

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO
ABAD DEL CUSCO
(TRICENTENARIA CASA DE ESTUDIOS SUPERIORES)**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



TESIS

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO DEL
CONTADOR PÚBLICO. CASO:
PROFESIONALES INDEPENDIENTES DE LA
CIUDAD DEL CUSCO, AÑO 2012”**

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADA POR:
EDWIN PATRICIO BAÑON QUISPE
VÍCTOR ROUSVEL DEZA SOTO
Bachilleres en Ciencias Contables y Financieras

ASESOR:
Mgt. FEDERICO HOLGADO ABARCA

**CUSCO – PERÚ
2013**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

- APARTADO POSTAL
N° 921 - Cusco - Perú
- FAX: 238156 - 238173 - 222512
- RECTORADO
Calle Tigre N° 127
Teléfonos: 222271 - 224891 - 224181 - 254398
- CIUDAD UNIVERSITARIA
Av. De la Cultura N° 733 - Teléfonos: 228661 - 222512 - 232370 - 232375 - 232226
- CENTRAL TELEFÓNICA: 232398 - 252210
243835 - 243836 - 243837 - 243838
- LOCAL CENTRAL
Plaza de Armas s/n
Teléfonos: 227571 - 225721 - 224015
- MUSEO INKA
Cuesta del Almirante N° 103 - Teléfono: 237380
- CENTRO AGRONÓMICO K'AYRA
San Jerónimo s/n Cusco - Teléfonos: 277145 - 277246
- COLEGIO "FORTUNATO L. HERRERA"
Av. De la Cultura N° 721
"Estadio Universitario" - Teléfono: 227192

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

RESOLUCIÓN Nro. 0972-2013-FCCF-UNSAAC.
Cusco, 03 de diciembre de 2013.

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

Visto, los expedientes Nros. 001127 y 001128, presentado por los Bachilleres **EDWIN PATRICIO BAÑON QUISPE Y VICTOR ROUSVEL DEZA SOTO**, solicitando hora, fecha y lugar para la exposición oral y Sustentación Pública de Tesis.

CONSIDERANDO:

Que, lo mencionados Bachilleres han solicitado hora, fecha y lugar para la exposición oral y Sustentación Pública de su Tesis intitulada: **"PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO DEL CONTADOR PUBLICO. CASO PROFESIONALES INDEPENDIENTES DE LA CIUDAD DEL CUSCO, AÑO 2012"**, para optar al Título Profesional de Contador Público; habiéndose determinado la fecha, hora y lugar en reunión de la Comisión Académica de la Facultad, de fecha 23 de setiembre de 2013.

Que, la Comisión Dictaminadora nombrada por Resolución Nro. 758-2013-FCCF-UNSAAC, han opinado favorablemente declarando SUFICIENTE el trabajo de Tesis para la Exposición oral y sustentación pública correspondiente

Estando a los considerandos; y, a las atribuciones conferidas a éste Decanato por la Ley y el Estatuto Universitario.

RESUELVE

PRIMERO.- FIJAR FECHA, HORA Y LUGAR para el Acto Académico de Exposición Oral y Sustentación Pública de la Tesis intitulada **"PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO DEL CONTADOR PUBLICO. CASO PROFESIONALES INDEPENDIENTES DE LA CIUDAD DEL CUSCO, AÑO 2012"**, presentado por los Bachilleres **EDWIN PATRICIO BAÑON QUISPE Y VICTOR ROUSVEL DEZA SOTO**, el día **16 de diciembre de 2013**, a horas **11:00 a.m.** en el **Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras;**

SEGUNDO: NOMBRAR, el Jurado Examinador, para la sustentación de la indicada Tesis a los docentes quienes deberán portar sus medallas respectivas:

PRESIDENTE : MGT. ZENON LATORRE VALDEIGLESIAS
PRIMER DICTAMINANTE : MGT. LUIS ALBERTO BARRON VILCHEZ
SEGUNDO DICTAMINANTE : MGT. KELMA RUTH MAYHUA CURO
PRIMER REPLICANTE : DRA. ANGELICA ARROYO MORALES
SEGUNDO REPLICANTE : MGT. WILFRÉDO CARRILLO TARQUI
ASESOR : MGT. FEDERICO HOLGADO ABARCA

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

MGT. ZENON LATORRE VALDEIGLESIAS
DECANO

C.c.: Rectorado (2) comisión (6) Interesados (2) File Personal (2) y Archivo. ZLV/cau.

Nota de aceptación

PRESIDENTE DEL JURADO

MGT. ZENÓN LA TORRE VALDEIGLESIAS

PRIMER DICTAMINANTE

MGT. LUIS BARRÓN VÍLCHEZ

SEGUNDO DICTAMINANTE

MGT. KELMA RUTH MAYHUA CURO

PRIMER REPLICANTE

DRA. ANGÉLICA ARROYO MORALES

SEGUNDO REPLICANTE

MGT. WILFREDO CARRILLO TARQUI

Cusco, ciudad imperial de los Incas, Diciembre de 2013.

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría y un día más de vida.

A mi padre Patricio Bañon por el apoyo incondicional y la confianza de superación otorgada.

A mi madre Saturnina Quispe por su amor y dedicación.

A mis hermanas Jessica y Gísela por el cariño y comprensión.

A mis familiares por el respeto y admiración de superación.

Edwin Patricio

Dedicado a mi familia, en especial a mis padres y hermanos.

A la memoria de mi padre Sr. Víctor Deza por sus enseñanzas que me sirvió para culminar este objetivo.

A mi madre Sra. Ruth Mery Soto por su esfuerzo sacrificado y confianza que me incentiva a lograr mis objetivos.

A mis hermanos William Renato, Elvis Jhoel y Christiam Jhosep por sus palabras de aliento que me motiva a seguir adelante.

Víctor Rousvel

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado, ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y darnos una vida llena de experiencias y felicidad.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC) por confiar y financiar el trabajo de investigación con el programa Apoyo Económico de Tesis Universitarias Pre-Grado 2012, que ha cubierto el 100% del costo.

Al asesor de tesis, Mgt. Federico Holgado Abarca, quien de manera desinteresada nos brindó su apoyo para resolver nuestras inquietudes a lo largo del trabajo de investigación.

A los profesores de la facultad de Ciencias Contables y Financieras de la UNSAAC, Dra. Angélica Arroyo Morales, Mgt. Kelma Ruth Mayhua Curo, CPC. Armando Loayza Manrique y CPC. Wilfredo Carillo Tarqui y a los distinguidos profesionales Mgt. Carlos Paredes Reátegui, CPC. Jesús Capcha Carbajal, CPC. Julio Henry Gil Mora, especialistas en ejercicio profesional del contador público en forma independiente, quienes participaron como expertos y dieron su opinión favorable para continuar con el trabajo, así como recomendaciones para mejorarlo.

A los expertos en calidad del servicio, Ms. María Carmen Lira Mejía, MSc. Yosleid y Betancourt Agüero, Dr. Francisco Javier Miranda, Ms. José Angel Maldonado, Ms. Armenio Pérez Martínez, Ms. Rafael Muñoz González y Dr. José Luis Duarte Castillo, quienes nos brindaron sus opiniones en forma de observaciones y sugerencias para validar la escala QS-CONTAPERF y mejorar el trabajo.

A los contadores públicos que ejercen en forma independiente en despachos contables de la ciudad del Cusco, quienes participaron del estudio como encuestados, dando sus opiniones y sugerencias para el desarrollo del trabajo.

A los empresarios de las medianas, pequeñas y microempresas de la ciudad del Cusco, quienes participaron del estudio como encuestados, dando sus opiniones y sugerencias respecto a la calidad del servicio del contador público.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que nos sirvieron de apoyo en todo este tiempo de arduo trabajo.

RESUMEN

El presente estudio es acerca de calidad del servicio para el ejercicio del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco: Este tema tiene mucha importancia en el campo de la deontología profesional que surgió de la carencia de una propuesta de mejora. Para su elaboración, se tuvo que medir el nivel de percepción con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cliente respecto al servicio ofrecido por el contador público, utilizando las dimensiones del *SERVPERF*, la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad que han sido adaptadas a la escala propuesta QS-CONTAPERF que presentan una confiabilidad muy alta de 0,964 en una encuesta realizada a ciento tres (103) clientes elegidos al azar, de las actividades económicas, servicios, comercio, industria y construcción. Los resultados muestran que las dimensiones de la calidad del servicio presentan altos niveles de correlación, existen clientes muy satisfechos aunque poco fidelizados y los requisitos indispensables que buscan son: la asistencia proactiva, el costo competitivo, la competencia profesional, la comunicación y la especialización.

De la encuesta realizada a ciento tres (103) contadores públicos que brindan servicios de contabilidad, tributarios, asesoría y consultoría financiera, se ha demostrado que las dimensiones del ejercicio profesional, investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial, presentan altos niveles de correlación y son muy importantes para mejorar la calidad del servicio en despachos contables.

Estos resultados obtenidos permiten diseñar una propuesta de mejora para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente, que le otorga procedimientos, herramientas y metodologías de gestión de la calidad.

Palabras claves: percepción, satisfacción, calidad del servicio y ejercicio profesional.

Los autores

ABSTRACT

The following research is about the quality of service of public accountants' performance in an independent way in Cusco city. This topic has much importance and presence in the business ethics that emerged from the scarce proposals for improvement. For its elaboration, the level of perception had to be measured in order to determine the satisfaction of the client in relation to the offered service by public accountants. Using dimensions of SERVPERF, the trustfulness, responsibility, security, empathy, and tangibility were adapted with a high reliability of 0,964 in a survey given to 103 clients who were chosen randomly from economical activities, services, commerce, industry, and construction. The results show that the dimensions of quality of service present high levels of correlation. There are clients who are very satisfied. The basic requirements are: proactive assistance, competitive cost, professional competence, communication, and specialization.

From 103 public accountants that offer services for accounting, fees, financial management and consulting (through the survey), it has been shown that the dimensions of professional performance, investigation, technical, ethic-politic, social educative, and assistance present high levels of correlation and are very important to improve the quality of service in public offices (accounting firms).

These results allow the design of a proposal for improvement of public accountants' professional performance in an independent way that enables procedures, tools, and methodologies of public management with quality.

Key words: perceptions, satisfaction, quality of service and professional performance

The authors

CONTENIDO

RESUMEN	VI
ABSTRACT.....	VII
ABREVIATURAS Y SIGLAS	XVI
INTRODUCCIÓN.....	XVII

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1.- Problema general	4
1.2.2.- Problemas específicos.....	4
1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1.- Justificación teórica	5
1.3.2.- Justificación práctica.....	5
1.3.3.- Justificación metodológica	6
1.4.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4.1.- El problema objeto de estudio	7
1.5.- DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.5.1.- Delimitación temporal	8
1.5.2.- Delimitación espacial	8
1.5.3.- Delimitación teórica	8
1.5.4.- Delimitación de recursos	9
1.6.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.6.1.- Objetivo general	9
1.6.2.- Objetivos específicos.....	9

1.7.-	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	10
1.7.1.-	Hipótesis general.....	10
1.7.2.-	Hipótesis nula	10
1.7.3.-	Hipótesis específicas	10
1.8.-	VARIABLES E INDICADORES	11
1.8.1.-	Variable independiente.....	11
1.8.2.-	Variable dependiente.....	12
1.9.-	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	14
1.9.1.-	Enfoque de investigación.....	14
1.9.2.-	Tipo y nivel de investigación.....	15
1.10.-	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.10.1.-	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.11.-	POBLACIÓN Y MUESTRA	18
1.11.1.-	Población.....	18
1.11.2.-	Muestra.....	19
1.12.-	FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DATOS	22
1.12.1.-	La técnica del análisis documental	22
1.12.2.-	La técnica de la encuesta	22
1.12.2.1.-	Validez del instrumento	23
1.12.2.2.-	Confiability del instrumento	28

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.-	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.2.-	MARCO LEGAL.....	35

2.3.-	BASES TEÓRICAS	40
2.3.1.-	El modelo de gestión de la calidad	40
2.3.1.1.-	Gestión de la calidad	40
2.3.1.2.-	Principios de gestión de la calidad	40
2.3.1.3.-	Enfoques de gestión de la calidad	42
2.3.1.4.-	Metodologías para la gestión de la calidad.....	45
2.3.1.5.-	Herramientas para la gestión de la calidad.....	50
2.3.1.6.-	Enfoque de gestión por procesos	54
2.3.2.-	La calidad del servicio	56
2.3.2.1.-	La calidad	56
2.3.2.2.-	El servicio	67
2.3.2.3.-	Enfoque de la calidad del servicio	79
2.3.3.-	El ejercicio profesional del contador público.....	93
2.3.3.1.-	El ejercicio profesional.....	93
2.3.3.2.-	Origen histórico	95
2.3.3.3.-	Definición del ejercicio profesional del contador público	101
2.3.3.4.-	Dimensiones para el ejercicio profesional del contador público	105
2.3.3.5.-	Campos de actuación para el ejercicio profesional del contador público	114
2.3.3.6.-	Sectores a los que sirve el contador público	116
2.4.-	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	121

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1.-	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	125
3.1.1.-	Contador público que ejerce en forma independiente	125

3.1.1.1.-	Información general del contador público	125
3.1.1.2.-	Variable independiente: ejercicio profesional e indicadores	136
3.1.2.-	Empresarios de la ciudad del Cusco	146
3.1.2.1.-	Información general del empresario	146
3.1.2.2.-	Variable dependiente: calidad del servicio.....	156
3.2.-	CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	166

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA DE MEJORA

4.1.-	MANUAL DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO DEL CONTADOR PÚBLICO	188
4.1.1.-	Objetivos y alcance.....	189
4.1.1.1.-	Objetivo general	189
4.1.1.2.-	Objetivos específicos.....	189
4.1.1.3.-	Alcance.....	190
4.1.2.-	Aspectos generales	190
4.1.3.-	Gestión de la calidad del contador público	196
4.1.3.1.-	Procesos de direccionamiento estratégico	199
4.1.3.2.-	Procesos operativos	199
4.1.3.3.-	Procesos de apoyo.....	253

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.-	CONCLUSIONES.....	272
5.2.-	RECOMENDACIONES	273
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	276
	ANEXOS	285

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema del proceso de conocimiento científico	18
Figura 2: Ciclo de shewhart o ciclo de mejora continua de deming	46
Figura 3: Las 9s de la calidad	47
Figura 4: Hoja de recogida de datos	51
Figura 5: Histograma	51
Figura 6: Diagrama de flujo.....	52
Figura 7: Diagrama de causa - efecto.....	52
Figura 8: Diagrama de pareto	53
Figura 9: Gráfico de dispersión y correlación.....	54
Figura 10: Gráfico de control de calidad	54
Figura 11: Mapa de procesos con tres niveles de agrupación.....	56
Figura 12: Modelo de grönroos.....	81
Figura 13: Modelo <i>SERVQUAL</i> para la medida de la calidad de servicio	83
Figura 14: Modelo <i>SERVPERF</i> para la medida de la calidad del servicio	85
Figura 15: Dimensiones del ejercicio profesional	106
Figura 16: Campos de actuación profesional del contador público	115
Figura 17: Ética y calidad	121
Figura 18: Contadores públicos clasificados por edad y sexo	127
Figura 19: Contadores públicos clasificados según tipo de universidad y grado académico	129
Figura 20: Años de experiencia profesional del contador público por sexo en forma independiente	131
Figura 21: Tipo de miembro ordinario del colegio profesional y grado académico	133
Figura 22: Contadores públicos según título profesional y grado académico con el régimen tributario en que presta sus servicios profesionales	135
Figura 23: Empresarios según edad y sexo	147

Figura 24: Empresarios según nivel de estudios y sexo.....	149
Figura 25: Empresarios según tiempo de experiencia y sexo.....	151
Figura 26: Empresas según tipo de persona y forma jurídica	153
Figura 27: Empresas según actividad económica y forma jurídica	155
Figura 28: Prueba chi-cuadrada para dos variables	182
Figura 29: Regresión lineal entre variables	187
Figura 30: Mapa de procesos de un despacho contable	198
Figura 31: El sistema contable	217
Figura 32: El proceso contable.....	220
Figura 33: Mapa estratégico	223
Figura 34: Control de la producción y de la prestación del servicio	225
Figura 35: Ciclo de mejora continua o rueda de deming	230
Figura 36. Cuatro valores del coeficiente de correlación.....	242
Figura 37: Ciclo <i>PDCA</i> de corregir, mantener y mejorar	248
Figura 38: Ciclo <i>PDCA</i> de corregir	249
Figura 39: Ciclo <i>PDCA</i> de mantener	250
Figura 40: Ciclo <i>PDCA</i> de mejorar	251
Figura 41: Formato de mantenimiento.....	271

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión e indicadores de la variable independiente	12
Tabla 2: Dimensión e indicadores de la variable dependiente.....	14
Tabla 3: Relación de expertos en el tema: ejercicio profesional del contador público	24
Tabla 4: Relación de expertos en el tema: calidad del servicio	26
Tabla 5: Tabla de indicadores	30
Tabla 6: Código de ética peruano vs código de ética ifac	38
Tabla 7: Estadígrafos del indicador: nivel investigativa	137
Tabla 8: Estadígrafos del indicador: nivel técnico – operativa	139
Tabla 9: Estadígrafos del indicador: nivel ético – política	141
Tabla 10: Estadígrafos del indicador: nivel socio – educativa	143
Tabla 11: Estadígrafos del indicador: Nivel Asistencial	145
Tabla 12: Estadígrafos del indicador: nivel de percepción de la confiabilidad	157
Tabla 13: Estadígrafos del indicador: nivel de percepción de la responsabilidad	159
Tabla 14: Estadígrafos del indicador: nivel de percepción de la seguridad	161
Tabla 15: Estadígrafos del indicador: nivel de percepción de la empatía	163
Tabla 16: Estadígrafos del indicador: nivel de percepción de la tangibilidad.....	165
Tabla 17: Correlaciones de los indicadores de la calidad del servicio con ejercicio profesional	167
Tabla 18: Puntuaciones factoriales (<i>KMO</i> Y Bartlett)	170
Tabla 19: Comunalidades.....	171
Tabla 20: Análisis de correlaciones (validez) y alfa de Cronbach (confiabilidad)	173
Tabla 21: Percepción del cliente respecto a la calidad del servicio del contador público	176
Tabla 22: Nivel de percepción y expectativa del cliente	177
Tabla 23: Factores que determinan la fidelidad del cliente.....	180

Tabla 24: Correlaciones de la variable dependiente con los indicadores de la independiente 184

Tabla 25: Correlaciones de variables 186

Tabla 26: Formas de comunicar los beneficios del servicio profesional 205

ABREVIATURAS Y SIGLAS

- **AEC:** Asociación Española para la Calidad.
- **ASQC:** Asociación Americana para el Control de la Calidad.
- **EFQM:** Fundación Europea para la Calidad.
- **IAASB:** Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento.
- **IFAC:** Federación Internacional de Contadores.
- **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización.
- **ISQC1:** Norma Internacional de Control de Calidad.
- **NIA:** Normas Internacionales de Auditoría.
- **NIC:** Normas Internacionales de Contabilidad.
- **NIIF:** Normas Internacionales de Información Financiera.
- **QS-CONTAPERF:** Desempeño del contador público en la calidad del servicio.

INTRODUCCIÓN

Un tema relevante de la actualidad hacia la competitividad profesional del contador público frente a las profesiones de las ciencias empresariales. Es la presente investigación, Propuesta de Mejora en la Calidad del Servicio para el Ejercicio del Contador Público. Caso: Profesionales Independientes de la Ciudad del Cusco, Año 2012.

La inquietud que ha motivado al estudio fue medir el nivel de percepción con las dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad del modelo *SERVPERF* y determinar el nivel de satisfacción de los clientes frente al servicio que otorga el contador público en forma independiente, determinar las dimensiones del ejercicio profesional que son significativas, y que herramientas y metodologías de gestión de la calidad se pueden adaptar y proponer para mejorar la calidad del servicio.

La hipótesis planteada, la elaboración de una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos se relaciona favorablemente con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco. El resultado obtenido en la prueba de hipótesis es favorable, porque las variables calidad del servicio y ejercicio profesional tienen un coeficiente de correlación de Pearson de 0,987 de grado positivo y representa una correlación muy alta.

La metodología utilizada en el trabajo de investigación, presenta un enfoque cuantitativo, utilizando los niveles de investigación descriptivo, correlacional y explicativo, el diseño de investigación es no experimental, del tipo de diseño transeccional descriptivo y correlacional, los métodos empleados son: científico, inductivo, deductivo, matematización y estadístico (descriptivo e inferencial, muestreo proporcional). Se ha utilizado la técnica de la encuesta en las muestras de contadores públicos y clientes para medir el nivel de percepción y determinar la satisfacción del cliente, aplicando la escala QS-CONTAPERF que es válido y confiable.

El contenido del informe de investigación, está compuesta por los capítulos: problema de la investigación, marco teórico, resultados y discusión, propuesta de mejora y finalmente conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la globalización, la tecnología y la competitividad pretenden armonizar las economías y políticas en un nuevo orden mundial, los cuales generan un constante cambio y performance en las entidades, por consiguiente el ejercicio profesional del contador público tendrá el desafío de mantener un mundo sin fronteras con la armonización contable, conforme el mundo va eliminando sus fronteras, el mercado demanda servicios y consultorías más complejas y a tiempo real, lo cual presenta un sinnúmero de oportunidades para que los contadores públicos expandan sus habilidades, capacidades y servicios que le permitirán enfrentar con capacidad de innovación y calidad del servicio a los cada vez más demandantes retos de la competitividad en el mercado y en la economía (Ramírez, 2008).

El contador público es un profesional preparado que desarrolla y participa activamente sobre los elementos vitales en la operación de las entidades que se encuentran en constante desarrollo para estar en condiciones de participar con

calidad del servicio y éxito en un ambiente cada vez más competitivo a nivel nacional e internacional (Giraldo, 2011).

También, los colegios profesionales de contadores públicos establecidos en el país, tienen a su cargo de velar que el ejercicio profesional se desarrolle de acuerdo a los principios y normas que regulan las técnicas y prácticas de las ciencias contables y financieras, así como las normas legales vigentes, estatutarias, reglamentarias y el código de ética profesional (Hidalgo, 2009). Por consiguiente, el colegio profesional competente está en la obligación de fomentar el estudio, la actualización, capacitación permanente y la especialización de sus miembros por medio de cursos, conferencias y talleres con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

Frente a los retos de la profesión contable y el avance de las normas internacionales de contabilidad y auditoría, y los códigos de ética se han implementado estándares de control de calidad que permiten la mejora en la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público como auditor independiente, publicadas por la Federación Internacional de Contadores (*IFAC*) mediante el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (*IAASB*) emitiéndose la Norma Internacional de Control de Calidad (*ISQC1*) que sustentan la importancia del control de calidad en las firmas de auditores, proponiendo los mejores elementos para guiarlas con objetivos, políticas y procedimientos que deben establecer para la creación del sistema de control de calidad en los trabajos de auditoría y otros compromisos de seguridad y servicios relacionados.

A su vez, los investigadores de la Universidad de el Salvador; Marroquín, Campos y Mayorga (2004) en el trabajo de investigación sobre "*Normas de Control de Calidad para el Ejercicio Profesional de la Contaduría Pública, Una Herramienta para el Desarrollo de la Profesión Contable en el Salvador*", mencionan que en el Perú no existe un sistema de control de calidad para firmas de contadores públicos ni para profesionales que ejercen esta profesión en forma independiente. Esta ausencia de un sistema de control de calidad se debe fundamentalmente a que las organizaciones profesionales del país (federación y colegios profesionales) no han diseñado ni aprobado normas de control de calidad, ni han establecido un sistema a

nivel nacional. No obstante, existe un control de calidad no formalizado que se resume a continuación: las firmas nacionales que representan a firmas internacionales tienen implementado sistemas de control de calidad en base a políticas, manuales, guías y listas de verificación (*check list*), las cuales se aplican cada dos o tres años en una versión de pares (*peer review*) de carácter interno y solo para asegurar la calidad de su grupo profesional.

Estos problemas publicados anteriormente despiertan el interés de desarrollar la presente investigación, argumentando que la norma (*ISQC1*) no es suficiente porque no se aplica a servicios de contabilidad, servicios tributarios, y servicios de consultoría y asesoría financiera prestados por el contador público en forma independiente, los cuales se centran demasiado en el aspecto técnico y pierden calidad en el “cómo” se presta. Por ende, existe la necesidad de proponer una mejora en la calidad del servicio para el ejercicio del contador público en forma independiente. Este sector de profesionales independientes son quienes prestan sus servicios directamente al empresario o propietario de una mediana, pequeña o microempresa, que para el estudio se conoce como “cliente”, quien demanda y terciariza servicios profesionales con frecuencia en la ciudad del Cusco.

Por tal razón, es oportuno y pertinente llevar a cabo la presente investigación con la finalidad de realizar una propuesta de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio del contador público en forma independiente, de manera que se logre como ventajas competitivas: obtención de información contable sin errores para la toma decisiones, declaración y pago oportuno de los tributos, formulación y elaboración de estados financieros confiables, relevantes, consistentes y eficientes, haciendo de los clientes económicamente rentables y competitivos en el mercado.

Para lograr lo planteado, es conveniente saber en qué nivel se encuentra la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, ya que se desconoce.

Y con las bases teóricas de la gestión de la calidad se han identificado las dimensiones de la calidad del servicio que son las más adecuadas para medir la percepción del cliente, y seleccionado las metodologías y herramientas para mejorar la calidad del servicio profesional.

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1.-Problema general

El problema materia de investigación, para su mejor comprensión, queda precisado: ¿De qué manera una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad se relaciona con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012?

1.2.2.-Problemas específicos

Las preguntas específicas que se desprenden de la anterior son las siguientes:

1. ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público?
2. ¿Cuál es el instrumento de evaluación, que sea válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio que presta durante el ejercicio profesional del contador público?
3. ¿En qué nivel se encuentra la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público?
4. ¿Cuáles son los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio para el ejercicio profesional del contador público?
5. ¿Cuáles son las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio?

1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha identificado a la calidad del servicio como un aspecto fundamental de la gestión de la calidad para el presente estudio, debido a la importancia que ha tomado en los servicios de la actividad empresarial de los países desarrollados y emergentes, que se han empleado en la prestación de los servicios profesionales del contador público y proponer su mejora para la competitividad profesional.

1.3.1.- Justificación teórica

Los resultados de esta investigación buscan mostrar soluciones a la situación problemática con el estudio de la gestión de la calidad, aplicando un modelo de calidad para diseñar y adaptar metodologías y herramientas que sirvan como propuesta de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio del contador público en forma independiente y constatar los resultados para contribuir al desarrollo del conocimiento existente.

1.3.2.- Justificación práctica

Esta investigación se ha realizado porque existe la imperiosa necesidad de conocer el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público para el ejercicio profesional en forma independiente de la ciudad del Cusco, que en los últimos años existe el desinterés debido a la carencia de metodologías y herramientas para mejorarlo.

En efecto, los resultados obtenidos pueden favorecer a la comunidad de contadores públicos de la ciudad del Cusco para mejorar el desempeño profesional, otorgándoles elementos competitivos que permitan dar calidad del servicio, satisfaciendo las necesidades y expectativas frente a los requerimientos del cliente, utilizando herramientas para medir la calidad del servicio y la aplicación de metodologías adecuadas para mejorarlo, estos sustentados en las bases teóricas del modelo de gestión de la calidad.

De la misma forma, el Colegio de Contadores Públicos y las Facultades de Ciencias Contables y Financieras del país pueden tomar conocimiento de la situación o estado en la que se encuentra la calidad del servicio que presta el contador público para el ejercicio profesional en forma independiente de la ciudad del Cusco. Asimismo, el trabajo de investigación puede brindar aportes en forma de apreciaciones, conclusiones y recomendaciones para el desarrollo y la formación profesional del contador público.

1.3.3.- Justificación metodológica

Las metodologías y herramientas más apropiadas del modelo de gestión de la calidad con relación a la calidad del servicio que ofrece el contador público para el ejercicio profesional en forma independiente han sido empleadas en la presente investigación, que demuestra su validez y confiabilidad para ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.4.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En la ciudad del Cusco se observa que el contador público y el colegio profesional competente no despliegan estrategias ni tácticas de mejora en la calidad del servicio. La investigación existente dentro de este campo es casi nula. Por consiguiente, se carece de una propuesta de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente, que incluye las siguientes características pertinentes:

- Los clientes tienen un comportamiento de desconfianza frente a un servicio de baja calidad, por lo que se pierde la fidelidad debido al incumplimiento de los requerimientos y necesidades.
- Los clientes consideran que los servicios profesionales del contador público son una obligación legal más no una herramienta para el desarrollo empresarial, lo cual no genera un valor agregado en el servicio prestado.
- El tiempo de respuesta del servicio prestado del contador público no es oportuno, porque no gestiona el tiempo y además, no aplica tecnologías que le permitan rapidez en otorgar información contable para la toma de decisiones.
- El vínculo directo entre el cliente y el contador público es difícil de lograr, ya que se pierde la confianza del cliente y el compromiso con el servicio profesional, porque se delega las tareas a un asistente contable.
- El contador público y el colegio profesional competente no aplican herramientas para medir la calidad del servicio ni utilizan metodologías para mejorarlo, puesto que se desconocen, a pesar de que una de las atribuciones

del Colegio de Contadores Públicos es supervisar la calidad de los servicios profesionales prestados a la sociedad.

1.4.1.- El problema objeto de estudio

El objeto de investigación es la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente, parte de la realidad objetiva portadora del problema es la carencia de una propuesta de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, con vista a la solución en ciertas condiciones y situaciones desde el punto de vista práctico como teórico de la gestión de la calidad.

De acuerdo a Tanca (2009) se consideran las siguientes cualidades que posee el objeto de investigación:

1.4.1.1.- Objetividad - subjetividad

La actividad creadora en la investigación es la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente, porque la calidad del servicio es un tema de reflexión de gestión de la calidad, el mismo que se encuentra estructurado en conceptos, características, principios, enfoques, modelos, metodologías y herramientas. Esta base teórica ha sido organizada para solucionar parte del problema y beneficiar directamente a los contadores públicos y clientes.

1.4.1.2.- Especificidad - totalidad

La labor de investigación es seleccionar los conceptos particulares y específicos referentes al tema de investigación planteada en relación a la gestión de la calidad, que ha permitido estructurar la fundamentación teórica del trabajo de investigación.

1.4.1.3.- Asequibilidad empírica - fundamentación teórica

Los medios utilizados en el diagnóstico del problema son:

- El uso de criterios para identificar los problemas, el criterio relevante utilizado es la confrontación de las bases teóricas de gestión de la calidad con la

apreciación de la situación actual de los servicios prestados por el contador público en forma independiente (Caballero, 2004).

- El análisis de la situación problemática teniendo en cuenta los siguientes aspectos, enumerar los elementos de la situación problemática, reunir los hechos en relación con las explicaciones del problema, determinar la importancia de los hechos pertinentes e identificar las posibles relaciones y finalmente, determinar el enunciado del problema (Tamayo, 2004) (Ver anexo 1).

1.5.- DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.5.1.- Delimitación temporal

La investigación ha comprendido el año 2012 y el primer semestre de 2013. El tiempo dedicado por los investigadores ha sido parcial, por otros trabajos y estudios.

1.5.2.- Delimitación espacial

La investigación abarca la ciudad del Cusco, para cuyo efecto se ha determinado la población comprendida por el número de contadores públicos hábiles publicados en la página web del colegio profesional competente, obteniéndose una muestra directa de ciento tres (103) contadores públicos que prestan servicios en despachos contables y sus respectivos ciento tres (103) clientes elegidos al azar por cada profesional, que representan a los empresarios de medianas, pequeñas y microempresas del sector privado que demandan servicios de contabilidad, servicios tributarios, servicios de consultoría y asesoría financiera, exclusivamente de la actividad comercial, industrial y de servicios.

1.5.3.- Delimitación teórica

El marco teórico que sustenta y orienta la investigación está conformado por:

- Los conceptos, enfoques, escuelas, principios, modelos, metodologías y herramientas del modelo de gestión de la calidad.
- Las definiciones, principios, dimensiones, características de la calidad del servicio y el ejercicio profesional del contador público.

- La doctrina contable: Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y la Norma Internacional de Control de Calidad (*ISQC1*) en la ejecución de la calidad del servicio.
- Los estudios previos nacionales e internacionales sobre la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público.
- El marco legal y la definición de términos de los aspectos vinculados con calidad del servicio y ejercicio profesional del contador público.

1.5.4.- Delimitación de recursos

Inicialmente el presupuesto se delimitó a ser financiado por los investigadores y con la oportunidad del programa de Apoyo Económico de Tesis Universitarias Pre-Grado 2012 de la UNSAAC, se ha logrado obtener el beneficio, disponiéndose los recursos económicos asignados que han permitido cubrir al 100% el costo del trabajo de investigación.

1.6.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1.- Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad que se relacione con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012.

1.6.2.- Objetivos específicos

1. Analizar y determinar las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público.
2. Proponer un instrumento de evaluación, que sea válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio que presta durante el ejercicio profesional del contador público.
3. Determinar el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público.

4. Conocer los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio para el ejercicio profesional del contador público.
5. Analizar y determinar las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio.

1.7.- HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.7.1.- Hipótesis general

La elaboración de una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos se relaciona favorablemente con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012.

1.7.2.- Hipótesis nula

La elaboración de una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos no se relaciona favorablemente con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012.

1.7.3.- Hipótesis específicas

1. La confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad son las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público.
2. El instrumento de evaluación QS-CONTAPERF basado en el modelo *SERVPERF* es válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio prestado por el contador público en el ejercicio profesional.
3. El nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público es favorable.

4. La asistencia proactiva, el costo competitivo, la competencia profesional, la comunicación permanente, la habilidad técnica y la especialización son los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio que crean valor agregado en el ejercicio profesional del contador público.
5. Las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio son: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial.

1.8.- VARIABLES E INDICADORES

1.8.1.- Variable independiente

- **X: Ejercicio profesional**

Es poner en práctica los conocimientos teóricos aprendidos durante la formación académica con la finalidad de ofrecer servicios a la sociedad en las diversas actividades económicas.

1.8.1.1.- Dimensiones de la variable independiente

- **X₁: Ejercicio profesional en forma independiente**

Es un oficio público que goza de absoluta independencia de criterio y percibe como retribución un honorario discrecional, es decir el contador público trabaja fuera de la empresa colaborando como asesor y consultor.

- **X₂: Ejercicio profesional en relación de dependencia**

Es desempeñar una labor a cambio de un sueldo predeterminado, es decir el contador público es un empleado.

1.8.1.2.- Indicadores de la variable independiente

- **X_{1.1}: Nivel investigativa del profesional;** es el resultado de las posibles respuestas a los problemas con los que se encuentra día a día, enriqueciendo el accionar profesional y bagaje teórico, ya que la teoría y la práctica no son binomios sino complementarios.

- **X_{1.2}: Nivel técnico - operativa del profesional;** es el resultado de la capacidad práctica de responder a las demandas que se le plantean al profesional.
- **X_{1.3}: Nivel ético - política del profesional;** es el grado de perspectiva y marco de valores respecto a cómo va abordar la realidad social con la que se va a enfrentar, ya que la ética profesional debería ser una herramienta reflexiva.
- **X_{1.4}: Nivel socio - educativa del profesional;** es el resultado que proviene de hábitos, modos de pensar, comportamientos de los individuos en sus relaciones cotidianas.
- **X_{1.5}: Nivel asistencial del profesional;** es el resultado de otorgamiento de servicios, prestaciones y recursos.

Tabla 1:

Dimensión e indicadores de la variable independiente

Dimensión	X	Indicadores	Cantidad de preguntas	Nivel de medida	Unidad de análisis
Ejercicio profesional en forma independiente	X _{1.1}	Nivel investigativa del profesional	6 Ítems	Escala ordinal	Contadores públicos hábiles
	X _{1.2}	Nivel técnico - operativa del profesional	6 Ítems	Escala ordinal	
	X _{1.3}	Nivel ético - política del profesional	6 Ítems	Escala ordinal	
	X _{1.4}	Nivel socio - educativa del profesional	6 Ítems	Escala ordinal	
	X _{1.5}	Nivel asistencial del profesional	7 Ítems	Escala ordinal	

Fuente: Elaboración propia basada en revisión documental.

1.8.2.- Variable dependiente

- **Y: Calidad del servicio**

“Es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado” Cronin y Taylor (1992).

1.8.2.1.- Dimensiones de la variable dependiente

- **Y₁: Nivel de percepción del cliente**

Es el grado de cumplimiento con la entrega del servicio, de acuerdo a como el cliente valora lo que recibe.

- **Y₂: Nivel de expectativa del cliente**

Es el nivel de servicio deseado que el cliente espera recibir del contador público.

1.8.2.2.- Indicadores de la variable independiente

- **Y_{1.1}: Nivel de percepción de la confiabilidad;** es el resultado de la habilidad del contador público de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- **Y_{1.2}: Nivel de percepción de la responsabilidad;** es el resultado de la buena voluntad del contador público de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.
- **Y_{1.3}: Nivel de percepción de la seguridad;** es el grado de conocimiento del contador público sobre lo que hace, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- **Y_{1.4}: Nivel de percepción de la empatía;** es el resultado de la capacidad del contador público de brindar cuidado y atención personalizada a los clientes.
- **Y_{1.5}: Nivel de percepción de la tangibilidad;** es el resultado de la apariencia de las instalaciones físicas, equipos informáticos, personal y material de comunicación que posee el contador público.

Tabla 2:

Dimensión e indicadores de la variable dependiente

Dimensión	Y	Indicadores	Cantidad de preguntas	Nivel de medida	Unidad de análisis
Nivel de percepción del cliente	Y _{1.1}	Nivel de percepción de la confiabilidad	5 Ítems	Escala ordinal	Clientes escogidos al azar
	Y _{1.2}	Nivel de percepción de la responsabilidad	5 Ítems	Escala ordinal	
	Y _{1.3}	Nivel de percepción de la seguridad	4 Ítems	Escala ordinal	
	Y _{1.4}	Nivel de percepción de la empatía	4 Ítems	Escala ordinal	
	Y _{1.5}	Nivel de percepción de la tangibilidad	8 Ítems	Escala ordinal	

Fuente: Elaboración propia basada en revisión documental.

1.9.- METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**1.9.1.- Enfoque de investigación**

El trabajo de investigación presenta un enfoque cuantitativo, porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Gómez, 2006 y Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Se considera que el modelo de gestión de la calidad es una teoría aplicada que utiliza modelos matemáticos y estadísticos que permiten obtener valores medibles, proporcionales, exactos, y confiables en las variables o dimensiones para el procesamiento de la información obtenida relacionándola directamente con el ejercicio profesional del contador público, de esta manera obtener datos objetivos.

El presente trabajo de investigación pertenece al área de investigación contable en la especialidad de deontología profesional con el tema: calidad del servicio para el ejercicio del contador público.

1.9.2.- Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad (Carrasco, 2006). El tipo de investigación aplicada expresa un estudio activo y dinámico ya que depende de los conocimientos, conclusiones y aportes teóricos del modelo de gestión de la calidad enfocando la atención a la solución de problemas concretos con respecto a la mejora en la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público.

Para la ejecución de este trabajo se utilizan fundamentalmente los siguientes niveles de investigación:

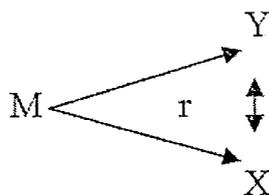
1.9.2.1.- Descriptivo

La investigación es descriptiva porque registra, analiza e interpreta las características, cualidades o atributos de la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público, "no se puede explicar si antes no se conocen las características" (Tamayo, 2004 y Rodríguez, 2005).

1.9.2.2.- Correlacional

Para medir el grado de relación existente entre la calidad del servicio y el ejercicio profesional del contador público, se considera la utilidad principal del estudio que según Gómez (2006) es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada, lo cual permite indagar hasta qué punto los indicadores de la variable, calidad del servicio depende de la variable, ejercicio profesional.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = muestras

X = ejercicio profesional del contador público

Y = calidad del servicio

r = posible relación entre las variable X e Y

$$Y = f(X)$$

“A mejor desempeño en el ejercicio profesional del contador público, mejor es la calidad del servicio”

1.9.2.3.- Explicativo

En tanto que la investigación es explicativa considerando que estuvo dirigida a encontrar y analizar las causas y efectos de las relaciones entre la calidad del servicio y el ejercicio profesional del contador público y dar las razones del porqué estas variables están relacionadas para establecer una relación causa / efecto.

Gómez (2006) señala que cuanto mayor número de variables estén relacionadas en el estudio, más completa será la explicación.

1.10.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, del tipo de diseño transeccional descriptivo y correlacional porque se recolectan datos en un solo momento, con el propósito de describir las dimensiones y variables, analizando su incidencia e interrelación en un momento dado y en forma simultánea (Hernández et al., 2010).

Gómez (2006) señala que en la investigación no experimental las variables hipotetizadas están cerca de ser reales y, en consecuencia tenemos mayor validez con la posibilidad de generalizar los resultados.

1.10.1.- Métodos de la Investigación

El método que se emplea en la presente investigación es el científico, considerado como aquel procedimiento mediante el cual podemos lograr un conocimiento objetivo de la realidad, siendo el fin del método científico llegar al

criterio de verdad pasando de la contemplación viva y activa de la realidad del pensamiento abstracto y de allí a la práctica social.

De la misma forma, Rodríguez (2005) indica que la investigación científica está asociada al método científico, que es la manera de conocer y predecir, y es un modo de formular cuestiones y resolver problemas sobre la realidad del mundo, basándose en la observación y teorías ya existentes.

1.10.1.1.- Inductivo

Ya que el razonamiento parte de los fenómenos particulares cuya incidencia forma las características generales de las teorías científicas con la plena libertad de realizar las observaciones que se juzguen pertinentes (Romero, 2006).

Con este método se ha utilizado el razonamiento para obtener las conclusiones de la investigación que parten de hechos particulares aceptados como válidos, cuya aplicación es de carácter general.

1.10.1.2.- Deductivo

Para ver las características generales de las teorías científicas a hechos particulares y concretos (Romero, 2006).

Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley general, a través de las siguientes etapas: determinar los hechos más importantes en el problema, deducir las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al problema, formulación de hipótesis, se comprueba las hipótesis y se deducen leyes (Rodríguez, 2005).

Este método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes y principios de gestión de la calidad, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares, que han permitido explicar de la mejor manera las variables: calidad del servicio y ejercicio profesional.

En síntesis, se ha empleado el método mixto, que es la combinación del método deductivo e inductivo en el proceso de la investigación para efectuar las explicaciones y generalizaciones de las variables del estudio.

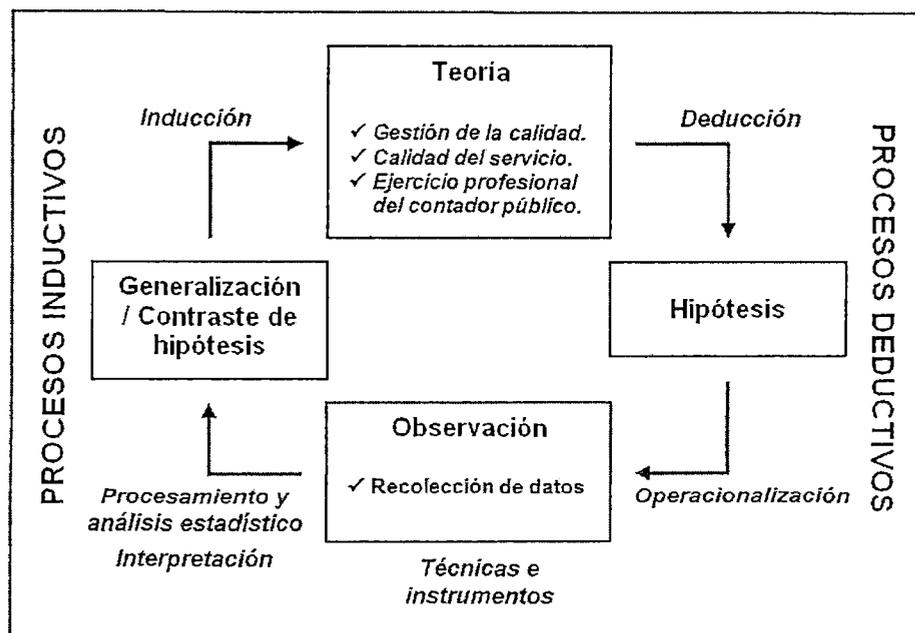


Figura 1. Esquema del proceso de conocimiento científico

Fuente: Adaptado de Cea (1996, citado en Salvador, s.f, p.67).

1.10.1.3.- Matemización

Para presentar y explicar los resultados de la investigación en términos cuantitativos.

1.10.1.4.- Estadístico

Para llegar al verdadero conocimiento se ha utilizado el método estadístico ejecutando las siguientes etapas: recogida de datos, ordenación y presentación de los datos en tablas simples y de doble entrada, determinación de medidas o parámetros estadísticos que intentan resumir la cantidad de información, formular hipótesis sobre las regularidades que se presentan y el análisis estadístico formal que permita verificar las hipótesis formuladas.

1.11.- POBLACIÓN Y MUESTRA

1.11.1.- Población

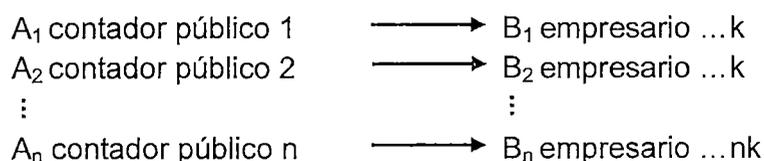
El presente trabajo se ha enfocado en la población de contadores públicos que consta de mil cuarenticuatro (1044) profesionales en condición de hábil, ejerciendo la profesión en relación de dependencia y en forma independiente que han sido publicados en la página web del Colegio de Contadores Públicos del Cusco

de fecha 13 de julio de 2012. Para la presente investigación se debió considerar solo los profesionales independientes que prestan servicios profesionales en despachos contables, pero como no existe la estadística de ello y para no sesgar la información, se ha considerado al total de la población de profesionales, quienes no tienen restricciones en desempeñar ambos campos de actuación.

1.11.2.- Muestra

Gómez (2006) señala que la muestra debe ser, en esencia, un subgrupo representativo de la población, donde el término al azar denota un procedimiento mecánico para seleccionar las unidades de análisis, fundamentado en la teoría de las probabilidades, que da cierta seguridad de que la muestra será representativa de la población.

Debido a la naturaleza, los objetivos y el diseño de la investigación que se ha llevado a cabo así como la contribución que se ha hecho, se ha determinado dos muestras: una muestra directa que representa a los contadores públicos que tienen despachos contables y otra muestra indirecta que representa a los clientes, elegidos al azar por cada profesional de la siguiente forma:



Para obtener la muestra directa (contadores públicos) se ha utilizado el tipo de muestreo probabilístico con la técnica de muestreo proporcional que corresponde a una población finita, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

Conocido el tamaño de la población de contadores públicos, la muestra necesaria se ha determinado mediante la fórmula:

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

Donde:

n = muestra

p = probabilidad de éxito

z = nivel de confianza

q = probabilidad de fracaso

e = error estándar

N = población

Remplazando valores:

$$n = \frac{1044}{1 + \frac{0,05^2 \times (1044 - 1)}{1,96^2 \times 0,90 \times 0,10}}$$

$$n = 123$$

La muestra directa estuvo conformada por ciento veintitrés (123) contadores públicos en el proyecto de investigación. Este resultado también representó la muestra indirecta de ciento veintitrés (123) clientes.

Tamayo (2004) recomienda que antes de realizar la investigación es conveniente y necesario realizar un estudio piloto, o pre-investigación en una pequeña muestra, la cual debe darnos confiabilidad, es decir, debe ser lo más representativa posible a la muestra definitiva de la población.

Tomando en cuenta la sugerencia, se ha realizado una encuesta piloto a una muestra de quince (15) contadores públicos que ejercen en forma independiente, aprovechando la oportunidad del XXIII Congreso Nacional de Contadores Públicos realizado en la ciudad del Cusco, durante los días 01, 02 y 03 de noviembre del 2012.

En tal sentido, los datos obtenidos de la encuesta piloto han sido procesados y calculados haciendo un análisis exhaustivo para obtener la confiabilidad del instrumento de medición, mediante los coeficientes de Kuder - Richarson, Alfa de Cronbach y Estabilidad, obteniendo una confiabilidad promedio de más de 0,90 que según la Tabla 5 representa a una confiabilidad muy alta.

De las tres pruebas de confiabilidad realizadas se ha considerado la prueba de confiabilidad de Kuder - Richarson, porque los datos obtenidos han permitido realizar un muestreo proporcional.

P = Proporción de contadores públicos que contestaron correctamente a una afirmación (0,92).

q = Proporción de contadores públicos que no contestaron correctamente a una afirmación (0,08).

$s/\bar{x} = 7,21/29 = 25,18\%$, corresponde a la heterogeneidad u homogeneidad de la muestra.

En este caso, según Bernal (2010) debido a que el valor de la relación s/\bar{x} es inferior al 30%, se considera que la población es homogénea (con características similares) presentando una desviación estándar de 7,21 que representa una variabilidad pequeña, donde el riesgo es menor, por lo que se ha asignado un valor e (error de estimación) mayor o igual que 5%, por tanto se ha considerado a $e = 5\%$ para recalcular la muestra.

Luego, con los estadígrafos obtenidos del análisis de confiabilidad estadística, probado en el muestreo piloto, se ha procedido a recalcular el tamaño de la muestra inicial de la población de contadores públicos de la ciudad del Cusco, con los siguientes datos:

Valores obtenidos	
Z	= 95%, es decir 1,96
N	= 1044
e	= 0,05
p	= 0,92
q	= 0,08

Reemplazando:

$$n = \frac{1044}{1 + \frac{0,05^2 \times (1044 - 1)}{1,96^2 \times 0,92 \times 0,08}}$$

$$n = 103$$

La muestra definitiva ha sido de ciento tres (103) contadores públicos que prestan servicios en despachos contables y sus respectivos ciento tres (103) clientes elegidos al azar por cada profesional.

1.12.- FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Gómez (2006) señala que en la recolección de datos bajo el enfoque cuantitativo, recolectar datos es equivalente a “medir”.

1.12.1.- La técnica del análisis documental

Se han utilizado como instrumentos fichas textuales y de resumen para obtener información confiable y relevante sobre el objeto de investigación recurriendo como fuentes primarias a la encuesta de contadores públicos para conocer su opinión respecto al ejercicio profesional del contador público en forma independiente, y como fuentes secundarias a libros sobre gestión de la calidad, calidad del servicio, ejercicio profesional del contador público y publicaciones especializadas en internet concernientes al tema de investigación, los cuales han sido guardados utilizando procedimientos modernos, tales como el fotocopiado de información bibliográfica y el registro de información en soportes informáticos USB, CD, DVD, etc.

1.12.2.- La técnica de la encuesta

Se ha utilizado como instrumento el cuestionario reactivo mixto (abierto y cerrado) y la escala de *Likert* que posee un conjunto de alternativas, donde el referente es anónimo y debe tachar con “X” la opción que mejor se ajuste a su criterio.

Los instrumentos constan de introducción, instrucciones, información general y una escala sobre actitudes, opiniones y sugerencias.

En el trabajo de campo las limitaciones de los instrumentos de medición de contadores públicos y clientes fueron:

- Las encuestas estuvieron dirigidas a los contadores públicos que prestan servicios en despachos contables, pero no se conocía la ubicación de algunos despachos.
- Los contadores públicos que participaron en el estudio, algunos llenaron con errores y otros ni se dieron la molestia de contestar las preguntas por carga laboral o falta de tiempo, que han sido reemplazadas por otros contadores públicos.
- Las encuestas dirigidas a los clientes del contador público han presentado dificultades, debido a que algunos clientes no se les ubicó porque cambiaron de dirección, y otros no se les ubicó en sus establecimientos porque no tenían un horario de trabajo establecido.
- Algunos clientes no contestaron, otros llenaron mal las encuestas, que han sido reemplazados por otros clientes de la misma actividad económica.

