorar programa de capacitación ()
 - d. Para mejorar económicamente ()
 - e. Para todos lo señalado ()

f. No sabe ()

1.2 ¿La empresa busca contribuir en la calidad profesional?

a. Si ()

b. No ()

1.3 ¿La empresa valora la calidad profesional?

a. Si ()

b. No ()

1.4. ¿La calidad profesional contribuye al desarrollo de la empresa?

a. Si ()

b. No ()

1.5. ¿Qué cualidades o atributos personales, debe tener un profesional?

a. Educación continua ()

b. Facilidad con la tecnología ()

c. Buenos valores ()

d. Todas las anteriores ()

II. Calificar como la gestión financiera se ve influenciada por la calidad profesional de los trabajadores de metro barranca.

2.1 Sabe Ud. ¿A qué se refiere la palabra gestión financiera?

a. Si ()

b. No ()

2.2 ¿Cuál es el objetivo en la gestión financiera?

a. Toma de decisiones ()

b. Establecer políticas ()

c. Proporcionar información ()

d. No sabes ()

2.3 ¿Cree Ud. Qué las obligaciones financieras puede ser de gran ayuda para la gestión financiera?

a. Si ()

b. No ()

2.4 ¿Hasta dónde la información financiera de la empresa es compartida por los trabajadores y empleados?

a. Alto grado de conocimiento ()

b. Poco grado de conocimiento ()

c. Mediano grado de conocimiento ()

d. Ninguno grado de conocimiento ()

2.5 ¿Cuenta el personal contable y financiero con los conocimientos y la experiencia adecuados?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. No sabe ()

III. Proponer un Lineamientos de la gestión para mejorar la Calidad Profesional de los trabajadores de metro barranca.

3.1 ¿Qué significa proponer lineamientos para mejorar en el área de trabajo?

- a. Sistema de calificación de méritos ()
- b. Trabajo en equipo ()
- c. Compensaciones laborales ()
- d. Un buen desempeño laboral ()

3.2 ¿Cómo se puede proponer lineamientos para mejorar el rendimiento de los trabajadores?

- a. Capacitación atención al cliente ()
- b. Mejorar la productividad del trabajo ()
- c. Programas motivacionales ()
- d. No sabes ()

3.3 ¿Esta Ud. Satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa donde trabaja, teniendo presente los lineamientos para tu mejorar como profesional?

- a. Si ()
- b. No ()

3.4 Ha recibido Ud. Capacitaciones de desarrollo personal de los trabajadores?

- a. Si ()
- b. No ()

3.5 ¿Los trabajadores al no estar capacitados. Cree Ud. Qué favorece a la empresa?

- a. Si ()
- b. No ()

Muchas gracias

ANEXO N° 02

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO : LA CALIDAD PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA CONTABLE EN LA GESTION FINANCIERA DE METRO BARRANCA

PROBLEMA : ¿Cómo Influye la Calidad Profesional de los Trabajadores del Área Contable en la Gestión Financiera de Metro Barranca?

HIPÓTESIS GENERAL: La Calidad Profesional Influye en los Trabajadores del Área Contable en la Gestión Financiera de Metro Barranca, año 2016.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la Influencia de la Calidad Profesional de los Trabajadores del Área Contable en la Gestión Financiera de Metro Barranca, año 2016.

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Técnicas/ Instrumentos
<p>1. Describir la calidad Profesional de los trabajadores del área contable en la gestión financiera de Metro.</p> <p>2. Calificar como la gestión financiera se ve influenciado por la calidad profesional de los trabajadores de Metro.</p> <p>3. Proponer Lineamientos de la gestión para mejorar la calidad profesional de los trabajadores del área contable de Metro.</p>	<p>VI: Calidad Profesional</p> <p>En una economía de mercado, la producción a gran escala de servicios, obliga a los productores a buscar un compromiso "Precio características" o, como es llamado muchas veces, "precio-calidad". Los trabajadores se sienten motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorece la formación es bueno para su rendimiento.</p>	La formación y desarrollo profesional	Valores Los tres factores desempeño laboral	Por su objetivo: Descriptiva	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>
		Principios de calidad	Clientes, proceso de apoyo, proceso de educación y capacitación		
		Administración de la relación con el cliente	Accesibilidad y compromiso Selección y desarrollo Requisitos s	Por su diseño: No experimental	
		Prácticas para motivar a los trabajadores	Motivación extrínseca Motivación intrínseca		
	<p>VD: Gestión Financiera</p> <p>Es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgos y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia de fondos para el desempeño empresarial.</p>	Planificación Financiera	Políticas Recaudación de efectivo Pronostico de ventas Presupuesto de compras		
		Organización Financiera	Departamentalización Cultura organizacional Estructura financiera		
		Dirección Financiera	Toma de decisiones Comunicación motivación		
		Control Financiera	Por desviaciones Por resultados		