Las encuestas han sido sometidas a validez de contenido y de constructo, y se ha ejecutado una prueba piloto para medir la confiabilidad del instrumento y ser aplicadas a las unidades de análisis.

1.12.2.1.- Validez del instrumento

a.- Validez de contenido

a.1.- Caso: contadores públicos

Para medir o cuantificar el nivel de importancia de las dimensiones del ejercicio profesional del contador público que mejoran la calidad del servicio, se ha construido un cuestionario con veintiséis (26) afirmaciones, cada una con dos (02) alternativas de respuesta, para lo cual se han reformulado los ítems de la variable independiente a las afirmaciones mencionadas en el cuestionario.

El instrumento de medición original fue formulado con el método de escalograma de Guttman (escala de actitudes) constituida por veintiséis (26) afirmaciones que abordan la dimensión investigativa (cinco afirmaciones), dimensión

técnico - operativa (cuatro afirmaciones), dimensión ético - política (seis afirmaciones), dimensión socio - educativa (cuatro afirmaciones) y dimensión asistencial (siete afirmaciones) con alternativas “de acuerdo” y “en desacuerdo”.

Para validar el instrumento se ha diseñado una estrategia: la metodología de opinión de expertos. Que ha consistido en someter el instrumento a juicio por los siguientes especialistas en ejercicio profesional del contador público. (ver anexo 2).

Tabla 3:

Relación de expertos en el tema: ejercicio profesional del contador público

Expertos	Título profesional y grados académicos	Entidad donde trabaja y lugar
1. Angélica Arroyo Morales	<ul style="list-style-type: none"> Contador Público Colegiado Certificado Maestrías Doctorado 	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco Lugar: Cusco
2. Kelma Ruth Mayhua Curo	<ul style="list-style-type: none"> Contador Público Colegiado Maestría en contabilidad con mención en auditoría 	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco Lugar: Cusco
3. Carlos Paredes Reátegui	<ul style="list-style-type: none"> Contador Público Maestría en administración 	Universidad de Lima Lugar: Lima
4. Jesús Capcha Carbajal	<ul style="list-style-type: none"> Contador Público Colegiado Maestría en administración con mención en finanzas. Doctorado en Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Consorcio Contacom SAC. Consultoría financiera. ICODE-Instituto Contabilidad y Desarrollo. Lugar: Lima
5. Armando Loayza Manrique	<ul style="list-style-type: none"> Contador Público Colegiado Maestría Doctorado 	<ul style="list-style-type: none"> Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco Universidad Tecnológica de los Andes Lugar: Cusco
6. Julio Henry Gil Mora	<ul style="list-style-type: none"> Contador Público Colegiado Certificado Postítulo en auditoría (PUPC) 	Decano del Colegio de Contadores Públicos del Cusco Lugar: Cusco
7. Wilfredo Carillo Tarqui	<ul style="list-style-type: none"> Contador Público Maestría en contabilidad con mención en auditoría. 	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco Lugar: Cusco

Fuente: Elaboración propia basada en respuesta a carta de comunicación a expertos.

En este sentido, se ha utilizado la validez de contenido con la finalidad de conocer si las afirmaciones explican el contenido previsto de las variables y no una parte (Córdova, 2009), obteniéndose una validez global del instrumento de 73 %, mediante el coeficiente de Kuder - Richardson (C_{xx}) (ver anexo 3). Los expertos consultados han sido seleccionados por la experiencia en investigación, ejercicio

profesional en forma independiente y el nivel de profesionalismo que tienen en la actualidad.

Según las opiniones y sugerencias proporcionadas por los expertos se han realizado las modificaciones de la encuesta que a continuación se detallan:

- Se ha mejorado la apariencia del instrumento con una portada agradable a la vista.
- Se ha resumido y aclarado la introducción e instrucciones para que el encuestado comprenda sin confusiones ni ambigüedades.
- Se ha vuelto a construir las preguntas de tipo general y se ha formulado una más.
- Los valores actuales de presentación de la escala para la medición de las afirmaciones han sido reconstruidas en siete categorías: nada importante, poco importante, algo importante, medio importante, bastante importante, muy importante y sumamente importante.
- Se han mejorado las afirmaciones en todas las dimensiones.
- Se han formulado más afirmaciones: una (01) afirmación en la dimensión investigativa, dos (02) afirmaciones en la dimensión técnico - operativa y dos (02) afirmaciones en la dimensión socio - educativa.

a.2.- Caso: clientes

Para los clientes, el instrumento estuvo conformado por siete (07) preguntas generales, ocho (8) afirmaciones de los requisitos indispensables del servicio y veintitres 23 afirmaciones con siete (7) puntos *Likert* modificadas y adaptadas en la escala estándar denominada *SERVPERF* propuesta por Cronin y Taylor (1992) con la finalidad de medir exclusivamente la percepción del desempeño reflejando con mayor exactitud la realidad del servicio prestado y determinar la satisfacción del cliente.

La validación del instrumento ha sido realizada con la opinión recogida de los siguientes expertos en calidad del servicio. (ver anexo 5)

Tabla 4:

Relación de expertos en el tema: calidad del servicio

Expertos	Título profesional y grado académico	Entidad donde trabaja y lugar
1. María Carmen Lira Mejía	<ul style="list-style-type: none"> Licenciada en Mercadotecnia Maestría en Ciencias de la Educación y Maestría en Administración 	Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato Lugar: Guanajuato, México
2. Yosleid y Betancourt Agüero	<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura en Economía MSc. en Dirección 	Universidad Vladimir Ilich Lenin Lugar: Las Tunas, Cuba
3. Francisco Javier Miranda	<ul style="list-style-type: none"> Master en Gestión de la Producción, la Calidad y la Tecnología Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales 	Universidad de Extremadura Lugar: Badajoz, España
4. José Angel Maldonado	<ul style="list-style-type: none"> Licenciaturas en Economía y en Administración de Empresas Maestría en Administración (ITESM, México) 	Universidad Metropolitana de Honduras (UMH) Lugar: Tegucigalpa, D.C. Honduras, C.A.
5. Armenio Pérez Martínez	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Psicología. UCLV. Cuba Master en Gestión Turística. UMCC. Cuba 	Centro de estudios de gestión organizacional y turismo. Universidad de Ciego de Ávila Lugar: Cuba
6. Rafael Muñoz González	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Ciencias Sociales Master en Marketing 	Director General en RMG & Asociados Lugar: Madrid - España
7. José Luis Duarte Castillo	<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura en Administración de Empresas Maestría en Ciencias de la Comunicación y MBA Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales 	Director General de la Empresa LD I ASSOCIATS, S.A. DE C.V. Lugar: México D.F.

Fuente: Elaboración propia basada en respuesta a carta de comunicación de expertos en web.

Los expertos han coincidido en responder que el instrumento es muy adecuado para adaptar al modelo *SERVPERF*, obteniéndose una validez global del instrumento de 64%, mediante el coeficiente de Kuder - Richardson (C_{xx}) (ver anexo 6).

Siguiendo las observaciones y sugerencias recibidas, se han realizado las modificaciones en el instrumento que a continuación se detallan:

- Se ha realizado una revisión minuciosa de las afirmaciones que fueron adaptadas al modelo *SERVPERF*, porque algunas afirmaciones eran

similares a otras y se han cambiado en palabras sencillas para la mejor comprensión.

- De las veintidós (22) afirmaciones que comprende el modelo *SERVPERF* se han aumentado cuatro (04), que hacen un total de veintiséis (26) afirmaciones, las cuales ha sido sometidas a encuesta piloto.
- Se han formulado preguntas para comprobar el resultado del nivel de la escala, pidiéndole al cliente que elija su nivel de satisfacción respecto al servicio percibido y al servicio esperado, y para determinar la fidelidad del cliente se han formulado dos (02) preguntas más respecto a la probabilidad de volver a recibir los servicios de su contador público y pueda recomendar a otros.
- Se han reformulado las preguntas referentes a los requisitos indispensables del servicio que busca el cliente.

b.- Validez de constructo

Córdova (2009) señala que un instrumento de medición tiene validez de constructo cuando la variable a medir se relaciona positiva y significativamente con otra variable.

Conforme lo indicado en el punto anterior, se ha procedido a establecer la relación entre la variable independiente (ejercicio profesional) y la variable dependiente (calidad del servicio) con los resultados de la prueba piloto aplicada a quince (15) contadores públicos y quince (15) clientes, a través del coeficiente de estabilidad (r), denominado también técnica *test retest* o correlación de Pearson, esta relación positiva se puede obtener con la siguiente fórmula estadística.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

X = Proporción de afirmaciones positivas en relación a las dimensiones del ejercicio profesional.

Y = Proporción de afirmaciones positivas de la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio.

Valores obtenidos

$\sum x$	=	12,74
$\sum y$	=	12,15
$\sum xy$	=	10,52
$\sum x^2$	=	10,96
$\sum y^2$	=	10,23
r	=	0,86

Según la validez de constructo, el resultado obtenido de la relación entre las variables ejercicio profesional y calidad del servicio, denominado coeficiente de estabilidad, es 0,86 (ver anexo 8) que según la Tabla 5, está ubicado en la escala $0,70 \leq r \leq 0,89$ otorgándole una confiabilidad alta en la relación de las dos variables que comprenden dos (02) instrumentos. El primero formulado para contadores públicos con referencia a la variable ejercicio profesional y el segundo para los clientes de los contadores públicos con referencia a la variable calidad del servicio.

1.12.2.2.- Confiabilidad del instrumento**a.- Caso: contadores públicos**

Para determinar la confiabilidad de la encuesta se ha aplicado a la muestra piloto de quince (15) contadores públicos que ejercen en forma independiente, obteniéndose el coeficiente Alfa de Cronbach (0,96) y el coeficiente de Kuder - Richarson (0,99). La prueba fue aplicada en el XXIII Congreso Nacional de Contadores Públicos llevada a cabo en la ciudad del Cusco los días 01, 02 y 03 de noviembre del 2012 (ver anexo 4).

a.1.- Coeficiente Alfa de Cronbach (α)

Según Córdova (2009) el coeficiente Alfa de Cronbach sirve para determinar el nivel de confiabilidad de una escala, a través de la siguiente fórmula:

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

Donde:

k = Número de afirmaciones en la escala

S_r^2 = Varianza de cada afirmación

S_i^2 = Varianza del instrumento

Valores obtenidos

k	=	31
$\sum s_r^2$	=	33,53
S_i^2	=	456,10
α	=	0,96

a.2.- Coeficiente de Kuder - Richarson (C_{xx})

De la misma forma, el Coeficiente de Kuder - Richarson (C_{xx}) sirve para determinar el nivel de confiabilidad de una prueba de eficiencia (Córdova, 2009), mediante la siguiente fórmula:

$$C_{xx} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right)$$

Donde:

K = Número de afirmaciones en la prueba

p = Proporción de personas que contestaron correctamente a una afirmación

q = Proporción de personas que no contestaron correctamente a una afirmación

S^2 = Varianza muestral de la prueba

Valores obtenidos

k	=	31
$\sum pq$	=	2,12
S^2	=	52,07
p	=	0,92
q	=	0,08
C_{xx}	=	0,99

De acuerdo a los coeficientes obtenidos, la confiabilidad del instrumento es muy alta según la Tabla 5, lo cual significa que el instrumento es confiable para conseguir el objetivo 5 del presente estudio.

Tabla 5:

Tabla de indicadores

Categoría	Escala
Confiabilidad perfecta	$r = 1$
Confiabilidad muy alta	$0,90 \leq r \leq 0,99$
Confiabilidad alta	$0,70 \leq r \leq 0,89$
Confiabilidad aceptable	$0,60 \leq r \leq 0,69$
Confiabilidad moderada	$0,40 \leq r \leq 0,59$
Confiabilidad baja	$0,30 \leq r \leq 0,39$
Confiabilidad muy baja	$0,10 \leq r \leq 0,29$
Confiabilidad despreciable	$0,01 \leq r \leq 0,09$
Confiabilidad nula	$r = 0$

Fuente: Córdova (2009, p.104)

b.- Caso clientes

Para determinar la confiabilidad se ha aplicado el instrumento a la muestra piloto de quince (15) empresarios de la actividad comercial, industrial y de servicios, obteniéndose el coeficiente Alfa de Cronbach (0,81) y el coeficiente de Kuder - Richarson (0,95). (ver anexo 7).

Para obtener la confiabilidad del instrumento se han aplicado las fórmulas del método estadístico, el coeficiente de Alfa de Cronbach y de Kuder - Richarson, obteniéndose los siguientes resultados.

b.1.- Coeficiente alfa de Cronbach

Valores obtenidos		
k	=	26
$\sum s_i^2$	=	61,81
S_i^2	=	915,12
α	=	0,81

Este puntaje de acuerdo a la Tabla 5 indica que el instrumento tiene una confiabilidad alta.

b.2.- Coeficiente de Kuder - Richarson

Valores obtenidos		
k	=	26
$\sum pq$	=	3,96
S^2	=	52,50
p	=	0,78
q	=	0,22
C_{xx}	=	0,96

Esta cifra resultante alcanza una confiabilidad muy alta según la Tabla 5.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Por ahora, al margen de algunas limitaciones no se ha encontrado trabajos de investigación con referencia al objeto de estudio en el país. Para dar realce a la investigación se han hallado cuatro trabajos de investigación a nivel internacional que tienen relación directa con el objeto de estudio.

A.- Herrera, Zuly A., SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS ESPECIALES PRESTADOS POR EL CONTADOR PÚBLICO, Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Tesis para optar el título profesional Licenciatura en Contaduría Pública, Barquisimeto – Lara – Venezuela, 2000.

Esta investigación estuvo orientada a determinar la satisfacción del cliente en relación con los servicios especiales de preparación de estados financieros y revisión limitada de los mismos, prestados por los contadores públicos mediante la opinión de las empresas del sector de repuestos automotores del Municipio Iribarren del Estado Lara. La naturaleza de la investigación es de tipo descriptiva exploratoria.

Los sujetos estuvieron conformados por cincuenta (50) empresas registradas como miembros de la Cámara de Importadores y Distribuidores de Repuestos Automotrices del Estado Lara (CIDRALARA). Para el levantamiento de la información se aplicó un cuestionario. Dicho instrumento está conformado por trece (13) preguntas distribuidas en tres partes: tres (03) ítems para la variable exigencias de los usuarios al solicitar los servicios de un contador público, seis (06) ítems para la variable desempeño del contador público y cuatro (04) ítems para la satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado por el contador público. Para su validación se utilizó el criterio de juicio de expertos.

Las conclusiones sustanciales al que arribó fueron: a) las exigencias de los usuarios al solicitar los servicios de un contador público son: experiencia, reconocimiento profesional, honorarios, capacidad analítica y razonamiento lógico; b) el desempeño del contador público está acorde con los servicios que prestan; c) la satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado por el contador público es buena, ya que, el mismo se siente satisfecho por los servicios que le ha prestado.

B.- Mujica, Rafael, EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONTADOR PÚBLICO PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Tesis para optar el título profesional Licenciatura en Contaduría Pública, Barquisimeto – Lara – Venezuela, 2001.

La presente investigación tuvo como objetivo principal el análisis del mejoramiento continuo en la prestación de los servicios profesionales del contador público para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Desde el punto de vista metodológico, el nivel de la investigación fue de carácter descriptivo con apoyo bibliográfico y trabajo de campo. La población estuvo conformada por los contadores públicos colegiados solventes del Estado Lara y las pequeñas y medianas empresas inscritas en la Cámara de Comercio del Estado Lara. La muestra se constituyó por dos (02) segmentos: un primer segmento por diez (10) contadores públicos y un segundo segmento por veintiuno (21) empresas. El tamaño y la conformación de la muestra es no probabilística intencional, debido a que la misma fue seleccionada a juicio del investigador. El levantamiento de la información se hizo mediante dos (02) instrumentos, elaborados con base a la operacionalización de una única variable

existente. El análisis y procesamiento de datos fue mediante estadística descriptiva y gráficos de barras para cada dimensión. La principal conclusión abordada en esta investigación fue la inexistencia de conocimientos y práctica del mejoramiento continuó en la actividad desplegada por los contadores públicos en las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

C.- García Vásquez, René A., Segovia García, Rebeca Y. y Rivera Elías, Neyib R.F., LA CALIDAD, UNA HERRAMIENTA QUE DISMINUYE EL RIESGO DE AUDITORÍA Y GENERA VALOR A LA PROFESIÓN DE CONTADURÍA PÚBLICA, de la Universidad de El Salvador - Facultad de Ciencias Económicas - Escuela de Contaduría Pública, tesis para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, San Salvador - El Salvador - Centroamérica, 2010.

La presente investigación tuvo como objetivo primordial proporcionar un sistema de control de calidad, que ayude a las firmas de auditoría a mejorar el grado de calidad de los servicios prestados en una auditoría fiscal. La población de estudio estaba conformada de doscientos cincuentitrés (253) unidades y eran las firmas y profesionales independientes de auditoría de la zona metropolitana de San Salvador que aparecen publicados en el diario oficial de fecha 10 de marzo de 2009. Los instrumentos y técnicas utilizados en la investigación son la encuesta y entrevista que realizando el respectivo análisis e interpretación de los resultados arribaron a la siguiente conclusión, aproximadamente el 75% de los profesionales que prestan los servicios de auditoría fiscal, no cuentan con un sistema de control de calidad, de acuerdo a los lineamientos que proporciona la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (ISQC1).

D.- Andrade Vallejo María Antonieta, PROPUESTA DE UN SISTEMA DE MEJORA CONTINUA PARA LAS FIRMAS DE CONTADORES PÚBLICOS, del Instituto Politécnico Nacional - Escuela Superior de Comercio y Administración - Unidad Santo Tomas - Sección de Estudios de Posgrado e Investigación para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias en Administración de Negocios México D.F. - México, 2010.

La presente investigación tuvo como objetivo primordial proponer un sistema de mejora continua para las firmas de contadores públicos de Culiacán, Sinaloa que

les permita obtener un desempeño favorable para la organización. Desde el punto de vista metodológico, el método formal aplicado en esta investigación fue el método hipotético – deductivo de nivel descriptivo con respaldo de artículos publicados de entidades especializadas en el sector contable, así como la aplicación del instrumento de recolección de datos, el diseño de la investigación fue de orden transeccional o transversal. La población de estudio estaba conformada de once (11) contadores que se afiliaron al CCPC. Cada firma de contadores públicos proporcionó el número de clientes con que cuenta, el cual fue de 442 clientes, cuya muestra proporcional fue de 210 clientes a encuestar. El instrumento y técnica utilizado en la investigación fue una encuesta en escala de *Likert* utilizando las dimensiones del *SERVQUAL* para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios. Esta investigación culminó con la propuesta del sistema de mejora continua para tener un buen desempeño en las firmas de contadores públicos con indicadores para medir el servicio brindado y estar en posibilidad de satisfacer las necesidades del cliente.

2.2.- MARCO LEGAL

2.2.1.- Leyes y normas sobre la profesión de contador público

2.2.1.1.- Ley N° 28951

Ley de Actualización de la Ley N° 13253, de Profesionalización del Contador Público y de Creación de los Colegios de Contadores Públicos, en el art. 6° indica que una de las atribuciones del Colegio de Contadores Públicos es supervisar la calidad de los servicios prestados a la sociedad por los contadores públicos colegiados.

2.2.1.2.- Reglamento de certificación y recertificación del contador público

Este reglamento precisa, que la certificación y recertificación de los contadores públicos colegiados a nivel nacional, está a cargo de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, en su calidad de máximo organismo representativo de la profesión contable dentro del país y en el exterior,

conforme a lo dispuesto por el Decreto Ley N° 25892 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 008-93-JUS.

La certificación es el reconocimiento público y temporal de los conocimientos actualizados adquiridos en forma continua en las instituciones acreditadas por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos, para la prestación de servicios profesionales de calidad. Y para obtener la recertificación el Contador Público Colegiado Certificado puede optar por dos modalidades, la actualización profesional continua o permanente, o someterse a un nuevo examen único de competencias.

En tal sentido, la certificación y recertificación del Contador Público Colegiado es un medio de estandarización de la calidad profesional, haciéndose indispensable que el profesional se actualice, perfeccione e implemente los avances científicos y tecnológicos mundiales que permitan como resultados, la constante mejora de su desempeño profesional y por consiguiente la calidad del servicio.

2.2.1.3.- Código de ética profesional

Según Alatrística (2011) la Federación Internacional de contadores (*IFAC*) tiene la misión de servir al interés público, fortaleciendo la profesión contable en el mundo y contribuyendo al desarrollo de economías internacionales, mediante el establecimiento de normas, capaces de proporcionar servicios de alta calidad. En cumplimiento a dicho objetivo, a través del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (*IESBA*) ha emitido un código de ética para contadores profesionales, donde se ha señalado que un profesional de la contabilidad tiene la responsabilidad de actuar en interés público y no satisfacer exclusivamente las necesidades de un cliente. En este sentido, la *IFAC* considera que los objetivos de la profesión contable son trabajar al más alto nivel de profesionalismo y para esto tiene cuatro exigencias: credibilidad, profesionalismo, calidad del servicio y confianza.

Por otra parte en el Perú en el año de 1984, se aprobó el código de ética profesional del contador público. Luego, el 15 de junio de 2007 en asamblea general extraordinaria de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos se incorpora los cinco principios fundamentales señalados en el Código de Ética para

Contadores Profesionales de la *IFAC*, para que el profesional actúe con probidad y buena fe, manteniendo el honor, dignidad y capacidad profesional (Alatrísta, 2011).

Por tanto, el Código de Ética Peruano establece los siguientes principios fundamentales que debe cumplir el contador público colegiado en comparativa con el código de ética de la *IFAC*.

Tabla 6:

Código de Ética Peruano VS Código de Ética IFAC

Código de ética profesional JDCCPP Junio de 2007	Código de ética para profesionales de la contabilidad IFAC Julio de 2009
Principios fundamentales de la ética profesional	Principios fundamentales
El contador público colegiado debe cumplir obligatoriamente los principios fundamentales:	El profesional de la contabilidad cumplirá los siguientes principios fundamentales:
<p>Integridad Este principio obliga a que el contador sea justo y honesto en la relación profesional. La integridad obliga al contador a que sea probo e intachable en todos sus actos.</p>	<p>Integridad Ser franco y honesto en todas las relaciones profesionales y empresariales.</p>
<p>Objetividad El contador, no debe permitir que los favoritismos, conflictos de interés o la influencia indebida de otros elimine sus juicios profesionales o de negocios, es decir debe actuar siempre con independencia en su manera de pensar y sentir, manteniendo sus posiciones sin admitir la intervención de terceros.</p>	<p>Objetividad No permitir que prejuicios, conflicto de intereses o influencia indebida de terceros prevalezcan sobre los juicios profesionales y empresariales</p>
<p>Competencia profesional y debido cuidado El contador debe mantener sus habilidades y conocimientos profesionales al más alto nivel, para asegurar que el cliente reciba un servicio profesional competente basado en la práctica, técnicas y legislación vigentes. El mantenimiento de la competencia profesional requiera de conocimientos actualizados y de un entendimiento adecuado de las técnicas y normas profesionales.</p>	<p>Competencia y diligencia profesionales Mantener el conocimiento y la aptitud profesionales al nivel necesario para asegurar que al cliente reciba servicios profesionales competentes basados en los últimos avances de la práctica, de la legislación y de las técnicas para actuar con diligencia y de conformidad con las normas técnicas y profesionales aplicables.</p>
<p>Confidencialidad Respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de sus relaciones profesionales y no revelar información a terceros, salvo que exista un deber legal o profesional. En este sentido, se debe tomar todas las medidas necesarias para asegurar que el equipo bajo control y las personas de las cuales se obtiene asesoría o apoyo respeten el deber de confiabilidad.</p>	<p>Confidencialidad Respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de las relaciones profesionales y empresariales y, en consecuencia, no revelar dicha información a terceros sin autorización adecuada y específica, salvo que exista un derecho legal o profesional de revelarla, ni hacer uso de la información en provecho propio o de terceros.</p>
<p>Comportamiento profesional Se debe cumplir en forma obligatoria las leyes y reglamentos, y debe rechazarse cualquier acción que desacredite la profesión. De la misma forma, se debe ser honesto y sincero y no se debe realizar afirmaciones exageradas sobre los servicios que se puede ofrecer, las calificaciones que posee, o la experiencia obtenida. Se debe tratar a los colegas con manifestaciones de cortésia. Se debe colaborar con los colegas u otras personas en la difusión de los conocimientos para la consecución de un mismo fin.</p>	<p>Comportamiento profesional Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y evitar cualquier actuación que pueda desacreditar la profesión.</p>

Fuente: Elaboración propia basada en revisión documental.

A continuación se mencionan aspectos relevantes del Código de Ética profesional en referencia al presente trabajo de investigación:

- Según el título segundo del campo de la profesión, cabe mencionar el art. 25º, el contador público colegiado en su condición de hábil, puede ejercer sus actividades profesionales: a) En relación de dependencia y b) En forma independiente.

2.2.1.4.- ISQC 1: Norma Internacional de Control de Calidad

Esta norma permite establecer lineamientos que proporcionan una guía para las firmas de auditoría acerca de las responsabilidades que tienen en relación con su sistema de control de calidad para los trabajos de auditoría y otros compromisos de seguridad y servicios relacionados. Los elementos de un sistema de control de calidad son: responsabilidades de los directivos por la calidad de la firma, requisitos éticos, independencia, aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes y los compromisos específicos, recursos humanos, realización del compromiso y monitoreo.

2.2.1.5.- ISA 220: Control de calidad para una auditoría de estados financieros

El propósito de la norma internacional de auditoría es establecer normas y dar lineamientos sobre las responsabilidades específicas del personal de la firma, respecto a los procedimientos de control de calidad para auditorías de información financiera histórica, incluyendo auditorías de los estados financieros. Es necesaria la participación de un equipo de trabajo que implemente procedimientos de control de calidad que sean aplicables al trabajo particular de auditoría.

2.3.- BASES TEÓRICAS

2.3.1.- Modelo de gestión de la calidad

2.3.1.1.- Gestión de la calidad

Según los autores, Casadesús, Heras y Merino (2005, p.14) definen el concepto de gestión de la calidad como "el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de mejora de la calidad de los productos, servicios, los procesos y la gestión empresarial en general".

Asimismo, "es el modo en que la dirección planifica, implanta programas y sistemas, y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad" (Moreno, et al. 2001).

En igual forma, "es un sistema de gestión que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor coste posible" (Tarí, 2011, p.14).

2.3.1.2.- Principios de gestión de la calidad

Según los aportes de Berlinches (2002) y Gutiérrez (2005) se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

a.- Enfoque en el cliente

El cliente determina y juzga la calidad, de manera que una entidad debe guiar la mejora continua de sus procesos de manera directa o indirecta a la satisfacción del cliente, es decir la entidad debe conocer las necesidades y expectativas de los clientes para satisfacer sus requisitos y exceder sus expectativas con la finalidad de no entregar un producto o servicio de mala calidad.

b.- Liderazgo

Significa determinar guías para dirigir la visión organizacional hacia el cliente y crear estrategias, sistemas y procedimientos para mejorar la competitividad, incitar la innovación y producir conocimiento.

c.- Participación del personal

Significa que los miembros de una organización son la parte más importante para generar resultados que se desean, es decir los trabajadores deben estar comprometidos con la visión organizacional, de manera que una organización debe mantener un ambiente favorable para que el personal use sus habilidades en la mejora de sistemas y procesos.

d.- Enfoque basado en procesos

Significa hacer que las actividades faciliten la calidad adecuada de los procesos identificados, es decir que los procesos interactúen para producir resultados o entregar un producto o servicio, de manera que una organización debe dirigir su atención a estas actividades y no a los resultados finales.

e.- Enfoque de sistema para la gestión

Consiste en identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, es decir integrar y armonizar los procesos adecuados en las organizaciones para lograr los resultados que se desean, de manera que el objetivo sean los procesos más importantes para dar confianza a las partes interesadas en cuanto a la constancia, eficacia y eficiencia para contribuir el logro de sus objetivos.

f.- Mejora continua

Significa mejorar aptitudes organizativas para generar ventajas funcionales y estar de acuerdo en ideas sobre actividades de mejora en todos los niveles con los objetivos organizacionales.

g.- Enfoque basado en hechos para la mejora en la toma de decisión

Significa que las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, es decir se toman decisiones por medio del entendimiento de las causas, asimismo se puede demostrar la eficacia de las decisiones a través de los hechos examinados, por último se revisa, cuestiona y modifica opiniones y decisiones.

h.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Permite que las entidades sean susceptibles a los cambios del mercado o las demandas y necesidades de los clientes, por último permite optimizar los costos y recursos.

2.3.1.3.- Enfoques de gestión de la calidad

Para mencionar los enfoques de gestión de la calidad se han recogido los aportes relevantes de los autores: Moreno, Peris y Gonzales (2001), Berlinches (2004), Oakland y Porter (2004), Nava (2005), Gutiérrez (2005) y Sosa (2006) comprendidos por:

a.- Control de la calidad por inspección (1800-1930)

Este enfoque nació como consecuencia de la división y especialización del trabajo en el que trabajadores ya no son responsables de verificar la calidad de los productos lo que imposibilitó el contacto directo del fabricante con el usuario. Aquí es donde se empieza a responsabilizar a los empleados (inspectores) para que evalúen la calidad y detecten errores.

Se desarrolla la inspección de la calidad como forma de medir la calidad, se utilizan técnicas y actividades de carácter operativo para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto y/o servicio que cumplía con las especificaciones técnicas desde su diseño. Un sistema que no incorporaba ninguna actividad de prevención ni ningún plan de mejora. Lo cual implica elevados costes y no contribuye a mejorar la eficiencia y la eficacia, en donde a medida que el volumen y la complejidad de los productos manufacturados se incrementaban, la inspección masiva se hacía más difícil y costosa.

b.- Control del proceso (1930-1950)

Este enfoque significa no esperar a que se fabriquen piezas o productos defectuosos para luego controlarlos, sino anticiparse y actuar sobre el proceso de fabricación cuando se presentan los primeros síntomas de que pueden aparecer defectos. Para ello, se controla el proceso de detección de errores y corrección (control de calidad), en muchos casos utilizando técnicas de muestreo estadístico, que van indicando si el proceso está bajo control o no.

El control de calidad es de responsabilidad del departamento de producción y los mismos se realizan una vez finalizada la producción aún sin métodos de trabajo que permitan evitarlos antes de que ocurran. Por consiguiente, se anuncia la implantación del control estadístico de procesos en el campo de la calidad y el muestreo de aceptación, control de entrada y control de producto final, en diferentes sectores industriales.

c.- Aseguramiento de la calidad (1950-1980)

Las empresas empiezan a desarrollar sistemas de aseguramiento de la calidad, que consisten en documentar toda acción con procedimientos e instrucciones técnicas, revisadas para su cumplimiento a través de las auditorías donde también se establecen normas internacionales con el fin de garantizar la calidad. Según la ISO, el aseguramiento de la calidad está formado por el conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad (Nava, 2005, p.19).

El objetivo que persigue con este enfoque es doble: no pueden llegar al cliente productos y servicios defectuosos, y buscar la manera de evitar que los errores se produzcan en forma repetitiva, los factores clave que sirven de base a este enfoque: "la prevención de errores, el control total de la calidad, el énfasis en el diseño del producto, uniformidad y conformidad de procesos y productos, y el compromiso de los trabajadores" (Moreno et al. 2001, p.23).

d.- Calidad total (1980-1990)

La calidad total asume todos los ingredientes de la gestión integral de la calidad y la amplía con los siguientes criterios básicos (Berlinches, 2003, p.04):

- Hay que considerar, no solamente la calidad del producto y servicio, sino la de todas las actividades de cualquier tipo que se realizan en la empresa.
- La calidad no es solamente responsabilidad del departamento de control de calidad, sino de todas y cada una de las personas que componen la empresa.
- El factor humano es fundamental para conseguir la calidad total. Solo con personas que tengan los conocimientos precisos para la función que realizan (formación), que dispongan de medios apropiados para ejecutar su trabajo (instalaciones y maquinas adecuadas) y que quieran hacerlo (motivación) será posible obtener resultados de calidad.
- Participación, información y comunicación son condiciones básicas para un funcionamiento armónico del sistema de calidad total.
- La actitud de prevención de los errores tiene prioridad frente a la corrección, cuando estos ya se han presentado.
- La figura tradicional del cliente, en la calidad de total se pone énfasis en el cliente interno, que es la persona, dentro de la empresa, que va recibir el resultado de nuestro trabajo.

Según Oakland y Porter (2004, p.20) el enfoque de la calidad total significa más que cambiar la responsabilidad por la detección de problemas del cliente al productor. Requiere un enfoque congruente que primero debe reconocerse y luego implantarse si uno se quiere dar cuenta de las recompensas. El ambiente actual de los negocios es tal que los gerentes deben planear estratégicamente para seguir sosteniendo su participación en el mercado o permitir sus incrementos en él. Los consumidores fijan un valor más alto por la calidad más que por la lealtad a los productores locales, y que el precio no siempre es el factor determinante principal en la selección del consumidor.

2.3.1.4.- Metodologías para la gestión de la calidad

De la cantidad de metodologías y herramientas que tiene el modelo de gestión de la calidad se han seleccionado según importancia los que tienen relación con el objeto de estudio.

a.- Metodología estadounidense: PDCA (*Plan, Do, Check, Act*)

La metodología de *PDCA* “se define como un procedimiento según el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas, se ejecutan esas acciones midiendo los resultados que han supuesto y actuando en consecuencia con el producto o servicio” (Berlinches, 2003, p.13).

Esta metodología fue inventada por el gurú, Walter A. Shewhart denominándolo como el círculo o ciclo *PDCA*, este procedimiento persigue la mejora continua de cualquier actividad de la empresa. Asumiendo cuatro etapas: planificación – planificar (*Plan*), ejecución – ejecutar / hacer (*Do*), control – medir / verificar (*Check*) y acción – actuar (*Act*). Se emplea de manera tácita en los modelos de autoevaluación, certificación y la alta gerencia de la gestión de la calidad.

Según Berlinches (2003) la metodología de *PDCA* comprende las siguientes etapas:

a.1.- Planificar

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Se tienen que identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, considerando todos aquellos procesos que de alguna manera afectan a la calidad del servicio, determinando la secuencia y la relación que estos procesos tienen entre ellos. Normalmente la salida de los procesos significa la entrada de otros, hasta el cliente final, como conclusión de la cadena de procesos.

a.2.- Ejecutar / hacer

Implementar los procesos, se considera determinar métodos y criterios para asegurar el correcto funcionamiento y el control de procesos. Los procesos están bajo control cuando están documentados, mediante los correspondientes

procedimientos, que especifiquen cómo deben ser realizadas las actividades que los conforman. Los procesos estarán medidos a través de parámetros relevantes. Es recomendable establecer los atributos de los procesos, determinando la responsabilidad de los mismos, no sólo para el correcto funcionamiento, sino para la permanente mejora.

a.3.- Medir / verificar

Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos del servicio, e informar sobre los resultados. Se debe asegurar la disponibilidad de información suficiente que permita apoyar el funcionamiento correcto y el seguimiento de los procesos.

a.4.- Actuar

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Se deben medir y realizar el seguimiento de los procesos, a partir del análisis, encontrar e implantar acciones que ayuden a conseguir los objetivos del proceso, así como conseguir su mejora continua.

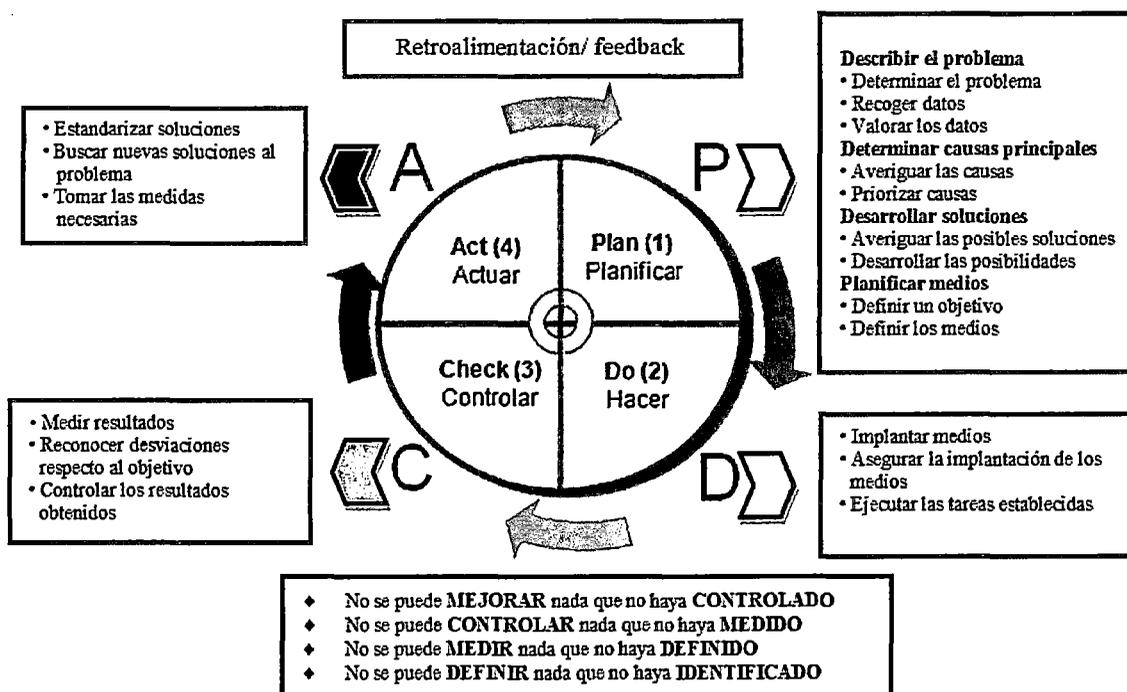


Figura 2. Ciclo de Shewhart o ciclo de mejora continua de Deming

Fuente: Sangüesa (2009).

b.- Metodología japonesa: 9S de la calidad

Las 9S de la calidad es una metodología que busca un ambiente de trabajo coherente con la filosofía de la calidad total, destacando la participación de los empleados conjuntamente con la empresa. La metodología está comprendida por las siguientes 9S de la calidad: *Seiri* (Organización), *Seiton* (Orden), *Seiso* (Limpieza), *Seiketsu* (Control visual), *Shitsuke* (Disciplina y hábito), *Shikari* (Constancia), *Shitsukoku* (Compromiso), *Seishoo* (Coordinación) y *Seido* (Estandarización), que en conjunto están dirigidas a entender, implantar y mantener un sistema de orden y limpieza en la empresa, y puestas en la práctica genera retribuciones como una mejora continua, unas mejores condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente de toda la empresa, obteniéndose los siguientes resultados: una mayor satisfacción de los clientes y/o trabajadores, menos accidentes, menos pérdidas de tiempo para buscar herramientas o papeles, una mayor calidad del producto o servicio ofrecido, disminución de los desperdicios generados, una mayor satisfacción de los clientes. Más aun, calidad, productividad y competitividad en las empresas (Hernández J., 2007).

9S	JAPONÉS	ESPAÑOL	PROPÓSITO	RELACIÓN
3S de la primera fase	SEIRI	ORGANIZACION	Mantener solo lo necesario.	Con las cosas (en el sitio de trabajo)
	SEITON	ORDEN	Mantener todo en orden.	
	SEISO	LIMPIEZA	Mantener todo limpio.	
4S de la segunda fase (implementación)	SEIKETSU	CONTROL VISUAL	Mantener a la vista y alcance de todos.	Con los empleados (en el capital intelectual)
		BIENESTAR PERSONAL	Cuidar la salud física y mental.	
	SHITSUKE	DISCIPLINA Y HÁBITO	Mantener un comportamiento confiable.	
	SHIKARI	CONSTANCIA	Perseverar en los buenos hábitos	
	SHITSUKOKU	COMPROMISO	Ir hasta el final en tareas y decisiones.	
2S de la tercera fase	SEISHOO	COORDINACION	Actuar en equipo con los compañeros.	Con la organización (en la dirección de la empresa)
	SEIDO	ESTANDARIZACION	Unificar a través de normas.	

Figura 3. Las 9S de la calidad

Fuente: Adaptado de Cantú (2001, pp.91-92), Casadesús et al. (2005, pp.191-196), Gutiérrez (2005, pp.280-283) y Hernández J. (2007, pp.07-14).

b.1.- Seiri (Organización)

Organizar es conseguir que en cada puesto de trabajo se disponga estrictamente sólo lo necesario, realizando las siguientes etapas: identificar, clasificar, separar y eliminar (Casadesús et al. 2005). Así mismo, “consiste en retirar del área de trabajo todos aquellos objetos y herramientas que no son necesarios para realizar las tareas diarias, dejando solo aquellos que son requeridos para trabajar productivamente y con calidad. Con este se eliminan desperdicios, se optimizan áreas y, en general se trabaja más productivamente” (Cantú, 2001).

b.2.- Seiton (Orden)

Ordenar es establecer la manera en que los materiales necesarios deben ubicarse e identificarse para que “cualquiera” pueda encontrarlos, usarlos y reponerlos en forma rápida y fácil (Casadesús et al., 2005). Se basa en el principio de colocar cada cosa en su lugar para localizarlos más fácil y rápidamente cuando son requeridas para trabajar. Con esto se reduce el tiempo dedicado a buscar las herramientas de trabajo, se cuenta con áreas limpias y se promueve una cultura de orden (Cantú, 2001).

b.3.- Seiso (Limpieza)

El proceso de limpieza del lugar de trabajo debe comenzar eliminando las causas que producen la suciedad. Es mantener el área de trabajo limpia y su entorno, asegurando que los equipos y los medios se encuentren en perfecto estado de uso. No solamente debe eliminarse la suciedad, sino que también tienen que sustituirse o repararse elementos o piezas deterioradas (Casadesús et al., 2005). Esto ayuda a mejorar el estado de ánimo del personal, las máquinas duran más tiempo y se trabaja en un ambiente saludable (Cantú, 2001).

b.4.- Seiketsu (Control visual)

El control visual consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra que no lo es, mediante una norma visible para todos con dispositivos y soportes visuales (Casadesús et al., 2005).

b.5.- *Shitsuke* (Disciplina y hábito)

Consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas, asumiendo el compromiso de todos para mantener y mejorar el nivel de organización, orden y limpieza en la actividad diaria (Casadesús et al., 2005). También, significa evitar a toda costa que se rompan los procedimientos ya establecidos. Sólo si se implanta la autodisciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos adoptados, se podrá disfrutar de los beneficios que estos brindan (Gutiérrez, 2005).

b.6.- *Shikari* (Constancia)

Es la capacidad de permanecer en algo (resoluciones y propósitos) de manera firme e inquebrantable. Se deben hacer las cosas con voluntad para permanecer en ellas sin cambios de actitud, lo que constituye una combinación excelente para lograr el cumplimiento de las metas propuestas (Hernández J., 2007).

b.7.- *Shitsukoku* (Compromiso)

Es una obligación adquirida, dada o empeñada con una idea, con alguna tarea, con alguien o con algo. La adhesión firme a los propósitos que se han hecho; es una adhesión que nace del convencimiento que se traduce en el entusiasmo día a día por el trabajo a realizar. Un compromiso que debe permear a todos los niveles de la empresa y que debe utilizar el ejemplo como la mejor formación (Hernández J., 2007).

b.8.- *Seishoo* (Coordinación)

Significa realizar las cosas de una manera metódica, ordenada, y de común acuerdo con los demás involucrados en la misma. Se reúnen los esfuerzos tendientes al logro de un objetivo determinado. Por ende, se trabaja en común, al mismo ritmo que los demás y caminando hacia unos mismos objetivos. Esta manera de trabajar sólo se logra con tiempo y dedicación (Hernández J., 2007).

b.9.- Seido (Estandarización)

Es regularizar, normalizar o fijar especificaciones sobre algo, a través de normas, procedimientos o reglamentos. Se deben regular y normalizar aquellos cambios que benefician a la empresa, a través de normas, reglamentos o procedimientos que señalen cómo hacer las actividades para mantener un ambiente adecuado de trabajo (Hernández J., 2007).

2.3.1.5.- Herramientas para la gestión de la calidad

Estas herramientas fueron propuestas por Kaoru Ishikawa (1985) conocidas como las siete herramientas básicas de la calidad que sirven para la recopilación sistemática de datos, la visualización y análisis de los resultados. Estas herramientas pueden resolver el 95% de los problemas que presenta una organización sobre todo en el área productiva.

Según Cantú (2001, p.225) estas herramientas “establecen procedimientos claros y objetivos para el análisis y solución de problemas en programas de mejoramiento continuo”, comprendidas por las siguientes herramientas:

a.- Para recoger datos

a.1.- Hoja de recogida de datos

Son impresos en los cuales aparecen los datos principales sobre la calidad del servicio, de manera que se recojan fácil y brevemente. Estos datos son la denominación del servicio, el personal que lo produjo, los errores más frecuentes, el tiempo que demora en hacer el servicio y la cantidad de servicios realizados. En esta hoja de registro se obtienen el número de registros errados (hecho) en relación con el elemento que los ocasiono, también reúne el porcentaje de errores en relación al total y la acumulación de los porcentajes de fallas desde periodos anteriores (Hernández S., 2006).

Tipo de error \ Código	A	B	C
I	//	////	//
II	///	/	/// //

Figura 4. Hoja de recogida de datos

Fuente: González, Domingo y Sebastián (2013).

a.2.- Histograma

“Se utiliza para mostrar gráficamente un conjunto de datos relativos a un determinado proceso sujeto a variabilidad. Con ello se persigue evaluar cómo se distribuyen los datos recogidos del proceso utilizados en el análisis de la capacidad de los procesos, mostrando los límites de las especificaciones de los clientes, con lo que se permite observar muy fácilmente que proporción de los datos obtenidos no cumplen los requerimientos” (Casadesús et al., 2005, p.61).

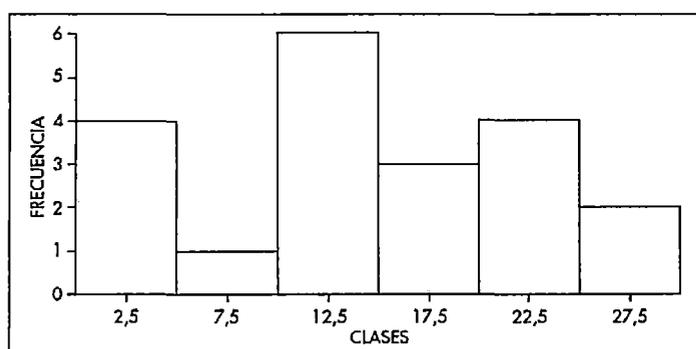


Figura 5. Histograma

Fuente: González, Domingo y Sebastián (2013).

a.3.- Diagrama de flujo

“Es demostrar cuál es el flujo del proceso a analizar, determinando cuáles son las entradas y salidas de cada actividad del proceso. Además, es un excelente punto de partida para la elaboración de los procedimientos de trabajo, permitiendo una comunicación con una única interpretación” (Casadesús et al., 2005, p.55).

Por su parte, Hernández S. (2006) señala que el diagrama de flujo consiste en distinguir, poco a poco, las partes de un proceso hasta llegar a conocer sus elementos, desde el inicio hasta la obtención del servicio, por consiguiente llegar a conocer los errores usuales que ocurren con guías de calidad básicos.

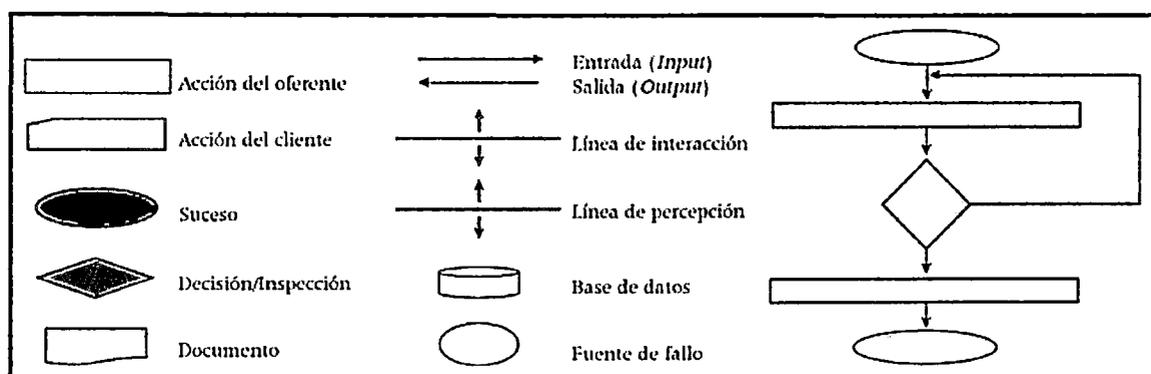


Figura 6. Diagrama de flujo

Fuente: Adaptado de González, Domingo y Sebastián (2013) y Sangüesa, Mateo y Ilzarbe (2006).

b.- Para analizar datos

b.1.- Diagrama de causa - efecto

Es un esquema similar al esqueleto de un pescado, pues en el extremo se registra la orientación de calidad y en el cuerpo se demuestra los seis elementos causales, más importantes de un proceso productivo, identificándose las 6M: materiales, equipos, métodos de trabajo, medición, mano de obra y medio ambiente. Este esquema permite conocer el origen de los errores y sus resultados (subcausa) por tipo. Este instrumento apoya en la identificación de cuáles son las causas más importantes que podrían estar provocando el problema bajo estudio o influyendo en una determinada característica de calidad (Gutiérrez, 2005, Nava, 2005 y Hernández S., 2006).

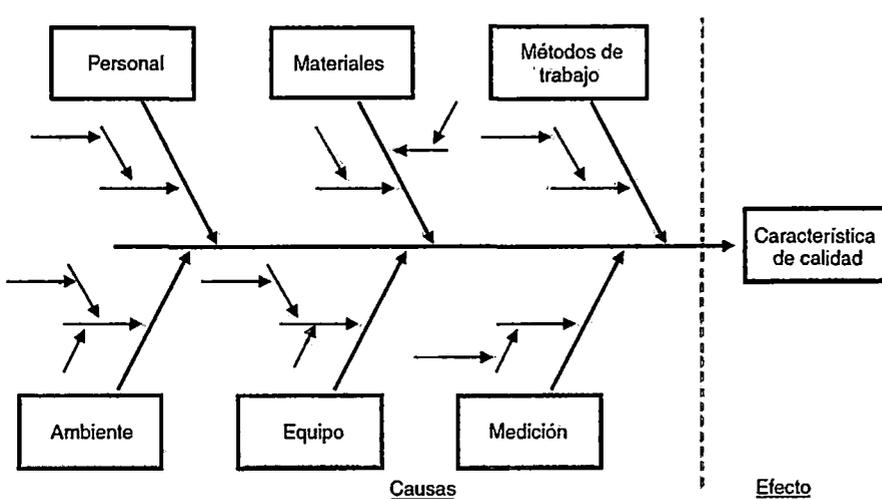


Figura 7. Diagrama de causa - efecto

Fuente: Besterfield (2009).

b.2.- Diagrama de Pareto

Es un esquema de barras que se fundamenta en la orientación formada por Wilfredo Pareto, señala que 20% de las causas genera 80% de los efectos. Este gráfico muestra las causas de mayor influencia, haciendo diferenciar los errores importantes e insignificantes porque la ley del 80 - 20 no es aplicable al determinar las prioridades de las acciones correctivas, de manera que lo innecesario queda para acciones posteriores (Hernández S., 2006).

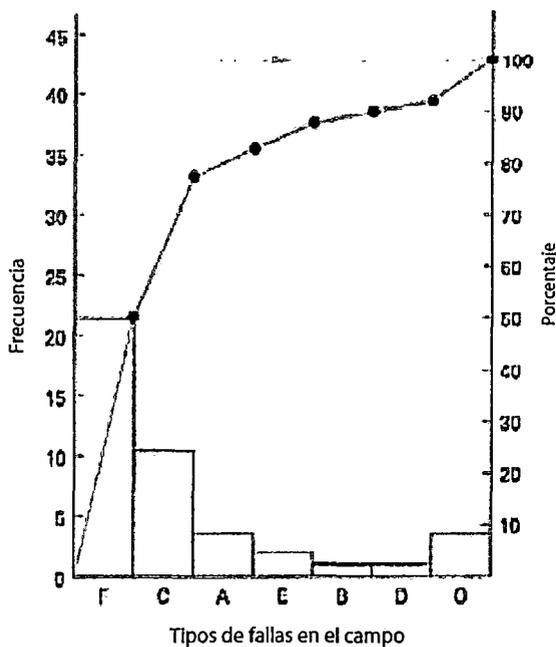


Figura 8. Diagrama de Pareto

Fuente: Besterfield (2009).

b.3.- Gráfico de dispersión y correlación

Es una técnica estadística para estudiar la relación entre dos variables y se utiliza en las fases de comprobación de teorías e identificación de causas raíz en el diseño de soluciones y mantenimiento de los resultados obtenidos (Cantú, 2001).

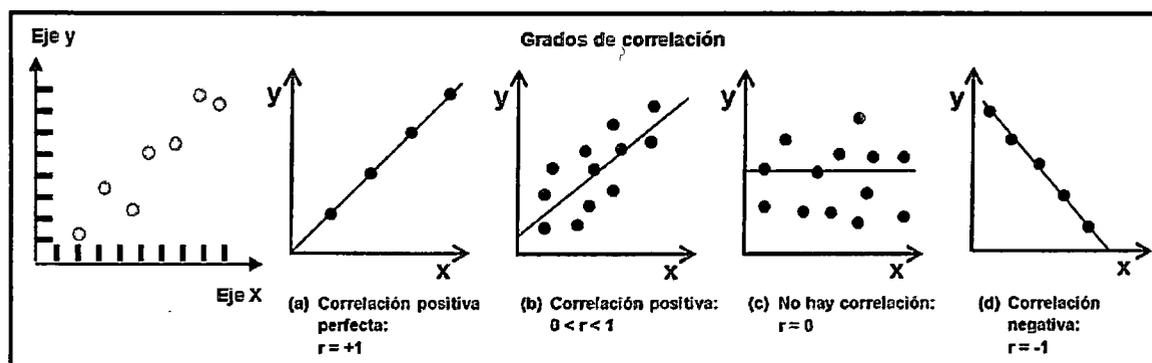


Figura 9. Gráfico de dispersión y correlación

Fuente: Besterfield (2009).

b.4.- Gráficos de control de calidad

Es un instrumento estadístico que facilita notar la variabilidad de los errores durante un proceso, es decir los errores aceptables de calidad y aquellos que no son tolerables. En éste esquema se fijan puntos de desviación aceptables (desviación estándar, cálculo matemático de la manera usual de un proceso), con máximos y mínimos de tolerancia. Si las anotaciones están dentro de ésta condición significan el estado correcto de calidad durante el tiempo de estudio, pero si los registros están fuera de estos límites se consideran errores de calidad durante el tiempo examinado (Hernández S., 2006).

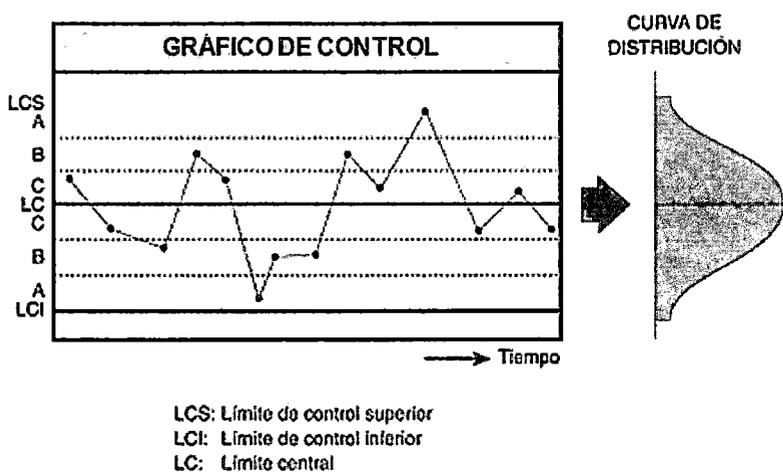


Figura 10. Gráfico de control de calidad

Fuente: Cuatrecasas (2010).

2.3.1.6.- Enfoque de gestión por procesos

La gestión de procesos es ampliamente empleada por muchas organizaciones que utilizan las referencias de gestión de calidad y/o calidad total. El

enfoque basado en procesos consiste en la identificación y la gestión sistemática de los procesos desarrollados en una organización y en particular las interacciones entre tales procesos y su mejora continua. El propósito final de la gestión por procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollen de forma coordinada, mejorando su efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas.

Según Riveros (2007), Amado (2007) y Alcalde (2010) suele ser representado por medio de un mapa de procesos, el cual identifica y describe de manera general los procesos que hacen parte del sistema de gestión, al igual que la secuencia e interacción con otros procesos. Para elaborarlo es preciso distinguir entre:

- **Procesos estratégicos o de dirección:** asociados al ámbito de las responsabilidades de la dirección, determinan la política y los objetivos; fundamentalmente se refieren a procesos de planificación (a medio o largo plazo) y a aquellos que se consideran ligados a factores claves de éxito, que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo.
- **Procesos operativos o de realización:** asociados a la prestación de los servicios, van desde el pedido de un servicio hasta la entrega que crean un valor añadido perceptible directamente por el cliente.
- **Procesos de soporte o de apoyo:** sostiene a los procesos operativos y suelen referirse a procesos relacionados con la gestión de recursos; proporcionan los medios necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio.

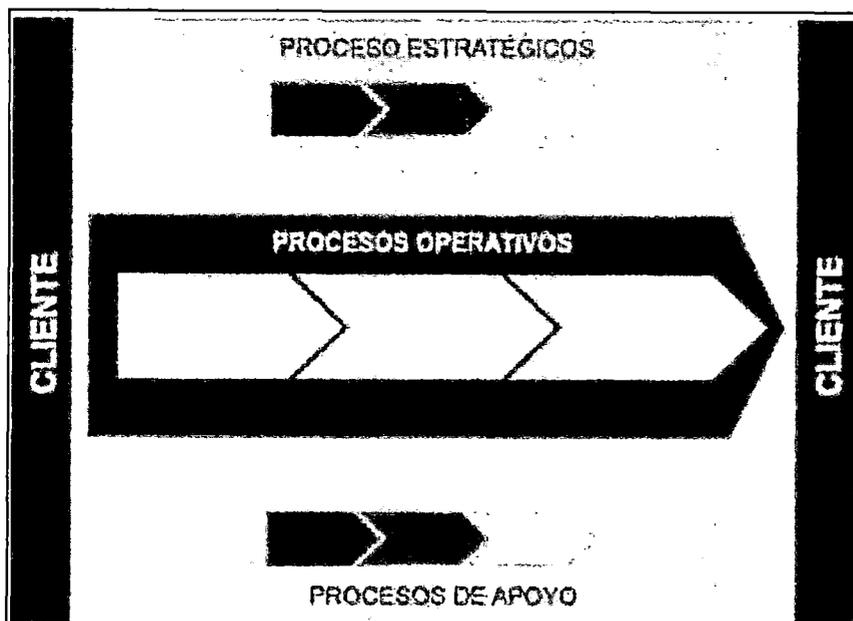


Figura 11. Mapa de procesos con tres niveles de agrupación
Fuente: Alcalde (2010).

2.3.2.- La calidad del servicio

2.3.2.1.- Calidad

a.- Historia e importancia de la calidad

El enfoque de calidad como hoy lo entendemos surge en el siglo XX, pero desde las primeras civilizaciones se aprecian las preocupaciones de los hombres por el trabajo bien hecho y por la necesidad de atender algunas normas y asumir responsabilidades. En el antiguo Egipto, en determinados trabajos de construcción que se realizaban, aparece una clara diferenciación de los operarios en dos tipos: uno de ellos representa a los que realizan las diferentes tareas y otro indica a los que se dedican a medir y comprobar lo que hicieron los anteriores. Estos segundos pueden ser considerados como la figura del supervisor que señala desviaciones a los operarios respondiendo a lo que hoy llamaríamos inspección de la calidad.

En la medida que el trabajo artesanal se manifestaba en Europa, en el siglo XIII, surgen los primeros gremios artesanales y las corporaciones municipales que establecen una serie de reglamentos y legislaciones que vienen a normalizar y fijar una calidad en sus productos. Las reglas de los gremios regían la calidad de las materias primas utilizadas, la naturaleza del proceso y la calidad del producto acabado. Las mercancías acabadas se inspeccionaban y frecuentemente eran

sellados por el gremio. La exportación hacia otras ciudades se hacía bajo un control particularmente estricto, con el fin de que no se viera perjudicada la reputación de todos los miembros del gremio por la mediocre calidad enviada por alguno de ellos.

El concepto de control de calidad se estructura a partir de 1929 con las aportaciones de W. Shewhart y E. Deming que desarrollan el control estadístico de procesos en los laboratorios Bell de Estados Unidos. La segunda guerra mundial potencia la implantación del control estadístico de procesos y el muestreo de aceptación control de entrada y control de producto final en diferentes sectores industriales que eran clave para el esfuerzo bélico (Berlinches, 2003, p.02). Por ende, "la administración y control de la calidad se reconoce como los cimientos de la competitividad en los negocios y se integra proactivamente en todas las prácticas comerciales" (Evans y Lindsay, 2000, p.08).

Después de la segunda guerra mundial, los japoneses empezaron una gran modificación de sus empresas. Comenzaron a copiar con modestia los productos occidentales, luego se empeñaron en mejorarlos y, en seguida, se preocuparon por imitar los procesos occidentales para optimizarlos. Llevaron a cabo una verdadera reingeniería, primero los productos y después los procesos. Con eso, evolucionaron de orientarse al producto a hacerlo al mercado, y con una estructura organizacional que tomaba en cuenta el proceso. En occidente sucedió justo lo contrario. Las compañías de este lado del mundo dieron la espalda al mercado con una estructura empresarial cuyo objetivo era el producto (departamentalización por productos), además de fortalecimiento de su personal y la aplicación de los niveles jerárquicos (Chiavenato, 2010, p.116).

El cambio frecuente que hoy existe también se refleja en el desarrollo y propagación de la tendencia a la calidad. A lo largo de los años desde que comenzó la producción en serie se han ido añadiendo ingredientes fundamentales a un sistema moderno de gestión de calidad, pero hoy en día todavía existen entidades que están aplicando procedimientos de gestión de la calidad de hace 30 años, mientras que otras han asimilado y practican las técnicas más actuales de mejora de la calidad (Gutiérrez, 2005) y (Berlinches, 2002).

Los negocios se han dado cuenta de que esta atención creciente a la calidad es vital para su supervivencia y tendrá que estar en todas partes, integrada en todos los aspectos de una organización ganadora (Evans y Lindsay, 2000).

b.- Principales autores teóricos de la calidad

b.1.- W. Edwards Deming

Estadístico estadounidense y profesor universitario que dijo: la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto actuales como futuras. La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado, que puede lograrse siguiendo el ciclo planificación – planificar (*Plan*), ejecución – ejecutar / hacer (*Do*), control – medir / verificar (*Check*) y acción – actuar (*Act*) basado en los 14 puntos siguientes:

- 1.- Crear constancia de mejorar la calidad tanto del producto como del servicio
- 2.- Adoptar la filosofía de calidad para una nueva era económica
- 3.- Dejar de depender de las inspecciones
- 4.- Dejar de comprar guiándose por el precio solamente
- 5.- Lograr la mejora continua del servicio
- 6.- Institucionalizar la capacitación o formación en el trabajo
- 7.- Instituir el liderazgo para ayudar a hacer un mejor trabajo
- 8.- Hacer desaparecer el miedo a la responsabilidad
- 9.- Romper las barreras interdepartamentales
- 10.- Eliminar las metas numéricas y los eslóganes
- 11.- Eliminar los niveles de trabajo
- 12.- Eliminar las barreras que impiden sentirse orgulloso del trabajo
- 13.- Instituir un buen programa de formación y automejora

14.- Formar una estructura que garantice la continuidad

Y añade que la calidad se determina por las interrelaciones entre los siguientes factores: producto, usuario y servicio.

- **Producto:** la calidad del producto es la solución y el cumplimiento de las especificaciones preestablecidas, pero la satisfacción del cliente es fundamental y la calidad solo puede definirse de este modo.
- **Usuario:** se analizan las necesidades del cliente, cómo usa el servicio para rediseñarlo, reiteradamente, de acuerdo con sus carencias a lo cual se le hace imposible resistir.
- **Servicio:** es necesario conocer las necesidades futuras del usuario, es decir que demandara el comprador de un artículo al usarlo para darle el servicio de repuestos y mantenimiento (servicio post - venta) (Hernández, 2006).

b.2.- Joseph M. Juran

Ingeniero eléctrico, asesor de calidad que contribuyó a la formación y desarrollo de la calidad de los productos japoneses, nació en Rumania en 1908 y sus aportes más importantes fueron:

- Primero, Juran define la calidad como adecuación al uso. Asimismo, Hernández y Rodríguez (2006) consideran que para Juran los principales aspectos de la calidad son: técnicos (relativamente fáciles de cumplir) y humanos (hoy en día los más difíciles de cumplir).
- Segundo, Juran define cliente como todas las personas sobre quienes repercuten los procesos y productos de una empresa, pues esta palabra incluye tanto a los clientes internos como externos. El cliente externo son personas u organizaciones que no forman parte de la entidad, sin embargo el cliente interno es una persona, área o cualquier proceso que forma parte de la entidad (Gutiérrez, 2005).

- Finalmente, Juran divide el proceso de administración de calidad mediante un diagrama que comprende la planeación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad. (Gutiérrez, 2005).

b.3.- Philip B. Crosby

Nació en Wheeling, Virginia en 1926, empresario, conocido en el resto del mundo por el movimiento cero defectos y "promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez" (Gutiérrez, 2005, p.59), se enfocaba en componentes básicos, para promover las expectativas de la administración y cuidar a los trabajadores por la calidad.

- El sistema de mejoramiento de calidad debe asegurarse en cuatro pilares: pleno involucramiento de la dirección, administración profesional de la calidad, programas originales y reconocimiento.
- Para alcanzar con exactitud la calidad, Crosby afirma que existen cinco principios: calidad asegura el funcionamiento del producto con el cumplimiento de los requisitos; no es elegancia, no es lujo, no es belleza ni precio alto, calidad es "negocio", pues hacer bien las cosas a la primera vez es prevenir el reproceso, desperdicio y deterioro de la imagen por la satisfacción de clientes (Hernández y Rodríguez, 2006) y (Gutiérrez, 2005).

b.4.- Armand V. Feigenbaum

Nació en 1922 e inicio el uso por primera vez del término calidad total y publicó su libro control total de calidad en 1949. Feigenbaum, expuso las frases "satisfacción del consumidor" y "al nivel más económico" que contribuyeron en la competitividad y productividad de los países.

- Éste autor opino sobre la productividad total de una organización donde los trabajadores con conocimientos, experiencias y papeles diferentes en el proceso de calidad son lo más importante.
- Su opinión de calidad "es un conjunto de procedimientos de vida y de dirección de una organización", así como calidad total es "llevar a cabo actividades constituidas como un todo explicando los motivos y preparando

dentro de la organización la práctica de la calidad con un flujo efectivo de información hacia el cliente”.

Por otra parte, Feigenbaum, señala que el trabajo de control de calidad debe dirigir la atención a las siguientes cuatro áreas:

- **Control de diseño:** no es de utilidad un producto que no satisface las necesidades ni placer de los clientes, a pesar de estar fabricado con cero defectos.
- **Control de materiales adquiridos:** dejar seguro un proveedor, certeza de que tendremos los materiales indispensables en tiempo y calidad en la ocasión y el sitio en que los usaremos.
- **Control del proceso:** encargar constantemente las actividades internas a los miembros de la organización para que se hagan bien y se han convenientes con lo formado en los detalles para fabricar un producto.
- **Estudios especiales del proceso:** esta área consiste en pasar a una situación mejor y dejar demostrado el mantenimiento de las mejoras (Pulido, 2006) y (Gutiérrez, 2005).

b.5.- Peter M. Senge

Ingeniero aeroespacial, nació en 1947 y sobresalió con su obra “La quinta disciplina” en la que menciona las cinco disciplinas: dominio personal, modelos mentales, construyendo una visión compartida, aprendizaje en equipo y pensamiento sistémico, que demuestran un conjunto de instrumentos importantes relacionados entre sí para formar organizaciones inteligentes con conocimientos y ventajas competitivas deseadas que puedan mantenerse sin ayuda exterior ni pérdida de recursos existentes.

Durante la década de 1990 surge el principio de organizaciones que aprenden con el objetivo de lograr la mejora continua. La intención de las organizaciones es aprender al igual que las personas, de esta manera lograr que los trabajadores adquieran conocimientos por medio del estudio o experiencia y empleen útilmente, aprendiendo de ellas para mejorar el desempeño de su ejercicio (Gutiérrez, 2005).

b.6.- Massaki Imai

Nació en Tokio, Japón en 1930, licenciado en relaciones internacionales de la Universidad de Tokio, consultor en el ámbito de la gestión de la calidad y sus aportes más importantes fueron:

- **Kaizen:** significa mejoramiento continuo en todo, donde lo más importante se fundamenta en “el mejoramiento progresivo que involucra a todos los miembros de la empresa, y que más que una técnica es una ‘filosofía’ del japonés, pues, para ellos la vida es una mejora continua” (Hernández y Rodríguez, 2006, p.358).
- **El método de las 5S:** es una metodología que sirve para construir ambientes de calidad, espacios de gestión con las mejores condiciones para el desempeño, bienestar de las personas y la mejora continua.
- **Los círculos de calidad:** son pequeños conjuntos de trabajadores que participan en el mejoramiento continuo con la finalidad de ayudar a mejorar y desarrollar la organización, considerar el lado humano del trabajador infundiéndolo felicidad y que vale la pena trabajar (Hernández y Rodríguez, 2006).

b.7.- Kaouro Ishikawa

Nació en Japón en 1915, ingeniero químico, profesor japonés de la administración de empresas, jugó un papel relevante en el desarrollo de la calidad y sus aportes más importantes fueron:

- **Calidad total:** Ishikawa considera que “el término control, en calidad, sobra, pues se entiende que un producto con calidad es aquel que reúne todos los requisitos; prefirió añadirles el adjetivo “total” para indicar o subrayar que los productos y servicios deben ser perfectos” (Hernández y Rodríguez, 2006, p.360).
- **Las siete herramientas básicas de la calidad:** el control total de la calidad debe apoyarse en siete herramientas básicas de la calidad: la hoja de recogida de datos, el histograma, el diagrama de flujo, el diagrama de causa -

efecto, el diagrama de Pareto, el gráfico de correlación y dispersión, finalmente el gráfico de control.

b.8.- Shigeru Kobayashi

Nació en Japón, maestro de la universidad de Tokio, autor de varias obras administrativas, entre las cuales destaca administración creativa y su aporte más importante es:

- **El trabajo en equipo:** es la formación de equipos, que comprende a los gerentes y subordinados, que deberán escuchar con humildad las voces de la objetividad y obedecerlas con confianza (Hernández y Rodríguez, 2006).

b.9.- William G. Ouchi

Nació en Honolulu, Hawai, en 1943, doctor en filosofía de la Administración, Profesor norteamericano y su aporte es:

- **La teoría Z:** es una cultura que abre las posibilidades de mejorar el rendimiento en el trabajo, teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:
 - ✓ Los individuos no deben desligar la condición de seres humanos a la de empleados, y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa.
 - ✓ La autoestima del empleado se basa en la confianza, la atención a las relaciones humanas y las relaciones sociales. La confianza desarrolla el trabajo en equipo, donde se comparten los mismos objetivos, se disfruta de lo que se hace y se siente la satisfacción del deber cumplido (Vargas y Aldana, 2007).

b.10.- Shigeo Shingo

Nació en Saga, Japón en 1909, ingeniero mecánico, aplico por primera vez el control de calidad estadístico y sus principales aportes son:

- **Poka – Yoke (a prueba de error):** conocido como cero defectos y es una parte importante del sistema justo a tiempo, cuya idea es detener el proceso

donde ocurra un defecto, definir las causas y prevenir aquellas que son recurrentes. La clave de este procedimiento es la inspección de todas las causas de defectos que se presentan durante la producción, para identificar errores antes de que se conviertan en defectos, utilizando el 100% de inspección con una lista de chequeo.

- **Sistema SMED:** (cambio rápido de datos en un minuto), que forma parte del sistema justo a tiempo. Que los obstáculos para mejorar la calidad es la existencia de problemas de calidad, estas dificultades pueden ser causados por los trabajadores, ya que son seres humanos que se pueden equivocar, pero que se pueden evitar a través de la confirmación sucesiva (Cantú, 2001).

c.- Definición de calidad

Según los autores Casadesús, Heras y Merino (2005, p.08) exponen las definiciones más exitosas de calidad, por las siguientes organizaciones:

- **La Asociación Americana para el Control de la Calidad (ASQC):** define la calidad como el conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.
- **La Fundación Europea para la Calidad (EFQM):** entiende la calidad como la totalidad de características de un producto o servicio que soportan su capacidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.
- **La Asociación Española para la Calidad (AEC):** la define como el conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.
- **El Organismo Internacional para la Normalización (ISO):** define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes (rasgos diferenciadores) cumple con los requisitos (necesidades o expectativas establecidas), "ISO 9000:2000"

Los autores Moreno et al. (2001, pp.08-12) agrupa la mayor parte de las definiciones de calidad dentro de las cuatro categorías siguientes:

- **Calidad como conformidad a unas especificaciones:** es la conformidad con los requerimientos y las especificaciones de fabricación. El objetivo es seguir la producción en masa de productos iguales y sin defectos para ser comercializados.
- **Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente:** un servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente teniendo como consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad.
- **Calidad como valor con relación al precio:** la calidad del servicio no puede ser desligada de su coste y de su precio. La calidad es lo mejor para cierto consumidor en función del uso actual del servicio y de su mejor precio de venta.
- **Calidad como excelencia:** es realizada con el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un servicio lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles. Este concepto, se usa para calificar a las personas, indica un comportamiento ejemplar y una alta calidad humana.

d.- Principios de la calidad

Según Berlinches (2003, p.06) la calidad es dinámica, no estática. Es un concepto en continua transformación, pero no siempre se pone el énfasis suficiente en definir y entender las pautas que guían el proceso de implementación de los sistemas de calidad. Los actuales sistemas de gestión de la calidad, al margen de que estén aplicados a productos o servicios soportan cinco principios:

d.1.- Centrado en el cliente

La calidad la definen los clientes. En un mercado competitivo, quienes determinan si un producto o servicio es aceptable y satisface sus necesidades son los clientes y no los departamentos de producción, de control de calidad, o de servicio al cliente. Por lo tanto, el diseño, desarrollo y nivel de servicio de un producto deben partir de un claro entendimiento y conocimiento de las necesidades,

preferencias, valores, percepciones y criterios de compra de los clientes. La tendencia será lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes.

d.2.- Compromiso total

El proceso de calidad se inicia con el liderazgo activo de la dirección y la participación de todos los miembros de la organización. La ideología de la calidad no se delega, se práctica. En una cultura empresarial fundada en la calidad, los directivos deben liderar activamente la búsqueda y definición de estos valores. Los empleados de la empresa, como generadores y transmisores de la calidad de productos y de servicios, son la clave del éxito de una estrategia de negocios basada en un enfoque de calidad.

d.3.- Medidas

Nada se conoce hasta que no se consigue medir. La capacidad de medición de la calidad es pues un punto importante e imprescindible para un control y seguimiento a nivel de calidad. En cada caso de medida del defecto se debe establecer con un nivel estándar admisible y realizar un seguimiento de parámetros y evolución del nivel de calidad. Teniendo en cuenta que el cumplimiento de los estándares nunca debe convertirse en un fin, sino en un instrumento de ayuda para mejorar la calidad, que es un concepto global y no puede ser nunca parametrizado completamente.

d.4.- Apoyo sistemático

Todos los empleados han de recibir un mínimo de formación que les permita analizar y mejorar la calidad de su propio trabajo. Deben organizarse periódicamente algunos actos formales en los que las personas, grupos o departamentos pueden presentar los resultados a sus proyectos o acciones de calidad en la dirección y recibir la felicitación y el reconocimiento de ésta por su labor.

d.5.- Mejora continua

Un programa de calidad es sólo el inicio de un camino que no tiene fin, porque las oportunidades de hacer las cosas mejor son infinitas. En toda empresa son las personas las que consiguen la calidad, y por eso es imprescindible la mejora continua de su actividad hacia la calidad y de su capacidad para hacer las cosas cada vez mejor.

e.- Características de la calidad

Según Berlinches (2003) se entiende por cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio. Está comprendido por un rasgo diferenciador, inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito. Una característica puede ser inherente o asignada, cualitativa o cuantitativa. Existen varias clases de características, tales como: físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas y funcionales.

f.- Requisitos de la calidad

Un requisito es la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Generalmente implícita significa que es habitual o una práctica común para la organización" (Berlinches, 2003, p.05).

"Si la calidad es el cumplimiento de los requisitos de los clientes, entonces esto tiene amplias implicaciones. Los requisitos pueden incluir disponibilidad, tiempo de entrega, confiabilidad, facilidad para el mantenimiento y efectividad de los costos, asistencia proactiva, competencia profesional, comunicación permanente, habilidad técnica y/o especialización, entre muchas otras características" (Oakland y Porter L., 2004 y Guevara, 2000).

2.3.2.2.- El servicio

a.- Definición de servicio

El servicio es la "actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el

empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad del primero” (Cantú, 2001, p.364).

“El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además de las procedentes del producto, como consecuencia del precio, la imagen y a veces la marca” (Berlinches, 2003, p.51).

Según la UNE EN ISO 9000:2000, “un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible” (Sangüesa et al., 2009, p.17).

“Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones” (Zeithaml y Bitner, 2002, p.03).

b.- Principios del servicio

“Son la filosofía subyacente de éste, que sirven para entenderlo y a su vez aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios por la empresa” (Lira, 2009, p.17).

- Actitud de servicio, convicción íntima de que es un honor servir a los demás.
- Satisfacción del usuario, es la intención de vender satisfactores más que productos.
- Actitud positiva, dinámica y abierta, esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar.
- Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas, es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
- El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes.
- Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el polo autoritario (el poder) hacia el polo democrático (el servicio).

c.- Características del servicio

“El servicio tiene la particularidad de ser intangible. Su prestación y su consumo son simultáneos, al revés de lo que ocurre con los productos, que primero son fabricados y luego han de venderse y ser utilizados” Berlinches (2003, p.51).

Según Fernández A. (2000, p.12) las características fundamentales de los servicios son las siguientes:

- No son materiales, no se pueden inspeccionar previamente ni almacenar.
- Se facilitan simultáneamente con su elaboración.
- A veces el cliente toma parte activa en la prestación del servicio.

Para Zeithaml y Bitner (2002, pp.16-18) los servicios comparten las siguientes características:

- **Intangibilidad:** los servicios son ejecuciones y acciones en lugar de los objetos, no es posible verlos, sentirlos, degustarlos ni tocarlos de la misma forma en la que se pueden percibir los bienes tangibles.
- **Heterogeneidad:** los servicios son acciones con frecuencia realizadas por seres humanos, dos servicios similares nunca serán precisamente semejantes. Desde el punto de vista de los clientes a menudo los empleados son los servicios, además de que el desempeño de las personas difiere de un día para otro o incluso de una hora para otra. También deriva del hecho de que ningún cliente es exactamente igual a otro; cada uno tiene demandas singulares o experimenta el servicio de una manera única.
- **Producción y consumo simultáneos:** mientras que la mayoría de los bienes primero se produce y luego se vende y consume, casi todos los servicios primero se venden y luego se producen y consumen simultáneamente.
- **Perecederos:** los servicios no pueden preservarse, almacenarse, revenderse o regresarse. No es posible reclamar ni emplear o revender tiempo después...

Para Sangüesa et al. (2009, pp.204-205) las características diferenciales y fundamentales de los servicios son tres:

- **Inmaterialidad:** los servicios no pueden ser valorados antes de su compra, porque no existen hasta ese momento.
- **Integración del cliente en el proceso:** el cliente forma parte del proceso y por tanto en mayor o menor medida, el cliente está influenciando el resultado del servicio.
- **La producción y el consumo se producen al mismo tiempo:** esto tiene una importancia decisiva en la evaluación que hace el cliente, ya que ve todo el proceso de prestación del servicio y todas las interacciones con el prestatario del servicio están influenciando su evaluación final.

Lira (2009, p.16) manifiesta que las características del servicio pueden ser varias, que a continuación se describen:

- **Disponibilidad:** el grado con que un servicio está disponible, siempre que los clientes necesitan.
- **Accesibilidad:** el grado con que los clientes en general consiguen contactar al proveedor en el período en que está disponible.
- **Cortesía:** el grado con que el prestador del servicio demuestra un comportamiento cortés y profesional.
- **Agilidad:** el grado con que una unidad de atención rápidamente satisface la solicitud de los clientes.
- **Confianza:** el grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.
- **Competencia:** el grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio.

- **Comunicación:** el grado con que el personal se comunica con sus clientes, compañeros, público, etc. a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento.

d.- El servicio profesional y el diseño de la calidad

d.1.- Origen y evolución de los servicios profesionales

El origen de los servicios profesionales se remonta a la Edad Media y, en particular, a las profesiones relacionadas con la ley. En esa época, se suponía que los caballeros tenían la posibilidad de llevar una vida placentera sin necesidad de hacer grandes sacrificios. El ámbito judicial, la iglesia y el ejército proporcionaban a la aristocracia un medio de vida socialmente aceptable. Los miembros de estas profesiones gozaban de un alto prestigio individual y tenían el estatus de los caballeros, que era un sinónimo de concepto de profesional.

La expansión de los servicios profesionales ocurrió durante el siglo XVI cuando se desarrolló un nuevo conjunto de actividades, que incluía la medicina y la contabilidad, como resultado del crecimiento del capitalismo y la aplicación de la tecnología industrial. Las profesiones tradicionales procuraban defender sus posiciones y desarrollaron atributos que distinguían a sus miembros de los trabajadores. Estas características incluían “un rechazo de la competencia, la publicidad y el beneficio, una creencia en el principio de ganar por el trabajo, en lugar de trabajar por la ganancia, y en la superioridad del motivo del servicio”.

A través de los siglos los profesionales trataron de separarse aún más de las otras líneas de trabajo. Adoptaron prácticas exclusivistas para protegerse de la competencia del mercado. Organizaron su propio entrenamiento y capacitación, y vigilaban estrictamente sus ocupaciones, a través de rigurosas barreras de ingreso. Creían que tenían una posición especial en la sociedad y que poseían valores que los distinguían de los trabajadores más comunes. Estas profesiones desarrollaron códigos de ética, que los miembros debían respetar y que les conferían un alto estatus en la sociedad.

El mercado profesional operaba de acuerdo con el lema *caveat emptor, credot emptor*, que significa “este alerta al comprador, confíe en el consumidor”. Las

profesiones habían conseguido ocupar un lugar privilegiado en la sociedad dentro un mercado regulado, que no requería prácticas competitivas. Se habían convertido en lo que un gerente de marketing describió como “la supervivencia del individuo sin necesidad alguna de ser el más apto” (Susan Hart y Gillian Hogg, 1988, citado en Kotler, Bloom, Hayes, 2004, p.18).

d.2.- Definición de servicio profesional

Según el Dr. Enrique Monturiol (2012) docente de la Universidad Pompeu Fabra, Barcelona, los servicios profesionales son todas aquellas actividades personales que implican que un individuo alquile su expertise y su tiempo a un tercero que requiere de esos conocimientos, a cambio de una compensación económica.

Estos servicios exigen que el individuo cuente con determinado conocimiento para el desarrollo de una actividad. Por ejemplo, los contadores, entre otros profesionales, son personas que han adquirido en la universidad y a través de su experiencia, un *know-how* profesional que otras personas no tienen y necesitan. Se trata por su carácter, de actividades personales, que pueden ser prestadas por profesionales independientes o por profesionales que se incorporan a una organización.

Los servicios profesionales son “servicios, como los de contadores, ingenieros, investigadores y asesores de administración, ofrecidos tradicionalmente por despachos clasificados como profesionales” (Hoffman y Bateson, 2002, p.58).

d.3.- Características del servicio profesional

Kotler et al. (2004, pp.28-29) mencionan que los servicios profesionales tienen las siguientes características diferenciales de los bienes físicos, tales como:

- **Intangibles:** esto significa que los servicios no se pueden ver, palpar, ni oír antes de haberlos recibido.
- **Inseparables:** el servicio no se puede separar de su proveedor – su profesionalidad, apariencia y conducta-; por lo tanto, todo usara para juzgar la calidad de la empresa de servicios.

- **Variables:** la calidad del servicio puede variar, ya que es inseparable de las personas-y estas no son infalibles.
- **Perecederos:** esto significa que los servicios no se pueden almacenar para una venta o uso posterior.

El servicio profesional según (Kotler et al., 2004, p.37) tiene los siguientes atributos:

- Ser calificado, de naturaleza consultiva y capaz de resolver un problema, aun cuando eso también pueda incluir alguna tarea de rutina para los clientes.
- Los profesionales comprometidos con estos servicios tienen una identidad común y se rigen por tradiciones y códigos de ética.
- Estos servicios incluyen un alto grado de adaptación.
- Por lo general, los proveedores de servicios profesionales se caracterizan por la interacción personal (cara a cara) con sus clientes. Esto tiene consecuencias importantes sobre las definiciones de calidad y servicio.

d.4.- El diseño de la calidad de los servicios profesionales

Para diseñar un servicio se debe: "1) Identificar los clientes del servicio; 2) Identificar y definir las necesidades de los clientes y 3) Traducir las necesidades de los clientes en los atributos (características de calidad) requeridos del servicio" (Berlinches, 2003, p.51).

Además, Oakland y Porter (2004) comentan que para hacer el diseño de la calidad de los servicios en términos de diseño, se reconocen tres elementos distintos en el paquete de servicio profesional, los elementos físicos o los bienes instalados, el servicio explícito o los beneficios obtenidos a través de los sentidos y el servicio implícito o los beneficios psicológicos y además, las características particulares de los sistemas de entrega de servicios profesionales pueden catalogarse como sigue:

- **Intangibilidad:** es difícil, si no imposible, diseñar los aspectos intangibles de un servicio profesional, dado que los usuarios a menudo usan la experiencia o

la reputación de una organización de servicio y de sus representantes para juzgar su calidad.

- **Percibibilidad o de corta vida:** a menudo es una característica importante en los servicios profesionales, dado que con mucha frecuencia es imposible o indeseable mantener inventarios del elemento de servicio explícito o el paquete de servicio profesional. Este aspecto casi siempre requiere que la operación y entrega del servicio sean al mismo tiempo.
- **Simultaneidad:** ocurre porque el usuario debe estar presente antes de que muchos servicios profesionales puedan tomar lugar. Las consideraciones de diseño incluyen en este caso al ambiente y a los sistemas utilizados. Las instalaciones de servicio, los procedimientos y los sistemas deben diseñarse teniendo en mente al usuario.
- **Heterogeneidad:** ocurre como consecuencia de sus elementos explícitos e implícitos basados en las preferencias y percepciones individuales. Las diferencias existen en los resultados de las organizaciones que generan el mismo servicio profesional, dentro de la misma organización e incluso el mismo empleado en ocasiones diferentes.

Respecto a los atributos del servicio profesional tienen significado particular para el diseño de la operación de servicio del contador público, indicada por Oakland y Porter (2004).

- **Intensidad laboral:** la proporción de los costos laborales incurridos para el valor de la oficina y el equipo usado (gente contra los servicios basados en los equipos). La intensidad laboral del contador es alta.
- **Contacto personal:** la proporción del tiempo total requerido para proporcionar el servicio, motivo por el cual el cliente está presente en el sistema. El contacto personal del contador es baja.
- **Interacción:** la extensión en la cual el cliente interviene activamente en el proceso de servicio para cambiar el contenido del mismo; esto incluye la participación del cliente para dar información a partir de la cual se pueden

evaluar sus necesidades, y la retroalimentación del cliente con la cual pueden inferirse los niveles de satisfacción. La interacción del contador es alta.

- **Personalización:** incluye selección (proporcionar una o más selecciones en un rango de opciones, las cuales pueden ser solas o establecidas) y adaptación (el proceso de interacción en el cual el requerimiento es decidido, diseñado y entregado para satisfacer la necesidad). La personalización del contador es a la medida.
- **Naturaleza del acto de servicio:** sea tangible o perceptible al tacto, y que pueda ser adueñado o intangible, es decir, insustancial. La naturaleza del acto de servicio del contador es un intangible.
- **Receptor de servicio:** sea gente o cosas, y como receptor de servicio del contador son las personas (clientes o usuarios).

d.5.- Los servicios profesionales del contador público

Los servicios profesionales, de acuerdo al Código de Ética para Contadores Profesionales de *IFAC* (2009) es cualquier servicio que requiere contaduría profesional o habilidades relacionadas, desempeñado por un contador profesional, incluyendo servicios de contabilidad, auditoría, impuestos, consultoría gerencial y administración financiera.

De acuerdo con los aportes de la *IFAC* (2009), Paz (2001), Romero (2006) y Atanacio (2008) se puede decir que los servicios que ofrece para satisfacer las necesidades y las funciones que desempeña el contador público son diversos, ya que es capaz de acomodarse con facilidad y rapidez a diversas labores.

Los servicios profesionales que brinda el contador público se refiere a las necesidades que puede satisfacer en las diversas actividades de las empresas, proporcionándoles información y control financiero, y la administración de los recursos financieros, reflejados en los estados financieros, producto terminado de la gestión del profesional contable.

De esta forma, según el alcance del presente estudio consideramos específicamente los siguientes servicios:

d.5.1.- Servicios de contabilidad

Este tipo de servicios profesionales incluye la especialidad de contabilidad comercial, industrial (de costos o de la construcción), de servicios y de empresas extractivas, donde el contador público presta los siguientes servicios:

- Implantación, dirección y control de sistemas de información contable acordes con las tecnologías modernas de información para el registro oportuno y control de las operaciones económicas.
- Diseño de métodos y procedimientos de trabajo que proporcionen información financiera veraz y oportuna.
- Elaboración de la totalidad de la contabilidad; reconociendo, valuando y registrando las operaciones de las empresas de acuerdo con principios, normas, criterios, métodos, procedimientos, instrumentos, técnicas y prácticas contables.
- Verificación y control de las cuentas contables y su coordinación.
- Elaboración y presentación de estados financieros para fines generales y específicos.
- Proporcionar información analítica para la toma de decisiones.
- Consultas contables puntuales.

d.5.2.- Servicios tributarios

Según Téllez (2004) es una especialidad fiscal que consiste en asesorar y elaborar información sobre asuntos tributarios para orientar al cliente en el cumplimiento eficaz y oportuno de sus obligaciones tributarias, ayudando a ahorrar impuestos evitando multas y recargos. Las funciones que desempeña el contador público en esta especialidad son:

- Cálculo y determinación de impuestos con el fin de preparar y presentar las declaraciones juradas con sus respectivos asientos contables.

- Absolución de consultas relativas a leyes tributarias.
- Brindar información periódicamente a los clientes sobre las novedades tributarias y legales que se puedan aplicar a la empresa o patrimonio.
- Brindar asesoramiento en gestión laboral, relativa a la elaboración y pago de planillas (remuneraciones, beneficios sociales, descuentos legales, etc.) así como también las altas y bajas del personal.
- Hacer una revisión a todos los tributos para el análisis y evaluación de las obligaciones tributarias.

d.5.3.- Servicios de consultoría y asesoría financiera

Según Quijano (2006) el servicio de consultoría consiste en asesorar a los empresarios y gerentes, facilitándoles que tomen decisiones acertadas, basadas sobre los conocimientos, las habilidades y las acciones del consultor. En tal sentido, el contador público como consultor ofrece asesoría en áreas de su especialidad para aconsejar e informar sobre la marcha de la empresa (situación financiera, estrategias financieras, entre otros).

Paz (2001) señala que las funciones financieras que desempeña el contador público en cualquier entidad como asesor financiero son: análisis e interpretación de los estados financieros, análisis de equilibrio financiero de la empresa y su apalancamiento, planificación y control financieros (elaboración de presupuestos y sus previsiones), estudio de inversiones y sus posibilidades, control de amortizaciones, estudios de factibilidad sobre fusiones con otras empresas, asesoría financiera en quiebras, reorganizaciones o liquidaciones de entidades y proyecciones a futuro de las deudas.

d.5.4.- Servicios profesionales en el futuro

Según Elizondo (2003) las proyecciones futuras de la profesión contable respecto a los servicios relevantes que prestará el contador público son los siguientes:

- Diseño de sistemas contables para obtener información multivalente, incluirá información no financiera.
- Valuación probabilística de las partidas de los estados financieros, el auxilio de la estadística podría establecer márgenes de probabilidad para hacer efectivo un derecho o una obligación.
- Valuación de eventos socioeconómicos, se integrarían a la contabilidad los costos sociales encaminados hacia la preservación del equilibrio ecológico.
- Uso exclusivo de equipos de cómputo y periféricos, los sistemas electrónicos de procesamiento de datos dejarán atrás los sistemas manuales y mecánicos.
- Énfasis en el usuario de la información, el usuario de los informes sobre la empresa será más importante que el productor de los mismos, circunstancia que compromete al contador público a interesarse más en las ciencias del comportamiento (psicología).
- Información para elaborar modelos matemáticos, la contabilidad proporcionará información para la construcción de modelos cuantitativos de investigación de operaciones, estadística, econometría, etc. útiles para la solución de problemas administrativos.

d.6.- Etapas en la prestación del servicio del contador público

Elizondo (2003b) señala que el contador público independiente debe cubrir dos etapas en la prestación de servicios.

La primera etapa comprende la entrevista inicial con el presunto cliente, y la contratación formal de los servicios, para lo cual se ejecutan las etapas siguientes:

- Indagación de la naturaleza del cliente.
- Investigación sobre el origen de la solicitud de los servicios.
- Evaluación de las circunstancias en que se realizará el trabajo, tales como alcance y dificultad, ubicación física del cliente, y naturaleza de los recursos humanos, es decir el conjunto de colaboradores para realizar el trabajo.

- Estudio preliminar para la fijación de honorarios.
- Exposición de limitaciones del servicio profesional.
- Estimación de tiempo.
- Fijación de honorarios.
- Firma de la carta convenio.

La segunda etapa, denominada ejecutiva implica la ejecución del trabajo contratado y comprende las subetapas, denominadas fases del proceso contable.

El proceso contable está conformada por una serie de fases o etapas sucesivas que juegan un papel, a la vez que independiente, solidario en la consecución de los objetivos previstos por la profesión contable: obtención y comprobación de información contable (Elizondo, 2003a).

Por último, Elizondo (2003b) señala que la sistematización, valuación, procesamiento e información son las fases del proceso contable.

2.3.2.3.- Enfoque de la calidad del servicio

a.- Las escuelas académicas de la calidad del servicio

La calidad del servicio es creada, entendida y estructurada por dos grandes escuelas del conocimiento que han marcado las investigaciones posteriores y actuales, conformada por las dos corrientes más importantes, la escuela nórdica de marketing de servicios o "tradición europea" y la escuela norteamericana o instituto de ciencias del marketing (*Marketing Science Institute*) designada "tradición norteamericana", siendo ésta última la más conocida, por su gran desarrollo y divulgación, ilustrando la interacción social entre cliente y empleados. Sin embargo, la escuela nórdica es anterior a la americana, retomada recientemente por algunos autores, destaca la necesidad tanto de la interacción social como los aspectos tangibles del servicio, para una adecuada gestión de la calidad (Morales y Hernández A., 2004).

a.1.- Escuela nórdica de marketing de servicios

La escuela nórdica de marketing de servicios, también denominada en la literatura científica, como tradición europea o la escuela norte europea de calidad del servicio, esta escuela ha sido dirigida por Grönroos (1984) y Lehtinen y Lehtinen (1991). Sus contribuciones se basan principalmente en aportar unos modelos que se basan en la tridimensionalidad de la calidad del servicio. La medida de la calidad del servicio se realiza a partir de la opinión del cliente, quien determina si el servicio recibido ha sido mejor o peor que el esperado. Esta escuela se focaliza principalmente en el concepto de calidad del servicio sin entrar a buscar evidencias empíricas que lo soporten. Esta ha sido la principal razón por la que no ha sido muy aplicada por los investigadores.

El máximo exponente de la presente escuela fue Grönroos (1984), quien propuso la existencia de dos subprocesos en la percepción del servicio denominados:

- **El rendimiento instrumental:** es el resultado técnico del proceso de prestación del servicio, dimensión técnica del producto. Requisito previo para conseguir un cliente satisfecho, pero no suficiente.
- **El rendimiento expresivo:** es el proceso de prestación del servicio, durante el cual se crea el rendimiento instrumental, es decir, está relacionado con el proceso de interacción entre cliente y proveedor del servicio, incluido el contacto del cliente con los diversos recursos y actividades de la empresa de servicios. Si este no tiene un nivel adecuado, el cliente no se sentirá satisfecho, independientemente de lo cuidado que pueda estar el rendimiento instrumental.

En el modelo de Grönroos (1984) se afirma que la calidad percibida por parte del cliente está formada por tres grandes aspectos:

- En primer lugar está la calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio ¿Qué?, es lo que los clientes reciben, qué se ofrece en el servicio. La calidad del servicio, tiene carácter objetivo, por lo tanto menor dificultad de evaluación por los clientes.

- En segundo lugar está la calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso ¿Cómo?, se refiere a cómo se presta el servicio y cómo es la experiencia del cliente con el proceso de producción y consumo. Está relacionada directamente con la interacción del cliente con el personal de servicio.
- En tercer lugar está la calidad organizativa o imagen corporativa ¿Dónde?, se refiere en dónde perciben la calidad los clientes, la respuesta es en la organización relacionada con la imagen del servicio formada a partir de lo que el cliente percibe del servicio por su experiencia previa y la comunicación que la organización haya emitido hacia el cliente, construida a partir de la calidad técnica y funcional, de gran importancia a la hora de entender la imagen de la empresa sirve de filtro entre expectativas y percepciones.

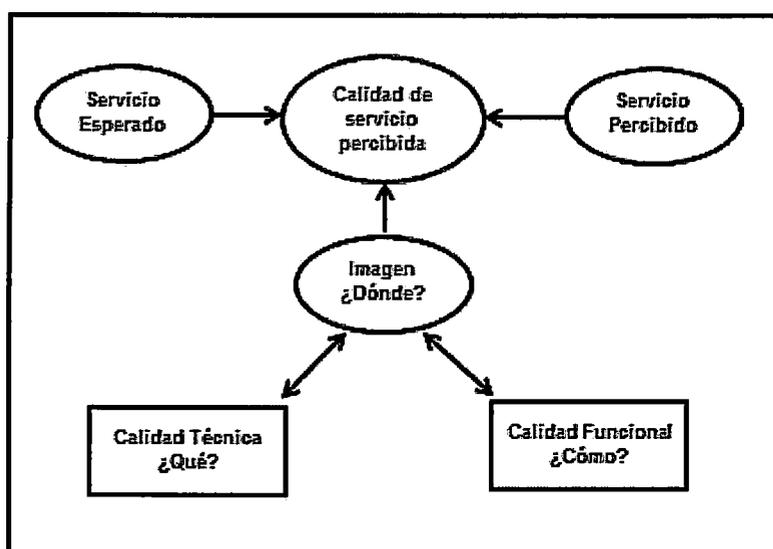


Figura 12. Modelo de Grönroos

Fuente: Adaptado de Grönroos (1994, p.66).

Para Grönroos (1984, citado en de la Antonia, 2009, p.134) la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. Por lo tanto depende de dos variables: el servicio esperado y el servicio recibido.

De igual manera, los autores Lehtinen y Lehtinen (1991) basándose en la dualidad relativa entre la calidad técnica y funcional, propusieron lo siguiente: la estructura bidimensional estaría formada por una calidad del resultado y una calidad

del proceso que recuerdan mucho a la diferenciación entre lo técnico y lo funcional propuesta por Grönroos (1984) y la estructura tridimensional incluye las dimensiones de calidad física (relacionada con la dimensión técnica de Grönroos), calidad interactiva (relacionada con la dimensión funcional de Grönroos) y calidad corporativa (relacionada con la imagen de la empresa).

a.2.- Escuela norteamericana o instituto de ciencias del marketing

Esta corriente se asocia a los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) creadores del modelo *SERVQUAL*. El modelo se basó, en parte, en el trabajo de Grönroos de 1978, 1982 y 1984. Estos autores desarrollaron un modelo conceptual basado en discrepancias que culminó con el desarrollo de un instrumento de medida *SERVQUAL*. El modelo define la calidad del servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad.

En definitiva podemos apreciar ciertas semejanzas entre las dos escuelas, ambas conciben la calidad del servicio como una discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Por otro lado, se pueden considerar dos dimensiones relevantes, la dimensión de resultado o tangible y la dimensión de proceso o intangible. De las cinco dimensiones propuestas por Zeithaml y Bitner (2002) hay una que representa a lo tangible, mientras que las otras cuatro: confiabilidad, responsabilidad, empatía y seguridad, se refieren a lo intangible, es decir, al proceso de interacción entre el cliente y los empleados.

Para los autores Zeithaml y Bitner (2002) la calidad del servicio se considera a partir de las diferencias entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio una vez consumido. Las variables que intervienen en la formación de las expectativas están condicionadas por cuatro factores: la comunicación boca - oído (lo que el cliente ha oído comentar sobre el servicio a otros consumidores), las necesidades personales (circunstancias personales de cada cliente), las experiencias anteriores (la utilización del mismo servicio u otro similar) y la comunicación externa (el servicio especificado que se va a entregar al

cliente) que integra la comunicación interna (mensajes directos e indirectos de la empresa), entre los que cabe destacar el propio precio del servicio.

a.2.1.- El modelo *SERVQUAL*

Los autores Sangüesa et al. (2009, p.224) manifiestan que el modelo *SERVQUAL* (*Service Quality*) “es un método de medición orientado a los clientes”. Este método intenta cuantificar el modelo Gap y fue desarrollado por Zeithaml, Parasumaran y Berry (1985) considerándose un método de doble escala de 7 puntos *Likert* en el que se pregunta por la expectativa que el cliente tenía sobre distintas características de un servicio, como por lo que realmente ha recibido. El juicio que los clientes tienen que realizar se centra en las cinco dimensiones de la calidad del servicio, identificadas empíricamente en otro estudio realizado por los mismos autores: *TANGIBLES* (elementos tangibles), *RELIABILITY* (confiabilidad), *RESPONSIVENESS* (responsabilidad), *ASSURANCE* (seguridad) y *EMPATHY* (empatía).

En esta acepción, el servicio será evaluado en base a los cinco aspectos fundamentales y este modelo comprende dos partes: una para medir las expectativas y otro para medir las percepciones cuyas diferencias miden la calidad percibida del servicio, como se ilustra en la figura 13.