ANEXO N° 3: VALIDACION DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: VARIABLES DE ESTUDIO que hace parte de la investigación titulada: LA CALIDAD PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA CONTABLE EN LA GESTION FINANCIERA DE METRO BCA. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MG.CPCC TITO ARMANDO JARA PAJUELO

FORMACION ACADEMICA: CONTADOR PUBLICO COLEGIADO CERTIFICADO

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ASESORIA EN GESTION EMPRESARIAL

TIEMPO: 08 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE

INSTITUCION: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR LA CALIDAD PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA CONTABLE EN LA GESTION FINANCIERA DE METRO BARRANCA

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión total. - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro. - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

TITULO DE LA TESIS: LA CALIDAD PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA CONTABLE EN LA GESTION FINANCIERA DE METRO BCA.

DIMENSION	ITEM	SUFICIE NCIA	COHER ENCIA	RELEVA NCIA	CLARI DAD	SUBTO TAL	TOTAL	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Calidad profesional	1. ¿Sabes para qué sirve la calidad profesional de los Trabajadores en una empresa?	100%	75%	100%	75%	87.50%	86.25%	
	2. ¿La empresa busca contribuir en la calidad profesional?	100%	75%	50%	100%	81.25%		
	3. ¿La empresa valora la calidad profesional?	100%	75%	50%	75%	75%		
	4. ¿La calidad profesional contribuye al desarrollo de la empresa?	100%	75%	100%	100%	93.75%		
	5. ¿Qué cualidades o atributos personales, debe tener un profesional?	100%	100%	100%	75%	93.75%		
Gestión financiera	1. Sabe Ud. ¿A qué se refiere la palabra gestión financiera?	100%	75%	100%	100%	93.75%	88.75%	
	2. ¿Cuál es el objetivo en la gestión financiera?	100%	75%	50%	100%	81.25%		
	3. ¿Cree Ud. Qué las obligaciones financieras puede ser de gran ayuda para la gestión financiera?	100%	75%	50%	75%	75%		
	4. ¿Hasta dónde la información financiera de la empresa es compartida por los trabajadores y empleados?	100%	75%	100%	100%	93.75%		

	5. ¿Cuenta el personal contable y financiero con los conocimientos y la experiencia adecuados?	100%	100%	100%	100%	100%		
Proponer lineamientos	1. ¿Qué significa proponer lineamientos para mejorar en el área de trabajo?	100%	75%	100%	100%	93.75%	90%	
	2. ¿Cómo se puede proponer lineamientos para mejorar el rendimiento de los trabajadores?	100%	75%	50%	100%	81.25%		
	3. ¿Esta Ud. Satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa donde trabaja, teniendo presente los lineamientos para tu mejorar como profesional?	100%	100%	50%	75%	81.25%		
	4. ¿Ha recibido Ud. Capacitaciones de desarrollo personal de los trabajadores?	100%	75%	100%	100%	93.75%		
	5. ¿Los trabajadores al no estar capacitados. Cree Ud. Qué favorece a la empresa?	100%	100%	100%	100%	100%		
TOTAL						88.33%	88%	

APECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x				
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	x				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	x				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	x				
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada	x				
VALIDEZ					
APLICABLE			SI	x	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	x	NO
Validado por: MG.CPCC.TITO ARMANDO JARA PAJUELO				Fecha: 04 / 11 / 2016	
Firma:	Teléfono: 999 120 014		Email: Jarpati_05@hotmail.com		

LEYENDA:

Nivel	Descripción	Peso
4	Muy Bueno	100%
3	Bueno	75%
2	Regular	50%
1	Deficiente	25%