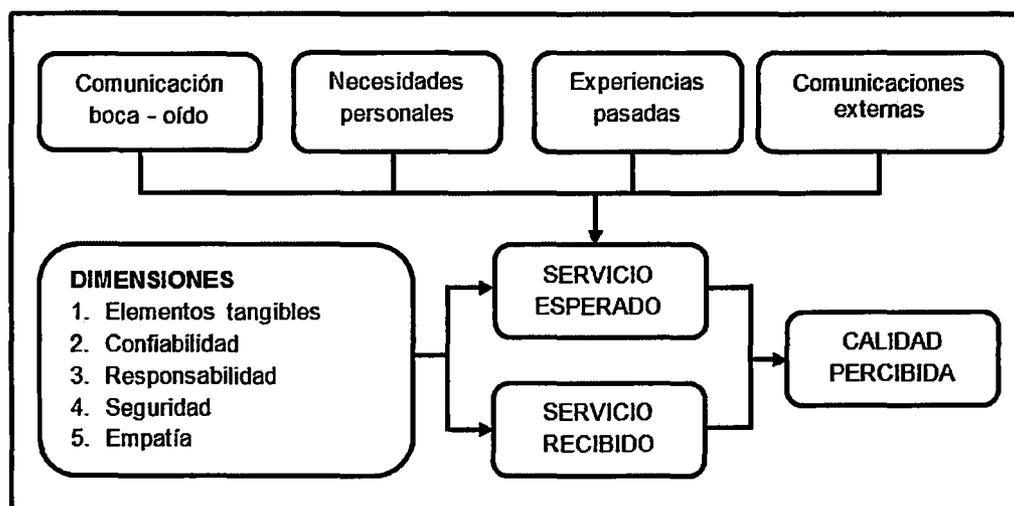


Figura 13. Modelo *SERVQUAL* para la medida de la calidad de servicio
Fuente: Zeithaml y Bitner (2002) y Casadesús et al. (2005).

En la actualidad, el modelo *SERVQUAL* ha generado bastantes críticas entre distintos autores que han cuestionado fundamentalmente la valoración de las

expectativas por los siguientes motivos: los problemas de interpretación que plantea a los encuestados, porque suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas y por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio (Casadesús et al., 2005).

Así mismo, los investigadores J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor (1992), deducen que el modelo *SERVQUAL* de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), no es el más adecuado para medir la calidad del servicio debido a las deficiencias analizadas. Las expectativas son el componente del instrumento *SERVQUAL* que más controversias ha suscitado por los problemas de interpretación que plantea a los encuestados, porque la calidad del servicio es un constructo multidimensional en el que se establecen las diferencias entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones del servicio que reciben y hay poca evidencia teórica o empírica de soporte que constituya la base de medición de la calidad del servicio.

a.2.2.- El Modelo *SERVPERF*

En base al modelo *SERVQUAL*, los investigadores J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor (1992, 1994) proponen un nuevo modelo denominado *SERVPERF* el cual tiene una mejor aceptación debido a que la medición es exclusivamente de la percepción del desempeño reflejando con mayor exactitud la realidad del servicio prestado.

El *SERVPERF* es un modelo de investigación de calidad del servicio propio de organizaciones para quienes la satisfacción del cliente es su objetivo primario, que consiste en medir únicamente las percepciones, empleando las 22 afirmaciones referentes a las percepciones del modelo *SERVQUAL*, por lo demás es exactamente igual. Reduce por tanto a la mitad las mediciones con respecto al *SERVQUAL*, por lo que supone un menor coste. La calidad del servicio será tanto mejor cuando mayor sea la suma de dichas percepciones (Casadesús, 2005).

Esta percepción, tiene elementos objetivos, los que generalmente ocupan el 100% de la preocupación de la organización y sus gestores. Pero existen también elementos subjetivos, de valoración de ítems como accesibilidad, comunicación, comprensión, calidad de respuesta, credibilidad. Esta valoración es el resultado de la

percepción del cliente y, en muchos casos, tiene que ver con situaciones particulares mucho más que con la prestación objetiva del servicio.

Es por eso, que la medición de la calidad del servicio debe hacerse solamente en base a percepciones sin considerar las expectativas previas ya que la calidad del servicio es una actitud del consumidor en base a su percepción tras el consumo, el cual se encuentra basado en el desempeño que permite conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo aprecian el servicio. Además, diagnostica de manera global el proceso del servicio.

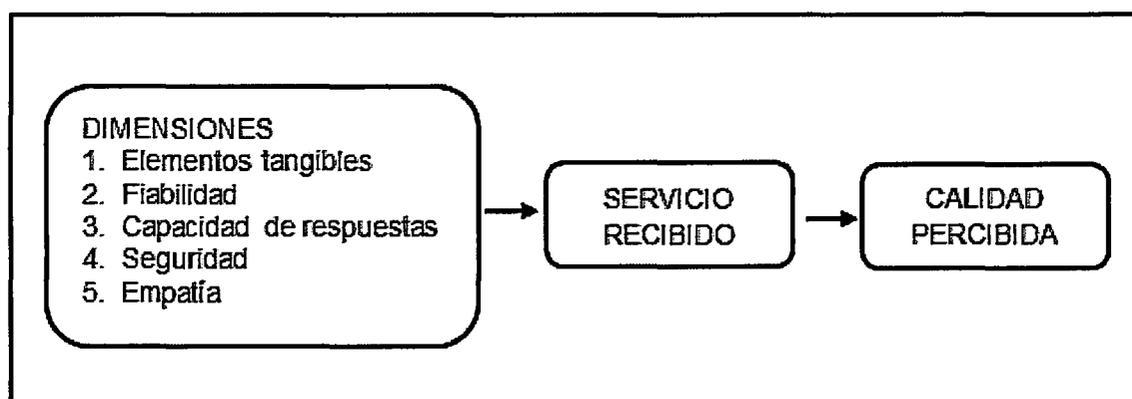


Figura 14. Modelo *SERVPERF* para la medida de la calidad del servicio

Fuente: Parasumaran et al. (1985 y 1993) y Cronin y Taylor (1992 y 1994).

El modelo *SERVPERF* presenta ciertas ventajas:

- Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, porque solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo.

La utilidad del modelo *SERVPERF* aporta información decisiva para la adaptación al cliente, la detección de problemas y búsqueda de soluciones, la detección de errores, el mejoramiento de la participación del personal en la construcción de la calidad del servicio y la instauración de sistemas de control.

Según Cervera (2000) el indicador *SERVPERF* recoge solo las percepciones y realiza la medida de la calidad del servicio con dos alternativas en base a las siguientes fórmulas:

La medida de la calidad del servicio según el *SERVPERF* se determina en base a las siguientes formulas:

1. Calidad del Servicio = (Desempeño)

$$SQ = \sum_{j=1}^k P_{ij}$$

2. Calidad del Servicio = Importancia X (Desempeño)

$$SQ = \sum_{j=1}^k W_j P_{ij}$$

Donde:

SQ = Calidad del servicio

K = Número de atributos (afirmaciones)

P_{ij} = Percepción del resultado del objeto **i** respecto al atributo **j**

W_j = Importancia del atributo **j** en la calidad percibida

Según las formulas descritas, cuanto mayor sea el resultado, mayor será la calidad del servicio percibida por el cliente.

b.- Definición de calidad del servicio

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) "la calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones".

A su vez, la calidad del servicio es un componente primordial de las percepciones del cliente y es fundamental para determinar la satisfacción del cliente, los clientes juzgan la calidad de los servicios con base en las percepciones sobre la calidad técnica y en el modo en que se entregó el resultado (Zeithaml y Bitner, 2002).

c.- El objetivo de la calidad del servicio

El objetivo de la calidad del servicio es "reducir la diferencia entre el servicio realmente ofrecido y el nivel de servicio que se persigue y la máxima calidad se obtiene cuando coinciden lo que quiere el cliente, lo que se ha especificado hacer y lo que se ha hecho realmente". (Berlinches, 2003, p.51).

d.- Evaluación de la calidad del servicio por parte del cliente

Para que el cliente sea participe en la evaluación de la calidad del servicio, Fernández A. (2000, p.62) aseveró los siguientes enunciados:

- La reacción subjetiva del cliente es la última y más importante medida de la calidad de un servicio, pudiendo ser inmediata o retrospectiva. La evaluación de dicha percepción no puede estar basada solamente en las reclamaciones del cliente, ya que éstas no siempre tienen lugar.
- Será necesario instituir un programa activo para medir el grado de satisfacción del cliente, sus reacciones positivas y negativas, y las probables consecuencias que puedan afectar a los futuros negocios.
- La evaluación debe comprender, no solamente el cumplimiento de las especificaciones, sino también el grado en que éstas satisfacen las necesidades reales del cliente, contrastando su percepción con la evaluada por el suministrador, a fin de compatibilizar ambas percepciones y ver si se necesitan nuevas acciones de mejora.

e.- Mejora de la calidad del servicio

Según Fernández A. (2000, pp.62-63) "la calidad del servicio como sistema debe incluir la posibilidad de ser sometido a mejora continua buscando que el servicio suministrado sea más eficiente, haga ganar más dinero al cliente, se adapte mejor a las variaciones del mercado, corrija la insuficiencia de los controles y mejore la relación satisfacción / coste".

La metodología para la mejora partirá de una buena recogida de los datos, su análisis y valoración y envío de los resultados a la dirección y a los departamentos afectados.

La dirección promoverá sistemas de participación del personal a fin de que contribuya con su creatividad y esfuerzo a la mejora de la calidad del servicio.

f.- Dimensiones de la calidad del servicio

Los autores Zeithaml y Bitner (2002, pp.105-107) toman en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad de los servicios y se definen a continuación:

f.1.- Confiabilidad: (Entregar lo que se promete)

La confiabilidad se define como la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas – lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios.

Los clientes desean hacer negocios con las entidades que cumplen sus promesas, particularmente las que se relacionan con los atributos del servicio básico.

f.2.- Responsabilidad: (Estar dispuesto a ayudar)

La responsabilidad es la voluntad de colaborar con los clientes y de prestar el servicio con prontitud. Esta dimensión destaca la atención y la prontitud con la que se hace frente a las solicitudes, las preguntas, las reclamaciones y los problemas de los clientes.

La responsabilidad se comunica a los clientes a través del lapso de tiempo que deben esperar para recibir la asistencia, la respuesta a sus preguntas o la atención de sus problemas.

La responsabilidad también comprende la noción de flexibilidad y la capacidad para personalizar el servicio a las necesidades del cliente. Con el propósito de sobresalir en la dimensión de la responsabilidad, la empresa debe asegurarse de

observar el proceso de la prestación del servicio y del manejo de las solicitudes desde el punto de vista del cliente y no desde su propio punto de vista.

f.3.- Seguridad: (Inspirar buena voluntad y confianza)

La seguridad se define como el conocimiento y la cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar buena voluntad y confianza. Es probable que esta dimensión adquiera particular importancia para aquellos servicios en que los clientes perciben que se involucra un gran riesgo o en los que se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados, es posible que la buena fe y la confianza estén plasmadas en la persona que vincula al cliente con la empresa.

En este tipo de contextos de servicio de la entidad debe procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales. Las evidencias físicas como los títulos profesionales, los reconocimientos, los premios y los certificados especiales pueden brindar al nuevo cliente la seguridad sobre un determinado proveedor de servicios profesionales.

f.4.- Empatía: (Tratar a los clientes como personas)

La empatía se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado, que son únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes para las empresas que les prestan el servicio y que éstas los comprenden. Con frecuencia el personal de las pequeñas empresas identifica a los clientes por su nombre y construye relaciones que reflejan su conocimiento personal de los requerimientos y las preferencias de cada cliente.

f.5.- Tangibilidad: (Representación física del servicio)

Se define como tangible a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal, los materiales de comunicación y los materiales escritos. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, y en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad.

g.- Componentes de la calidad en el sistema de servicio

De acuerdo con Evans y Lindsay (2000, p.53-55) los estándares para las características intangibles de la calidad son difíciles de establecer. A menudo deben definirse de manera subjetiva y después ver si alcanzan niveles de satisfacción. Dado que el desempeño y comportamiento de los empleados, así como la rapidez de las transacciones de servicio, son los determinantes percibidos más poderosos respecto a la calidad del servicio, los dos componentes clave de la calidad del sistema de servicio son:

g.1.- Empleados

Los clientes evalúan un servicio principalmente en función de la calidad del contacto humano. Los investigadores han demostrado repetidamente que cuando un empleado de servicio tiene elevada satisfacción en su puesto, la satisfacción de los clientes es también elevada, y cuando tiene baja satisfacción en el puesto, la satisfacción del cliente es baja.

g.2.- Tecnologías de la Información

La tecnología de información incorpora la computación, la comunicación, el procesamiento de datos y varios otros medios de convertir datos en información útil. La tecnología de la información es esencial en las modernas organizaciones de servicio, en razón de elevados volúmenes de información que se deben procesar y porque los clientes demandan servicios a velocidades cada vez mayores. El uso inteligente de la tecnología de información no solo lleva a una mejor calidad y productividad, sino también a una ventaja competitiva.

h.- El cliente en la calidad del servicio

El cliente es "generalmente aquél que compra de nosotros, esto es, el comprador. Nuestro uso de la palabra cliente va más allá para incluir todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos y nuestros servicios (clientes internos y externos)" (Berlinches, 2003, p.52).

Según Juran (citado en Gutiérrez, 2005, p.352) el término cliente, "son todas las personas sobre quienes repercuten los procesos y servicios de una empresa".

Por tanto, el cliente para el contador público son los empresarios de medianas, pequeñas y microempresas del sector privado que demandan servicios de contabilidad, servicios tributarios, servicios de consultoría y asesoría financiera, exclusivamente de la actividad comercial, industrial y de servicios.

En tal sentido, hablar de usuario y cliente es diferente, según Berlinches (2003) el usuario es cualquier persona que realiza acciones positivas con respecto al servicio (posteriores procesos, ventas, uso último). Por ende, según Lira (2009) el usuario se considera como el cliente final.

i.- Percepción del cliente

Según Lira (2009, p.29) se entiende como la percepción “la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno”.

El servicio percibido, es lo que el cliente siente que obtiene, dependerá fundamentalmente del propio servicio, o sea del servicio entregado por la empresa. Si los clientes realizan una evaluación absoluta objetiva, no tendría sentido distinguir entre servicio entregado y percibido. Pero el hecho es que lo que la empresa hace es percibido en forma subjetiva y en alguna medida distorsionada por el proceso selectivo de atención. Además la comunicación externa que la empresa mantiene con sus clientes hace explícitos los atributos del servicio que destaca, facilitando su percepción (Fernández P. y Bajac, 2004, p.358).

j.- Expectativa del cliente

Una expectativa “es lo que se considera lo más probable que suceda” (Lira, 2009, p.27). En tal sentido, el servicio esperado representa la expectativa de nivel de servicio que se obtendrá. La expectativa del cliente “se forma a partir de varios factores, fundamentalmente: las necesidades personales, la comunicación boca a boca, la experiencia anterior y la comunicación externa que realiza la empresa con sus clientes” (Fernández P. y Bajac, 2004, p.357).

k.- Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente “es un proceso, resultado de las comparaciones que el consumidor realiza del servicio de una compañía con respecto al de sus competidores, en relación con el grado del cumplimiento de sus expectativas” (Cantú, 2001, p.364).

De otro modo, los autores Zeithaml y Bitner (2002, p.95) sugieren que la satisfacción del cliente es la evaluación que realiza el cliente con respecto de un servicio, en términos de si ese servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción del cliente y para que no suceda esto, es necesario saber que la satisfacción del cliente es influida por las características específicas del servicio, las percepciones de la calidad, las respuestas emocionales del cliente y las atribuciones del fracaso o el éxito del servicio.

Según Evans y Lindsay (2000, pp.174-176) “se consigue la satisfacción del cliente cuando los servicios cumplen o exceden las expectativas de los clientes” y para la creación de clientes satisfechos “resulta de proporcionar servicios que satisfagan o excedan sus necesidades”.

Por último, cuando se menciona que el contador público tiene clientes satisfechos, es que estos profesionales durante la prestación del servicio han cubierto las necesidades y han superado las expectativas frente a un requerimiento del cliente. Además, a propuesta de Evans y Lindsay (2000) las cuatro metas claves a alcanzar serían:

- Satisfacer a sus clientes.
- Conseguir una mayor satisfacción del cliente que la de sus competidores.
- Conservar los clientes en el largo plazo.
- Ganar penetración en el mercado.

2.3.3.- El ejercicio profesional del contador público

2.3.3.1.- Ejercicio profesional

a.- Definición

Paz (2001) define ejercicio profesional como la aplicación de conocimientos adquiridos durante el estudio de una profesión, con el propósito de resolver problemas prácticos y específicos de un área del conocimiento, en beneficio de la sociedad y de la persona que lo realiza para asegurar un status social y, además, un medio honesto de vida.

Elizondo (2003b) señala que ejercicio profesional es la aplicación de las aptitudes obtenidas durante la formación en la profesión, con el propósito de resolver problemas específicos en un campo del conocimiento, en beneficio de la sociedad y de sí mismo.

En este sentido, el ejercicio profesional está llamado a resolver problemas de la comunidad humana y constituye la práctica de la teoría adquirida durante la etapa de formación, porque la teoría y la práctica constituyen caras de una misma moneda (Elizondo, 2003a).

b.- Principios

Pérez (1998, citado en Olmeda, 2007) identifica los siguientes principios que deben guiar el ejercicio profesional.

b.1.- Dignidad

Es el sentimiento de portar la dignidad de la profesión, mediante la cuidadosa aplicación de una conducta ejemplar en ella, guiada por una conciencia recta y responsable.

b.2.- Verdad

La formación intelectual y moral debe conducirse, en todo momento y bajo cualquier circunstancia, con honradez y veracidad.

b.3.- Servicio

Es la esencia de la profesión, es imprescindible que manifieste y ponga en práctica un real y honesto espíritu de servicio, no solo en cuanto a dedicar tiempo y atención a los problemas y necesidades de los clientes, sino también a resolver, adecuada y oportunamente, dichas expectativas, sin comprometer en ello su libertad de criterio.

b.4.- Sociabilidad

El profesional debe actuar siempre en función de un cuerpo social en el cual desempeña una labor importante; por lo tanto estará consciente de no presentar nunca proyectos, emitir dictámenes o tomar decisiones que perjudiquen o lesionen a la colectividad en general.

b.5.- Compañerismo

Es de prioridad importancia que el profesional busque crear y mantener relaciones de afecto y solidaridad con sus compañeros de profesión, así como acatar, con disciplina y sencillez, cualquier disposición proveniente de los órganos institucionales representativos de su entidad colegiada. Esta característica es imprescindible en tanto que el intercambio de criterios y opiniones entre colegas enriquece siempre la actividad profesional.

b.6.- Lealtad

Para un profesional es determinante su existencia y fomento. Con ella sabrá ofrecer no únicamente amistad, sino cuanto sabe y puede hacer por quienes lo rodean o solicitan sus servicios. Si este atributo no está presente en su carácter, le costará mucho trabajo aceptar con espíritu crítico, las aportaciones u opiniones de los demás.

b.7.- Respeto a otras personas

En el trato interprofesional, los principios y metodologías que en otras disciplinas se manejan, así como las conclusiones a que llegan; sin embargo lo

anterior no contradice para que conserve la libertad de interpretación y aplicación desde su propia perspectiva e intereses.

b.8.- Secreto profesional

La normatividad y la tradición son las columnas que obligan a mantener seguro el secreto profesional.

b.9.- Remuneración

Los honorarios deben ceñirse a las normas legales o colegiadas que lo estipulen. En caso de disconformidades, procura establecer un juicio o regulación que le permita subsistir con dignidad en vista de la alta responsabilidad que supone ejercer cualquier profesión titulada.

b.10.- Colegialismo

Reconoce tres aspectos primordiales relacionados con la institución colegiada: ámbito de convivencia entre compañeros, órgano de defensa de legítimos intereses gremiales e instrumento de protección, asesoría y confianza a favor de la sociedad en general. Todo esto a través de la exigencia y el compromiso de una prestación profesional competente, eficaz, honesta y responsable.

2.3.3.2.- Origen histórico

En esta parte, se expone la forma como ha llegado, ha evolucionado y como es la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público tomando como referencia el origen y evolución de la contabilidad en el mundo y en el país.

A partir de Gertz (1996, citado en Atanacio, 2008) se puede establecer que hacia el año 6000 a.c. en Egipto y Mesopotamia, ya existían los elementos necesarios para la actividad contable: la escritura, los números, el concepto de propiedad, una gran cantidad de operaciones, las monedas y las tablillas de barro de origen sumerio. Todo esto con relación a calidad, se considera que es un testimonio de la preocupación del hombre por el trabajo bien hecho (Berlinches, 2003), así como asegurarse de que toda la gente haga su trabajo correctamente en forma rutinaria (Crosby, 1988, citado en Cantú, 2001).

Prosiguiendo con lo que más tarde el concepto de calidad, en su interpretación más amplia según Chávez y García (2003) es el entrenamiento, la capacitación o profesionalización de los empleados requeridos para implantar grupos de expertos con el objetivo de diseñar un sistema de calidad, que semeja al período comprendido entre los años 4,500 y 500 a.c. donde según la Facultad de Contaduría y Administración (1989) el desarrollo comercial, el fortalecimiento económico y el manejo de las matemáticas de las culturas representativas de Mesopotamia exigió un sistema contable suficientemente desarrollado y regulado, así que se fueron reemplazando las tablillas de barro por los símbolos críptico-sintéticos convencionales, y obligo a la creación de centros de enseñanza donde se iniciaba a los contadores en su conocimiento hasta convertirse expertos en la profesión contable, a tal grado que reducían el tamaño de los símbolos.

Después, es importante hacer notar que la primera etapa de la evolución de la calidad, la inspección (Cantú, 2001), se enlaza con el desarrollo comercial en Mesopotamia, donde se obligaba a los pueblos interesados a crear funcionarios encargados de inspeccionar el registro exacto de las operaciones y la recaudación de tributos, actividades que claramente podrían identificarse como la auditoría (Facultad de Contaduría y Administración, 1989).

Más adelante, el concepto de la calidad que Rey (2005) señala el trabajo comienza con el orden, se remonta a la época del florecimiento de los griegos, alrededor del año 600 a.c., que según Pastrana (2003) un ejemplo de orden y claridad es la contabilidad que llevaban los maestros banqueros en Grecia, donde más auge y orden toma la contabilidad pública, que consistía en el registro y control del pago de tributos por los Epopos o Poletas, los que ejercían un verdadero control de las cuentas públicas.

Más aún, aproximadamente en el año 136 a.c. según la Facultad de Contaduría y Administración (1989) se cuenta con una interesante cita en el antiguo testamento. "Donde hubiera muchas manos, haz uso de llaves: cuenta y pesa todo lo que te dieran y asienta en el libro el nombre de quien da y del que recibe". Lo anterior según una investigación sobre las incidencias en la visita domiciliaria Pastrana (2003) prueba que nuestros antepasados nos legaron su formación y

cultura contable, y es indudable que existió el registro y que era ordenado, claro y preciso.

Más adelante, en la época del derecho romano, comprendida desde el año 30 a.c. hasta el 235 d.c., según la Facultad de Contaduría y Administración (1989) en el imperio Romano se dieron los primeros pasos hacia la partida doble, porque no solo se llevaba registros de ingresos y egresos, sino además la historia financiera de los deudores y acreedores relacionada con los movimientos de caja, lo que daba como resultado una información acerca de la situación patrimonial. Al respecto Gertz (1996, citado en Atanacio, 2008) señala que se comisionaban inspectores con objeto de inventariar y revisar los diversos bienes que formaban los patrimonios romanos, donde los personajes dedicados a la actividad contable eran el contador o *numerator* y el auditor o *spectator*.

Luego, las primeras aproximaciones a la categoría del concepto de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente, se remontan al siglo XV, donde los números arábigos y la imprenta harían entrar a la contabilidad en una etapa de divulgación. Data de esa época el libro *summa*, publicado en 1494 por Fray Lucas Pacciolo, quién se refiere al método contable que amplía la información de las prácticas comerciales: sociedades, ventas, intereses y letras de cambio (Atanacio, 2008).

Según Carrasco (2009) estos acontecimientos a partir de la divulgación de la contabilidad tienen relación con la calidad, porque se definen según el mercado, que es muy cambiante, donde la publicidad es un medio para crear una imagen, un juicio o un criterio de calidad.

Por último, Atanacio (2008) considera que las primeras manifestaciones referidas al ejercicio de lo que sería más tarde la práctica profesional del contador público en el Perú se desarrollan en las siguientes etapas.

a.- En el imperio incaico

Atanacio (2008) señala que el contador público fue denominado "Quipucamayoc" porque registraba cantidades y hacía cálculos abreviados en los "Quipus" sistema desarrollado por la cultura Inca para satisfacer necesidades de

regreso y razón, que consistía en llevar “la cuenta y razón” de los bienes y la historia de los acontecimientos importantes de cada reinado.

La labor realizada por el “Quipucamayoc” se juzgaba por el error porque no estaba permitido equivocarse y que cuando esto sucedía era castigado con la muerte. Este acontecimiento anticipaba la afirmación de Crosby, que la clave de la calidad es hacerlo bien a la primera vez, exigiendo un trabajo perfecto, donde los errores no se producirán o disminuirán sustancialmente.

b.- En la colonia

En la colonia, el contador público era un funcionario real encargado de llevar la cuenta y razón de los tributos, entre ellos el almojarifazgo, alcabalas y avería que le correspondían a la real corona, por tanto la necesidad de la ética profesional para proceder conforme a ella y así garantizar la calidad del servicio del contador público, precisada en el desempeño de sus obligaciones se presenta, por ejemplo, para evitar beneficiar de minas e ingenios a los funcionarios reales y/o hermanos (Atanacio, 2008).

c.- En la república

En los siglos XIX y XX inmigraron capitales y técnicos de los países europeos que dan lugar a la formación de los primeros bancos, por lo que generó una nueva forma de llevar los libros contables, una mayor exigencia de información financiera de una parte los bancos, las empresas y negocios y de otra parte el estado, que captura tributos e hizo necesario que el contador público se adecue a las nuevas necesidades de la administración científica. Por todo esto se forman las primeras instituciones profesionales de contadores del Perú, entre ellos en 1942 el Colegio de Contadores Públicos del Perú. Que reglamentaron la enseñanza de la contabilidad comercial y el uso de libros de contabilidad según el giro de los negocios.

A partir de 1959 se consideró al contador como un profesional por medio de la ley N° 13253 donde se estableció que los contadores titulados públicos podían llevar los libros de contabilidad de los comerciantes y ejercer la actividad contable.

Finalmente, en 1950 / 1980 los contadores de todo el mundo deciden constituir instituciones que los reglamentaran mundialmente, es así como se crea la

Federación Internacional de Contadores (*IFAC*) y como consecuencia los comités de normas internacionales de información financiera.

d.- El contador público actual

El contador público, es el profesional formado en el más alto nivel académico en universidades del país y con práctica profesional que presta sus servicios a la comunidad en las diversas actividades relacionadas con la profesión tales como: empresas de actividades de extracción de recursos renovables y no renovables, actividades industriales o de transformación de materias primas en bienes económicos; actividades de transporte, actividades de prestación de crédito, seguros y finanzas, instituciones bancarias; actividades de prestación de servicio hotelero, actividades de diversos organismos del Sector Nacional y Privados, etc. (Ortega, 2010).

Por otra parte, Zeballos (2012) señala que el contador público es el profesional quien a través de estudios especializados, se ha capacitado suficientemente en todo lo que se refiere a la ciencia contable y que por lo tanto está apto para organizar, dirigir, asesorar y emitir informes, cuya misión dejó de ser un simple tenedor de libros, ahora se le considera como consejero de la empresa; por tanto, debe conocer a fondo la organización para la cual trabaja y así dar asesoramiento con claridad, precisión y oportunidad.

En conclusión, el contador público en la actualidad es un experimentado profesional formado en el más alto nivel académico: ético, cultural, humanístico, educacional y legal, que por medio de sus estudios especializados y su ejercicio profesional ofrece sus servicios a la comunidad en las diversas actividades económicas relacionadas con la ciencia contable con responsabilidades de aprendizaje, compromiso y diálogo en todo lo que se refiere a la profesión contable.

e.- Retos del contador público

Con la contribución de Ramírez (2008, p.22) haciendo el análisis de lo que plantea y adaptándolo para un futuro de crear valor en los servicios profesionales. los retos de la profesión contable serán:

- **Competencia no contable**, que no la rigen los estándares ni códigos éticos de la profesión, está creciendo en forma alarmante.
- **Más contadores públicos**, el número de estudiantes y de aspirantes a nivel universitario que optan por la carrera de contador público va en ascenso.
- **Mundo sin fronteras**, conforme el mundo va eliminando sus fronteras, el mercado demanda servicios y consultorías más complejas y a tiempo real, lo cual presenta un sinfín de oportunidades para que los contadores públicos expandan sus habilidades, capacidades y servicios.
- **Avances tecnológicos**, la tecnología continuará retando y moldeando nuestro estilo de vida, nuestros patrones de trabajo, nuestra experiencia educativa, y las técnicas y estilos de comunicación. La tecnología reescribirá las reglas de los negocios, dejando atrás a quienes no lo adoptan y se integran efectivamente a ella.
- **Presión para transformar la función de finanzas** de un proveedor de información en la de un socio que permita consolidar y asegurar la permanencia de los negocios a largo plazo.
- **Cambio en la percepción del valor**, que generan las diferentes actividades de la profesión contable. El valor percibido de algunas de las actividades típicas de la profesión (contabilidad, auditoría e impuestos) va reduciendo en forma paulatina.
- **Necesidad urgente de liderazgo**, las empresas realizan negocios en un mundo donde el comercio es global, basado en tecnología, prácticamente instantáneo, y cada vez más virtual. El liderazgo que las empresas precisan tanto de los consultores externos como internos requiere nuevas formas de ver las cosas, nuevas habilidades y una agilidad extraordinaria.
- **Sustitución por la tecnología**, muchas de las habilidades tradicionales y esenciales del contador público están siendo reemplazadas cada vez más por herramientas tecnológicas que cambian a pasos agigantados.

Además, con la competitividad global, la profesión contable se hace muy interesante, los requisitos que se están demandando de la contabilidad son los siguientes:

- Capacidad de innovación para enfrentar los retos en el mercado y la economía.
- Nueva gama de servicios que apoyen la toma de decisiones de los negocios.
- Creatividad e innovación para enfrentar al ambiente y así poder responder a los retos del futuro.
- Generación de herramientas financieras y no financieras que ayuden a los procesos organizacionales de las empresas peruanas.
- Flexibilidad en la generación de reportes para poder adaptarse a los retos y oportunidades que enfrenta la empresa peruana.

Según Elizondo (2003b) las proyecciones futuras de la profesión contable respecto a la proyección social busca ampliar las aspiraciones del contador público en beneficio de las empresas con fines sociales en los siguientes aspectos:

- Conocimiento de la función social de las empresas.
- Aportar más y mejores ideas orientadas hacia el mejoramiento de los sistemas económico - administrativos del país, especialmente en relación a los impuestos.
- Aportación de conocimientos en beneficio de estratos sociales económicamente limitados.
- Fortalecimiento del ejercicio del servicio social, orientándolo hacia auténticas actividades del interés comunitario.

2.3.3.3.- Definición de ejercicio profesional del contador público

Según Paz (2001) y Carrasco (2009) el ejercicio profesional del contador público, es poner en práctica los conocimientos teóricos aprendidos durante la

formación académica y profesional con la finalidad de ofrecer servicios a la sociedad en las diversas actividades económicas relacionadas con la contabilidad para resolver dificultades en beneficio de la profesión, de la sociedad y de sí mismo, es decir manejar procedimientos y técnicas pertinentes para hacer más eficaz la actuación profesional.

Por su parte, Guevara (2000) indica que el ejercicio profesional de la profesión contable se refiere a todos los servicios inherentes de la profesión a ser prestados, el cómo llevarlos a cabo.

También, Paz (2001) señala que el ejercicio profesional del contador público es una actividad de servicio que cumple los requerimientos de una colectividad y los requisitos de la profesión contable, siendo los siguientes:

a.- Necesidades sociales por satisfacer

Atanacio (2008) menciona que la contabilidad es el elemento más importante para satisfacer las necesidades básicas de una empresa, realizados por el contador público en el ejercicio profesional que pueden ser aprovechadas por entidades físicas (naturales) o morales (jurídicas) para administrar adecuadamente sus recursos. Estas necesidades son las siguientes:

- **Administración de la información financiera**, para la toma de decisiones, cumplimiento de obligaciones y ejercer el control sobre bienes, derechos y patrimonio, actuando en la elaboración de información financiera, análisis e interpretación de la información financiera, preparación de información de carácter tributario, otros.
- **Administración de los recursos financieros**, que comprende el origen de los recursos (fuentes de financiamiento) planear, organizar, dirigir, controlar y la aplicación de los recursos (inversiones adecuadas).

Por otra parte, Romero (2006) señala que la existencia de la profesión contable, depende de la existencia de una empresa en marcha, es decir si la empresa no existe, tampoco estará en condiciones de realizar actividades, al no existir actividades, no se podrá impedir el cierre de fuentes de trabajo y no se podrían cumplir las funciones, objetivos y finalidades de la contabilidad.

b.- Conocimientos científicos y técnicos

Los servicios prestados por el contador público deben ser de alta calidad, y esta sólo se logra a través de los conocimientos científicos y técnicos adquiridos durante la formación académica, distinguiéndose los siguientes:

- Tener conocimiento de las nuevas tendencias económicas, tributarias, financieras, contables, laborales y mercantiles tanto nacionales como internacionales.
- Contar con el conocimiento relevante sobre las tareas de los mercados e intermediarios financieros.
- Conocer los principios, objetivos, funciones y finalidades de la contabilidad y las normas internacionales de información financiera.
- Tener conocimiento de técnicas estadísticas para explicar el sentido de los datos estadísticos y económicos.

Todo esto en el campo de la especialidad para asegurar la gestión empresarial.

c.- Requisitos legales

El ejercicio profesional del contador público es reglamentado por los organismos profesionales, a través de estatutos y reglamentos, los que al no ser cumplidas generan sanciones.

Al respecto, la ley de profesionalización, ley N° 13253 (1959) menciona que los comerciantes deberán llevar sus libros de contabilidad con la intervención de contadores titulados públicos, cuya colegiación es obligatoria.

De la misma forma, Ortega (2010) confirma que uno de los requisitos indispensables para el ejercicio de la profesión contable, es haber optado el título de contador público a nombre de la nación en una de las universidades del país, o haber revalidado, en el caso de extranjeros. El hecho de haber recibido el título profesional a nombre de la nación compromete legalmente al contador público colegiado a servir a la sociedad en el campo de su especialidad con respeto,

honestidad y moralidad en todos sus actos, coadyuvando así al desarrollo socio – económico y financiero del país.

d.- Requisitos personales

Los que realizan el ejercicio profesional deben satisfacer, como requisitos de este tipo, entre otros:

- Deseo de hacer bien las cosas y mejorar constantemente.
- Dar argumentos que se apoyen en leyes, normas y principios del conocimiento científico para resolver problemas y satisfacer necesidades de tipo contable que los clientes soliciten.
- Habilidad de observar los detalles o situaciones relevantes de los problemas planteados para hallar y ejecutar soluciones útiles.
- Dar opiniones dirigidas a un mismo fin, en otras palabras proporcionar ideas constructivas.
- Cumplir acuerdos obligatorios sobre ética profesional inherentes a la profesión.
- Dar opiniones sin depender de otras personas y promover la justicia distributiva, en otras palabras mantener la independencia.
- Buscar la continua superación académica y personal, a través de libros, conferencias, artículos, seminarios y cursos.
- Tener capacidad para comunicar las ideas y sugerencias que se proponen.
- Tener capacidad para tomar las decisiones contables que más convengan en las situaciones o problemas planteados.
- Desempeñar las actividades de conformidad con la ética profesional.

e.- Requisitos sociales

Ruiz (2005, p.03), indica que “el nombre de contador público tiene implícita la idea de que este profesional sirve al público-no en el sentido de que cualquiera pueda encomendarle ciertos trabajos-, sino en el concepto mucho más amplio desde el punto de vista social, de que su labor no sólo beneficia al cliente que se la encomendó, sino que, en muchos casos, trasciende al gran público que la aprovecha para sus propios fines”.

También, Alatrística (2011) señala que el contador público como depositario de la confianza pública, “da fe” cuando suscribe un documento que expresa opinión sobre determinados hechos económicos pasados, presentes o futuros.

Por tanto, el contador público para actuar profesionalmente necesita contar con la confianza del público, intangible que depende de la buena opinión o fama que los demás forman de él o atribuyen al profesional, es decir la reputación que adquiere y cimienta, basada en su dominio de la técnica, en su experiencia y en las cualidades de su carácter, sobre todo en la veracidad. De manera que, el ejercicio profesional del contador público tiene la necesidad de ajustarse a guías de calidad que deben estar establecidas en las disposiciones de los colegios profesionales competentes con el propósito de dignificar la profesión.

2.3.3.4.- Dimensiones para el ejercicio profesional del contador público

Olmeda (2007) menciona que las dimensiones del ejercicio profesional se refieren a la competencia de un profesional que no puede limitarse a la parte intelectual; siendo necesario que la inteligencia incorpore los valores, la virtud y la voluntad profesional hacia el bien.

Las competencias que requieren en la actualidad los contadores públicos en el ejercicio profesional son: computación e informática, manejo de idioma, conocimientos contables, experiencia en el tema específico, estudios específicos, trabajo bajo presión, disponibilidad y organización, conocimientos específicos, organización de tiempo, capacidad de análisis, buenas relaciones interpersonales, facilidad de comunicación, proactividad, responsabilidad, trabajo en equipo y liderazgo (Universidad Nacional de Colombia, 2005).

Sin embargo, los autores parecen dar menos importancia a otras dimensiones que integran el ejercicio profesional. Para resolver esta limitación se plantea las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público, basada en una investigación sobre el ejercicio profesional del trabajador social: entre lo punitivo y lo socioeducativo Alfaro, Cardozo, Fernández y Gadola (2011) que consideran las dimensiones que conforman la profesión del trabajador social.

Para sustentar lo anterior, Romero (2006) señala que el logro de los objetivos de la profesión contable se fundamentan en otras disciplinas que le sirven de apoyo como es la sociología, ya que su finalidad es solucionar problemas y la forma como se satisfacen las necesidades del hombre.

En este sentido, el ejercicio profesional del contador público tiene cinco dimensiones integradas, todas igualmente importantes: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial. Cada una de estas dimensiones juega un papel fundamental en determinar quién y qué tipo de profesional es uno y como los profesionales prestan servicios al cliente, porque ser un contador público va más allá de grados y experiencias.

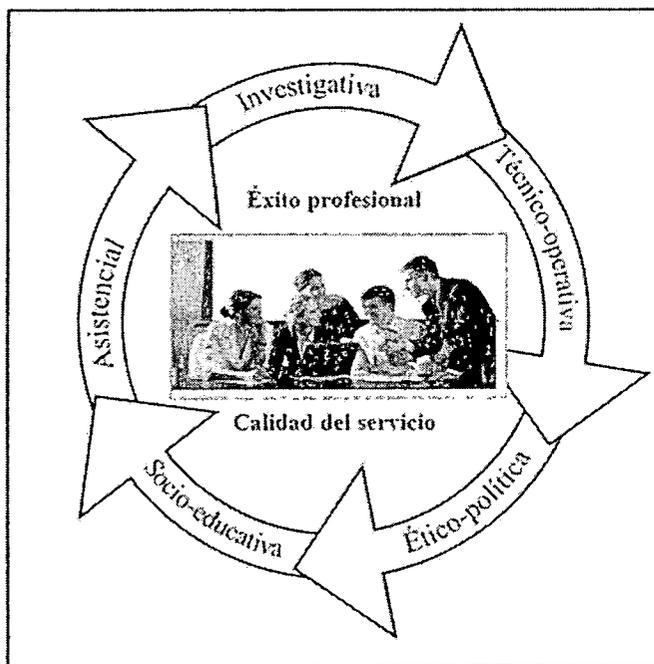


Figura 15. Dimensiones del ejercicio profesional

Fuente: Elaboración propia basada en revisión documental.

a.- Dimensión investigativa

La dimensión investigativa del ejercicio profesional consiste en dar solución con posibles respuestas a los problemas con los que se encuentra día a día, enriqueciendo su accionar profesional y su bagaje teórico, ya que la teoría y la práctica no son binomios sino complementarios. Esta característica comprende la actitud crítica y reflexiva, la creatividad y la capacidad de análisis.

a.1.- Actitud crítica y reflexiva

Romero (2006) señala que el contador público posee una actitud crítica y reflexiva, tiene habilidades y conocimientos para prever y detectar errores y desviaciones en los procedimientos y registros contables.

a.2.- Creatividad

Bastidas, Chica, Gómez, Muñoz y Ttetay (2011) señalan que la intención de la investigación es formar profesionales actualizados, creativos y con alternativas de solución a problemas.

a.3.- Capacidad de análisis

El contador público colegiado está obligado a desarrollar su habilidad de análisis de cualquier situación empresarial o institucional con éxito, según las circunstancias, siendo capaz de aplicar conocimientos de manera analítica y práctica, contribuyendo al desarrollo y solución de problemas cotidianos que se puedan presentar (Ortega, 2010, Alatrística, 2011).

Paz (2001) señala que la prestación de los servicios del contador público en forma independiente comprende una secuencia. La primera se refiere a la investigación del cliente, en esta etapa el contador público debe conocer las características personales, solvencia económica, legalidad de los servicios requeridos y ubicación del lugar de trabajo.

b.- Dimensión técnico - operativa

La dimensión técnico - operativa del ejercicio profesional implica tener conocimientos esenciales con respecto a la profesión y a la práctica profesional.

Esto incluye, la actualización y capacitación, la adaptación a diversas condiciones del mercado y la formación multidisciplinaria.

b.1.- Actualización

Paz (2001) señala que el contador público tiene conocimientos y habilidades que ha logrado, a través de la capacitación, investigación y experiencia racional y objetiva durante su formación académica y profesional para dar respuesta a las demandas de la sociedad, por tanto debe estar en constante capacitación y entrenamiento para satisfacer necesidades de una colectividad.

Ortega (2010) sostiene que el contador público para mantenerse actualizado y poder colaborar como expositor o asistente, es imprescindible asistir a seminarios, cursos, charlas, conversatorios, congresos, tanto a nivel nacional como internacional, a fin de elevar cada vez más su nivel académico y profesional.

b.2.- Adaptación

Romero (2006) indica que el contador público tiene la habilidad de acomodarse a las condiciones de su entorno organizacional y a los avances de la globalización, es decir adaptarse a los vertiginosos cambios que vive el mundo actual, consecuencia de los grandes cambios de la tecnología y en las normas legales.

b.3.- Formación multidisciplinaria

Según Atanacio (2008) y Romero (2006) el contador público tiene una formación multidisciplinaria, ya que participa en equipos multidisciplinarios para asegurar la toma de decisiones.

El ejercicio profesional del contador público proporciona información veraz, relevante, pertinente, oportuna, comprensible, objetiva y confiable sobre hechos económicos, financieros y administrativos de una entidad, es decir brinda información útil para la toma de decisiones y el control.

Por tanto, constituye la capacidad práctica de responder a las consultas que se le plantean al profesional. Para dar respuesta a las consultas de forma adecuada

se requiere conocimiento teórico, pero es de destacar que supone realizar muchas veces una elección entre valores, aquí entra en juego la dimensión ético - política del, la cual transversaliza a todas las demás dimensiones de la profesión (Alfaro et al., 2011).

c.- Dimensión ético - política

La dimensión ético - política incluye los principios éticos, el compromiso y la confianza que demuestra el profesional contable durante la prestación del servicio. "...en este sentido cada profesional va a tener su propia perspectiva y marco de valores respecto a cómo va abordar la realidad social con la que se va a enfrentar, ya que la ética profesional debería ser una herramienta reflexiva" (Alfaro et al., 2011, p.11).

c.1.- Principios éticos

Atanacio (2008) señala que la conducta del contador público y su función social se refiere a la formación en principios éticos.

Ortega (2010) menciona que el profesional contable conoce y aplica la ética profesional, ya que su actuación conduce a tomar decisiones, en consecuencia, debe mantener independencia de acción y de criterio, y guardar el más estricto secreto profesional. En este sentido, el contador público colegiado, en el ejercicio profesional se esforzará constantemente en elevar su capacidad técnica resaltando de manera especial, la dignidad, prestigio y honor de la profesión.

c.2.- Compromiso

Atanacio (2008) y Romero (2006) señalan que para lograr el compromiso del contador público es necesario que cuente con ciertas actitudes: emprendedor y de iniciativa, responsabilidad, compromiso para satisfacer necesidades obligatorias en beneficio de la sociedad, de la profesión y propias, cultura de calidad y ética.

Ortega (2010) señala que el contador público en las diversas intervenciones, como profesional, sus críticas y recomendaciones deben llevar un mensaje de mejoramiento. Estas sugerencias y recomendaciones que presenta a la

administración de una entidad deben ser constructivas, positivas y factibles de implementación por el interesado.

c.3.- Confianza

Caneti, Freire y Neira (s.f.) exponen que la confianza pública es un aspecto imprescindible de la responsabilidad social.

Ortega (2010) considera que el contador público practica seriedad en el cumplimiento, en otras palabras inspira suficiente confianza a sus clientes y amigos, dando muestra de cumplimiento, tanto en las reuniones, citas, compromisos sociales, fórums, seminarios, charlas, así como la presentación de sus trabajos e informes contables de conformidad con su programación.

La confianza es importante en la aceptación del público al que sirve, que se logra a través de la competencia, la responsabilidad moral y los deseos de servir. La competencia se ve reflejada en la destreza que se tiene en una especialidad que requiere un alto grado de entrenamiento, desarrollando el trabajo con cuidado y diligencia, la responsabilidad moral significa ser íntegro y honrado, y el deseo de servir es la obligación que se ve reflejada en la actitud profesional de ser útil a quien requiere los servicios Paz (2001).

d.- Dimensión socio - educativa

Esta dimensión implica asesorar a los clientes y ser diligentes con ellos, colaborar con los colegas de la profesión contable, mantener una relación contador público - cliente y trabajar en equipo, porque "interfiere en hábitos, modos de pensar, comportamientos de los individuos en sus relaciones cotidianas" (Alfaro et al., 2011, p.11).

d.1.- Asesoramiento y colaboración

Atanacio (2008) considera que el contador público es un profesor permanente de sus clientes y colegas.

d.2.- Relación contador público - cliente

Guevara (2000) señala que esta relación es la llave para retener a los clientes existentes, a través de los siguientes atributos:

- **Trabajo oportuno**, los clientes experimentan la recepción de los reportes preparados por los contadores para ser archivados a tiempo.
- **Comunicación**, los contadores informan permanentemente de la situación o estado de los diversos trabajos.
- **Oportuna respuesta a llamadas telefónicas**, los clientes esperan un servicio rápido cuando ellos llaman a su contador. Por consiguiente, los contadores públicos deben retornar la llamada telefónica inmediatamente o asignar a un colaborador para retornar la llamada oportunamente y conocer las inquietudes del cliente.
- **Asistencia proactiva**, los contadores públicos trabajan logrando un acercamiento proactivo al servicio de sus clientes, por medio del conocimiento anticipado de necesidades de estos sin ser llamados a subsanarlas. En otras palabras, los clientes ven el valor de su contador cuando se comporta más como asesor de negocios que como contador.
- **Habilidad técnica y conocimiento de los negocios del cliente**, los clientes cuentan con que sus contadores conocen todo alrededor sus negocios.
- **Exactitud en el trabajo**, para mantener buenas relaciones con el cliente es importante guardar los errores por un tiempo mínimo, porque a los clientes no les gusta las sorpresas.
- **Costo competitivo**, el contador público tiene una mejor oportunidad para aumentar y cobrar mejores precios a cambio de un mejor servicio percibido por el cliente.

El contador público y los clientes están relacionados entre sí por una relación jurídica preestablecida de carácter particular como un contrato de locación de servicios que dan origen a una responsabilidad civil contractual si de la imputación

de incumplimiento total, o cumplimiento defectuoso o tardío surge un daño para aquellos. El cumplimiento defectuoso que es el más frecuente, se presenta cuando la labor encomendada no se realiza conforme con las normas internacionales de información financiera o con abandono o inobservancia de las normas que rigen la actividad contable. Sin embargo, acorde con los principios éticos el contador público puede rehusar la prestación de los servicios para actos que sean contrarios a la moral y ética (Santos, 2006).

Ortega (2010) señala que el profesional contable cultiva cultura suficiente, es decir se relaciona con colegas y clientes de diferentes niveles culturales, en consecuencia, es muy importante que conozca las letras, artes, ciencias y políticas nacionales e internacionales en sus aspectos generales, que le permita al contador público alternar con las personas del círculo que frecuente con la seguridad en sí mismo como profesional independiente.

d.3.- Trabajo en equipo

Romero (2006) indica que el contador público tiene habilidades para conducir y participar en equipos multidisciplinarios y fundamentar la toma de decisiones.

Ortega (2010) señala que el contador público tiene actitud de líder porque comanda un equipo de profesionales, es decir debe tener conocimiento profundo de normas, principios, procedimientos y otros afines a su especialidad, a efecto de tener éxito en su gestión. Y también debe participar en la difusión y colaboración que influye en el modo de pensar y actuar de sus colegas y clientes en las actividades económicas.

e.- Dimensión asistencial

Alfaro et al. (2011) mencionan que es el otorgamiento de servicios, prestaciones y recursos, aquí el desempeño del contador público se ubica en el desarrollo de procesos por los que se intermedia y gestiona la vinculación entre las organizaciones que prestan dichos servicios y sus destinatarios, es decir que la accesibilidad y la prestación de servicios es imprescindible en el ejercicio de la profesión.

Lechuga (2003) señala que en el caso del contador público, es importante contar con conocimientos y habilidades en el aspecto técnico, en las diferentes especialidades, sin embargo solo contribuyen en una parte al éxito profesional, por lo que es necesario saber vender los servicios; así como prestarlos a elevados niveles de calidad; ser diestros en negociación, relaciones públicas, comunicación, capacitación, administración del tiempo y manejo de colaboradores.

En esta dimensión cabe destacar la importancia de la comunicación, la calidad de los servicios que debe brindar el contador público y la responsabilidad social.

e.1.- Comunicación

El contador público tiene la habilidad para establecer sistemas de comunicación haciendo uso de la informática, es decir interpretar el contenido de la información para colocarla a disposición del destino o usuario, en un lenguaje que este comprenda. También, el perfil profesional del contador público debe comprender la habilidad para ser negociador, comunicarse en forma oral y escrita en español y expresarse a nivel intermedio avanzado en inglés (Atanacio, 2008 y Romero, 2006).

e.2.- Calidad del servicio

Lechuga (2003) señala que el contador público es capaz de convertir su despacho en una fuente de satisfacciones para clientes internos y externos, es decir toma conciencia sobre los retos del entorno económico actual para estar preparado en cumplir con lo prometido y superar las expectativas del cliente a través de un inesperado valor agregado.

e.3.- Responsabilidad social

Ruiz y Prieto (2005) aseveran que el contador público como profesional tiene como principio el servicio social, ya que su labor no solo beneficia al cliente, sino, que en muchos casos, trasciende en favor del bienestar social y del ambiente.

2.3.3.5.- Campos de actuación para el ejercicio profesional del contador público

Según el art. 25º señalado en el título II del Código de Ética Profesional, el contador público colegiado en su condición de hábil, puede ejercer sus actividades profesionales en dos formas:

a.- Ejercicio profesional en relación de dependencia

El contador público que ejerza actividades en relación de dependencia estará subordinado a ciertos órganos de dirección o a juicios de sus clientes.

Ruiz (2005) señala que el ejercicio profesional en relación de dependencia es desempeñar sus labores a cambio de un sueldo predeterminado, es decir el contador público es un empleado.

Guevara (2000) señala que el contador público presta sus servicios actuando como persona natural individual, puede ejercer, como empleado bajo un contrato laboral de vinculación con una entidad, y su contraprestación se denomina salario, los cargos a desempeñar reciben distintas denominaciones tales como: vicepresidente financiero, gerente financiero, jefe de contabilidad, contralor, contador, tesorero, auditor interno, etc.

b.- Ejercicio profesional en forma independiente

Paz (2001) y Romero (2006) señalan que el ejercicio profesional del contador público en forma independiente es de manera individual o asociada en despachos contables con colegas y profesionales que ejercen actividades afines a la contabilidad. Su actividad primordial es brindar diversos servicios, a las entidades que solicitan, a cambio de honorarios que con anticipación se pactaron.

Elizondo (2003b) afirma que la actividad del contador es independiente cuando, en forma individual o asociada con otros colegas, instala un despacho abierto al público y contrata libremente sus trabajos, percibiendo la retribución correspondiente por medio de honorarios.

También, partiendo de las formas de ejercicio profesional que menciona Guevara (2000) se considera que el ejercicio de la profesión contable de manera individual o asociada, son formas exclusivas del contador público cuando ejerce en forma independiente.

b.1.- Persona individual

El contador público presta sus servicios actuando como persona individual en forma independiente cuando presta sus servicios a más de un cliente por medio de un contrato de prestación de servicios y su contraprestación son honorarios.

b.2.- Asociado

El contador público presta sus servicios, bajo la modalidad de asociación de varios profesionales.

Elizondo (2003a) señala que la asociación profesional se produce cuando un grupo de contadores suma sus esfuerzos para proporcionar un servicio contable con un mayor capital de operación y mayor eficiencia en el servicio, debido a que reúne a varios elementos profesionales que lo atienden y cuenta con la posibilidad de reunir diferentes especialidades en las diversas áreas de la profesión.

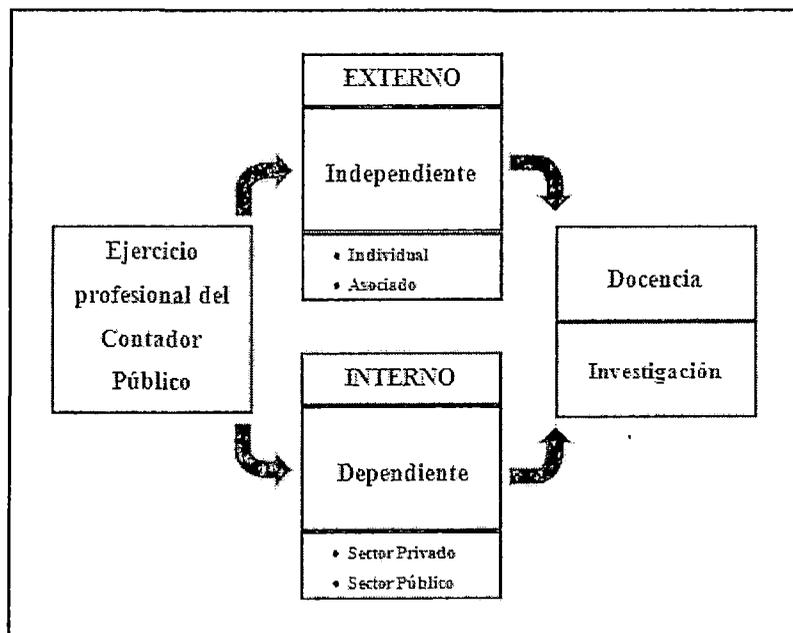


Figura 16. Campos de actuación profesional del contador público

Fuente: Adaptado de Paz (2001) y Romero (2006).

2.3.3.6.- Sectores a los que sirve el contador público

Paz (2001) afirma los siguientes sectores a los que sirve el contador público:

a.- Sector privado

El desempeño de la profesión contable en este sector se aplica en entidades de propiedad particular (personas naturales o jurídicas).

Partiendo de la clasificación de contabilidad en las actividades económicas del sector privado se consideran las siguientes (Atanacio, 2008):

a.1.- Comercial

Operaciones que realizan las empresas dedicadas a la compra y venta de productos o mercancías.

a.2.- Industrial o de costos

Operaciones que realizan las empresas dedicadas a la transformación de materia prima en productos elaborados. Se consideran dentro de esta clasificación las siguientes actividades:

a.2.1.- Industria

Torres (2003) indica que la industria en el Perú comprende:

a.2.1.1.- Industria agroalimenticia

Sector agrícola y la industria alimenticia, que se subdivide en:

- Productos lácteos, transformación de la leche en crudo, comprendida la pasteurización, homogenización y envasado de la leche fluida y leche evaporada.
- Azúcar, producción de azúcar blanca y rubia.
- Productos de molino, comprende harinas y productos del café, e industria de la panificación, fideos, galletas. Productos secundarios del proceso de molienda, tales como afrecho, afrechillo y café crudo pilado

- De aceites comestibles, comprende el aceite crudo, el que por un proceso de refinación se convierte en aceite comestible.
- Industria cervecera y bebidas.

a.2.1.2.- Industria textil - confecciones

- Textiles de fibras naturales, producción de algodón que es procesada para obtener los hilados y tejidos de algodón.
- Textiles sintéticos.

a.2.1.3.- Agroindustrias

- Madera y muebles
- Papel e imprentas
- Cuero y calzado

a.2.2.- Construcción

- Preparación de terreno
- Construcción de edificios completos y de partes de edificios
- Obras de ingeniería civil
- Acondicionamiento de edificios
- Terminación de edificios
- Alquiler de equipo de construcción
- Demolición dotada de operarios.

a.2.3.- Agropecuaria

Las operaciones que el agricultor realiza para el cultivo de la tierra o para la crianza de ganadería, con el objetivo de obtener los resultados del costo de producción (Giraldo, 2007).

Al respecto, Ferrer y Valdivia (2007) afirman que esta actividad cubre diversos tipos de actividades, tales como: ganadería, forestales, cultivos anuales o permanentes, horticultura y plantaciones.

a.2.4.- De servicios

Operaciones dedicadas a la prestación de servicios.

b.- Sector público

La profesión en este sector se ejerce en una entidad estatal, denominadas también gubernamentales, basados en un plan de cuentas propio para asegurar las acciones ejecutadas, a través del uso del presupuesto de ingresos y egresos entregados por el gobierno central.

c.- Sector mixto

La profesión contable en este sector se ejerce en una entidad para estatal, es decir que tienen una porción de su capital particular y la otra del capital del estado.

d.- Sector social

Este sector se aplica en una entidad que no es propiedad de personas determinadas, ya que se constituyen con donativos y están en actividad por las donaciones, rifas, colectas y aportaciones con el objetivo de realizar actividades de interés y beneficio colectivo.

2.3.4.- Relación entre calidad del servicio y ejercicio profesional del contador público

Lechuga (2003) manifiesta que calidad de servicios profesionales es la capacidad y velocidad de respuesta a las expectativas de los clientes, desde este punto de vista es importante tomar conciencia de que la primera regla es conocer lo que los clientes necesitan y esperan, de esta manera ver a la calidad con los ojos de la clientela. Al respecto, se puede afirmar lo siguiente:

- La calidad es una forma de vida.
- La calidad es la mejor carta de presentación del desempeño profesional.

- La calidad es una estrategia de crecimiento.
- Es la manera más viable de sobrevivir en tiempos difíciles en los que la competencia es grande y la capacidad de pago de los clientes es baja.
- El idioma de la calidad retiene a los clientes para hacer de ellos clientes leales.

En relación a la calidad de los servicios profesionales se debe considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

- El cliente es el juez, que califica los servicios.
- El contador público debe ser un ejemplo para los colaboradores con la finalidad de prestar servicios de calidad.
- No comprometerse a prestar servicios que no sean a nivel de excelencia.
- No hay mejor propaganda que un cliente satisfecho, que por lo general regresa y lo hace acompañado de un nuevo cliente.
- Prestar servicios que necesitan los clientes, no prestar el que se quiere.
- A servicios de calidad corresponden honorarios de calidad, es decir gana más el que sirve mejor.
- Contar con la infraestructura para prestar servicios de calidad.
- Servir por convicción.
- Prestar servicios de una calidad superior a la que se espera de nosotros.
- A los clientes hay que conseguirlos, servirlos, cautivarlos y conservarlos.
- La satisfacción de necesidades a través del valor agregado.

En cuanto a la calidad de los servicios del contador público la IFAC (2009) consideran que para mantener la competencia profesional se debe adoptar un

programa diseñado para asegurar el control de calidad en el desempeño de servicios profesionales.

De la misma forma, Giraldo (2008) señala que competitividad es prestar servicios con calidad, oportunidad y precio que represente un valor por encima del que proporciona la competencia.

Al respecto, Caneti, Freire y Neira (s.f.) señalan que una de las conclusiones referidas a la ética y el ejercicio profesional en la XXVII Conferencia Interamericana de Contabilidad, llevada a cabo en la ciudad de Santa Cruz de Bolivia, es que el cumplimiento de los principios éticos relacionados con la profesión contable genera el compromiso del profesional y sostienen el mantenimiento de un adecuado control de calidad respecto a los servicios que presta el contador público. Estos principios se mencionan a continuación:

- El deber del contador público ante la sociedad y sus clientes.
- La obligatoriedad de actuar con preparación, asegurando la calidad de los servicios que se presta.
- El deber de dignificar la imagen de la profesión basándose en la calidad y el mantenimiento de las más altas normas profesionales y de conducta.

En conformidad con lo que se ha señalado en los puntos anteriores, el conocimiento y aplicación de los principios éticos y lo normado en el código de ética profesional, según Alatrística (2011) es de vital importancia en el desempeño profesional.

Atanacio (2008) señala que ética no solo es hacer las cosas bien, sino es hacer lo que es correcto hacer. Por eso, la ética sirve de guía para alcanzar la perfección, tarea que es ardua, pero que demuestra la alta calidad humana del contador público, fundamento para defender la buena fe.

Por su parte, Caneti, Freire y Neira (s.f.) manifiestan que el ejercicio profesional es ético si reúne condiciones de calidad, es decir que el servicio que ofrece el contador público debe realizarlo con profesionalidad, donde la calidad y la

ética están unidas en el ejercicio profesional, en otras palabras son interdependientes, a pesar de ser dos conceptos diferenciados.

Por tanto, la calidad es un aspecto imprescindible en el ejercicio profesional del contador público para mantener un adecuado control de calidad respecto a los servicios que presta, equivale a decir que cumple los principios éticos.



Figura 17. Ética y calidad

Fuente: Caneti, Freire y Neira (s.f.).

El contador público de alto rendimiento busca en forma incansable la superación; hace del cliente su primera prioridad; suele ser un apasionado de la calidad, que más que servir por obligación lo hace por convicción.

2.4.- Definición de términos

- **Check list o lista de verificación:** es un documento que detalla uno por uno distintos aspectos que se deben analizar, comprobar, verificar, etc.
- **Competencia profesional:** se expresa en la calidad del ejercicio profesional, el cual se manifiesta en conocimientos, habilidades y actitudes en la búsqueda de soluciones a los problemas.
- **Compromiso con el servicio:** es la voluntad expresada para lograr la calidad del servicio.

- **Control de calidad:** es el proceso por el cual se puede medir la calidad real, compararla con las normas o las especificaciones y actuar sobre las diferencias.
- **Cultura de calidad:** conjunto de comportamientos que caracterizan a las personas y a las organizaciones, tendientes a lograr una mayor efectividad y satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- **Desempeño profesional:** implica ocuparse y preocuparse por hacerlo bien; mostrarse, exponerse a la mirada y al juicio evaluativo de los demás colegas, de los consultantes, de otras personas que trabajan con nosotros y a la sociedad que reconoce nuestro trabajo.
- **Empresario:** es la persona que asume los riesgos inherentes a la creación de riqueza al contraer un compromiso de equidad, de tiempo y/o profesional que le obliga a añadir valor a un servicio.
- **Expertise** (experto en la materia): perteneciente a la habilidad o conocimiento adquirido por una persona mediante estudio, entrenamiento o experiencia.
- **Fidelidad del cliente:** es la cualidad de los clientes que tienen gustos estables, una conducta regular y lazos afectivos perdurables.
- **Formación profesional:** es la preparación y capacitación sistemática e institucionalizada del individuo en conocimientos, habilidades y actitudes para el ejercicio de una determinada rama del saber, en correspondencia con las necesidades del mercado laboral.
- **Know how:** proviene del inglés y significa: "saber cómo o saber hacer". Consiste en las capacidades y habilidades que un individuo o una organización posee en cuanto a la realización de una tarea específica.
- **Micro y Pequeña Empresa:** de acuerdo a la Ley N° 28015 - MYPE (2003) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de

extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

- **Modelo GAP:** modelo de las discrepancias, que define la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los consumidores sobre el servicio que van a recibir.
- **Modelo SERVPERF:** su nombre se debe a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (*SERVICE PERFORMANCE*) para la medida de la calidad del servicio, se evalúa únicamente la percepción como mejor aproximación a la satisfacción del cliente.
- **Modelo SERVQUAL:** mide la calidad percibida de un servicio como la diferencia entre la percepción y la expectativa.
- **Peer review o sistema de revisión por expertos:** consiste en que, normalmente, dos o más revisores leen y analizan los artículos para determinar tanto la validez de las ideas y los resultados, como su impacto potencial en el mundo de la ciencia.
- **Profesional independiente:** es un trabajador independiente o especialista, que realiza pequeños trabajos de diseño o producción por encargo, y que trabaja fuera de la empresa. El contador en su carácter de profesional independiente puede colaborar en las entidades como consejero, asesor, organizador, auditor.
- **Profesionalismo:** es el compromiso de obtener y mantener el conocimiento y destrezas requeridos en un campo específico, y utilizar ese conocimiento y destrezas para proveer la más alta calidad de servicios.
- **Terciarizar servicios profesionales:** es la contratación de un profesional de fuera para tomar parte del trabajo de una empresa.
- **Valor agregado:** es el valor adicional que adquieren los servicios al ser transformados durante el proceso productivo.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación **“La elaboración de una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos se relaciona de favorablemente con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012”**, el cual comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Analizar y determinar las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público.
2. Proponer un instrumento de evaluación, que sea válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio que presta durante el ejercicio profesional del contador público.

3. Determinar el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público.
4. Conocer los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio para el ejercicio profesional del contador público.
5. Analizar y determinar las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio.

Los logros obtenidos en el desarrollo de cada objetivo específico conducen al cumplimiento del objetivo general de la investigación: **"Diseñar una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad que se relacione con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012"**, y consecuentemente permite contrastar la hipótesis de trabajo para aceptarla o rechazarla con alto grado de significancia.

3.1.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez finalizada la fase de recogida de datos, se procedió a la codificación de las afirmaciones y a la respectiva tabulación de los datos contenidos en las encuestas consideradas válidas. Todo ello se realizó utilizando el programa estadístico *SPSS para Windows (Statistical Package for Social Sciences)* en su versión 21 y *Minitab* en su versión 16.

3.1.1.- Contador público que ejerce en forma independiente

3.1.1.1.- Información general del contador público

El estudio cuantitativo ha contado con la participación de ciento tres (103) encuestados (contadores públicos que prestan servicios en despachos contables en la ciudad del cusco), que ofrecieron su opinión del mes de noviembre de 2012 a junio de 2013, mediante la respuesta a un cuestionario administrado por encuestadores.

En esta sección se presentan los resultados generales del estudio, mostrando los datos obtenidos de la primera parte del cuestionario: edad, sexo, universidad en la que obtuvo el título profesional, título profesional y grado académico que posee en

la actualidad, años de experiencia profesional, tipo de miembro ordinario del colegio profesional y los servicios que presta al contribuyente bajo el régimen tributario.

A continuación se muestran los resultados en relación a dos variables:

a. Descripción de la edad en relación con el sexo de los contadores públicos

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 1 y 2) hacen referencia a la relación de los contadores públicos según el sexo y la edad, permitiendo describir a los contadores públicos de la muestra.

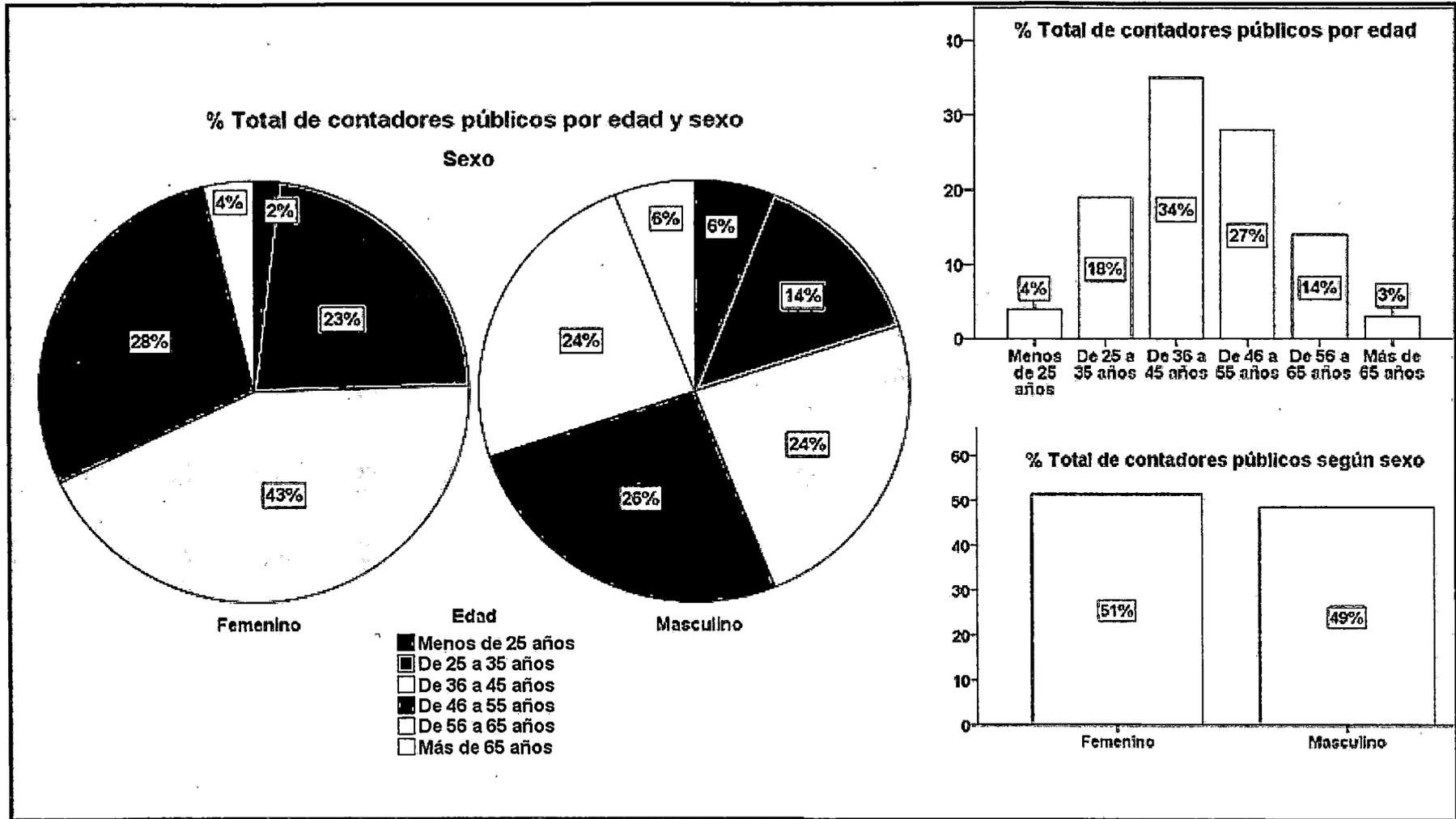


Figura 18. Contadores públicos clasificados por edad y sexo
 Fuente: Elaboración propia

La encuesta ha contado con la participación del 51% de contadores públicos del sexo femenino, que el 43% están entre las edades de 36 a 45 años y la participación del 49% del sexo masculino, que el 26% están entre las edades de 46 a 55 años. En conjunto, los contadores públicos entre las edades de 36 a 45 años hacen el 34% de ejercicio profesional en forma independiente en despachos contables.

b. Descripción del tipo de universidad en la que obtuvo el título profesional y grado académico que posee en la actualidad

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 3 y 4) hacen referencia a la relación de los contadores públicos según el tipo de universidad con el título profesional y grado académico que posee en la actualidad.

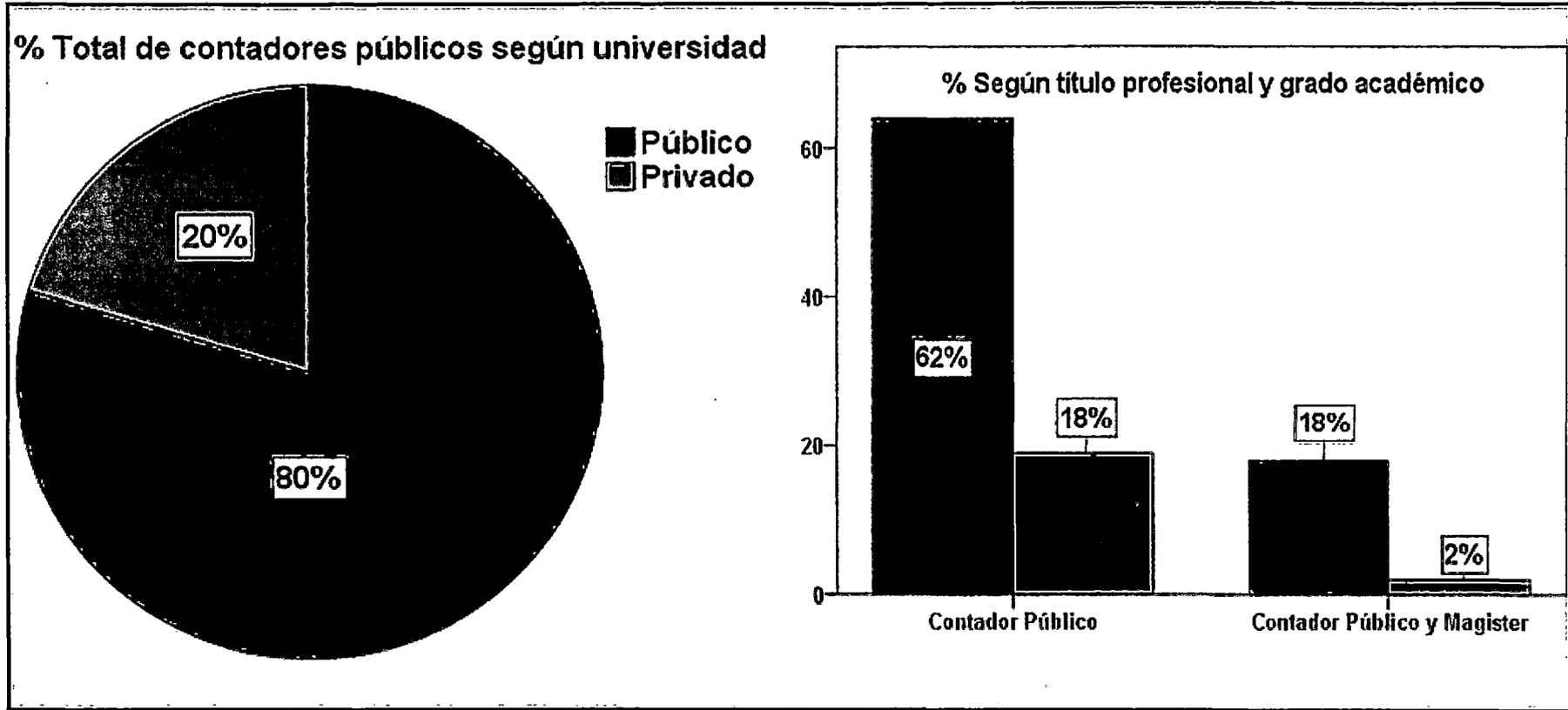


Figura 19. Contadores públicos clasificados según tipo de universidad y grado académico

Fuente: Elaboración propia

El análisis de este grupo de datos ha permitido observar que el 80% de los contadores públicos son egresados de una universidad pública, representado por el 62% con título profesional de contador público y el 18% con grado académico de magister. Con relación a los contadores públicos egresados de una universidad privada solo comprende el 20%, haciendo que el 18% tienen el título profesional de contador público y 2% con grado académico de magister.

c. Descripción de los años de experiencia profesional del contador público según sexo

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 1 y 5) hacen referencia a la relación de los contadores públicos según sexo y años de experiencia profesional.

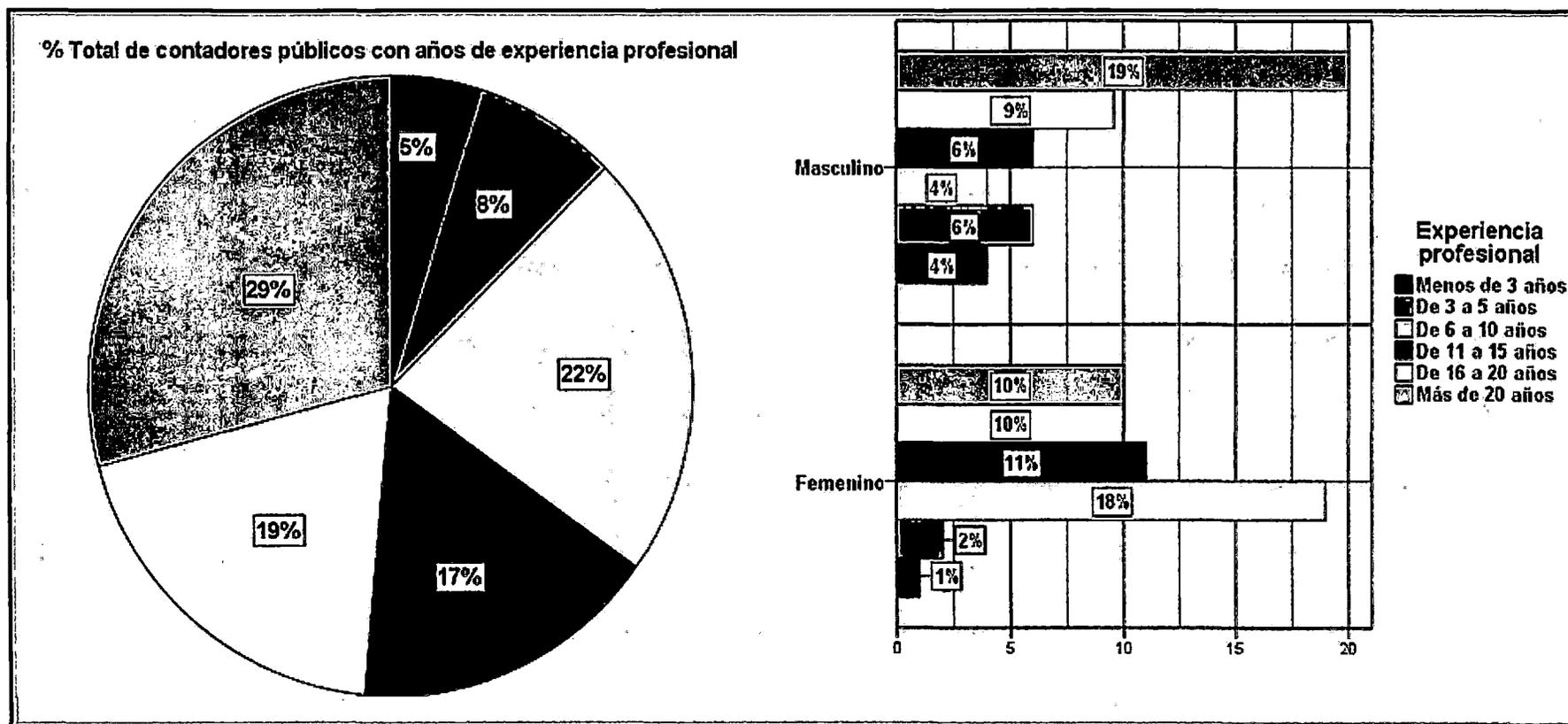


Figura 20. Años de experiencia profesional del contador público por sexo en forma independiente

Fuente: Elaboración propia

El análisis de este grupo de datos ha permitido observar que el 29% de los contadores públicos tienen más de 20 años de experiencia profesional en forma independiente, comprendido por el 19% del sexo masculino y el 10% del sexo femenino. Asimismo se resalta que el 18% de los contadores públicos del sexo femenino tienen de 6 a 10 años de experiencia profesional ejerciendo en forma independiente en despachos contables.

d. Descripción de los contadores públicos según miembro ordinario del colegio profesional y grado académico que posee en la actualidad

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 4 y 6) hacen referencia a la relación de los contadores públicos según el grado académico que posee en la actualidad y tipo de miembro ordinario del colegio profesional.

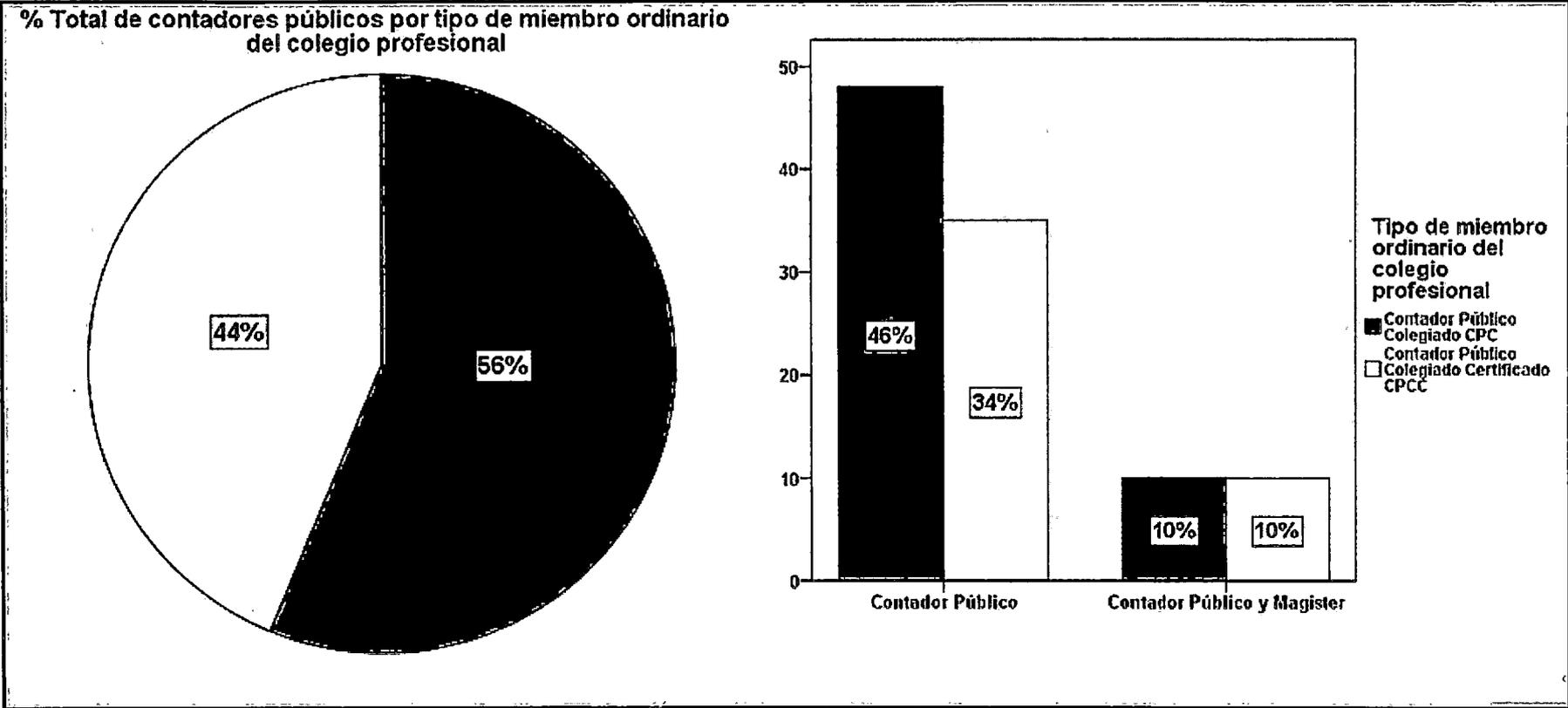


Figura 21. Tipo de miembro ordinario del colegio profesional y grado académico

Fuente: Elaboración propia

El análisis de este grupo de datos ha permitido observar que el 56% de los contadores públicos son colegiados y el 44% son certificados. El 46% de los contadores públicos colegiados solo tienen título profesional y el 10% están con grado académico de magister. Mientras que el 34% de los contadores públicos colegiados certificados solo tienen título profesional y el 10% están con el grado académico de magister en las diferentes especialidades.

e. Descripción de los contadores públicos según título profesional y grado académico que posee en la actualidad con el régimen tributario en los que presta sus servicios profesionales

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 4 y 7) hacen referencia a la relación de los contadores públicos según el título profesional y grado académico con el régimen tributario en que presta sus servicios profesionales.

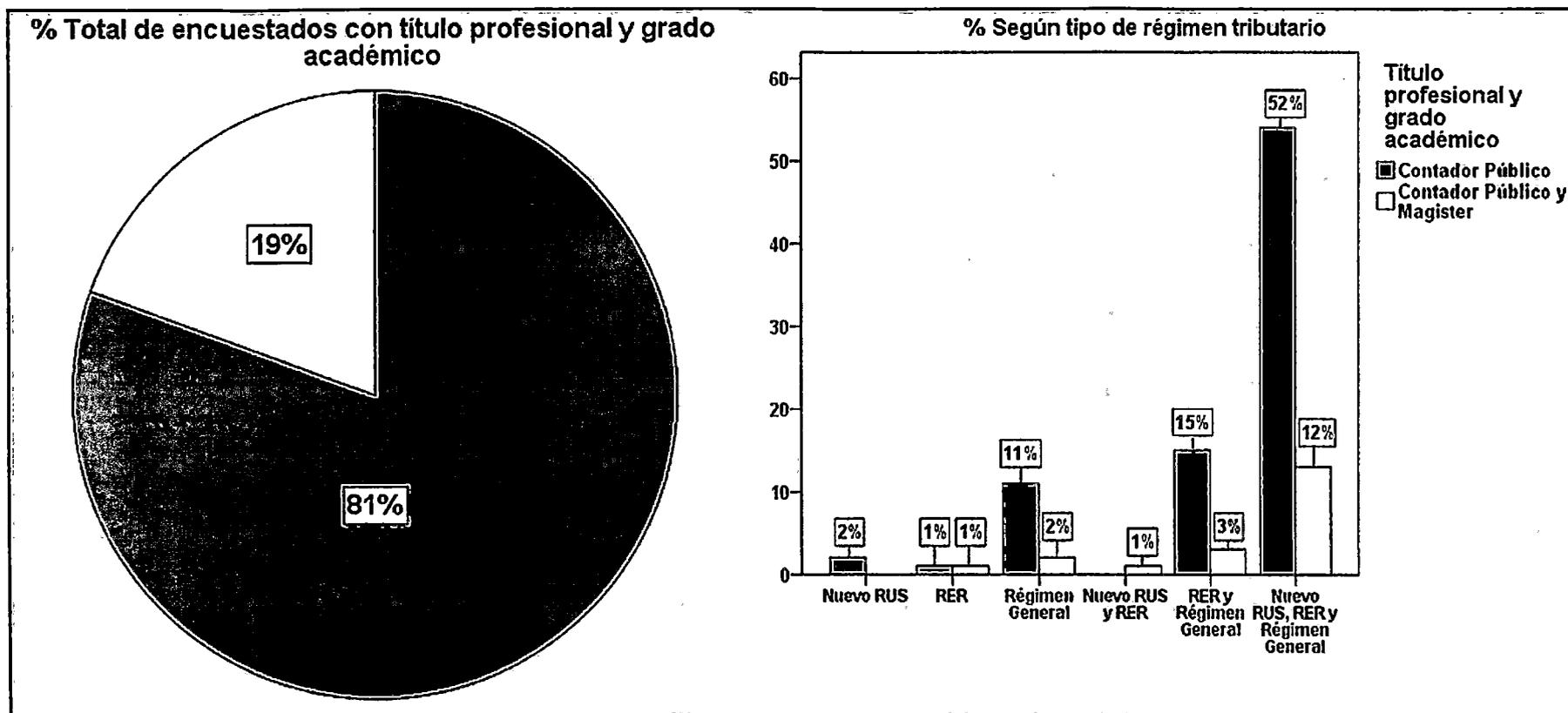


Figura 22. Contadores públicos según título profesional y grado académico con el régimen tributario en que presta sus servicios profesionales

Fuente: Elaboración propia

El análisis de este grupo de datos ha permitido observar que el 81% de contadores públicos solo cuentan con título profesional y el 19% con grado académico de magister en las diferentes especialidades. El 52% de los contadores públicos con título profesional y el 12% de los contadores públicos con grado académico de magister prestan servicios a empresarios acogidos en el régimen tributario: nuevo régimen unico simplificado, régimen especial y régimen general del impuesto a la renta.

3.1.1.2.- Variable independiente: ejercicio profesional e indicadores

Para hacer el análisis e interpretación de la variable ejercicio profesional del contador público en forma independiente, se ha aplicado una encuesta formulado en escala de actitudes del tipo *Likert* para medir el nivel de importancia de las dimensiones del ejercicio profesional que favorecen la mejora en la calidad del servicio, con las alternativas siguientes: 1 = Nada importante, 2 = Poco importante, 3 = Algo importante, 4 = Medio importante, 5 = Bastante importante, 6 = Muy importante y 7 = Sumamente importante.

Los resultados obtenidos de la escala (preguntas 1 al 31) hacen referencia a los indicadores del ejercicio profesional en forma independiente, el cual han servido para cumplir el objetivo 5 de la investigación con la finalidad de determinar las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante estadígrafos en tablas por cada indicador.

Tabla 7:

Estadígrafos del indicador: nivel investigativa

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
1. Promover con interés la investigación científica contable de las actividades económicas del cliente.	102	1	5,52	6,00	6	1,311	6	1	7
2. Desarrollar habilidades para identificar problemas de gestión del cliente en el trabajo que Ud. realiza.	103	0	5,76	6,00	6	,965	4	3	7
3. Ser creativo e imaginativo para dar alternativas de solución a los problemas planteados por los clientes.	101	2	6,15	6,00	7	1,024	6	1	7
4. Analizar exhaustivamente posibles efectos y riesgos para la implantación de alternativas más viables para la solución de problemas identificados.	102	1	6,13	6,00	7	,897	4	3	7
5. Tener capacidad, conocimiento teórico y práctico para prever y detectar errores en los procedimientos y registros contables.	103	0	6,36	7,00	7	,873	4	3	7
6. Tener actitud crítica y reflexiva para brindar un mejor servicio al cliente.	102	1	6,24	6,00	7	,925	4	3	7
Promedio			6,03	6,17	7	1,000			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel investigativa que es sumamente importante para la mejora en la calidad del servicio. La alternativa que más se repitió fue 7 (sumamente importante). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los profesionales se ubican en 6 (muy importante). Asimismo, se desvían de 6,03 en promedio 1,000 unidad de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

Tabla 8:

Estadígrafos del indicador: nivel técnico - operativa

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
7. Desarrollar los conocimientos teóricos y prácticos sobre la doctrina contable (NIIFS, teoría contable, legislación tributaria y laboral).	102	1	6,25	7,00	7	,999	4	3	7
8. Estar en capacitación y entrenamiento continuo para desarrollar trabajos con cuidado y diligencia en beneficio del desempeño profesional.	102	1	6,20	6,00	7	,900	4	3	7
9. Tener la habilidad para adaptarse con facilidad y rapidez a los cambios del entorno (tecnologías, normas, tendencias, etc.).	103	0	6,18	6,00	7	,937	4	3	7
10. Brindar información contable y financiera comprensible, relevante, fiable y oportuna a los clientes para la adecuada toma de decisiones eficaces y oportunas.	103	0	6,26	6,00	7	,804	3	4	7
11. Implantar sistemas de información contable y financiera haciendo uso de las versiones más recientes de paquetes contables para procesar con oportunidad las operaciones del cliente (Ds-contl, Contasis, Visualcontl).	102	1	6,14	6,50	7	1,090	6	1	7
12. Tener conocimiento y destreza para manejar programas del sistema Office e internet necesarios para la elaboración de informes financieros requeridos por el cliente (Word, Excel aplicado a la Contabilidad y Power Point).	102	1	6,19	6,00	7	,864	4	3	7
Promedio			6,21	6,25	7	0,932			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel técnico - operativa que es sumamente importante para la mejora en la calidad del servicio. La alternativa que más se repitió fue 7 (sumamente importante). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los profesionales se ubican en 6 (muy importante). Asimismo, se desvían de 6,21 en promedio 0,932 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

Tabla 9:

Estadígrafos del indicador: nivel ético - política

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
13. Poner en práctica los principios éticos relevantes respecto a los servicios profesionales.	103	0	6,23	6,00	7	,877	4	3	7
14. Asumir el trabajo que se realiza con responsabilidad y buena actitud.	103	0	6,38	7,00	7	,794	3	4	7
15. Ofrecer un compromiso profesional en la prestación de servicios profesionales al cliente	102	1	6,34	7,00	7	,790	3	4	7
16. Tener la habilidad para inspirar confianza al cliente en la prestación de servicios.	103	0	6,23	7,00	7	,941	4	3	7
17. Brindar cortesía, honestidad y sinceridad en los servicios que se prestan con un apropiado control de impulsos emocionales y niveles de tolerancia para lograr la satisfacción de los clientes y la seguridad en sí mismos.	103	0	6,27	7,00	7	1,012	4	3	7
18. Poseer actitudes de iniciativa y cumplimiento para la mejora continua del servicio profesional.	103	0	6,17	6,00	7	,971	4	3	7
Promedio			6,26	6,67	7	0,900			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel nivel ético - política que es sumamente importante para la mejora en la calidad del servicio. La alternativa que más se repitió fue 7 (sumamente importante). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los profesionales se ubican en 6 (muy importante). Asimismo, se desvían de 6,26 en promedio 0,900 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

Tabla.10:

Estadígrafos del indicador: nivel socio - educativa

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
19. Tener interés y habilidad para asesorar con claridad y precisión a los clientes en temas financieros, contables, tributarios y obligaciones legales.	103	0	6,25	6,00	7	,904	5	2	7
20. Compartir los conocimientos y experiencias con colegas.	102	1	5,82	6,00	6	1,129	5	2	7
21. Tener actitud y habilidad para trabajar en equipo.	103	0	6,13	6,00	7	,957	5	2	7
22. Crear valor en el servicio profesional como propósito central de fidelizar al cliente.	102	1	6,02	6,00	7	1,062	5	2	7
23. Establecer estrategias para la aceptación y continuidad de relaciones con los clientes.	103	0	5,88	6,00	7	1,087	5	2	7
24. Suscribir contratos de locación de servicios profesionales por escrito.	103	0	5,48	6,00	7	1,514	6	1	7
Promedio			5,93	6,00	7	1,109			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel socio - educativa que es sumamente importante para la mejora en la calidad del servicio. La alternativa que más se repitió fue 7 (sumamente importante). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los profesionales se ubican en 6 (muy importante). Asimismo, se desvían de 5,93 en promedio 1,109 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

Tabla 11:

Estadígrafos del indicador: nivel asistencial

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
25. Tener capacidad para establecer los honorarios de los servicios profesionales.	102	1	5,76	6,00	6	1,036	5	2	7
26. Ofrecer calidad en la prestación de servicios profesionales con voluntad y entusiasmo.	103	0	6,25	6,00	7	,915	4	3	7
27. Realizar encuestas periódicas sobre satisfacción a los clientes para introducir cambios a partir de los resultados.	102	1	5,23	5,00	6	1,356	6	1	7
28. Ser capaz de comunicarse en un lenguaje comprensible al brindar información del servicio a los clientes para convencerlos sobre un asunto.	103	0	6,14	6,00	7	1,058	5	2	7
29. Prestar los servicios profesionales a los demás por igual.	102	1	5,96	6,00	7	1,168	5	2	7
30. Hacer uso eficiente de los recursos en el trabajo (papeles, energía eléctrica, tiempo, etc.).	102	1	5,90	6,00	6	1,165	6	1	7
31. Establecer métodos de trabajo en la prestación de servicios basados en normas técnicas, éticas y legales de la doctrina contable para asegurar el cumplimiento de las expectativas del cliente.	103	0	6,08	6,00	7	,947	4	3	7
Promedio			5,90	5,86	7	1,090			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel asistencial que es sumamente importante para la mejora en la calidad del servicio. La alternativa que más se repitió fue 7 (sumamente importante). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los profesionales se ubican en 6 (muy importante). Asimismo, se desvían de 5,90 en promedio 1,090 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

3.1.2.- Empresarios de la ciudad del Cusco

3.1.2.1.- Información general del empresario

El estudio cuantitativo ha contado con la participación de ciento tres (103) encuestados, empresarios de medianas, pequeñas y microempresas del sector privado, exclusivamente de la actividad comercial, industrial y de servicios que dieron su opinión del mes de noviembre de 2012 a junio de 2013, mediante la respuesta a un cuestionario administrado por encuestadores.

En esta sección se presentan los resultados generales del estudio, mostrando los datos obtenidos de la primera parte del cuestionario: sexo, edad, nivel de estudios, tiempo de experiencia como empresario, tipo de persona, forma jurídica y actividad económica que realiza.

A continuación se muestran los resultados en relación a dos variables:

a. Descripción de la edad y el sexo del empresario

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 1 y 2) hacen referencia al sexo y edad del empresario que participó del estudio.

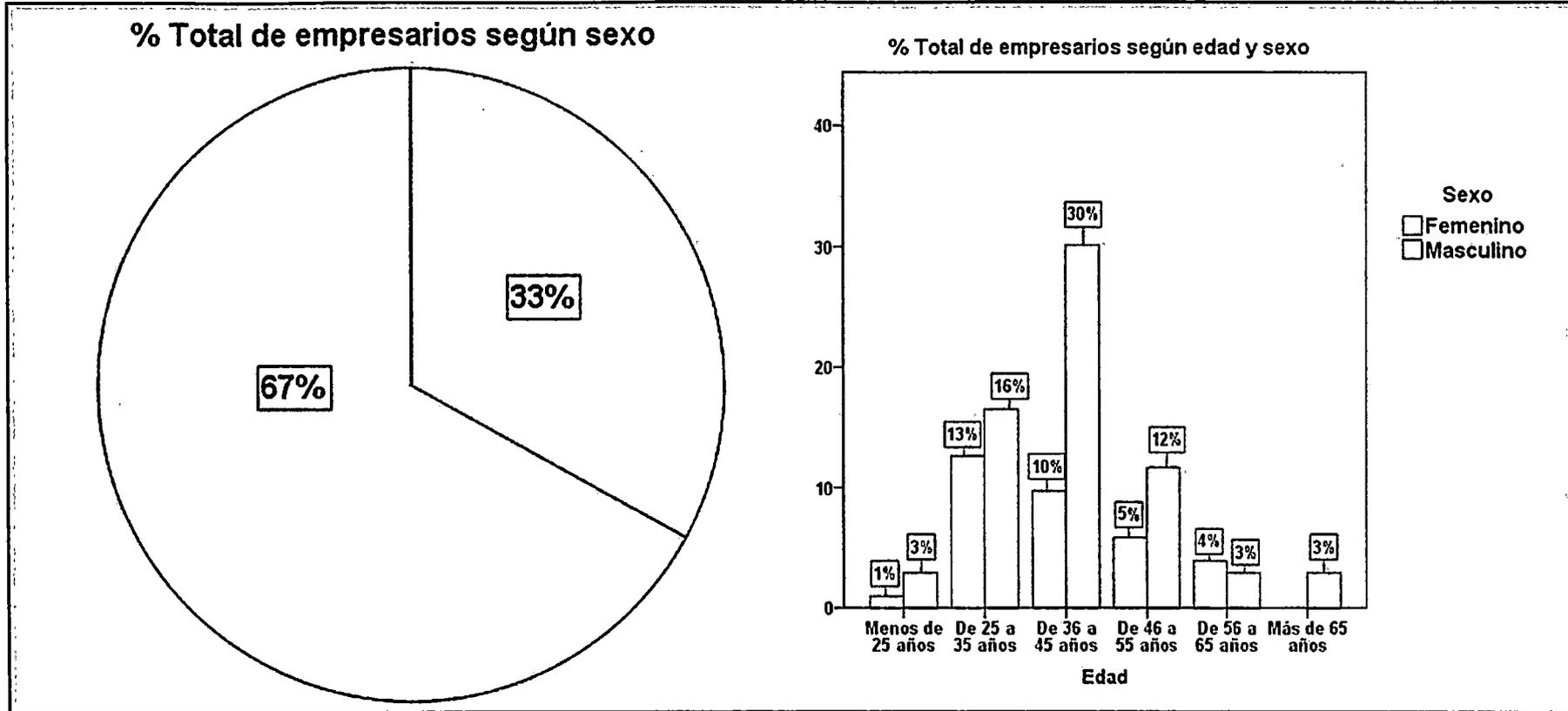


Figura 23. Empresarios según edad y sexo

Fuente: Elaboración propia

La encuesta ha contado con la participación del 67% de empresarios del sexo masculino y 33% del sexo femenino. Por tanto, el 30% de los empresarios del sexo masculino tienen de 36 a 46 años de edad y el 13% de los empresarios del sexo femenino entre 25 y 35 años de edad.

b. Descripción del empresario según nivel de estudios

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 1 y 3) hacen referencia al sexo y nivel de estudios del empresario que participó del estudio.

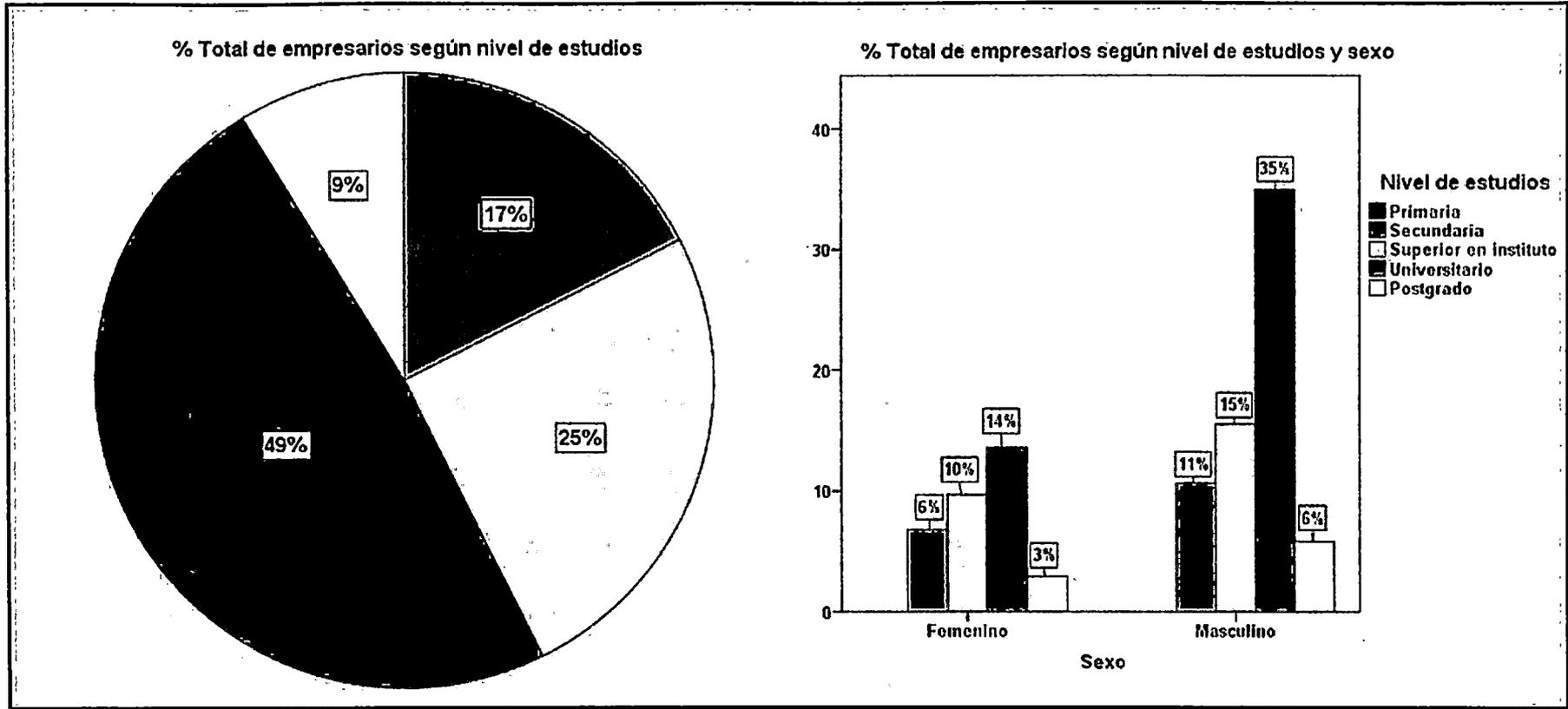


Figura 24. Empresarios según nivel de estudios y sexo
Fuente: Elaboración propia

El análisis de este grupo de datos ha permitido observar que el 49% de los empresarios que participaron en la encuesta tienen estudios universitarios, comprendido por el 35% del sexo masculino y el 14% del sexo femenino. Con respecto a los empresarios que tiene estudios superiores en instituto esta comprendido por el 15% del sexo masculino y 10% del sexo femenino.

c. Descripción según tiempo de experiencia y sexo del empresario

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 1 y 4) hacen referencia al sexo y el tiempo de experiencia del empresario que participó del estudio.

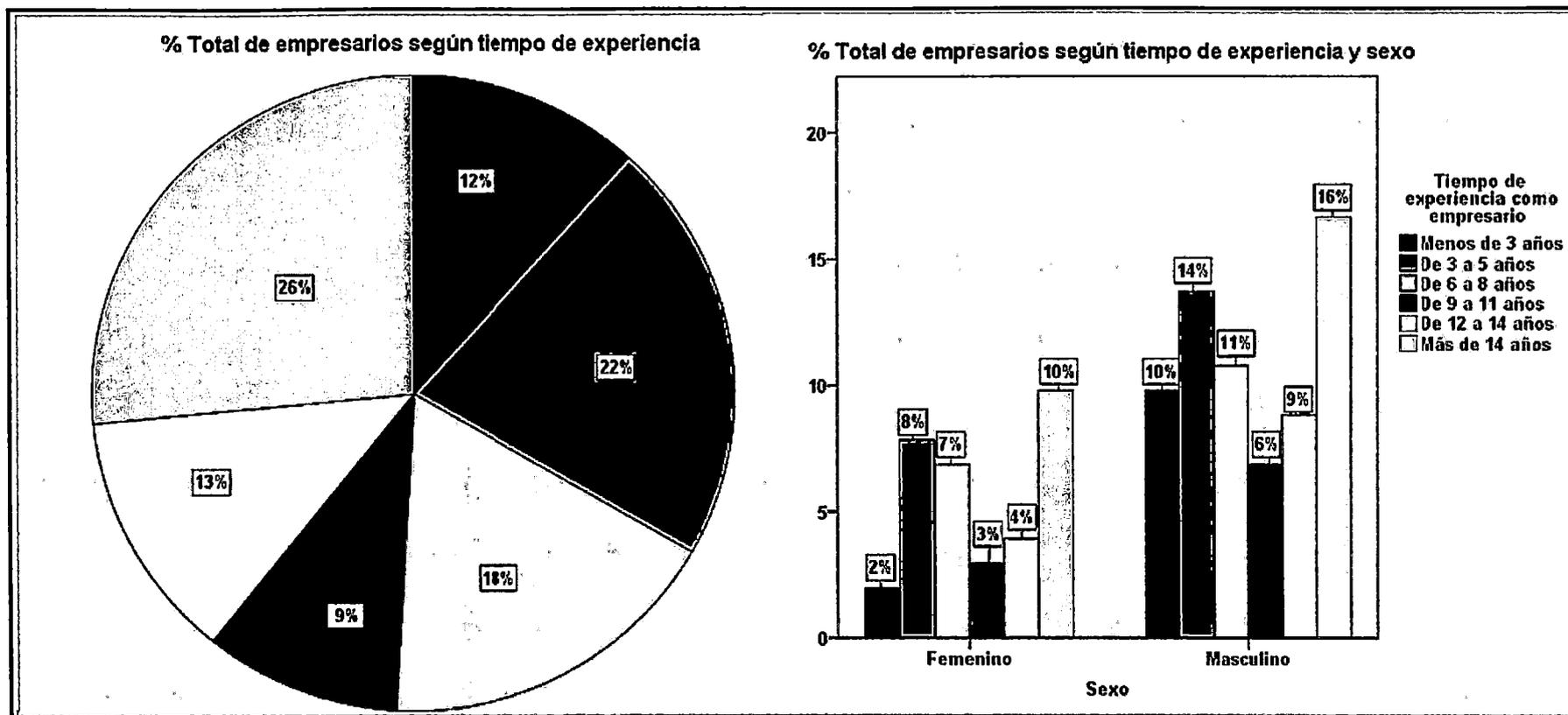


Figura 25. Empresarios según tiempo de experiencia y sexo

Fuente: Elaboración propia

El análisis de este grupo de datos ha permitido observar que el 26% del total de encuestados tienen más de 14 años de experiencia como empresario, comprendido por el 16% de empresarios del sexo masculino y el 10% del sexo femenino, seguidamente el 22% de los empresarios tienen de 3 a 5 años de experiencia, comprendido por el 14% del sexo masculino y el 8% del sexo femenino.

d. Descripción del total de empresas según tipo de persona y forma jurídica

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 5 y 6) hacen referencia al total de empresas según el tipo de persona y la forma jurídica de constitución.

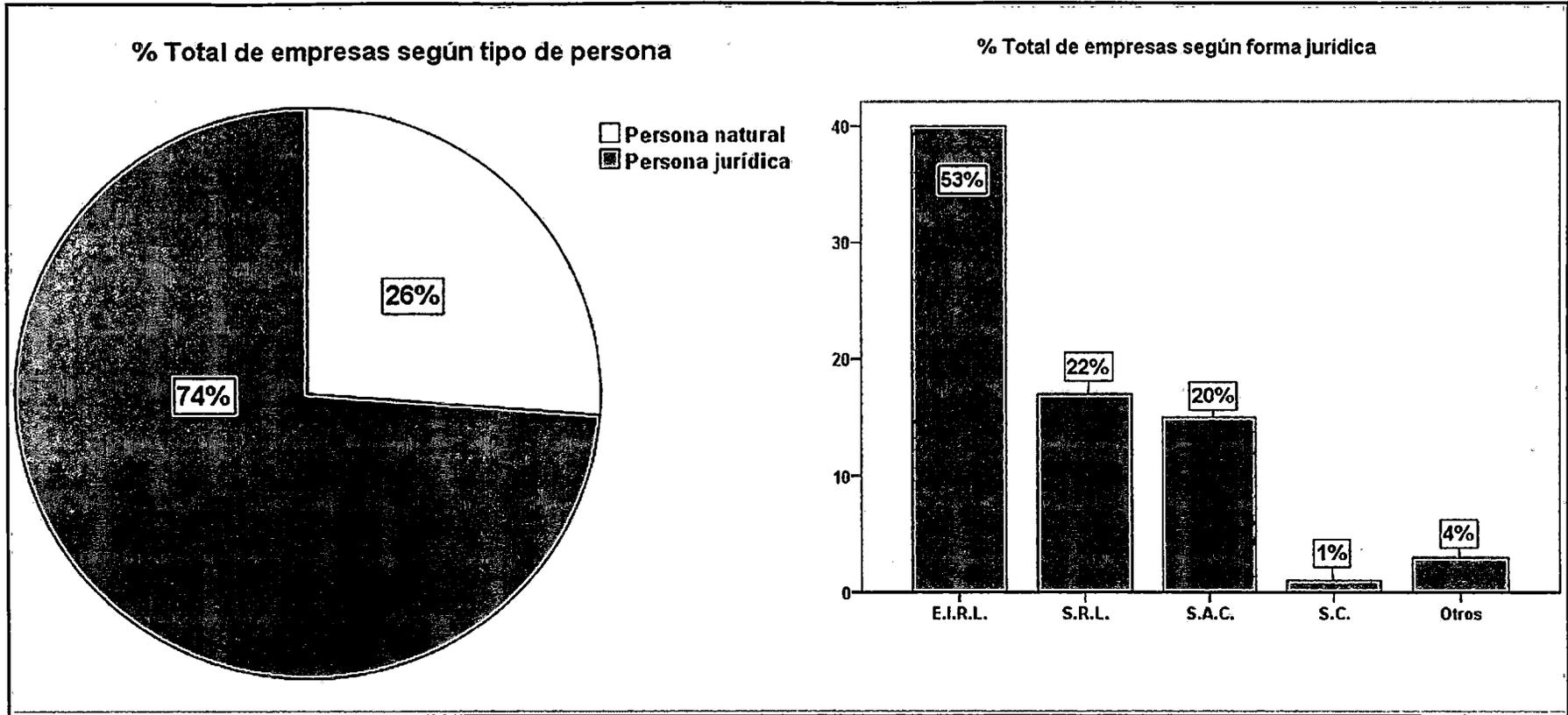


Figura 26. Empresas según tipo de persona y forma jurídica
Fuente: Elaboración propia

El análisis de este grupo de datos ha permitido observar que el 74% de las empresas tienen personería jurídica y el 26% son personas naturales. Con relación a las empresas con personería jurídica, el 53% están constituidas bajo la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.), el 22% Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) y el 20% Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C). El 4% representa a otras formas jurídicas, compuesta por asociaciones y cooperativas.

e. Descripción de las empresas según actividad económica y tipo de persona

Los resultados obtenidos de la encuesta (preguntas 5 y 7) hacen referencia al total de empresas según tipo de persona y actividad económica.

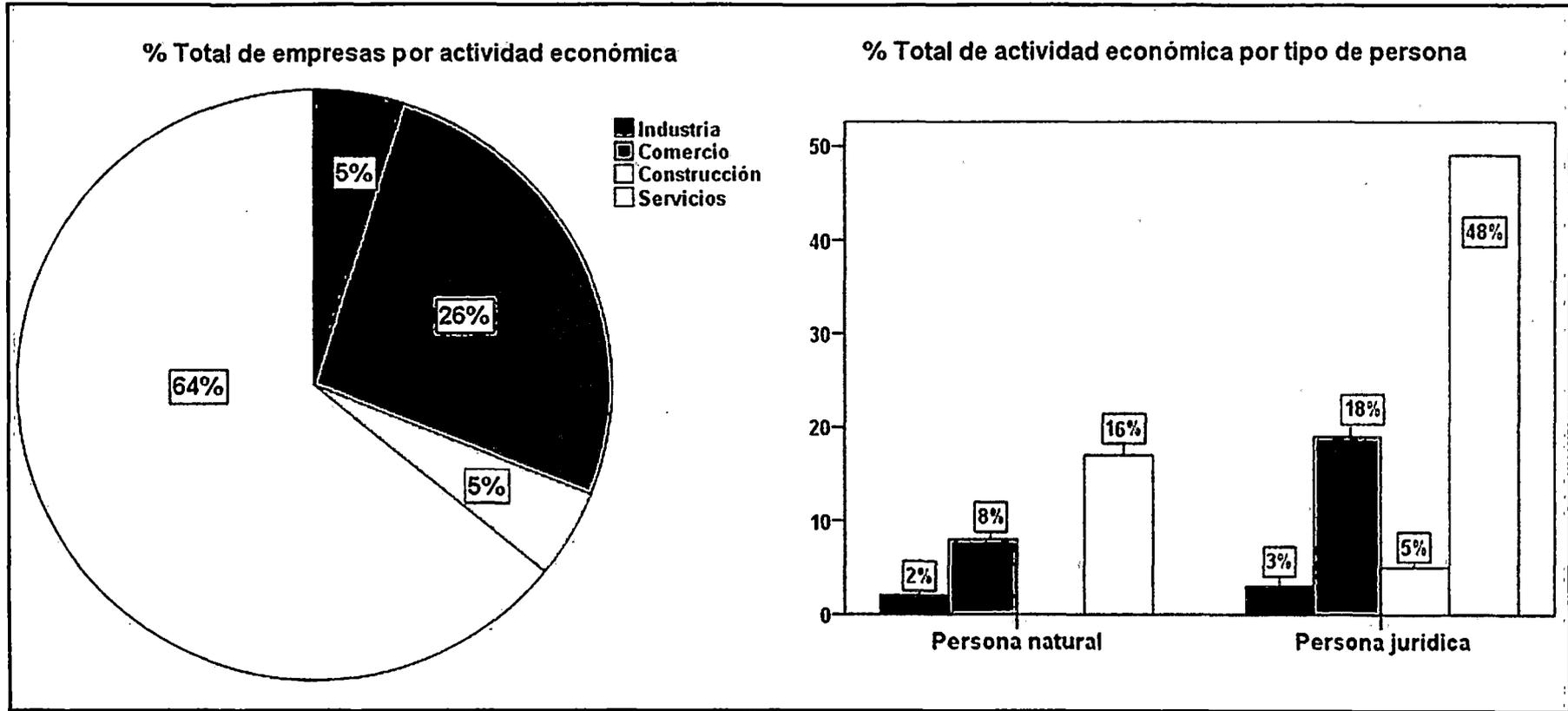


Figura 27. Empresas según actividad económica y forma jurídica

Fuente: Elaboración propia

El análisis de este grupo de datos ha permitido observar que el 64% de las empresas son de la actividad económica de servicios comprendida por el 48% de personas jurídicas y el 16% de personas naturales. El 26% de las empresas son de la actividad económica de comercio comprendida por el 18% de personas jurídicas y el 8% de personas naturales.

3.1.2.2.- Variable dependiente: calidad del servicio

Para hacer el análisis e interpretación de la variable calidad del servicio del contador público en forma independiente, se ha aplicado una encuesta formulado en escala de actitudes del tipo *Likert*, denominado QS-CONTAPERF que con su validez y confiabilidad ha permitido medir el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público, con las alternativas siguientes: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Bastante en desacuerdo, 3 = Un poco en desacuerdo, 4 = En desacuerdo, 5 = Un poco de acuerdo, 6 = Bastante de acuerdo y 7 = Totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos de la escala (preguntas 1 al 26) hacen referencia a los indicadores de la calidad del servicio, el cual ha permitido cumplir el Objetivo 1 con la finalidad de analizar y determinar las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público.

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante estadígrafos en tablas por cada indicador.

Tabla 12:

Estadígrafos del indicador: Nivel de percepción de la confiabilidad

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
1. Cumple con sus promesas en un tiempo determinado.	103	0	5,08	6,00	6	1,551	6	1	7
2. Se interesa por resolver mis problemas contables, financieros y tributarios.	101	2	5,41	6,00	6	1,511	6	1	7
3. Realiza en promedio correctamente el servicio profesional contratado.	103	0	5,51	6,00	6	1,320	6	1	7
4. Presenta a tiempo las declaraciones y realiza los pagos de obligaciones tributarias en fechas establecidas.	103	0	6,02	6,00	7	1,407	6	1	7
5. Evita posibles sanciones, multas o recargos por errores u omisiones propias.	102	1	5,87	6,00	7	1,419	6	1	7
Promedio			5,52	6,00	6	1,442			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel de percepción de la confiabilidad, mostrando que los empresarios están bastante de acuerdo respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente. La alternativa que más se repitió fue 6 (bastante de acuerdo). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los empresarios se ubican en 6 (bastante de acuerdo). Asimismo, se desvían de 5,52 en promedio 1,442 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

Tabla 13:

Estadígrafos del indicador: Nivel de percepción de la responsabilidad

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
6. Me brinda el servicio profesional con rapidez, eficacia y transparencia.	103	0	5,61	6,00	6	1,409	6	1	7
7. Se encuentra el profesional contable dispuesto a ayudarme con asesoría contable, financiera, tributaria y laboral.	103	0	5,49	6,00	6	1,342	6	1	7
8. Me entrega informes claros, precisos y oportunos del desarrollo del servicio profesional.	103	0	5,41	6,00	6	1,562	6	1	7
9. Me comunico con facilidad en casos de urgencia.	103	0	5,79	6,00	7	1,453	6	1	7
10. El profesional contable tiene un horario de trabajo conveniente.	100	3	5,46	6,00	6	1,527	6	1	7
Promedio			5,55	6,00	6	1,459			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel de percepción de la responsabilidad, mostrando que los empresarios están bastante de acuerdo respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente. La alternativa que más se repitió fue 6 (bastante de acuerdo). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los empresarios se ubican en 6 (bastante de acuerdo). Asimismo, se desvían de 5,55 en promedio 1,459 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

Tabla 14:

Estadígrafos del indicador: Nivel de percepción de la seguridad

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
11. El comportamiento del profesional contable me inspira confianza.	103	0	5,76	6,00	6	1,438	6	1	7
12. El profesional contable muestra voluntad de trabajo.	103	0	5,87	6,00	6	1,341	6	1	7
13. El profesional contable plantea alternativas de solución a problemas contables, financieros y tributarios con serenidad y creatividad.	103	0	5,78	6,00	6	1,321	6	1	7
14. El profesional contable cuenta con el conocimiento necesario para responder mis consultas e inquietudes.	103	0	5,81	6,00	6	1,358	6	1	7
Promedio			5,81	6,00	6	1,365			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel de percepción de la seguridad, mostrando que los empresarios están bastante de acuerdo respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente. La alternativa que más se repitió fue 6 (bastante de acuerdo). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los empresarios se ubican en 6 (bastante de acuerdo). Asimismo, se desvían de 5,81 en promedio 1,365 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

Tabla 15:

Estadígrafos del indicador: Nivel de percepción de la empatía

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
15. El profesional contable me trata con amabilidad.	102	1	6,18	6,00	7	1,085	6	1	7
16. El profesional contable toma sinceramente en cuenta los intereses de sus clientes.	103	0	5,70	6,00	6	1,312	6	1	7
17. Me da una atención personalizada.	103	0	5,75	6,00	7	1,341	6	1	7
18. Me comunica en un lenguaje simple, claro y es fácil entenderlo.	103	0	5,82	6,00	7	1,426	6	1	7
Promedio			5,86	6,00	7	1,291			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel de percepción de la empatía, mostrando que los empresarios están totalmente de acuerdo respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente. La alternativa que más se repitió fue 7 (totalmente de acuerdo). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los empresarios se ubican en 6 (bastante de acuerdo). Asimismo, se desvían de 5,86 en promedio 1,291 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

Tabla 16:

Estadígrafos del indicador: Nivel de percepción de la tangibilidad

Afirmaciones	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
19. El profesional contable cuenta con un local apropiado y de fácil acceso para la atención	99	4	5,71	6,00	6	1,380	6	1	7
20. El profesional contable dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	98	5	5,77	6,00	6	1,383	6	1	7
21. La apariencia del mobiliario (escritorios, sillas, armarios, etc.) son modernas.	95	8	5,48	6,00	6	1,359	5	2	7
22. El profesional contable dispone de medios de comunicación disponibles, que faciliten su labor, es decir, correo electrónico, página web, teléfono móvil o fijo, etc.	102	1	5,91	6,00	7	1,343	6	1	7
23. El profesional contable tiene un aspecto limpio y aseado.	102	1	6,17	6,00	6	1,135	6	1	7
24. La oficina del profesional contable es limpia, ordenada y agradable.	98	5	5,81	6,00	6	1,524	6	1	7
25. Me proporciona material informativo disponible asociado con el servicio (como tarjetas, folletos o catálogos)	102	1	4,51	5,00	6	1,933	6	1	7
26. El profesional contable mantiene mi documentación ordenada y debidamente clasificada en archivos y directorios.	102	1	5,68	6,00	6	1,517	6	1	7
Promedio			5,63	5,88	6	1,447			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se observa la relación de afirmaciones que integran el indicador nivel de percepción de la tangibilidad, mostrando que los empresarios están bastante de acuerdo respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente. La alternativa que más se repitió fue 6 (bastante de acuerdo). El 50% se sitúa por debajo de este valor. En promedio, los empresarios se ubican en 6 (bastante de acuerdo). Asimismo, se desvían de 5,63 en promedio 1,447 de la escala. Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios o elevados.

3.2.- CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis específica 1:

La confiabilidad ($Y_{1.1}$), responsabilidad ($Y_{1.2}$), seguridad ($Y_{1.3}$), empatía ($Y_{1.4}$) y tangibilidad ($Y_{1.5}$) son las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional (X) del contador público.

$$Y_{1.1}, Y_{1.2}, Y_{1.3}, Y_{1.4}, Y_{1.5} = f(X)$$

Para contrastar la hipótesis específica 1, se ha procedido a medir el grado de relación existente entre las dimensiones de la calidad del servicio (nivel de percepción de la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad) y ejercicio profesional del contador público en forma independiente, apoyado con el coeficiente de estabilidad (r), denominado también técnica *test retest* o correlación de Pearson, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 17:

Correlaciones de los indicadores de la calidad del servicio con ejercicio profesional

Calidad del servicio Indicadores de la variable dependiente (Y)		Nivel de percepción de la confiabilidad	Nivel de percepción de la responsabilidad	Nivel de percepción de la seguridad	Nivel de percepción de la empatía	Nivel de percepción de la tangibilidad
Nivel de percepción de la confiabilidad	Correlación de Pearson	1	,990**	,986**	,991**	,987**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103
Nivel de percepción de la responsabilidad	Correlación de Pearson	,990**	1	,989**	,989**	,990**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103
Nivel de percepción de la seguridad	Correlación de Pearson	,986**	,989**	1	,987**	,987**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	103	103	103	103	103
Nivel de percepción de la empatía	Correlación de Pearson	,991**	,989**	,987**	1	,980**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	103	103	103	103	103
Nivel de percepción de la tangibilidad	Correlación de Pearson	,987**	,990**	,987**	,980**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103
Ejercicio profesional Variable independiente (X)	Correlación de Pearson	,991**	,986**	,980**	,984**	,988**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación de Pearson del nivel de percepción de la confiabilidad y ejercicio profesional es = 0,991 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$)

El coeficiente de correlación de Pearson del nivel de percepción de la responsabilidad y ejercicio profesional es = 0,986 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$)

El coeficiente de correlación de Pearson del nivel de percepción de la seguridad y ejercicio profesional es = 0,980 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$)

El coeficiente de correlación de Pearson del nivel de percepción de la empatía y ejercicio profesional es = 0,984 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$)

El coeficiente de correlación de Pearson del nivel de percepción de la tangibilidad y ejercicio profesional es = 0,988 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$)

Se observa que existe alta correlación entre los indicadores de la calidad del servicio con el ejercicio profesional del contador público.

Para probar la hipótesis nula que permite tomar una decisión de aceptación o rechazo, se plantean las hipótesis estadísticas:

H_0 : No existe relación entre las dimensiones de la calidad del servicio confiabilidad ($Y_{1.1}$), responsabilidad ($Y_{1.2}$), seguridad ($Y_{1.3}$), empatía ($Y_{1.4}$), tangibilidad ($Y_{1.5}$) y ejercicio profesional (X) del contador público. $r = 0$

H_1 : Existe relación entre las dimensiones de la calidad del servicio confiabilidad ($Y_{1.1}$), responsabilidad ($Y_{1.2}$), seguridad ($Y_{1.3}$), empatía ($Y_{1.4}$), tangibilidad ($Y_{1.5}$) y ejercicio profesional (X) del contador público. $r_{xy} \neq 0$

En la tabla 17 se observa que Sig. (bilateral) para cada indicador de la variable Y con X , la probabilidad de $p = 0,000 < \alpha = 0,01$ entonces se rechaza la hipótesis nula, y además la correlación encontrada es estadísticamente significativa al nivel de significancia de 1%.

Hipótesis específica 2:

El instrumento de evaluación QS-CONTAPERF basado en el modelo *SERVPERF* es válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio prestado por el contador público en el ejercicio profesional.

Para probar la hipótesis específica 2, se ha utilizado el procedimiento de análisis factorial y la escala de análisis de fiabilidad del SPSS v.21.

Primero, la validez del instrumento de medición se ha calculado mediante métodos estadísticos disponibles para calcular las puntuaciones factoriales (*KMO*: *Kaiser – Meyer - Olkin*, prueba de esfericidad *Bartlett* y comunalidades). Para que exista validez en el instrumento se deben cumplir las condiciones siguientes:

- ✓ La media de adecuación de *Kaiser – Meyer - Olkin* es un índice para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación observados con las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial, debiendo ser mayor a 0,5 para su aceptación.

Para Martín, Cavero y Del Rosario (2008) *kaiser* da una escala de evaluación de *KMO*, comprendida por: ($0,90 < KMO \leq 1$ Muy bueno), ($0,80 < KMO \leq 0,90$ Satisfactorio), ($0,70 < KMO \leq 0,80$ Mediano), ($0,60 < KMO \leq 0,70$ Mediocre), ($0,50 < KMO \leq 0,60$ Bajo) y ($KMO \leq 0,50$ Inaceptable).

- ✓ La prueba de esfericidad *Bartlett* es un índice que somete a comprobación la hipótesis cuando la matriz de correlaciones es la matriz identidad. Una determinante próxima a cero indica que una o más variables se podrían expresar como una combinación lineal de otras variables. Se debe asignar un grado de significancia entre 0,01 a 0,05. Para el análisis es recomendable utilizar el mayor valor, debiendo ser el resultado menor a 0,05 para su aceptación.

Tabla 18:

Puntuaciones factoriales (KMO y Bartlett)

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,908
	Chi-cuadrado aproximado	2097,059
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	325
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

El índice de adecuación de *Kaiser – Meyer - Olkin* es 0,908 según la escala de *Kaiser* es muy buena. Significa que las correlaciones entre pares de variables pueden ser explicadas por las otras variables.

Además, con la prueba de esfericidad *Bartlett* se obtiene un estadístico de contraste de 2097,059 con 325 grados de libertad y significación de 0,000 señalando que, significativamente a cualquier nivel existe correlación entre las variables.

- ✓ La comunalidad es la parte de variabilidad de cada variable explicada por los factores, debiendo ser mayor a 0,4 para su aceptación.

Tabla 19:

Comunalidades

Afirmaciones de la escala QS-CONTAPERF	Inicial	Extracción
1. Cumple con sus promesas en un tiempo determinado.	1,000	,799
2. Se interesa por resolver mis problemas contables, financieros y tributarios.	1,000	,718
3. Realiza en promedio correctamente el servicio profesional contratado.	1,000	,780
4. Presenta a tiempo las declaraciones y realiza los pagos de obligaciones tributarias en fechas establecidas.	1,000	,837
5. Evita posibles sanciones, multas o recargos por errores u omisiones propias.	1,000	,719
6. Me brinda el servicio profesional con rapidez, eficacia y transparencia.	1,000	,657
7. Se encuentra el profesional contable dispuesto a ayudarme con asesoría contable, financiera, tributaria y laboral.	1,000	,719
8. Me entrega informes claros, precisos y oportunos del desarrollo del servicio profesional.	1,000	,770
9. Me comunico con facilidad en casos de urgencia.	1,000	,732
10. El profesional contable tiene un horario de trabajo conveniente.	1,000	,562
11. El comportamiento del profesional contable me inspira confianza.	1,000	,742
12. El profesional contable muestra voluntad de trabajo.	1,000	,855
13. El profesional contable plantea alternativas de solución a problemas contables, financieros y tributarios con serenidad y creatividad.	1,000	,808
14. El profesional contable cuenta con el conocimiento necesario para responder mis consultas e inquietudes.	1,000	,720
15. El profesional contable me trata con amabilidad.	1,000	,606
16. El profesional contable toma sinceramente en cuenta los intereses de sus clientes.	1,000	,672
17. Me da una atención personalizada.	1,000	,695
18. Me comunica en un lenguaje simple, claro y es fácil entenderlo.	1,000	,833
19. El profesional contable cuenta con un local apropiado y de fácil acceso para la atención.	1,000	,833
20. El profesional contable dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	1,000	,867
21. La apariencia del mobiliario (escritorios, sillas, armarios, etc.) son modernas.	1,000	,745
22. El profesional contable dispone de medios de comunicación disponibles, que faciliten su labor, es decir, correo electrónico, página web, teléfono móvil o fijo, etc.	1,000	,715
23. El profesional contable tiene un aspecto limpio y aseado.	1,000	,761
24. La oficina del profesional contable es limpia, ordenada y agradable.	1,000	,839
25. Me proporciona material informativo disponible asociado con el servicio (como tarjetas, folletos o catálogos).	1,000	,650
26. El profesional contable mantiene mi documentación ordenada y debidamente clasificada en archivos y directorios.	1,000	,741

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 se observa que la calidad de representación de las veintiséis (26) afirmaciones es bastante buena, porque superan el valor de 0,4. La afirmación 20 tiene el valor más alto de 0,867; es decir, la variabilidad de la afirmación 20 está representada en un 86,7% por los cinco factores extraídos (ver anexo 11). La afirmación 10 es la más baja con valor de 0,562; que está representada su varianza en un 56,2% por los factores extraídos.

Segundo, la confiabilidad del instrumento de medición QS-CONTAPERF fue calculado mediante la escala de análisis de fiabilidad con el modelo alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado el 0,964 que representa una confiabilidad muy alta ubicada entre $0,90 \leq r \leq 0,99$.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	26

Tercero, para probar la validez y confiabilidad del instrumento de medición QS-CONTAPERF se hace un análisis dual en relación a los índices obtenidos de las correlaciones (validez) y alfa de Cronbach (confiabilidad), cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 20:

Análisis de correlaciones (validez) y alfa de Cronbach (confiabilidad)

Afirmaciones de la escala QS-CONTAPERF	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Cumple con sus promesas en un tiempo determinado.	143,82	617,059	,500	,965
2. Se interesa por resolver mis problemas contables, financieros y tributarios.	143,49	615,044	,537	,964
3. Realiza en promedio correctamente el servicio profesional contratado.	143,44	602,784	,828	,962
4. Presenta a tiempo las declaraciones y realiza los pagos de obligaciones tributarias en fechas establecidas.	142,95	605,068	,730	,963
5. Evita posibles sanciones, multas o recargos por errores u omisiones propias.	143,05	608,789	,683	,963
6. Me brinda el servicio profesional con rapidez, eficacia y transparencia.	143,28	603,800	,738	,963
7. Se encuentra el profesional contable dispuesto a ayudarme con asesoría contable, financiera, tributaria y laboral.	143,36	604,767	,817	,962
8. Me entrega informes claros, precisos y oportunos del desarrollo del servicio profesional.	143,47	592,345	,848	,962
9. Me comunico con facilidad en casos de urgencia.	143,08	608,935	,689	,963
10. El profesional contable tiene un horario de trabajo conveniente.	143,46	605,437	,694	,963
11. El comportamiento del profesional contable me inspira confianza.	143,16	606,811	,741	,963
12. El profesional contable muestra voluntad de trabajo.	143,08	600,284	,843	,962
13. El profesional contable plantea alternativas de solución a problemas contables, financieros y tributarios con serenidad y creatividad.	143,14	604,330	,780	,962
14. El profesional contable cuenta con el conocimiento necesario para responder mis consultas e inquietudes.	143,11	610,545	,678	,963
15. El profesional contable me trata con amabilidad.	142,77	621,388	,693	,963
16. El profesional contable toma sinceramente en cuenta los intereses de sus clientes.	143,21	610,189	,717	,963
17. Me da una atención personalizada.	143,22	610,289	,678	,963
18. Me comunica en un lenguaje simple, claro y es fácil entenderlo.	143,11	604,126	,759	,962
19. El profesional contable cuenta con un local apropiado y de fácil acceso para la atención.	143,13	613,926	,689	,963
20. El profesional contable dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	143,18	604,826	,775	,962
21. La apariencia del mobiliario (escritorios, sillas, armarios, etc.) son modernas.	143,49	612,509	,613	,964
22. El profesional contable dispone de medios de comunicación disponibles, que faciliten su labor, es decir, correo electrónico, página web, teléfono móvil o fijo, etc.	143,02	608,558	,743	,963
23. El profesional contable tiene un aspecto limpio y aseado.	142,83	616,586	,745	,963
24. La oficina del profesional contable es limpia, ordenada y agradable.	143,10	608,233	,634	,964
25. Me proporciona material informativo disponible asociado con el servicio (como tarjetas, folletos o catálogos).	144,31	604,821	,530	,965
26. El profesional contable mantiene mi documentación ordenada y debidamente clasificada en archivos y directorios.	143,16	604,183	,777	,962

Fuente: Elaboración propia

Por lo general, la condición del índice de las correlaciones es obtener un resultado mayor a 0,30 si no se obtuviera, se puede eliminar la afirmación que tiene el índice menor, lo cual produce un aumento de la confiabilidad total del instrumento de medición.

En la tabla 20 se observa el análisis dual del instrumento de medición QS-CONTAPERF entre los índices de correlación y alfa de Cronbach por cada afirmación, obteniéndose índices mayores a 0,30 por lo que no es necesario retirar alguna afirmación.

Para probar la hipótesis nula que permite tomar una decisión de aceptación o rechazo, se plantean las hipótesis estadísticas:

H_0 : El instrumento de evaluación QS-CONTAPERF basado en el modelo *SERVPERF* no es válido ni confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio prestado por el contador público en el ejercicio profesional.

H_1 : El instrumento de evaluación QS-CONTAPERF basado en el modelo *SERVPERF* es válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio prestado por el contador público en el ejercicio profesional.

Se observa que, el instrumento de evaluación QS-CONTAPERF, basado en el modelo *SERVPERF* es válido, porque las puntuaciones factoriales de los métodos estadísticos son favorables, cumpliendo los siguientes requisitos: test de esfericidad de *Bartlett* Sig. ($p = 0$) es menor que 0,05; índice *KMO* = 0,908 valor muy bueno, mayor que 0,5 y las comunalidades en su totalidad son mayores que 0,4 y confiable, porque el índice alfa de Cronbach es 0,964 que representa una confiabilidad muy alta. Por ende, el instrumento de medición QS-CONTAPERF es útil para la medición de la percepción del cliente referente al servicio prestado por el contador público en el ejercicio profesional. Los valores obtenidos para la validez y confiabilidad indican que existe correlación, permitiendo rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3:

El nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público es favorable.

Para probar la hipótesis específica 3, se ha utilizado el procedimiento del modelo *SERVPERF* con la ayuda del programa SPSS v.21.

Tabla 21:

Percepción del cliente respecto a la calidad del servicio del contador público

Afirmaciones de la escala QS-CONTAPERF	N		Puntaje obtenido por afirmación	Puntaje esperado por afirmación	Promedio por afirmación
	Válidas	Perdidos			
1. Cumple con sus promesas en un tiempo determinado.	103	0	523	721	0,73
2. Se interesa por resolver mis problemas contables, financieros y tributarios.	101	2	546	721	0,76
3. Realiza en promedio correctamente el servicio profesional contratado.	103	0	568	721	0,79
4. Presenta a tiempo las declaraciones y realiza los pagos de obligaciones tributarias en fechas establecidas.	103	0	620	721	0,86
5. Evita posibles sanciones, multas o recargos por errores u omisiones propias.	102	1	599	721	0,83
6. Me brinda el servicio profesional con rapidez, eficacia y transparencia.	103	0	578	721	0,80
7. Se encuentra el profesional contable dispuesto a ayudarme con asesoría contable, financiera, tributaria y laboral.	103	0	565	721	0,78
8. Me entrega informes claros, precisos y oportunos del desarrollo del servicio profesional.	103	0	557	721	0,77
9. Me comunico con facilidad en casos de urgencia.	103	0	596	721	0,83
10. El profesional contable tiene un horario de trabajo conveniente.	100	3	546	721	0,76
11. El comportamiento del profesional contable me inspira confianza.	103	0	593	721	0,82
12. El profesional contable muestra voluntad de trabajo.	103	0	605	721	0,84
13. El profesional contable plantea alternativas de solución a problemas contables, financieros y tributarios con serenidad y creatividad.	103	0	595	721	0,83
14. El profesional contable cuenta con el conocimiento necesario para responder mis consultas e inquietudes.	103	0	598	721	0,83
15. El profesional contable me trata con amabilidad.	102	1	630	721	0,87
16. El profesional contable toma sinceramente en cuenta los intereses de sus clientes.	103	0	587	721	0,81
17. Me da una atención personalizada.	103	0	592	721	0,82
18. Me comunica en un lenguaje simple, claro y es fácil entenderlo.	103	0	599	721	0,83
19. El profesional contable cuenta con un local apropiado y de fácil acceso para la atención.	99	4	565	721	0,78
20. El profesional contable dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	98	5	565	721	0,78
21. La apariencia del mobiliario (escritorios, sillas, armarios, etc.) son modernas.	95	8	521	721	0,72
22. El profesional contable dispone de medios de comunicación disponibles, que faciliten su labor, es decir, correo electrónico, página web, teléfono móvil o fijo, etc.	102	1	603	721	0,84
23. El profesional contable tiene un aspecto limpio y aseado.	102	1	629	721	0,87
24. La oficina del profesional contable es limpia, ordenada y agradable.	98	5	569	721	0,79
25. Me proporciona material informativo disponible asociado con el servicio (como tarjetas, folletos o catálogos).	102	1	460	721	0,64
26. El profesional contable mantiene mi documentación ordenada y debidamente clasificada en archivos y directorios.	102	1	579	721	0,80
Promedio global					0,80

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 se observa que el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público es 0,80; según la escala del nivel de percepción y expectativa del cliente, es muy satisfecho.

Tabla 22:

Nivel de percepción y expectativa del cliente

Categoría	Escala
Totalmente insatisfecho	$X \leq 0,14$
Muy insatisfecho	$0,14 < X \leq 0,29$
Insatisfecho	$0,29 < X \leq 0,43$
Ni satisfecho ni insatisfecho	$0,43 < X \leq 0,57$
Satisfecho	$0,57 < X \leq 0,71$
Muy satisfecho	$0,71 < X \leq 0,86$
Totalmente satisfecho	$0,86 < X \leq 1$

Fuente: Elaboración propia

Para comprobar el nivel de percepción del cliente, se compara y contrasta el promedio global obtenido de la escala QS-CONTAPERF (26 afirmaciones) con el promedio obtenido de la satisfacción global del cliente (pregunta 27), donde ambos valores deben encontrarse en el mismo nivel de percepción, para conocer si los clientes están satisfechos o no.

Satisfacción global del cliente	N		Puntaje obtenido	Puntaje esperado	Promedio obtenido
	Válidas	Perdidas			
27. En general, ¿hasta qué punto está satisfecho con los servicios profesionales del contador público?	103	0	520	721	0,72

Por tanto, el promedio global de la escala QS-CONTAPERF es 0,80 y el promedio obtenido de la satisfacción global del cliente es 0,72, estos valores se ubican en el nivel de percepción, muy satisfecho $0,71 < X \leq 0,86$.

Expectativa global del cliente	N		Puntaje obtenido	Puntaje esperado	Promedio obtenido
	Válidas	Perdidas			
28. Respecto a lo que esperaba recibir, diría usted que el servicio profesional del contador público ha sido...	103	0	455	721	0,63

A modo de utilizar el modelo *SERVQUAL*, planteada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) se puede probar el nivel de satisfacción de los clientes entre la percepción (P) y la expectativa (E) con los siguientes supuestos, si el valor de $(P - E)$ es positivo ($P > E$), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción. Por el contrario, si el valor es negativo ($P < E$), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción

Se observa que el nivel de expectativa global del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público es 0,63 según la escala del nivel de percepción y expectativa del cliente, es satisfecho.

Utilizando los supuestos del modelo *SERVQUAL* se demuestra una percepción global de 0,80 y expectativa global de 0,63 lo cual significa que la percepción es mayor a la expectativa, por tanto se concluye que los clientes están satisfechos.

Para probar la hipótesis específica 3, el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público es favorable, porque el resultado obtenido de la escala QS-CONTAPERF, basada en el modelo *SERVPERF* (Cronin y Taylor, 1992) es 0,80 (muy satisfecho; $0,71 < X \leq 0,86$), es decir que existen clientes muy satisfechos por el servicio que prestan los contadores públicos en despachos contables en la ciudad del Cusco.

Kotler, Bloom y Hayes (2004) señalan que el cliente seguro es aquel cuyas expectativas han sido superadas, no sólo satisfechas. Burke desarrollo un "índice del cliente seguro". Este índice muestra que para estar seguro de la lealtad de un cliente el contador público debe saber cómo se califican los clientes con los siguientes factores: la satisfacción general del cliente (1 = Totalmente insatisfecho, 2 = Muy insatisfecho, 3 = Insatisfecho, 4 = Ni satisfecho ni insatisfecho, 5 = Satisfecho, 6 = Muy satisfecho y 7 = Totalmente satisfecho), la probabilidad de seguir haciendo negocios (1 = Seguramente no, 2 = Probablemente no, 3 = Quizá si o quizá no, 4 = Probablemente y 5 = Seguramente) y la probabilidad de recomendar el servicio a otras personas (1 = Seguramente no lo haría, 2 = Probablemente no lo haría, 3 = Quizá si o quizá no, 4 = Probablemente lo haría, 5 = Seguramente lo haría). Estos factores han sido considerados en las preguntas 27, 29 y 30 para determinar la fidelidad del cliente respecto al servicio que presta el contador público en forma independiente que permite apoyar la prueba de hipótesis específica 3.

Tabla 23:

Factores que determinan la fidelidad del cliente

Preguntas	Resultados		Media	Mediana	Moda	Desv. Típica	Rango	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
27. En general, ¿hasta qué punto está satisfecho con los servicios profesionales del contador público?	103	0	5,05	5,00	5	,922	5	2	7
29. Es probable que usted elija a su contador público la próxima vez que necesite de servicios profesionales.	103	0	4,19	4,00	4	,805	4	1	5
30. Si un amigo empresario o socio necesita los servicios profesionales de un contador público ¿Es probable que usted le recomiende usar los servicios profesionales de su contador público?	103	0	3,85	4,00	4	1,115	4	1	5

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, la satisfacción general del cliente es satisfecho (5 = Satisfecho), la probabilidad de elegir la próxima vez que necesite de servicios profesionales es probablemente (4 = Probablemente) y la probabilidad de recomendar los servicios profesionales es probablemente (4 = Probablemente lo haría). Burke manifiesta que para considerar un cliente seguro, éste debería haber respondido: muy satisfecho, seguramente habría elegido de nuevo y seguramente lo recomendaría a un amigo o socio. Por tanto, el cliente no ha asignado la calificación más alta al servicio profesional en estos tres aspectos, es muy probable que acuda a otro competidor.

Hipótesis específica 4:

La asistencia proactiva, el costo competitivo, la competencia profesional, la comunicación permanente, la habilidad técnica y la especialización son los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio que crean valor agregado en el ejercicio profesional del contador público.

Para probar la hipótesis específica 4, se ha utilizado la prueba de Chi-cuadrada (χ^2) en caso de dos variables categóricas, requisitos indispensables del servicio y valor agregado en el ejercicio profesional (ver anexo 12).

Para probar la hipótesis nula que permite tomar una decisión de aceptación o rechazo, se plantean las hipótesis estadísticas:

H_0 : No crean valor agregado en el ejercicio profesional del contador público los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio: asistencia proactiva (X1), costo competitivo (X2), competencia profesional (X3), comunicación permanente (X4), habilidad técnica (X5), y especialización (X6). $\chi^2 = 0$

H_a : Crean valor agregado en el ejercicio profesional del contador público los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio: asistencia proactiva (X1), costo competitivo (X2), competencia profesional (X3), comunicación permanente (X4), habilidad técnica (X5) y especialización (X6). $\chi^2 > 0$

Se observa en la figura 28, el valor calculado de chi-cuadrada es 47,797. El valor crítico de chi-cuadrada, según la tabla χ^2 para un nivel de significancia de 0,05 con 5 grados de libertad es de 11,07 obteniéndose $p = 0,000$. Como el valor calculado es mayor que el valor de la tabla, se rechaza H_0 y se concluye que los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio crean valor agregado en el ejercicio profesional del contador público.

Hipótesis específica 5:

Las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio (Y) son: investigativa ($X_{1.1}$), técnico - operativa ($X_{1.2}$), ético - política ($X_{1.3}$), socio - educativa ($X_{1.4}$) y asistencial ($X_{1.5}$).

$$Y = f (X_{1.1}, X_{1.2}, X_{1.3}, X_{1.4}, X_{1.5})$$

Para contrastar la hipótesis específica 5, se ha procedido a medir el grado de relación existente entre la calidad del servicio y las dimensiones del ejercicio profesional del contador público en forma independiente: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial, apoyado en el coeficiente de estabilidad (r), denominado también técnica *test retest* o correlación de Pearson, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 24:

Correlaciones de la variable dependiente con los indicadores de la independiente

Ejercicio profesional		Nivel	Nivel	Nivel	Nivel	Nivel
Indicadores de la variable independiente (X)		investigativo	técnico - operativa	Ético - política	socio - educativa	asistencial
Nivel investigativo	Correlación de Pearson	1	,987**	,987**	,986**	,991**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103
Nivel técnico - operativa	Correlación de Pearson	,987**	1	,985**	,988**	,975**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103
Nivel ético - política	Correlación de Pearson	,987**	,985**	1	,988**	,984**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	103	103	103	103	103
Nivel socio - educativa	Correlación de Pearson	,986**	,988**	,988**	1	,982**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	103	103	103	103	103
Nivel asistencial	Correlación de Pearson	,991**	,975**	,984**	,982**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103
Calidad del servicio Variable dependiente (Y)	Correlación de Pearson	,988**	,972**	,980**	,967**	,986**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación de Pearson de la calidad del servicio y el nivel investigativa del ejercicio profesional es = 0,988 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$).

El coeficiente de correlación de Pearson de la calidad del servicio y el nivel técnico - operativa del ejercicio profesional es = 0,972 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$).

El coeficiente de correlación de Pearson de la calidad del servicio y el nivel ético - política del ejercicio profesional es = 0,980 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$).

El coeficiente de correlación de Pearson de la calidad del servicio y el nivel socio - educativa del ejercicio profesional es = 0,967 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$).

El coeficiente de correlación de Pearson de la calidad del servicio y el nivel asistencial del ejercicio profesional es = 0,986 (confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$).

Para probar la hipótesis nula que permite tomar una decisión de aceptación o rechazo, se plantean las hipótesis estadísticas:

H_0 : No existe relación entre la calidad del servicio y las dimensiones del ejercicio profesional: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial. $r = 0$

H_1 : Existe relación entre la calidad del servicio y las dimensiones del ejercicio profesional: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial. $r_{xy} \neq 0$

Se observa que Sig. (bilateral) para cada indicador de la variable X con Y en la tabla 24, la probabilidad de $p = 0,000 < \alpha = 0,01$; entonces se rechaza la hipótesis nula. La correlación encontrada es estadísticamente significativa al nivel de significancia de 1%.

Hipótesis general:

La elaboración de una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos se relaciona favorablemente con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012.

Para elaborar la propuesta de mejora, se realizó la medición del grado de relación existente entre la calidad del servicio (Y) y el ejercicio profesional (X) del contador público, obteniéndose el coeficiente de correlación de Pearson de 0,987 (confiabilidad muy alta; $0,90 \leq r \leq 0,99$).

Tabla 25:

Correlaciones de variables

		Calidad del servicio	Ejercicio profesional
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,987**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	103	103
Ejercicio profesional	Correlación de Pearson	,987**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	103	103

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Entonces, como existe una correlación positiva entre las dos variables se puede afirmar que, $Y = f(X)$ "A mejor desempeño en el ejercicio profesional del contador público, mejor es la calidad del servicio". Para reafirmar la hipótesis general de la investigación se ha utilizado una prueba de relevancia global, el coeficiente de determinación (R^2), que parte de la siguiente consideración: se acepta la hipótesis, si $R^2 \geq 75\%$ y se rechaza la hipótesis, si $R^2 < 75\%$ (Esteban, 2013).

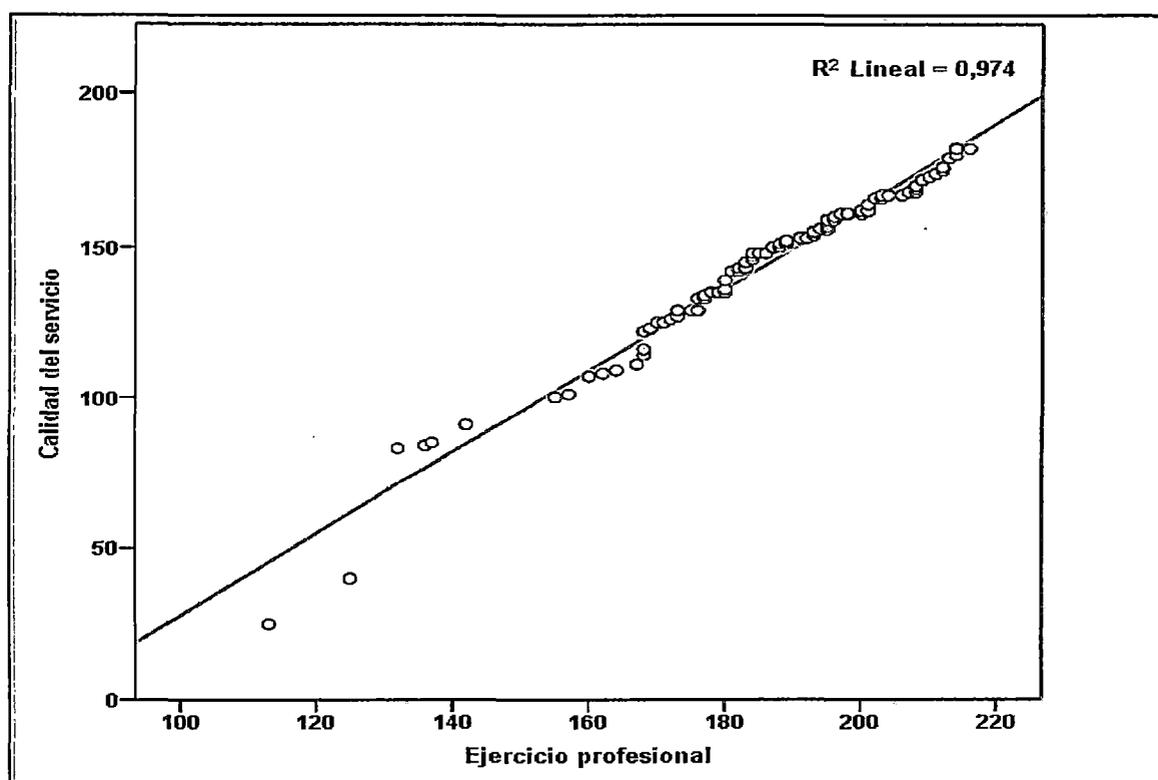


Figura 29. Regresión lineal entre variables

Fuente: Elaboración propia

En la figura 29, se muestra una correlación positiva entre las dos variables y el coeficiente de determinación es $R^2 = 0,974$ (*R-Squared*, en resultados de regresión), lo cual indica que el 97,4% de las variaciones en el nivel de percepción respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en la ciudad del Cusco, en el período de estudio, se debe a las variaciones del nivel investigativa, asistencial, ético - política, técnico - operativa y socio - educativa, entonces elaborar la propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos es favorable y consistente para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente, ya que $R^2 > 75\%$.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA DE MEJORA

4.1.- MANUAL DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO DEL CONTADOR PÚBLICO

El presente manual ha sido elaborado bajo las bases teóricas que sustentan el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos, orientado a diseñar un sistema de gestión de la calidad del servicio respecto a los servicios que presta el contador público en un despacho contable, donde se deben gestionar los procesos de direccionamiento estratégico, operativos y de apoyo que permitan una mejora en el desempeño profesional.

Para implementar la gestión por procesos en un despacho contable, el punto de partida a realizar es el proceso de direccionamiento estratégico, que esta integrado por el direccionamiento estratégico, la gestión del talento humano y la gestión del cliente. Seguidamente, para llevar a cabo las acciones que permitan desarrollar el direccionamiento estratégico del despacho contable se deben hacer

los procesos operativos, que según Riveros (2007) se encuentran comprendidos por el mercadeo, el diseño, la operación, la evaluación y la mejora del servicio profesional. Por último, para dar el soporte al proceso de direccionamiento estratégico y operativo se deben realizar los procesos de apoyo que comprende la administración de recursos, el mantenimiento de instalaciones físicas y equipos, la gestión de la información y del conocimiento, el ambiente de trabajo y los sistemas informáticos.

También se han utilizado y adaptado parte de las herramientas y metodologías del modelo de gestión de la calidad que han sido distribuidas en todos los procesos anteriormente mencionados con el objetivo de mejorar la calidad del servicio del contador público en un despacho contable.

El manual de mejora en la calidad del servicio para el desempeño del contador público en forma independiente, es un documento dirigido exclusivamente a los profesionales contables, que apuestan por la calidad para garantizar mejores indicadores de rentabilidad, eficiencia, eficacia, efectividad, productividad y competitividad profesional.

4.1.1.-Objetivos y alcance

4.1.1.1.- Objetivo general

El objetivo del presente manual de mejora en la calidad del servicio profesional, es orientar a los contadores públicos que laboran en forma independiente con la intención de mejorar el servicio prestado, generando valor a sus clientes sustentadas en las bases teóricas, el empleo de herramientas y metodologías de gestión de la calidad.

4.1.1.2.- Objetivos específicos

- Conocer el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público utilizando el instrumento de medición QS-CONTAPERF.
- Proporcionar servicios profesionales que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente para conservarlos en el largo plazo.

- Fortalecer la calidad del servicio profesional para mejorar el nivel de ingresos.
- Elevar el nivel de competitividad profesional del contador público para sostenerse en mercados profesionales tanto regionales como nacionales.
- Fortalecer el prestigio profesional y reconocimiento para tener acceso a más y nuevos clientes.

4.1.1.3.- Alcance

El presente manual de mejora en la calidad del servicio contempla como alcance de actuación la prestación de servicios del contador público en forma independiente, que trabaja en despachos contables vinculados a los servicios de contabilidad, servicios tributarios y servicios de consultoría y asesoría financiera para beneficio del empresario o propietario de una mediana, pequeña o microempresa de la actividad comercial, industrial y de servicios del sector privado.

4.1.2.- Aspectos generales

Para alcanzar la excelencia y que las cosas resulten realmente bien a la primera vez en el servicio profesional, el contador público tiene que cumplir los cuatro pilares de la calidad sugeridas por Sosa (2003):

- **Saber lo que se debe lograr:** es necesario que se tenga claro para que sirve nuestro trabajo y como contribuimos a los resultados del despacho contable. Aquí hablamos de metas y objetivos personales del contador público y sus colaboradores y como estamos satisfaciendo con nuestro trabajo, en otras palabras tener claro para que sirve y a quien le sirve lo que hacemos.
- **Saber cómo hacerlo (entrenamiento):** si ya tenemos claro lo que queremos lograr con nuestro trabajo habiendo acordado con los colaboradores, los requisitos que debemos cumplir son:
 - ✓ **Capacitación:** debemos capacitarnos verdaderamente teniendo siempre como meta hacernos especialistas en lo que hacemos, ahora se hace indispensable que dominemos todo lo referente a nuestro trabajo, por lo que es necesario encaminar la capacitación hacia los aspectos que

necesitamos saber, donde los cursos generales son necesarios, pero insuficientes.

- ✓ **Estandarización:** si ya hemos aprendido lo necesario para hacer las cosas bien siempre a la primera vez, ahora es necesario que escribamos la forma como se hace nuestro trabajo a través de acuerdos que surgen con los colaboradores. Los estándares permiten guiar y evaluar los resultados de nuestro trabajo, por medio de métodos, normas y especificaciones, procedimientos por escrito y toda la información necesaria que se requiere, por lo tanto los únicos capacitados para hacer los estándares de nuestro trabajo somos nosotros mismos.
- **Tener con que hacerlo:** en este punto, la administración del despacho contable debe comprender que para hacer nuestro trabajo bien siempre a la primera vez es necesario contar con los recursos físicos y materiales adecuados sin referirse a lo más moderno, lo más caro o lo más sofisticado.
- **La voluntad para hacer nuestro trabajo:** lograr el convencimiento por hacer siempre un buen trabajo, donde nuestra voluntad siempre será indispensable.

¿Cómo medir la calidad del servicio profesional?

Nada se conoce hasta que no se consigue medir. La capacidad de medición de la calidad del servicio profesional es un punto importante e imprescindible para un control y seguimiento a nivel de calidad.

Existen varios modelos de medición de la calidad del servicio, pero los más conocidos que ayudan a mejorar la calidad del servicio son: *SERVQUAL*, *SERVPERF*, ISO 9000, PREMIOS A LA CALIDAD, etc. En cada modelo se debe establecer un nivel estándar admisible, realizar un seguimiento de parámetros y la evolución del nivel de calidad.

La calidad del servicio es creada, entendida y estructurada por dos escuelas: la escuela nórdica de marketing de servicios o "tradición europea" y la escuela norteamericana o instituto de ciencias del marketing (*Marketing Science Institute*) designada "tradición norteamericana".

La escuela nórdica de marketing de servicios ha sido dirigida por Grönroos (1984) y Lehtinen y Lehtinen (1991), quienes señalan que la medición de la calidad del servicio por parte del cliente se basa en dos dimensiones a tener en cuenta: técnica o de resultado (servicio esperado ¿Qué?) y funcional o relacionada con el proceso (servicio percibido ¿Cómo?).

La escuela norteamericana o instituto de ciencias del marketing ha sido dirigida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes proponen el modelo *SERVQUAL* que mide la calidad del servicio en base a dos dimensiones: el nivel de las expectativas y el nivel de las percepciones, cuyas diferencias miden la calidad percibida del servicio. Para ambas dimensiones se consideran cinco aspectos fundamentales de medición (confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad).

Cronin y Taylor (1992) en base al modelo *SERVQUAL*, desarrollaron un modelo conceptual de la calidad del servicio y un instrumento de medida exclusivamente de la percepción del desempeño reflejando con mayor exactitud la realidad del servicio prestado que identificaron como *SERVPERF* (*SERVice PERFormance*). Este modelo propone que la calidad del servicio se puede estimar a partir de cinco (5) dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad estudiadas por Zeithaml y Bitner (2002) para valorar la calidad del servicio.

Por consiguiente, tomando en cuenta las bases teóricas del modelo *SERVPERF* se ha establecido como propuesta de medición de la calidad del servicio profesional el modelo QS-CONTAPERF, que significa el desempeño del contador público en la calidad del servicio, siendo un modelo que permite medir el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio profesional que presta en forma independiente.

Por tanto, el modelo QS-CONTAPERF ha surgido de la aplicación de los criterios y dimensiones del *SERVPERF* porque miden cosas objetivas (las que se perciben) más que subjetivas (las que se imaginan). Los expertos que participaron en el trabajo de investigación le han asignado una validez de contenido del 64% y

los encuestados que participaron en el trabajo de campo le han otorgado una confiabilidad del 96% cuyo resultado representa una confiabilidad muy alta.

Las dimensiones adaptadas para medir el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente son:

- **Confiabilidad: (entregar lo que se promete)**

Dirigido a la capacidad del profesional contable para cumplir la promesa del servicio en un tiempo determinado, el interés por resolver los problemas contables, financieros y tributarios, realizar en promedio correctamente el servicio profesional contratado, presentar a tiempo las declaraciones y realizar los pagos de obligaciones tributarias en fechas establecidas, y evitar posibles sanciones, multas o recargos por errores u omisiones propias.

- **Responsabilidad: (estar dispuesto a ayudar)**

Predisposición del profesional contable para brindar el servicio profesional con rapidez, eficacia y transparencia, disponibilidad para ayudar con asesoría contable, financiera, tributaria y laboral, entregar informes claros, precisos y oportunos del desarrollo del servicio profesional, comunicarse con facilidad en casos de urgencia y establecer un horario de trabajo conveniente.

- **Seguridad: (inspirar buena voluntad y confianza)**

Comportamiento del profesional contable para inspirar confianza, mostrar voluntad de trabajo, plantear alternativas de solución a problemas contables, financieros y tributarios con serenidad y creatividad, y contar con el conocimiento necesario para responder consultas e inquietudes.

- **Empatía: (tratar a los clientes como personas)**

Predisposición del profesional contable para tratar con amabilidad, tomar sinceramente en cuenta los intereses del cliente, dar una atención personalizada y comunicarse en un lenguaje simple, claro y que sea fácil entenderlo.

- **Tangibilidad: (representación física del servicio)**

Dirigido a que el profesional contable cuenta con un local apropiado y de fácil acceso para la atención, dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo, mantiene la apariencia moderna del mobiliario (escritorios, sillas, armarios, etc.), dispone de medios de comunicación que faciliten su labor, es decir correo electrónico, página web, teléfono móvil o fijo, etc., tiene un aspecto limpio y aseado, mantiene la oficina limpia, ordenada y agradable, proporciona material informativo disponible asociado con el servicio (tarjetas, folletos y catálogos) y mantiene la documentación ordenada y debidamente clasificada en archivos y directorios.

¿Cómo lograr la calidad en el servicio profesional?

La profesionalidad de los contadores públicos se demuestra, en gran parte, por su nivel de eficacia y resolución de los temas planteados. El cliente confía en su profesionalidad, en la actualización permanente de sus conocimientos, y espera que el servicio que recibe sea ajustado a estas expectativas. Por tanto, la calidad del servicio al cliente se da por supuesta (se confía en que los despachos contables que ofrecen estos servicios están realmente capacitados para ello). A la vez, es conveniente que el contador público desarrolle las cinco (5) dimensiones del ejercicio profesional (investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial) en forma integrada, porque cada una de estas favorecen la mejora en la calidad del servicio.

También, para saber si se está logrando la calidad en el servicio profesional se puede obtener mediante encuestas y entrevistas según la opinión de los clientes. De modo que, haciendo un respectivo análisis e interpretación de la información brindada por los clientes se debe obtener un nivel de percepción favorable, es decir que exista satisfacción del cliente en cada una de las cinco (5) dimensiones del QS-*CONTAPERF*, que están presentes en las diferentes etapas del servicio, por lo tanto se logrará la calidad mejorando nuestro trabajo en cada una de ellas.

¿Cómo crear una cultura de calidad en un despacho contable?

Según Cantú (2001) las intervenciones que se hagan en provecho de un cambio cultural deben efectuarse de forma consciente y duradera por parte de los colaboradores del despacho contable. A continuación, se menciona el método de Lewin (Davis & Newstrom, 1991), que involucra los siguientes pasos:

- **Descongelamiento:** en este paso se prepara al despacho contable en su conjunto para entrar al cambio mediante la explicación del problema o la situación que se enfrenta. Esto se puede hacer mediante un análisis en equipo, lo cual facilita la aceptación del proceso de cambio por los colaboradores del mismo. En esta etapa el aspecto clave es que los miembros del equipo sientan que el problema es parte de ellos, y no que les es asignado. En casos extremos, la aparición de una situación de crisis o emergencia facilita el proceso de descongelamiento.
- **Movimiento:** en esta parte del proceso, los colaboradores efectúan el cambio necesario, guiados por la dirección del despacho contable. Este cambio se debe hacer en dos niveles culturales: el de aceptación y el de valoración del cambio, lo que incluye los supuestos base del despacho contable, así como la adopción de nuevos hábitos de trabajo.
- **Recongelamiento:** los hábitos introducidos en el punto anterior, al ser asimilados lentamente por los miembros del equipo, se internalizan y se vuelven parte de la cultura. La responsabilidad de la dirección del despacho contable es reforzar este cambio mediante la adopción de políticas y procedimientos de evaluación y reconocimiento del desempeño de los colaboradores que aseguren los nuevos hábitos de trabajo. Esto es esencial, pues en caso de que se pierda, el cambio puede ser ineficaz o poco duradero.

¿Cómo identificar los procesos de gestión de la calidad del servicio en un despacho contable?

El primer paso es precisamente reflexionar sobre cuáles son los procesos que componen el sistema de gestión. Debería plantearse, por tanto que procesos son los suficientemente significativos como para formar parte de la estructura de procesos.

Algunos de los aspectos principales que deben considerarse para identificar los procesos son: la influencia en la satisfacción del cliente, los efectos en la calidad de los servicios prestados, la importancia para la política del despacho y los factores clave de éxito, el cumplimiento de los requisitos normativos o legales, los riesgos económicos, el uso intensivo de recursos financieros, humanos o materiales.

Según Amado (2007) los despachos contables son tan eficaces como los son sus procesos, identificándose los procesos con el fin de gestionarlos apropiadamente: con eficacia (satisfacción del cliente) y con eficiencia (satisfacción del cliente con una optimización de los procesos y utilización racional de los recursos), para garantizar la efectividad de la operación del servicio profesional.

Es importante que la gestión del contador público en el despacho contable forme un equipo de trabajo a fin de compartir su visión de cómo es el despacho y como debería gestionarse para alcanzar sus objetivos, de esta forma deberían elaborar una imagen común del despacho contable mediante un mapa de procesos.

¿En qué me ayuda el manual de mejora en la calidad del servicio profesional?

El manual de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio del contador público proporciona criterios de calidad para mejorar la calidad del servicio profesional, empleando herramientas y metodologías de gestión de la calidad.

4.1.3.- Gestión de la calidad del contador público

Según Romero (2006) los conceptos de calidad propuestas por Crosby, Deming, Juran, Feigenbaum, Ishikawa, Mizuno, Oakland, Peters, Shingo y Taguchi en el paradigma está encaminado a la presentación de la información financiera sin errores y a la primera, es decir de calidad; buscando ser capaz de comunicar información libre de desviaciones o errores, dentro de los parámetros o estándares establecidos por el sistema. Los puntos son: compromiso de la administración - liderazgo, equipos de mejoramiento de calidad, medición de la calidad, corrección de problemas, información / comunicación, políticas de calidad, constancia y planeación para la competitividad, métodos de supervisión, planeación del proceso, auditorías del sistema de calidad, diseño del servicio, misión, visión y control del proceso.

Según Tarí (2011) la gestión de la calidad del contador público es un sistema de gestión de la calidad del servicio profesional que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en todo el despacho contable como medio para conseguir los objetivos de mejora de la calidad del servicio, caminando hacia la mejora continua en todos los procesos.

Berlinches (2002), Gutiérrez (2005), Amado (2007) y Riveros (2007) señalan que el modelo de la gestión de la calidad posee el enfoque de gestión por procesos que puede ser utilizada por el contador público para diseñar un sistema de gestión de la calidad del servicio con el fin de conducir a un despacho contable hacia una mejora en el desempeño, asegurando que se realicen las tareas necesarias para conseguir los objetivos planificados. A continuación se presentan tres (03) tipos de procesos dentro de un sistema de gestión de la calidad para la gestión de despachos contables.

- **Procesos de direccionamiento estratégico:** constituyen procesos destinados a determinar el norte del despacho contable, a definir y controlar las políticas, los objetivos, los planes de mejora y las estrategias generales de la calidad del servicio profesional que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo. Estos procesos son gestionados por la dirección del contador público para el establecimiento de la estrategia, así como para la alineación de ésta en el despacho contable.
- **Procesos operativos:** son aquellos procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas, los objetivos y las estrategias definidas por el despacho contable para dar servicio a los clientes. Para generar valor agregado en estos procesos se debe trabajar en equipo con los colaboradores del despacho contable.
- **Procesos de apoyo o soporte:** constituyen el pilar fundamental para soportar los procesos de direccionamiento estratégico y los procesos operativos. Estos procesos no están directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas pero su rendimiento incide directamente en el desempeño de los procesos operativos.

Por consiguiente, se sugiere utilizar el siguiente sistema de gestión de la calidad del servicio para despachos contables que comprende los tres (03) procesos anteriormente mencionados, siendo adaptados para la operación y control de los procesos que posibilita diseñar gráficamente un mapa de procesos en el despacho contable.

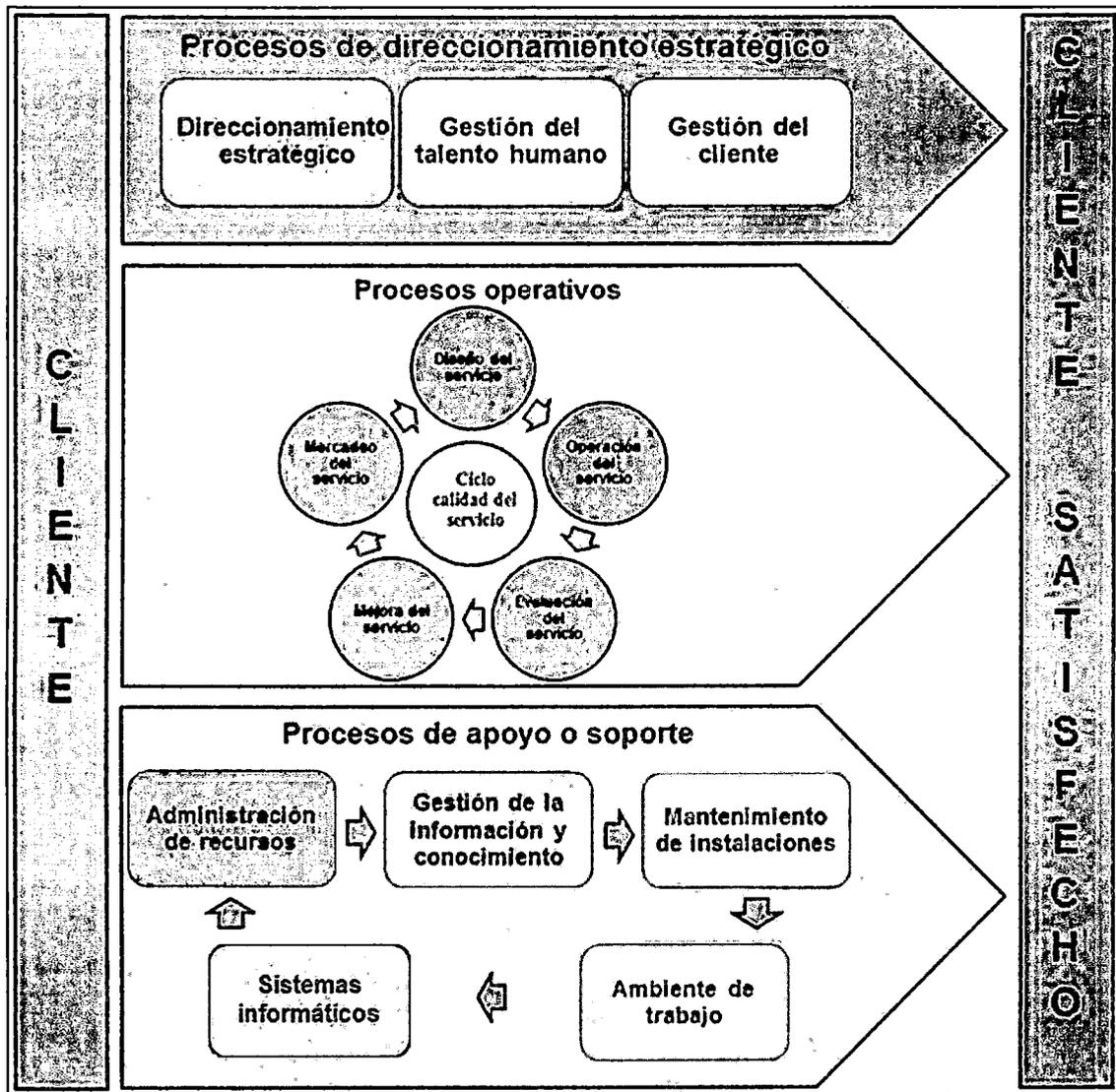


Figura 30. Mapa de procesos de un despacho contable

Fuente: Elaboración propia basada en revisión documental.

Para la operación del servicio profesional, se han identificado los siguientes procesos que debe realizar el contador público, definiéndose los criterios mínimos de un sistema de gestión de la calidad para cada una de estas:

4.1.3.1.- Procesos de direccionamiento estratégico

a.- Direccionamiento estratégico

Es el punto de partida para el direccionamiento del despacho contable y esto se desarrolla implementando un liderazgo gerencial, debiendo formularse la misión, la visión, los principios, los valores, las políticas y los objetivos de la calidad, y estrategias que demuestren claramente el compromiso de la dirección con los conceptos de calidad que deben ser desplegadas a todos los procesos, para que sean comprendidos, implementados y asegurados por todos.

b.- Gestión del talento humano

El talento humano del despacho contable constituye los cimientos para el cumplimiento del direccionamiento estratégico que se establezca. Los aspectos a tener en cuenta con las personas que laboran en el despacho contable son: perfil profesional, inducción, motivación, capacitación, comunicación y momentos de verdad.

c.- Gestión del cliente

El contador público en un despacho contable debe conocer las necesidades y expectativas de los clientes para convertirlas en atributos de la calidad del servicio profesional con la finalidad de responder a sus requerimientos de manera apropiada y generar indicadores que reflejen su nivel de satisfacción.

4.1.3.2.- Procesos operativos

a.- Mercadeo del servicio profesional

Los servicios del contador público actúan bajo demanda, es decir, que la actividad empieza cuando un cliente solicita un servicio. Por lo tanto, debe definir primero "las puertas" que ofrece para que el cliente pueda ponerse en contacto con él y solicite un servicio profesional: atención en el despacho contable, página web, correo electrónico, fax, teléfono, etc.

Guevara (2000) señala que el valor de las actividades de mercadeo para los despachos contables se ve reflejado, entre varios otros aspectos al establecimiento

de estándares de calidad para competir en el mercado de servicios profesionales del contador público, es decir que la implementación de una estrategia de marketing ayuda a establecer unos mínimos de calidad en los servicios prestados y en todos los niveles de la organización.

También, un despacho contable puede desarrollar las siguientes prácticas de mercadeo para vincularse en un ambiente competitivo, mantener el crecimiento y obtener mayores ingresos.

a.1.- Retención de clientes

Para estar seguro de la lealtad de un cliente, el contador público debe saber cómo se consideran los clientes en los siguientes factores: la satisfacción general del cliente con el servicio profesional prestado, la probabilidad de seguir solicitando los servicios profesionales y la probabilidad de recomendar el despacho contable a otros empresarios.

Por lo tanto, un despacho contable debe buscar ofrecer la mejor atención posible a los clientes existentes. Las estrategias claves que puede aplicar el contador público para retener clientes son:

a.1.1.- La relación despacho contable - cliente

Es la llave para retener a los clientes existentes, por tanto el trabajo debe ser oportuno y exacto, se debe informar permanentemente al cliente la situación o estado de los diferentes trabajos, se debe retornar la llamada oportunamente al cliente para conocer sus inquietudes, ya que los clientes ven el valor del despacho profesional cuando el contador público se comporta como asesor de negocios, por ello es importante conocer todo alrededor de los negocios del cliente.

a.1.2.- Desarrollo de estrategias de servicio al cliente

El contador público a cargo del despacho contable debe identificar los clientes importantes, considerando el crecimiento del cliente y el volumen de honorarios.

a.1.3.- Evaluar periódicamente la satisfacción del cliente

El contador público para evaluar la satisfacción del cliente debe utilizar técnicas e instrumentos de evaluación como encuestas, escalas, sensores, entrevistas, etc. Es recomendable utilizar la escala QS-CONTAPERF³ con la finalidad de medir el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público.

Alcaide (2010) señala que la retención del cliente se logra con la utilización de la estrategia del trébol de la fidelización, que consiste en un conjunto de acciones orientadas a obtener clientes fieles. Esta estrategia está compuesta por el corazón (núcleo) y cinco elementos (pétalos), cuya gestión eficaz permite al contador público fidelizar a los clientes en los despachos contables.

a.1.4.- El corazón

Es el centro del trébol, está formada por tres conceptos (cultura del despacho contable orientada al cliente, calidad del servicio y estrategia relacional para crear valor al cliente) que son imprescindibles y constituyen la base necesaria para que aplique el contador público en toda acción orientada a la fidelización, los pasos que debe seguir son:

a.1.5.- Información

El primer paso se refiere a la información sobre el cliente, las necesidades, deseos y expectativas del cliente, además al establecimiento de sistemas y procesos que permitan conocer, recopilar y sistematizar todos los aspectos y detalles de la relación que mantiene el cliente con el despacho contable. Esto hace que el contador público aplique sistemas informáticos para la recogida de datos por un contacto directo con el cliente sobre sus preferencias y solicitudes, a través de internet, *emails*, blogs, *websites*, etc. con el objetivo de mantener a los colaboradores informados sobre los aspectos clave del cliente; reforzar la cultura de orientación al cliente y aportar información precisa para realizar una comunicación personalizada y directa con cada uno de ellos.

a.1.6.- Marketing interno

El segundo paso consiste en lograr la participación activa, decidida y voluntaria de todos los colaboradores del despacho contable en el proceso de operación del servicio profesional, ya que estos desempeñan un papel importante en la mejora de la calidad del servicio y la fidelización de los clientes. La manera de lograr esta participación es mediante la gestión del marketing interno, que consiste en motivar a los colaboradores a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, implementando y desarrollando programas de formación orientados al cliente en todo el despacho contable.

a.1.7.- Comunicación

El tercer paso consiste en hacer una gestión eficaz de las comunicaciones del despacho contable con el cliente, que implique crear vínculos emocionales duraderos con los clientes haciendo una correcta y adecuada comunicación de manera directa y personalizada, uno a uno, entre el despacho contable y sus clientes. Este paso se dirige a los clientes actuales del despacho contable, demostrando y recordando a los clientes que han hecho la mejor elección posible al optar por elegir los servicios del contador público.

a.1.8.- Experiencia del cliente

El cuarto paso es vital para la fidelización, consiste en que la experiencia del cliente en todos sus tratos, contactos e interrelaciones con el despacho contable sea memorable, digna de ser recordada con agrado y ser contada con alegría a los amigos, socios, empresarios y colegas. Todo esto se logra con el marketing experiencial y sus herramientas que tratan de conseguir clientes identificados con la marca del despacho contable sobre las experiencias: mantener un buen tono en la comunicación, identificación con el despacho contable, tolerancia, amabilidad y servicio, pulcritud en la presentación personal del contador público y sus colaboradores, cumplir de manera puntual con los servicios contratados, un buen discurso para convencer y vender el servicio profesional, buena atención telefónica que se caracterice por rapidez, cortesía y eficacia, olores agradables y de temperatura cómoda en la oficina, la forma de presentar el despacho contable a

terceros a través de sitios web y otros medios electrónicos; todo esto en conjunto representa la experiencia total del cliente.

a.1.9.- Incentivos y privilegios

Finalmente el quinto paso consiste en recompensar al cliente por su fidelidad. El contador público debe reconocer el valor que el cliente tiene para el despacho contable, recompensándole por su preferencia con nuevos servicios gratuitos.

a.2.- Expansión de servicios a clientes existentes

Para expandir los servicios profesionales en un despacho contable se debe identificar necesidades de información de los clientes, a través de una comunicación directa, encuestas y equipos de trabajo para tener conocimiento profundo del cliente y del entorno en que desarrolla sus actividades.

a.3.- Obtención de nuevos clientes

Un despacho contable en la búsqueda de nuevos clientes puede usar técnicas de mercadeo. Es recomendable que el contador público tome en cuenta las 7 P's del *marketing mix*, planteadas por Zeithaml y Bitner (2002) como una herramienta estratégica del *marketing* de servicios.

a.3.1.- Product (producto - servicio)

Hace referencia a los servicios típicos de los despachos contables y los nuevos servicios que se ofrecen a los clientes.

Los servicios del contador público debe presentar los siguientes atributos: seguridad (proveer información a tiempo real para tomar decisiones y evaluar riesgos), comercio electrónico, contabilidad electrónica, comparación de resultados con empresas de la misma actividad, informes, reportes y revisiones de calidad, presentación de propuestas de trabajo, planeación financiera y tributaria, programación de tiempo (horarios), especializaciones, estilo de trabajo, portafolio de servicios, finalmente crear la marca (logo o imagen del despacho contable).

a.3.2.- Price (precio)

El contador público debe cobrar honorarios apropiados, por lo tanto recogerá información de dos áreas para fijar el nivel de honorarios: el costo del servicio y el cobro de los honorarios. El primero incluye el control de gastos, el precio competitivo, el precio del servicio actual y el valor del servicio que le atribuyen los clientes, y el segundo comprende los descuentos y los términos de pago (aceptación de solo efectivo o crédito).

a.3.3.- Place (plaza)

La localización del despacho contable debe estar situado en un lugar conveniente, donde el contador público minimice el tiempo con horarios cómodos y le facilite acceder a los puntos de encuentro con el cliente.

a.3.4.- Promotion (promoción)

El contador público debe priorizar las formas de comunicar los beneficios del servicio profesional a través de la publicidad especializada, las relaciones públicas, el trabajo en red, etc. para empujar el servicio al cliente o el cliente al servicio, es decir buscar el posicionamiento en la mente del cliente.

Tabla 26:

Formas de comunicar los beneficios del servicio profesional

Publicidad especializada	Relaciones públicas	Trabajo en red	Uso de otras prácticas como recurso
<ul style="list-style-type: none"> • Folletos de presentación del despacho contable. • Página web del despacho contable. • Publicidad en periódicos, revistas especializadas u otros medios. • Publicidad a través de libros especializados. • Uso de las redes sociales más populares (<i>Facebook, Twitter, Youtube, etc.</i>). • Publicación de trabajos especializados en portales y sitios web. • Participación en Foros y <i>Blogs</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencias en público y eventos profesionales. • Conferencias y seminarios profesionales patrocinados. • Escribiendo artículos para profesionales y otras publicaciones. • Ser citado en revistas especializadas y otros artículos. • Enviar anuncios del despacho contable por correo electrónico. • Mantener una red de contactos con empresas donde es especialista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Referencias profesionales. • Compromiso comunitario. • Asociación activa en organizaciones profesionales. • Eventos sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de servicios especializados. • Práctica administrativa en equipo. • Asociaciones de despachos contables.

Fuente: Elaboración propia basada en revisión documental.

a.3.5.- *People* (gente)

El contador público debe identificar al personal idóneo que tenga la habilidad y la formación necesaria para entregar el servicio profesional e influir en las percepciones del cliente. Por tanto, las acciones que se deben tomar en cuenta son: contratar los mejores empleados, desarrollar y motivar a los empleados, retener a los mejores empleados, proveer sistemas de soporte (tecnología y equipo) y trabajar en equipo. También, el cliente es importante porque requiere de educación y entrenamiento (la orientación que se brinda día a día frente a los problemas que se les presentan).

a.3.6.- *Process* (proceso)

El contador público debe identificar procedimientos, mecanismos y flujo de actividades necesarias para la prestación del servicio profesional en sistemas de operación que deben estar diseñados en beneficio del cliente.

a.3.7.- *Physical Evidence* (evidencia física)

El contador público debe diseñar y crear un ambiente agradable en el que presta el servicio, dónde interactúan los colaboradores y los clientes, así como cualquier componente tangible que facilite el desempeño o la comunicación (el diseño del local, los muebles y equipos, el vestuario de los colaboradores, los reportes, las tarjetas de negocio, los materiales usados, etc.).

Con los aportes de Martínez y Luna (2008) se ha identificado la octava P del marketing de servicios, que es:

a.3.8.- *Personalized Service* (servicio personalizado)

el contador público debe adaptar el servicio profesional a los requerimientos específicos de cada cliente, por tanto la calidad externa de un servicio profesional es tan importante como la calidad interna del mismo, lo que permite lograr un contacto “despacho contable - cliente” que sea muy satisfactorio para el cliente.

según Amado (2007) se pueden realizar las siguientes acciones para fortalecer el mercadeo del servicio profesional y estar en condiciones de competir eficazmente.

- Entablar alianzas con despachos contables a nivel nacional e internacional de características similares a las nuestras, tanto en dimensión como valores. También es interesante aliarse con los profesionales que cubran aquellas especialidades que nosotros desconocemos, o de las que carecemos de práctica suficiente.
- Ampliar nuestra red de colaboradores.

- Promover nuestra página web, tratando de que se constituya una auténtica asesoría virtual, incorporando un servicio de consultas, así como información permanente actualizada.
- Cambiar nuestro portafolio de servicios y ponerlo al día.
- Ampliar nuestra red de comerciales.
- Hacer más *mailings* (comunicación publicitaria por correo electrónico) que el año pasado, tratando de segmentar mejor nuestra base de datos, con el fin de que nuestros envíos sean mucho más ajustados.
- Trabajar nuestra base de datos, para conseguir que la información que contiene sea mejor y más significativa, y nos permita valorar si nos dirigimos a la empresa y persona adecuada.
- Aparecer periódicamente en la prensa y las revistas sectoriales.

b.- Diseño del servicio profesional

El contador público diseña el servicio profesional para proporcionar una guía de principios y métodos de creación o modificación de servicios que permiten convertir los objetivos estratégicos en portafolios de servicios.

El diseño del servicio profesional asegura que el despacho contable ofrezca, de manera consciente, lo que sus clientes requieren, y también a minimizar el gasto en actividades que no aportan valor. En consecuencia, la actividad de diseño no es puntual, sino un devenir permanente en el que el despacho contable actualiza su oferta en función a las cambiantes expectativas de los clientes.

La etapa del diseño del servicio en un despacho contable se inicia con la demanda de requisitos nuevos o modificados por parte del cliente. El objetivo principal es el diseño de servicios nuevos o modificados para su paso a un entorno de operación.

Para lograr una experiencia satisfactoria en todos los clientes es necesario diseñar correctamente los siguientes componentes de un servicio profesional: procesos operativos (QUÉ se hace), los estándares de atención (CÓMO se hace), el

servicenario (DÓNDE se hace), el personal (QUIÉN lo hace) y la relación (SUCESIÓN de experiencias a lo largo del tiempo).

Berlinches (2003) señala que para diseñar un servicio profesional se debe:

b.1.- Identificar los clientes del servicio

El objetivo de todo despacho contable es crear valor y elevar el grado de satisfacción de sus clientes en una forma rentable. Por lo tanto, el primer paso consiste en definir quiénes son los clientes. Para lo cual tenemos que diferenciar segmentos de clientes, de acuerdo a ciertas características comunes. Los clientes que pertenecen a un segmento de mercado tendrán necesidades o requerimientos similares, por lo que el servicio profesional debe estar diseñado pensando en satisfacer los requerimientos de un grupo de clientes en particular.

Según Herrero, E. (2011) en los despachos contables se suelen presentar los siguientes tipos de clientes:

- **Cliente apático:** es aquel cliente desinteresado, siempre tiene una objeción para decir que no, solicita el servicio profesional solo cuando lo necesita, por lo tanto el contador público debe ofrecer el servicio en el momento justo y necesario para estar en la mente del cliente.
- **Cliente controlador:** este cliente tiene claro lo que quiere, por consiguiente el contador público debe prestarle el servicio que busca porque lo comprará de manera rápida. El profesional contable no debe desviarlo de lo que él solicita porque se resistirá y no lo comprará.
- **Cliente analítico:** es un cliente que le lleva tiempo tomar su decisión porque busca precisión y detalles. El contador público debe responder en el mismo lenguaje evitando las generalidades y vaguedades siendo preciso y concreto, y aclarar todas las dudas posibles.
- **Cliente orientado a las personas:** es el cliente que le preocupa el qué dirán, la influencia que tendrá sus decisiones en su empresa y en las personas. Este cliente hablará mucho de los usuarios de su servicio, como se verán afectados por los cambios. Lo ideal es que el contador público trabaje en el

mismo plano, hablándole de experiencias de clientes satisfechos que recibieron el mismo servicio profesional.

- **Ciente director:** este cliente busca resultados, es decir buscará la eficiencia del contador público, demostrando rápidamente con celeridad y precisión. El contador público debe hablarle en términos de resultados con seguridad y eficiencia evitando generalidades y vaguedades.
- **Ciente socializador:** es el cliente que busca resultados, pero le gusta relacionarse con los demás y suele ser un poco disperso. El contador público debe corresponder a esa sociabilidad con extroversión y dirigir la conversación con eficiencia.

b.2.- Identificar y definir las necesidades de los clientes

El contador público en un despacho contable debe identificar las necesidades del cliente que pueda cumplir mejor, oportunamente, o con mayor eficiencia. Por tanto, es necesario que tenga en claro cuáles van a ser las necesidades que cubrirá y cuáles no, para diferenciar el servicio profesional.

Es frecuente que el contador público hable con el cliente, dependiendo de la relación que mantenga para conocer cuáles son sus necesidades de información financiera y no financiera para tomar decisiones.

Por tanto, el contador público debe ayudar a sus clientes a identificar necesidades de información para luego descubrir y desarrollar un servicio de alto valor.

La necesidad de especialización en la oferta de servicios profesionales se hace mayor a medida que los mercados maduran, los clientes se hacen más exigentes y las ofertas competitivas aumentan.

b.3.- Traducir las necesidades de los clientes en los atributos (características de calidad) requeridos del servicio profesional

Una vez que sepamos las necesidades de los clientes podremos traducir sus deseos o requerimientos en especificaciones detalladas del servicio y los procesos,

lo que en algunos casos no es tan fácil y requiere imaginación y mucho esfuerzo por parte del contador público.

Si la calidad es el cumplimiento de los requisitos de los clientes, entonces esto tiene amplias implicaciones. Los requisitos pueden incluir disponibilidad, tolerancia, tiempo de entrega, confiabilidad, seguridad, efectividad en los costos, asistencia proactiva, competencia profesional, comunicación permanente, habilidad técnica y/o especialización. A su vez, se pueden fijar las especificaciones del proceso indicando los tipos de equipos, materiales e instalaciones que se utilizarán en la prestación del servicio.

A esta calidad la llamamos calidad de diseño y debe ir ligada a lo que el cliente puede o está dispuesto a pagar por el servicio profesional que recibe a cambio. Al hablar de calidad de diseño de un servicio profesional, nos referimos a diferentes niveles de calidad o diferentes grados de cumplimiento de los requerimientos del cliente.

También, se debe tomar en cuenta que las necesidades, deseos y expectativas del cliente, se pueden obtener a partir del proceso de investigación de mercados, traduciendo en atributos o características de la calidad, los cuales constituyen la base para planificar el diseño del servicio.

b.4.- Producir un nuevo servicio profesional

El despacho contable necesita un planteamiento estructurado del diseño para producir un nuevo servicio profesional con los niveles de costo, funcionalidad y calidad dentro del intervalo de tiempo apropiado. Por esta razón el contador público debe desarrollar una estrategia de posicionamiento del servicio para obtener ventaja competitiva.

Producir un nuevo servicio profesional representa un reto y a la vez una oportunidad enorme, que consiste en traducir las especificaciones en servicios profesionales de manera consistente y eficiente.

El despacho contable debe ser capaz de proveer nuevos servicios de acuerdo a las especificaciones establecidas para prestar un servicio profesional de calidad que cumpla con los requerimientos del cliente. Además debe hacerlo con eficiencia,

es decir, evitando los desperdicios a lo largo de los procesos para que pueda mantener los costos bajos y lograr las actividades esperadas.

c.- Operación del servicio profesional

La operación del servicio profesional es el proceso de prestación del servicio que ofrece el contador público a sus clientes. El cual debe ser reiterativo e incremental para satisfacer las necesidades, deseos y expectativas.

Elizondo (2003) señala que el contador público en forma independiente debe cubrir dos etapas en la operación del servicio profesional:

c.1.- Etapa previa

En la etapa previa se presenta una propuesta de valor que sea percibido por el presunto cliente. Para ello, el contador público debe desarrollar el ciclo para vender servicios profesionales aportando valor propuesto por Herrero (2011), a lo que suma Cohen (2003), las técnicas para ser un consultor exitoso en cada una de las fases:

c.1.1.- Construir la relación con el cliente

En esta fase se realiza la entrevista inicial con el cliente construyendo una relación de confianza, empatía y sintonía para dar gusto al cliente, y se demuestra la competencia profesional. Entre las razones para hacer esto, es recomendable:

- Parecer y actuar como el profesional que es, vestirse lo más pulcramente posible y usar un traje conservador.
- Conservar una actitud profesional y al mismo tiempo, ser amigable, entender al cliente y demostrar empatía.
- Realizar la técnica reflejo e imitación, que consiste en seguir la voz de su cliente, así como sus ritmos y patrones de conversación, el uso de palabras, la respiración y la postura, sin dejar de observar al cliente.
- Escuchar al cliente y dejar que se exprese para conocerlo a profundidad, diciendo frases neutrales de manera positiva durante la entrevista inicial, "Ya

veo”, “¡Qué interesante!” o incluso “¿En serio?”, esta forma indica que usted está interesado e insta a su cliente a seguir hablando. Si quiere hacerle saber al cliente que entiende la información, diga algo como “Según entiendo” o “En otras palabras”, y en seguida resuma.

c.1.2.- Llenar cuota de atención en el cliente

En esta fase se debe posicionar la imagen o marca del despacho contable en la mente del cliente para captar cuota de atención en él y generar oportunidades de negocio, para lo cual es recomendable:

- Aplicar estrategias publicitarias o informativas en general para mejorar sustancialmente la imagen o marca del despacho contable frente a los clientes.
- Hacer el seguimiento permanente al cliente, enviándole información personalizada y haciéndole partícipe del mismo a través del medio que sea (llamadas telefónicas, correo electrónico, blogs, redes sociales, etc.).
- Invertir un poco de tiempo para hacer visitas frecuentes al cliente con el ánimo de ver cómo están y qué expectativas tienen. Esta forma de actuar es una muestra de interés por el cliente.

c.1.3.- Oportunidad y propuesta

En esta fase el contador público está más cerca al cliente y le representa una gran oportunidad para ofrecer una propuesta de valor, cumpliendo con dos objetivos principales: explorar con precisión los requerimientos y necesidades de los clientes, y demostrar su competencia profesional específica para una oportunidad. Por consiguiente, es recomendable realizar las siguientes acciones:

- Haber cumplido con la fase uno y dos, es decir construir una buena relación con el cliente y llenar cuota de atención.
- Realizar una comunicación efectiva (saber escuchar y preguntar), haciendo las preguntas necesarias, ¿Cuál es el problema que es preciso solucionar? y

¿Qué quiere exactamente el cliente que usted haga? (Investigar sobre el origen de la solicitud de los servicios).

- Tomar notas para recordar todo lo que le dijeron en la entrevista con el cliente, es recomendable tener siempre a la mano una libreta y un lápiz.
- Conocer quiénes son los que van a intervenir en la toma de decisión final de la propuesta de trabajo.
- Conocer que es lo que más va a valorar el cliente para esta oportunidad, podrá ser la seguridad, la rapidez, el precio, la disponibilidad, etc.

c.1.4.- Presentación de la propuesta de valor en servicios profesionales

En esta fase la propuesta de valor será el conjunto de experiencias que crean fidelidad y satisfacción al cliente con los atributos del servicio profesional (incluyen funcionalidad, precio y calidad del servicio, etc.), la relación con los clientes (incluye la entrega del servicio, la respuesta y el plazo de entrega), y finalmente la imagen y prestigio del despacho contable que atrae al cliente. Es necesario que se logre lo siguiente:

- Revisar y mantener la secuencia de las cinco etapas para generar una propuesta de valor:
 - ✓ **QUÉ:** legitimar nuestra capacidad para presentar una propuesta. **CÓMO:** resumiendo nuestra experiencia para este tipo de proyecto.
 - ✓ **QUÉ:** demostrar nuestra competencia profesional. **CÓMO:** describiendo con precisión nuestra solución.
 - ✓ **QUÉ:** demostrar nuestra capacidad de escucha y atención al cliente. **CÓMO:** describiendo con precisión la solicitud del cliente: requerimientos, necesidades, etc.
 - ✓ **QUÉ:** demostrar porque podemos ser diferentes a nuestros competidores. **CÓMO:** describiendo aquellos aspectos que nos hagan únicos.

- ✓ **QUÉ:** demostrar nuestra calidad de trabajo. **CÓMO:** describiendo metodologías, procedimientos y relación con el cliente durante la propuesta.
- Evaluar las circunstancias en que se realizará el trabajo, tales como alcance, limitaciones y dificultad, ubicación física del cliente, y naturaleza de los recursos humanos, es decir el conjunto de colaboradores que se necesitan para realizar el trabajo propuesto.
- Establecer una fecha límite en la cual debe presentar la propuesta de valor, es decir estimar el tiempo de entrega.
- Realizar un estudio preliminar para la fijación de honorarios, en otras palabras decir al cliente como cobra por el servicio profesional.
- Preguntar al cliente si le gustaría que lo ayudara a solucionar su problema.

c.1.5.- Tratamiento de objeciones y dudas

En esta fase llegamos a la negociación y tratamiento de las objeciones para realizar la propuesta de trabajo, donde el cliente expresa su desacuerdo en algunos puntos de la propuesta, precisando sus razones (no está interesado o convencido, falta de información o tiene algún motivo por el que la propuesta no le resulta válida). En consecuencia, para argumentar de diferentes maneras las objeciones y dudas, con la finalidad de que cambien de opinión los clientes, es recomendable:

- Anticipar y responder antes de que las objeciones se produzcan para evitar que el cliente se sienta incómodo.
- Escuchar de manera efectiva las objeciones para conocer los sentimientos negativos hacia la propuesta, aceptando una parte de la objeción para después argumentar.
- Responder con un argumento de calidad que consiste en usar frases afirmativas en tiempo presente y con un lenguaje preciso, claro y coherente para repetir el beneficio, probar nuestras afirmaciones, ampliar nuevos

beneficios y personalizar la propuesta, y de esta manera mostrar las ventajas frente a la competencia.

- Dejar que el cliente hable primero sobre el precio para luego demostrar que la calidad del servicio profesional vale por el precio que se pide.
- Mostrar agradecimiento al cliente aun cuando no acepta la propuesta de trabajo, es decir el cliente no está intensamente interesado en beneficiarse del servicio profesional.
- Proceder al cierre una vez aceptada la propuesta de trabajo.

c.1.6.- Cierre

En esta fase se solicita al cliente la realización de la propuesta de trabajo, garantizado formalmente con un contrato de servicio profesional. Para hacer el cierre correspondiente, es recomendable proceder con las siguientes condiciones:

- Ser amigable y cumplir ordenadamente con los seis requisitos básicos para proceder confiadamente al cierre.
 - ✓ Estar positivo, entusiasmado y ansioso por cerrar su contrato de servicios profesionales.
 - ✓ Tener claro todo lo que requiere el cliente y conocer exactamente lo que su posible cliente espera y necesita de su servicio profesional.
 - ✓ Hacer entender al cliente el valor que tiene el servicio profesional y poner en claro que el servicio hará cambiar y mejorar su trabajo para que la toma de decisiones sea acertada.
 - ✓ Lograr que el cliente confíe en el despacho contable, siendo necesario la identificación con el cliente y el compromiso para cumplir con las promesas.
 - ✓ Conseguir que el cliente muestre interés por los beneficios que le brinda la propuesta de servicios profesionales.

- ✓ Dejar en claro que la propuesta de trabajo es apropiado para el cliente, ideal para sus necesidades, su capacidad de pago y sus circunstancias. Debe quedarle claro al cliente que ha tomado una decisión correcta al adquirir el servicio profesional.
- Fijar los honorarios y firmar el contrato de servicios profesionales.
- Otorgar una tarjeta de presentación cuando el cliente se retire del despacho contable.

c.2.- Etapa ejecutiva

El contador público en esta etapa es responsable de ejecutar y realizar el proceso contable, para lo cual debe identificar los procesos, teniendo en cuenta su tamaño y características. También, es fundamental dar el entrenamiento necesario a las personas que van a ejecutar el trabajo haciendo uso de tecnologías.

Elizondo (2003) señala que el proceso contable surge en contabilidad como consecuencia de reconocer (contabilizar) una serie de funciones o actividades relacionadas entre sí, con el objetivo de obtener y comprobar información contable.

Para el eficiente desarrollo del proceso contable es necesario seguir las siguientes fases:

c.2.1.- Sistematización

Según Alcarria (2009) la sistematización consiste en seleccionar, diseñar e implantar un sistema de información contable, que comprende un conjunto de métodos, procedimientos y recursos materiales y humanos que un despacho contable utiliza para llevar a cabo el registro de las operaciones (eventos, hechos, actos económicos y transacciones) de las empresas y poder elaborar información detallada o sintetizada, de manera que sea útil a aquellos que tienen que tomar decisiones.

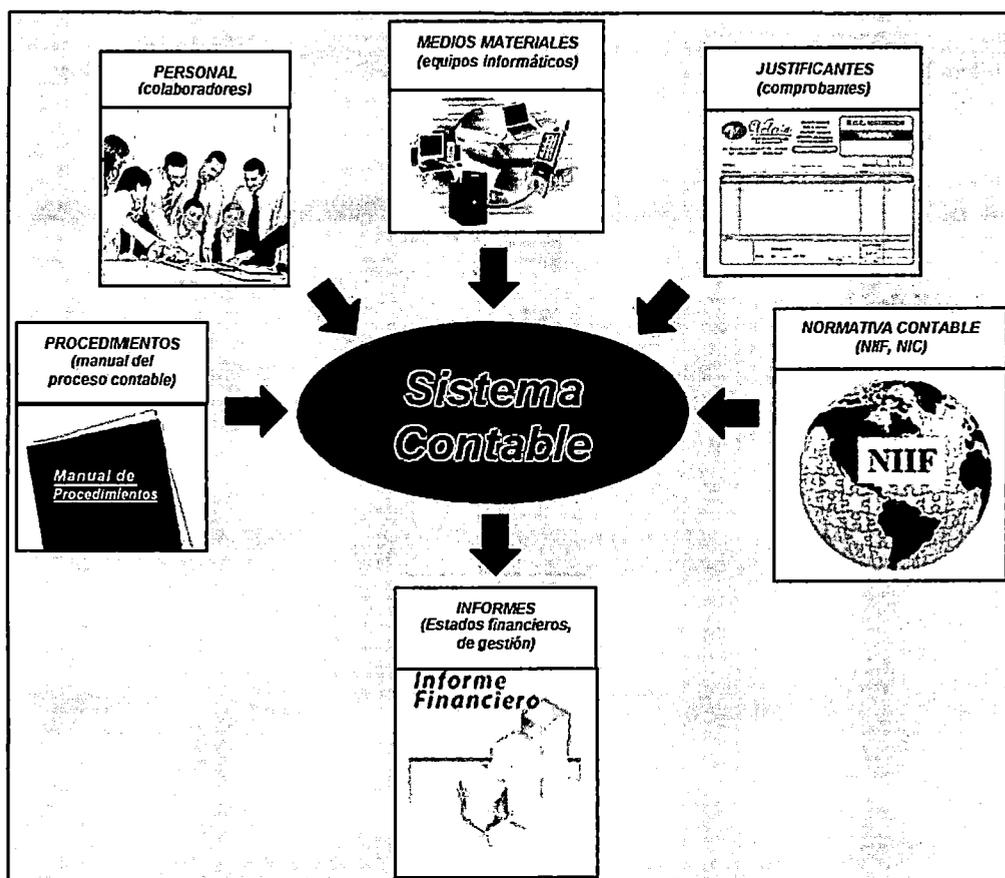


Figura 31. El sistema contable

Fuente: Adaptado de Alcarria (2009, p.10).

Elizondo (2003) manifiesta que la elección de un sistema contable debe estudiarse con cuidado ya que cada sistema ofrece ventajas y desventajas en cuanto a:

- Forma de presentación de los registros e información (manual, computarizada y electrónica).
- Grado de detalle de la información.
- Grado de control sobre las operaciones.
- Costos de implantación y mantenimiento.
- Personal y equipo requerido para su implantación y funcionamiento.

- La calidad, utilidad y oportunidad de los informes que se elaboren permitirá evaluar el correcto funcionamiento y el alcance de los objetivos previstos por el sistema.

Vázquez y Bongianino (2008) señalan que existen tres tipos de sistemas contables de acuerdo a los fines que persiguen las empresas: financieros, gerenciales y sociales.

- **Sistemas contables financieros:** proceso que consiste en identificar, seleccionar, analizar, medir, registrar y comunicar los hechos con significado económico para una empresa.
- **Sistemas contables gerenciales (directivos):** proceso que se ocupa de las operaciones de la empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos y el grado de eficiencia, por medio de informes gerenciales con objetivos de planeamiento y control de la gestión empresarial.
- **Sistemas contables sociales:** proceso que genera información acerca de los aspectos sociales, éticos, medioambientales y ecológicos que trae como consecuencia informes especiales que el público debe conocer y valorar.

c.2.2.- Valuación

Consiste en el reconocimiento o identificación de las operaciones de las empresas, de acuerdo a los criterios contables establecidos en las normas internacionales de información financiera (NIIF).

No todas las operaciones identificadas pueden ser contabilizadas, por lo que hace falta realizar una selección de aquellos que cumplen los siguientes tres requisitos: que hayan ocurrido, que puedan ser medidos y que sean legales.

Una vez superados los tres requisitos, se procede a otorgar un valor monetario a las operaciones celebradas por las empresas, quedando asentadas con documentos originales que constituirán el antecedente o comprobante de la misma, entre los cuales se pueden señalar: facturas, boletas de venta, recibos por honorarios, liquidaciones de compra, notas de crédito o débito, cheques, etc.

c.2.3.- Procesamiento

Vázquez y Bongianino (2008) señalan que esta fase incluye la entrada (*input*), el procesamiento y la salida (*ouput*), que brinda como resultado los estados financieros. Las entradas y las salidas están condicionadas por el cumplimiento de algunos requisitos: las necesidades y expectativas del cliente, los requisitos normativos y legales, la política de calidad interna del despacho contable, etc.

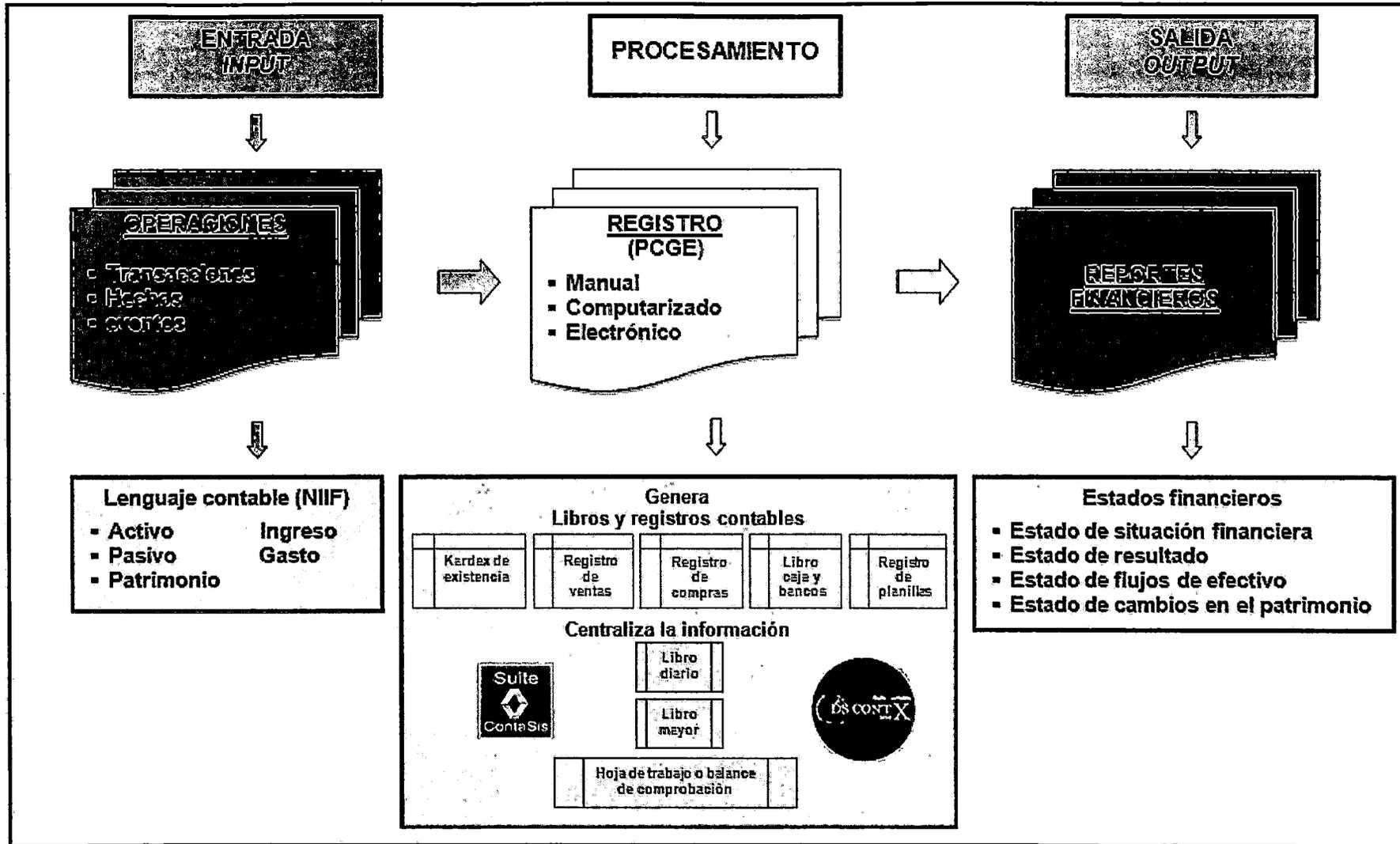


Figura 32. El proceso contable
 Fuente: Elaboración propia basada en revisión documental.

- **Las entradas (*input*):** se refieren al proceso de incorporación de datos, que consiste en captar, revisar y analizar las operaciones que tengan un documento comprobatorio con los requisitos necesarios (nombre del proveedor, RUC, fecha de la operación, importe de la operación, dirección, etc.) tanto para la empresa como para el fisco. Luego de haber revisado las operaciones se clasifican (convertir o expresar en un lenguaje contable) para determinar sus efectos sobre la empresa, es decir si han originado activos, pasivos, ingresos, gastos y/o patrimonio.
- **El procesamiento:** consiste en registrar las operaciones a través de cuentas contables en forma manual, computarizada o electrónica, lo cual depende del equipo informático con que cuente el despacho contable, y la utilización de paquetes contables que permiten obtener reportes, de forma tal que así puedan controlar los efectos financieros que produjeron las empresas.
- **Las salidas (*output*):** se refieren a sintetizar o resumir las operaciones registradas a través de los estados financieros, otorgando información útil y oportuna para la toma de decisiones.

c.2.4.- Evaluación (análisis e interpretación)

En esta fase se califican las operaciones de una empresa sobre los efectos que han provocado en su situación financiera, previo estudio minucioso (análisis) y descripción adecuada (interpretación) de la información financiera contenida en los estados financieros.

c.2.5.- Información

Vázquez y Bongianino (2008) señalan que una vez registradas las operaciones y evaluadas sus efectos contables en las empresas, es preciso comunicar la información generada por los sistemas contables a través de reportes e informes, abarcando no solo información expresada en unidades monetarias sino también en unidades no monetarias, es decir información extracontable, dando valor agregado a sus clientes, directivos y/o propietarios con la finalidad de que estos evalúen si la marcha de la empresa va de acuerdo a lo originalmente planeado a fin de tomar decisiones oportunas.

Según las necesidades a satisfacer de los usuarios y la influencia sobre las decisiones de estos, los informes contables pueden ser útiles para asuntos legales, los mercados, requerimientos tributarios, finalidades sociales, económicas y ambientales, agrupadas en los siguientes tres tipos de informes contables:

- **Informes para ser suministrados a terceros:** información contable preparada para terceros, y requerida por las disposiciones legales, son los denominados “Estados financieros de la empresa”, los que informan sobre la situación financiera a una fecha determinada, el rendimiento financiero durante el periodo, la capacidad para generar efectivo y sus equivalentes y las necesidades para utilizar esos flujos de efectivo.
- **Informes para uso interno exclusivamente:** información contable preparada exclusivamente para los gerentes, denominados “Informes de Gestión”, estos deben responder a los requerimientos del usuario al cual va dirigida la información, para que sea útil y ayude a tomar decisiones sobre el control operacional y la gestión interna de la empresa.
- **Informes para otros fines:** información contable que debe cumplir los requerimientos de un solicitante externo de la empresa, emitiéndose un informe contable especial.

d.- Evaluación del servicio profesional

El despacho contable debe hacer un seguimiento permanente de los objetivos y resultados de la gestión, así como de la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas del cliente para determinar si los atributos de la calidad del servicio del contador público, que son la base del diseño del servicio y la aplicación de la prestación del servicio, requieren acciones tanto correctivas como preventivas y de mejoramiento.

El resultado del servicio profesional debe ser evaluado por el despacho contable y el propio cliente, haciendo uso de indicadores que determinen y midan el éxito alcanzado en la gestión del despacho contable, entre ellos, es conveniente aplicar los siguientes:

d.1.- Por parte del despacho contable

Desde el punto de vista del despacho contable, en la figura 33 se muestra en forma esquemática la evaluación del servicio profesional, que considera el sistema balanceado de indicadores de gestión (*Balanced Scorecard*), herramienta de medición, que a través de un conjunto coherente de indicadores agrupados en cuadro diferentes perspectivas, hace posible ver el negocio del despacho contable en su conjunto.

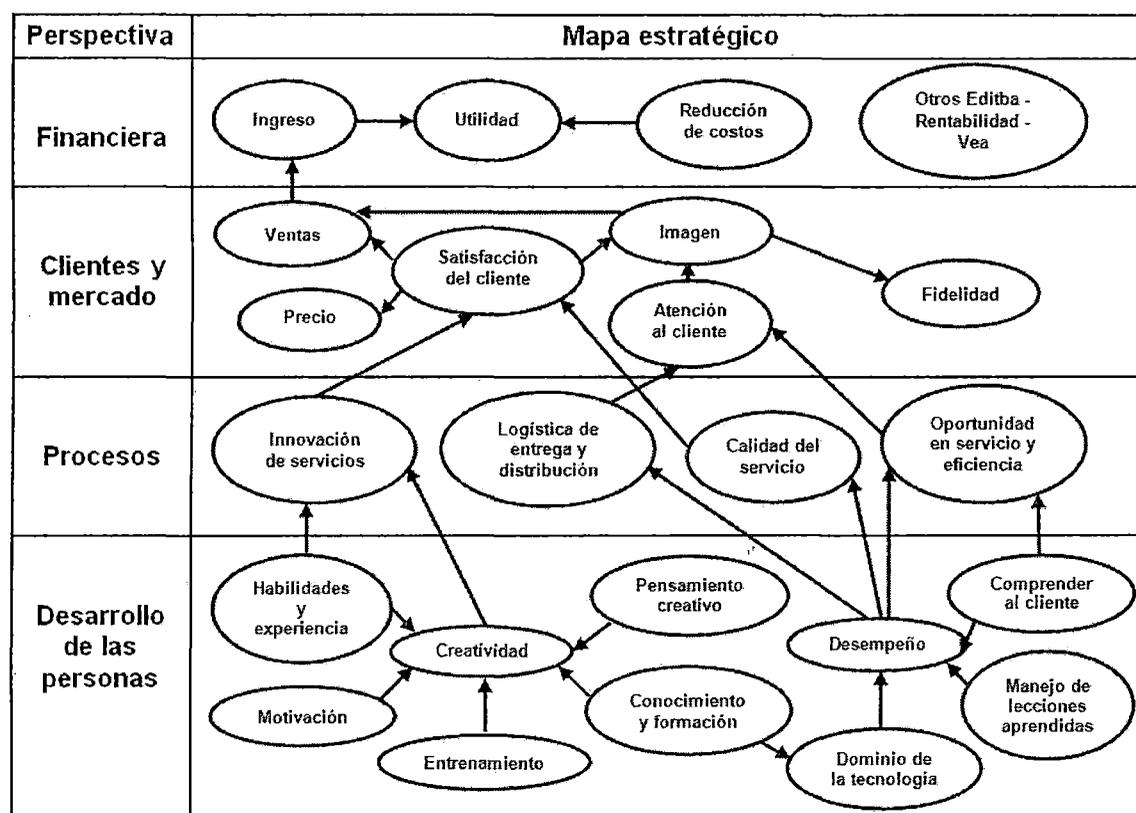


Figura 33. Mapa estratégico

Fuente: Adaptado de Riveros (2007, p.178)

- **Financieros:** miden el desempeño del despacho contable, en función de los siguientes objetivos: ingresos, utilidad y reducción de costos. Estos están evidenciados en indicadores como la liquidez, la utilidad operacional, el endeudamiento, el punto de equilibrio, la rentabilidad económica, el índice de productividad y la tasa marginal.
- **Cientes y mercado:** miden la efectividad de la fuerza de ventas y la satisfacción del cliente, que dependen de la consecución de los objetivos de

ventas, precio, satisfacción del cliente, imagen o marca, atención al cliente y fidelidad.

- **Procesos:** miden la efectividad del despacho contable en el desempeño de sus procesos, obedeciendo a los objetivos de innovación de servicios, provisión de recursos (medios y métodos), calidad del servicio, oportunidad y eficiencia en el servicio. Estos objetivos están reflejados en los siguientes indicadores: tiempo de ciclo de prestación del servicio, quejas durante el periodo, tiempo improductivo, confiabilidad de los equipos informáticos, (servicios prestados / servicios programados), tiempo promedio de entrega de servicios y cumplimiento de cronogramas.
- **Desarrollo de las personas:** miden el desarrollo y aprendizaje de los colaboradores del despacho contable, en base a sus habilidades y experiencias, motivación, creatividad, entrenamiento, conocimiento y formación, dominio de la tecnología, desempeño, manejo de lecciones aprendidas y la comprensión del cliente. Para cumplir los objetivos antes señalados se utilizan los siguientes indicadores: evaluación del desempeño, eficacia de la capacitación impartida, rotación, contribución a los resultados, medición del clima organizacional, capacitación y desarrollo, propuestas innovadoras y de mejoramiento, número de ideas innovadoras aprobadas para su desarrollo.

La medición del nivel de importancia de las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio tiene cinco indicadores integrados, todos igualmente importantes: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial.

Otra forma más sencilla para evaluar la operación del servicio profesional por parte del despacho contable, puede ser llevando a cabo el siguiente esquema bajo condiciones controladas, que a continuación se describen los elementos más relevantes:

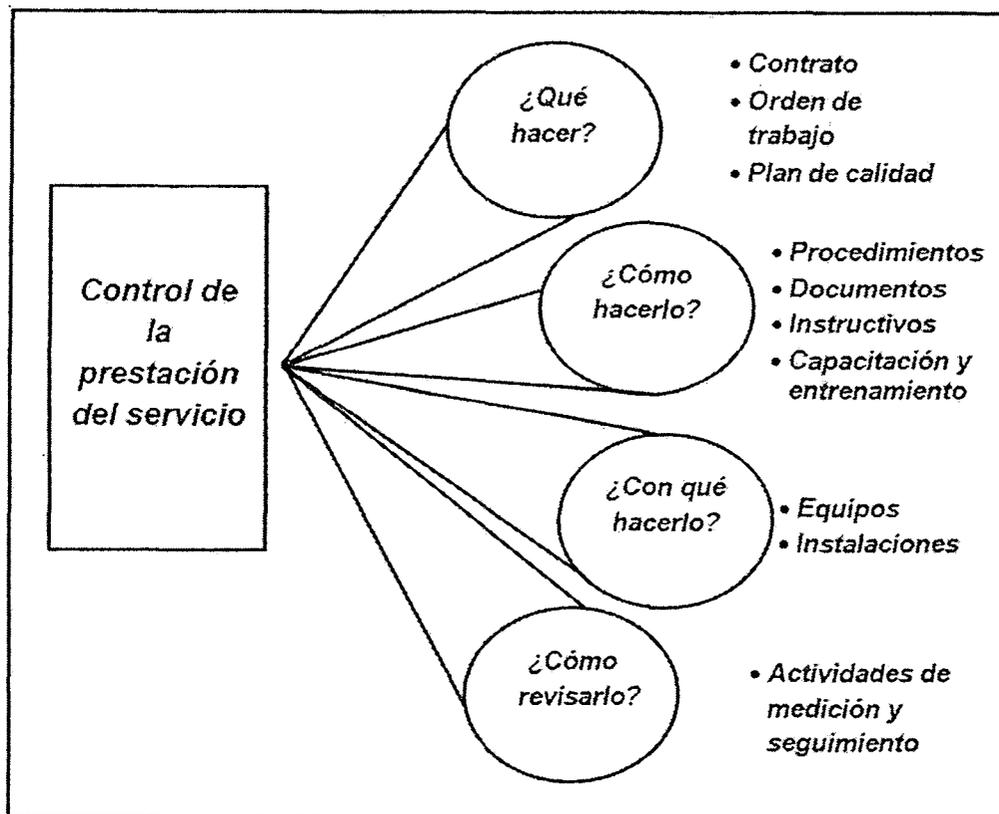


Figura 34. Control de la producción y de la prestación del servicio

Fuente: Nava y Jiménez (2005, p.102).

d.2.- Por parte del cliente

Los clientes no evalúan la calidad de un servicio profesional sólo por el resultado final que reciben, sino que también toman en cuenta lo percibido a través del proceso de operación del servicio profesional.

Según Fernández A. (2000) para que el cliente sea participe en la evaluación de la calidad del servicio profesional, debe comprender, no solamente el cumplimiento de las especificaciones, sino también el grado en que éstas satisfacen las necesidades reales del cliente, contrastando su percepción con la evaluada por el despacho contable, a fin de compatibilizar ambas percepciones y ver si se necesitan nuevas acciones de mejora. Asimismo, Casadesús (2005) señala que el *SERVPERF*, es un modelo de medición basado únicamente en las percepciones.

En base al modelo *SERVPERF*, se plantea el modelo QS-CONTAPERF, que es válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al

servicio prestado por el contador público en el ejercicio profesional, considerando las cinco (5) dimensiones estudiadas por Zeithaml y Bitner (2002):

- Confiabilidad: (Entregar lo que se promete).
- Responsabilidad: (Estar dispuesto a ayudar).
- Seguridad: (Inspirar buena voluntad y confianza).
- Empatía: (Tratar a los clientes como personas).
- Tangibilidad: (Representación física del servicio).

Este modelo permite conocer los puntos débiles de la prestación del servicio, permite identificar las cuestiones que mayor insatisfacción producen y orientar las acciones de mejora. El procedimiento para utilizar el modelo QS-CONTAPERF comprende cinco fases.

Fase 1. Definición del objeto de estudio o análisis

Esta fase consiste en decidir que servicio profesional vamos a analizar y qué tipo de análisis queremos hacer.

El modelo QS-CONPATERF hace una evaluación general de la prestación del servicio del contador público, permitiendo conocer cómo percibe el cliente la prestación del servicio profesional.

Fase 2. Construcción de la herramienta

Esta fase consiste en determinar qué aspectos o características necesitamos conocer de la calidad del servicio. El modelo QS-CONTAPERF plantea la utilización de las cinco dimensiones de la calidad del servicio, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad por los altos niveles de correlación, la validez y la confiabilidad del instrumento que permiten medir el nivel de percepción y determinar la satisfacción de los clientes.

Este modelo hace preguntas en forma de afirmaciones que tienen respuestas tipo *Likert* de 7 puntos, donde el cliente califica un valor a cada afirmación (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Bastante en desacuerdo, 3 = Un poco en

desacuerdo, 4 = En desacuerdo, 5 = Un poco de acuerdo, 6 = Bastante de acuerdo y 7 = Totalmente de acuerdo).

Fase 3. Aplicación de la escala

Esta fase consiste en determinar los grupos a quienes va dirigida la encuesta, si está dirigida a todos los clientes o se determina una muestra representativa del total de clientes utilizando las técnicas de muestreo aleatorio o proporcional.

Se debe establecer el medio adecuado para entregar o hacer llegar la encuesta a los clientes, se pueden hacer mediante entrevistas personales, por teléfono o por correo electrónico, etc.

La periodicidad con que se debe realizar las encuestas es de manera habitual para que nos ayude a ir mejorando día a día el servicio profesional.

Por último no se debe presionar al cliente con la entrega de la encuesta, de forma que la reciba una sola vez para su culminación.

Fase 4. Análisis de la información recogida

La cuarta fase consiste en analizar y valorar cuidadosamente las respuestas obtenidas para ser presentadas de forma clara, de manera que reflejen una descripción real de la situación del servicio profesional.

La escala QS-CONTAPERF recoge datos cuantitativos, lo cual permite llevar a cabo un análisis descriptivo mediante estadígrafos con el apoyo de programas estadísticos (SPSS v.21, Minitab v.16, otros). Este análisis permite describir los puntos débiles y fuertes de la prestación del servicio profesional en las dimensiones de la calidad del servicio que obtienen un puntaje global aproximado, dando el resultado del nivel de satisfacción o insatisfacción del cliente.

A continuación, se presenta una matriz de evaluación que permite hacer el análisis de los datos recogidos.

Dimensión	Afirmaciones de la escala QS-CONTAPERF	Puntaje obtenido por afirmación	Puntaje esperado por afirmación	Promedio por afirmación
Confiabilidad	1. Cumple con sus promesas en un tiempo determinado.	60	70	0.86
	2.
	3.
	4.
	5.
Responsabilidad	6.
	7.
	8.
	9.
	10.
Seguridad	11.
	12.
	13.
	14.
Empatía	15.
	16.
	17.
	18.
Tangibilidad	19.
	20.
	21.
	22.
	23.
	24.
	25.
	26. El profesional contable mantiene mi documentación ordenada y debidamente clasificada en archivos y directorios.	63	70	0.90
Promedio global				0.88

Puntaje obtenido por afirmación

Para obtener este puntaje se debe sumar todas las puntuaciones obtenidas por afirmación según las respuestas de los clientes encuestados.

Por ejemplo, suponiendo que aplicamos la encuesta a 10 clientes, quienes contestaron la afirmación 1, se obtiene 60 de puntaje total, lo mismo sucede para las demás afirmaciones.

Cliente	Puntuación	Nivel de satisfacción
Empresario 1	7	Totalmente de acuerdo
Empresario 2	6	Bastante de acuerdo
⋮	⋮	
Empresario 10	6	Bastante de acuerdo
Total	60	

Puntaje esperado por afirmación

Es el total de puntuación que se espera obtener por cada afirmación de todos los clientes encuestados, se presume que le dieron una puntuación máxima a las afirmaciones. Con el ejemplo anterior, se obtiene una puntuación esperada en la afirmación 1 de 70 ($7 \times 10 = 70$).

Promedio por afirmación

Es el promedio que se obtiene del cociente entre el puntaje obtenido y esperado por afirmación. Siguiendo el ejemplo anterior, se obtiene un promedio aproximado de la afirmación 1 de 0,86 que es igual a $(60 \div 70 = 0,86)$.

Promedio global

Es el resultado final de la escala QS-CONTAPERF obtenido de la medición del nivel de percepción de las dimensiones de la calidad del servicio con el nivel de expectativa global, siguiendo el ejemplo anterior, el promedio global es de 0,88 superando el 50% (promedio de 0,86, -, -, 0,90 = 0,88).

Fase 5: Interpretación de resultados

Una vez realizada las fases anteriores, se procede a interpretar los resultados obtenidos. Esta información nos permite tomar acciones de mejora respecto a los puntos débiles de la prestación del servicio profesional y mejorar la calidad del servicio. Siguiendo el ejemplo anterior se deduce que el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público es 0,88 según la escala del nivel de percepción y expectativa del cliente es muy satisfecho.

e.- Mejora del servicio profesional

El ciclo de la calidad del servicio del contador público se cierra con la mejora del servicio profesional, cuya base fundamental es haber realizado la fase de evaluación del servicio profesional, tanto por el despacho contable como por el cliente.

Para hacer un eficaz y eficiente proceso de mejora del servicio profesional, es recomendable usar la metodología *PDCA* inventada por el gurú, Walter A. Shewhart, y difundida por Edwards Deming. Esta metodología es un procedimiento donde se planifican acciones encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas por los despachos contables, ejecutando acciones, midiendo los resultados que han supuesto y actuando en consecuencia con el servicio profesional, que consta de cuatro etapas sucesivas: *Plan* (planificar), *Do* (ejecutar y hacer), *Check* (control, medir y verificar) y *Act* (actuar y ajustar).

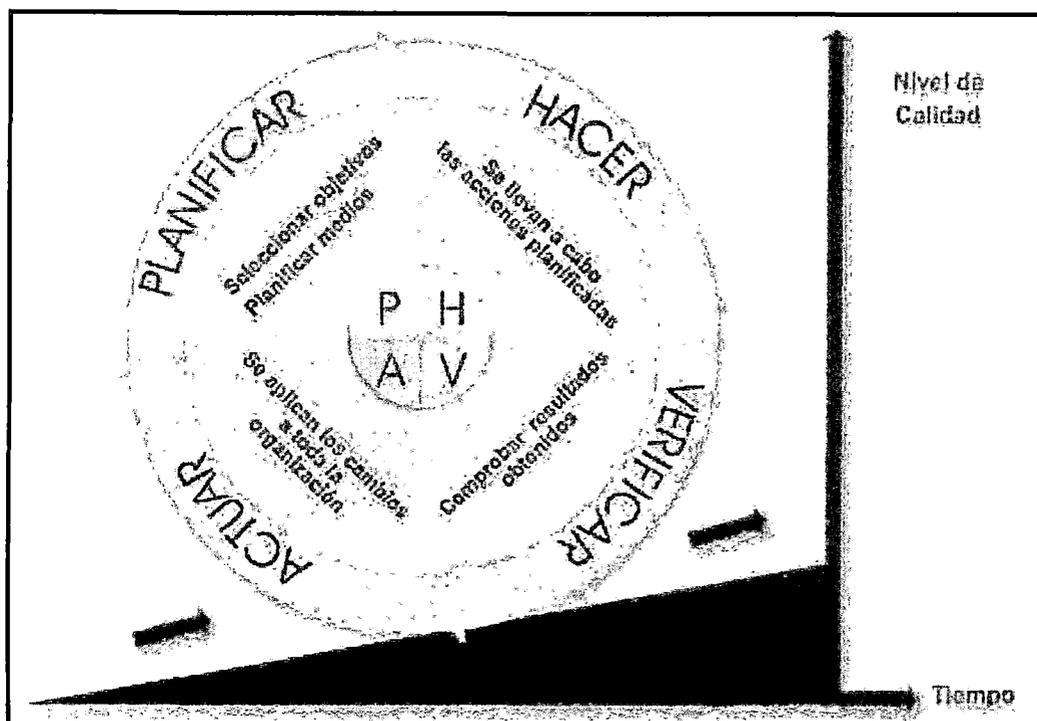


Figura 35. Ciclo de mejora continua o rueda de Deming

Fuente: Alcalde (2010, p.22).

Para realizar la mejora continua del servicio profesional en un despacho contable, el contador público debe trabajar en base al desarrollo secuencial de las cuatro etapas:

e.1.- Plan (planificar)

“Planear qué se quiere alcanzar y cómo”

En esta primera etapa para poder hacer una planificación de mejora en el servicio profesional se debe describir el problema (recoger datos, valorar datos y determinar el problema), determinar las causas principales (averiguar y priorizar las causas), desarrollar soluciones (averiguar y desarrollar las posibles soluciones) y planificar medios (definir un objetivo de mejora, elegir métodos adecuados) para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas del despacho contable.

Para realizar una adecuada descripción de los problemas que se presentan en un despacho contable y determinar las causas principales, es fundamental utilizar las siete herramientas básicas de la calidad propuestas por Kaoru Ishikawa (1985) citado en Vargas y Aldana (2007), y Alcalde (2010), agrupadas en dos categorías:

recogida de datos y análisis de datos. A continuación, se presentan ejemplos que describen en forma práctica estas herramientas en un despacho contable.

e.1.1.- Recogida de datos

Para recoger datos es recomendable utilizar las cuatro primeras herramientas básicas de la calidad.

e.1.1.1.- Hoja de recogida de datos

Esta herramienta permite verificar o medir si se cumplen o no las acciones, características o variables definidas para un determinado proceso u operación del servicio profesional.

Los formatos de recogida de datos (en forma de plantillas o tablas, gráficos, numéricos, por símbolos, etc.) permiten verificar si se cumplen o no ciertos requisitos del cliente y las especificaciones del servicio profesional para determinar las fallas en los procesos y prevenir errores.

Para elaborar este tipo de formato se debe plantear las inquietudes generales de los colaboradores y clientes, realizando una lluvia de ideas en torno a los posibles problemas que afectan actualmente al despacho contable en la operación del servicio profesional, por ejemplo, la siguiente tabla contiene los problemas más comunes que ocurren en un despacho contable.

Posibles problemas

✓ Falta de capacitación al personal
✓ Poca variedad de servicios profesionales
✓ Insatisfacción del cliente
✓ Falta especialización de servicios
✓ Equipos informáticos desactualizados tanto en hardware como en software.

A continuación, de la cantidad de problemas escogidos se lleva a elección o calificación con la participación de los colaboradores y clientes para elegir el problema más relevante, y la manera más adecuada de presentarlo es en una hoja de recogida de datos.

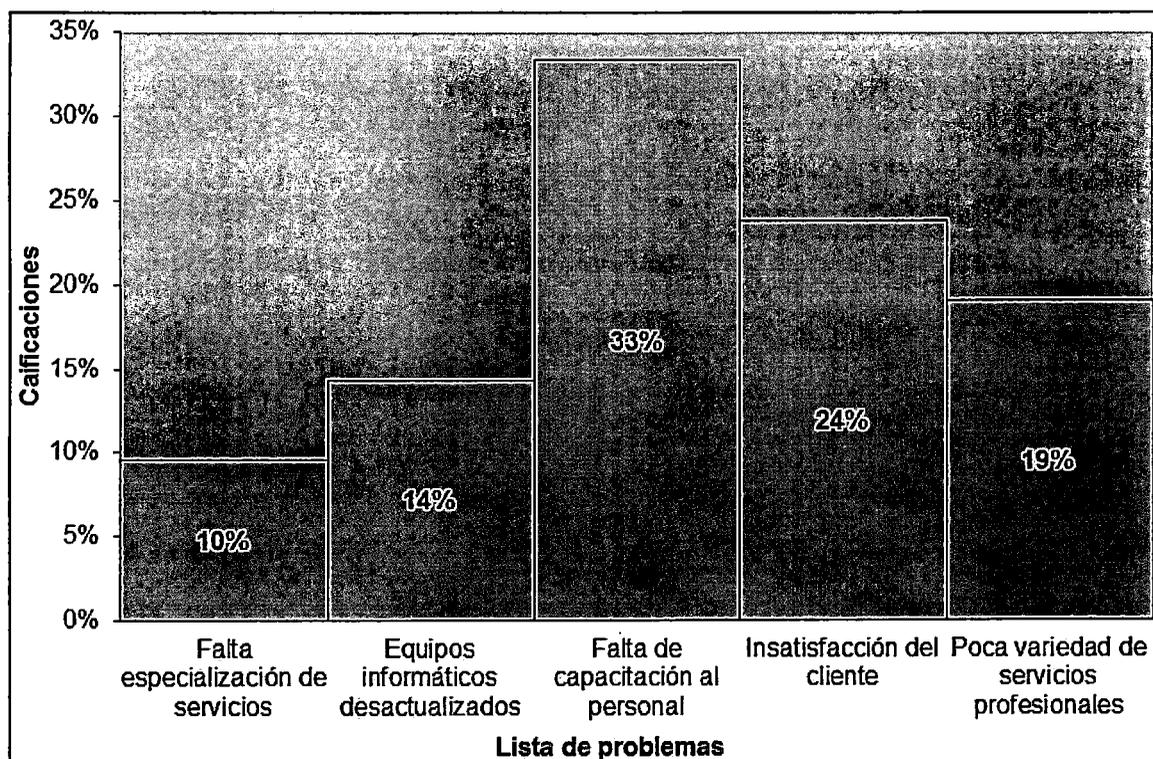
Hoja de chequeo o recogida de datos

Lista de problemas	Calificaciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
▪ Falta de capacitación al personal.	IIIIII	7	33%
▪ Poca variedad de servicios profesionales.	IIII	4	19%
▪ Insatisfacción del cliente.	IIIII	5	24%
▪ Falta especialización de servicios.	II	2	10%
▪ Equipos informáticos desactualizados.	III	3	14%
TOTAL		21	100%

e.1.1.2.- Histograma

Se analiza a partir de la hoja de verificación. Este diagrama permite ver los problemas y la frecuencia con la que estos se están presentando. Sobre el eje X se coloca la lista de problemas que afectan al despacho contable en la operación del servicio profesional y sobre el eje Y, la frecuencia con la que se presentan los problemas.

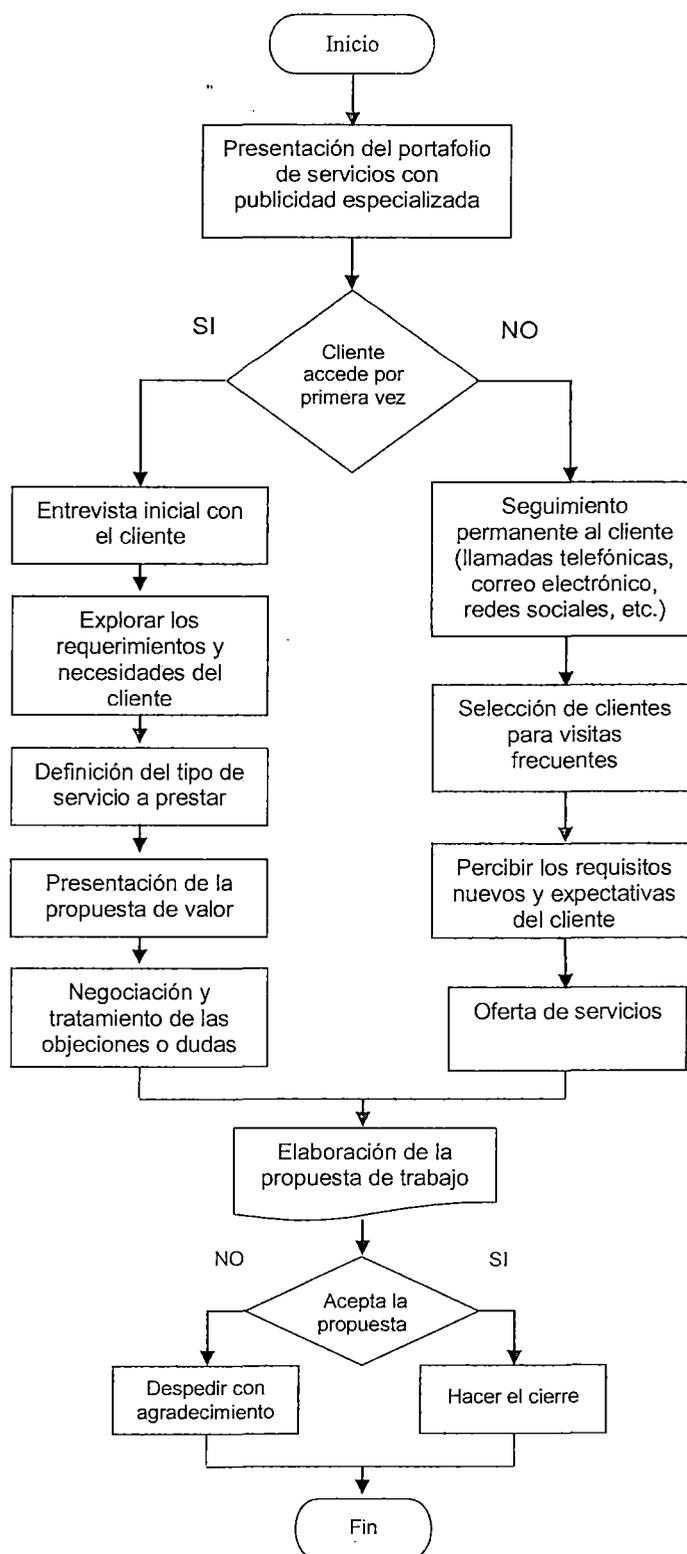
Histograma



e.1.1.3.- Diagrama de flujo

Es una representación gráfica del proceso de operación del servicio profesional en una secuencia ordenada de símbolos (proceso, decisión, base de datos, conexión, etc.), identificando las entradas y salidas, los procedimientos y fijando el tiempo de duración en cada uno de ellos con la finalidad de estudiar la manera de simplificarlos, mejorarlos y resolver todos los problemas que se presentan en el despacho contable.

Diagrama de flujo en etapa previa de operación del servicio del contador público



e.1.2.- Para analizar datos

e.1.2.1.- Diagrama de causa - efecto (espina de pescado)

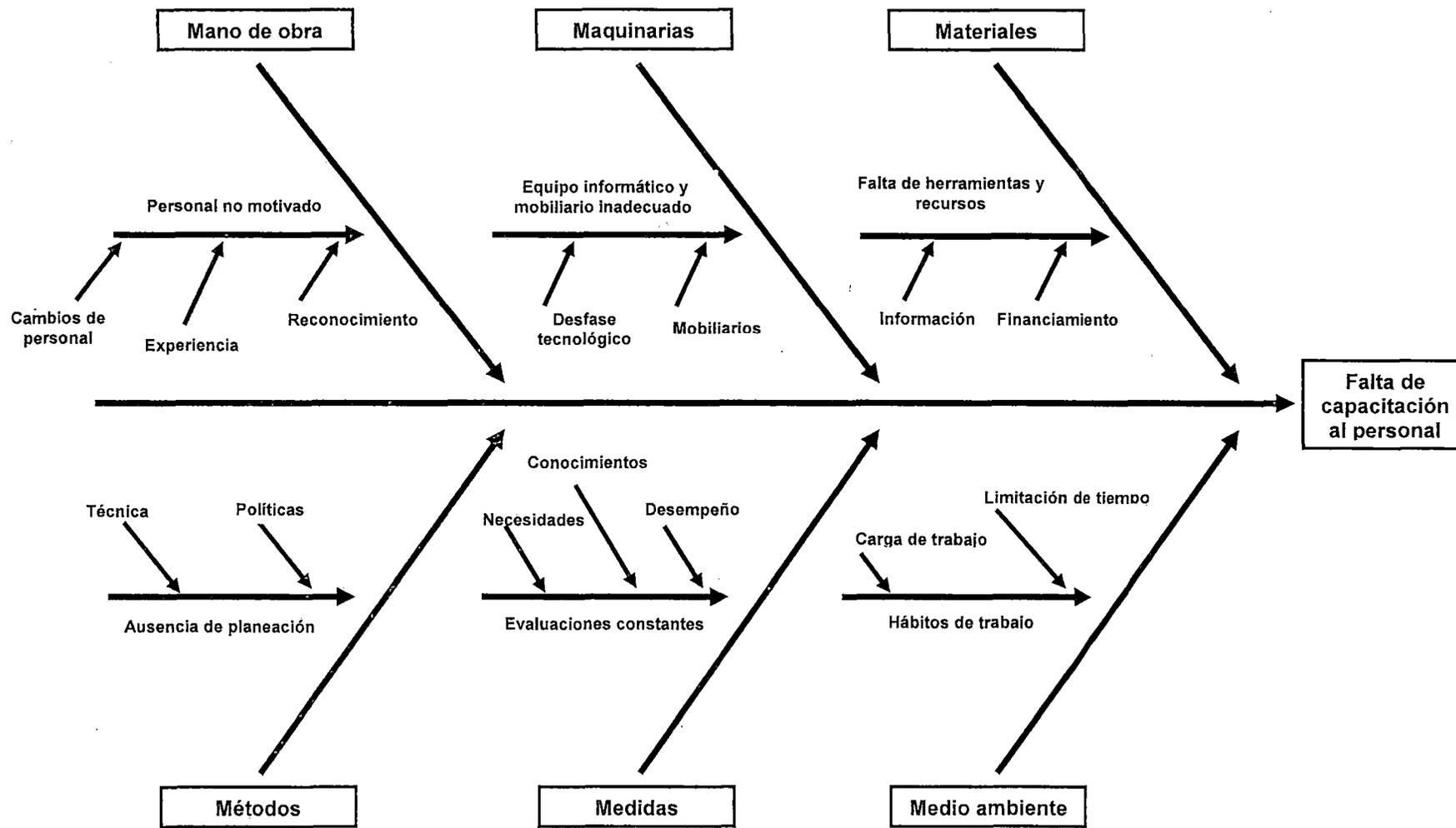
Es una herramienta que ayuda a estudiar de forma organizada y sistemática, los posibles factores y las causas que pueden producir variaciones en la operación del servicio profesional.

Para la elaboración de la espina de pescado es recomendable la participación de los colaboradores del despacho contable, aprovechando el conocimiento que cada uno tiene sobre las variaciones significativas (problemas) para poder reducirlas o eliminarlas.

Por lo general, las causas más comunes que pueden ocasionar variaciones en la operación del servicio profesional son las 6M.

- Variaciones en las **M**áquinas o Equipos (los equipos informáticos, los paquetes contables, la tecnología y el mantenimiento que producen variaciones demasiado intensas).
- Variaciones en el **M**aterial de Entrada del Proceso (las transacciones, los hechos y eventos sin comprobantes y/o documentación sustentatoria).
- Variaciones en el **M**étodo o Procedimiento (la normativa contable, laboral, comercial y tributaria se encuentra desactualizada y es aplicada equivocadamente. Por ejemplo, las NIIF, el PCGE, legislación laboral, Código de Comercio, LIR, IGV, etc.).
- Variaciones en la **M**ano de Obra (los colaboradores del despacho contable trabajan de forma diferente por falta de capacitación, motivación y compromiso generando baja productividad).
- Variaciones en el **M**edio Ambiente (el medio ambiente de trabajo afecta a los procesos. Por ejemplo la limpieza, la música, el aire acondicionado, la decoración).
- Variaciones en las **M**edidas (fallos en la evaluación de la satisfacción del cliente, los procesos y el servicio profesional).

Diagrama de causa - efecto o espina de pescado



No debe perderse de vista que las causas anotadas en el diagrama son causas potenciales. Por tanto, será necesario recoger datos para confirmar que las relaciones causa - efecto realmente existen.

e.1.2.2.- Diagrama de Pareto

Para elaborar el diagrama de Pareto debemos guiarnos a partir de la hoja de recogida de datos y el diagrama de Ishikawa, porque nos permitirá identificar el problema relevante que desea solucionarse, los datos que necesitan recopilarse, haciendo un análisis previo de las causas.

Con la herramienta del diagrama de Pareto se realiza un esquema de barras verticales de datos obtenidos sobre un problema, que ayuda a identificar cuáles son los aspectos prioritarios que hay que tratar, indicando que 20% de las causas genera 80% de los efectos, lo cual permite decidir cuál es la solución más efectiva ante un problema e identificar las oportunidades de mejora.

Por ejemplo, la variable observada "capacitación del personal" en el diagrama de Ishikawa es cualitativa. Las variaciones ocasionadas en las 6M por causas principales pueden ser medibles cuando se asignan calificaciones en promedio de uno a diez. Si se asigna un valor del 1 al 4 la relación de causa frente al problema es baja, si es del 5 al 7 es media y si es del 8 al 10 es alta.

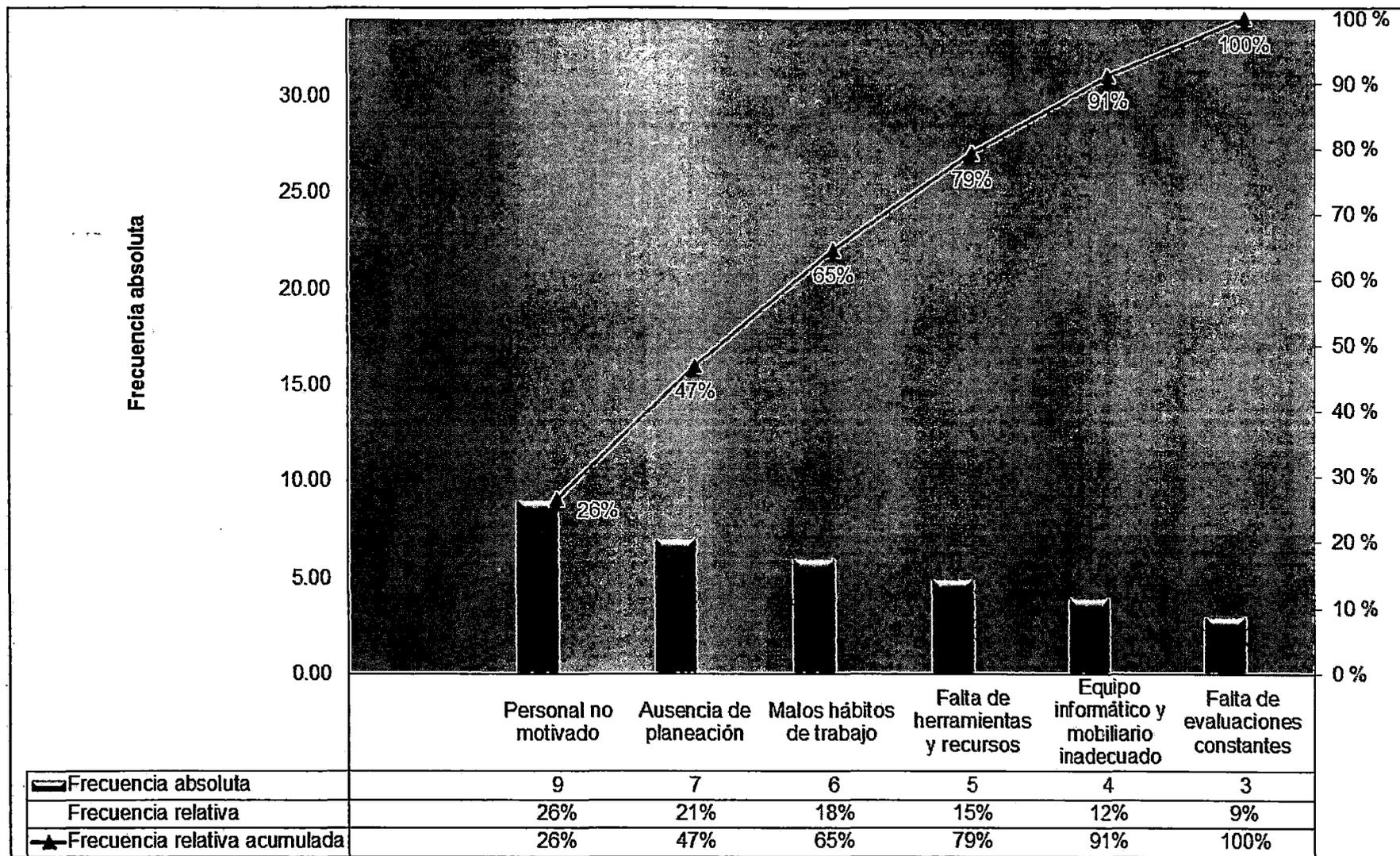
Para elaborar el diagrama de Pareto debemos se realiza el siguiente procedimiento:

- **Primero:** hacer una hoja de recogida de datos de las causas que originan el problema relevante, que serán calificadas del 1al 10 por los colaboradores para identificar la causa principal que origino el problema.

Problema relevante	Causas	Calificación del 1 al 10	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Falta de capacitación al personal	▪ Falta de herramientas y recursos	5	5	5	15%	15%
	▪ Equipo informático y mobiliario inadecuado	4	4	9	12%	27%
	▪ Personal no motivado	9	9	18	26%	53%
	▪ Ausencia de planeación	7	7	25	21%	74%
	▪ Falta de evaluaciones constantes	3	3	28	9%	83%
	▪ Malos hábitos de trabajo	6	6	34	17%	100%
TOTAL			34		100%	

- **Segundo:** ordenar las causas de mayor a menor en función de la magnitud de cada uno de ellos y con los datos obtenidos se procede a realizar el diagrama de Pareto utilizando programas de estadística, en este caso se ha utilizado la herramienta estadística del Excel.

Diagrama de Pareto



- **Tercero:** en el gráfico obtenido se observa que un 67% de las causas (personal no motivado, ausencia de planeación, malos hábitos de trabajo y falta de herramientas y recursos) representan aproximadamente un 80% del problema “falta de capacitación al personal”, por lo tanto el primer factor que debe resolverse es “personal no motivado”.

e.1.2.3.- Diagrama de dispersión

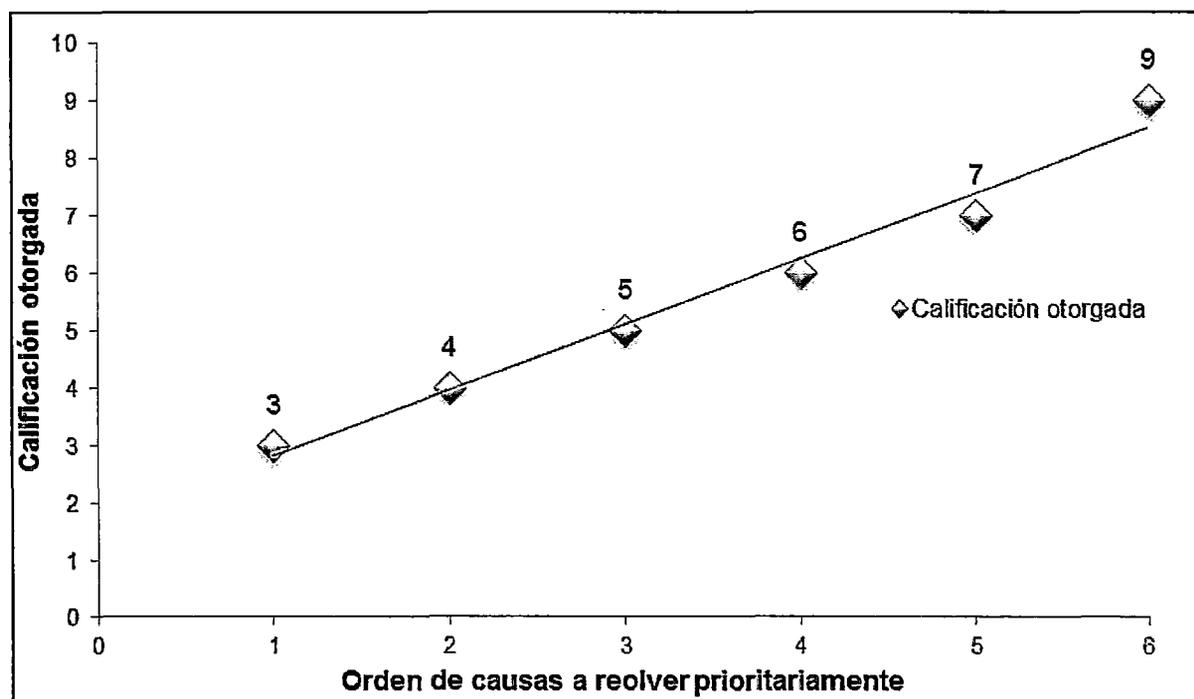
Esta herramienta es una representación gráfica que nos permite estudiar y evaluar la relación entre una causa y un efecto, una causa y otra, dos pasos de un proceso (correlación) y en general la relación existente entre dos variables (regresión).

Este diagrama puede resultar de gran utilidad para la solución de problemas en el proceso de operación del servicio profesional, ya que permite comprobar que causas (factores) están influyendo o perturbando la dispersión de una variable del proceso de operación del servicio profesional a controlar.

Por ejemplo, para decidir si hay relación entre las variables “falta de capacitación al personal” y “las causas que lo generan” se utiliza la regresión presentado en un diagrama de dispersión, utilizando los datos del diagrama de Pareto.

	Personal no motivado	Ausencia de planeación	Malos hábitos de trabajo	Falta de herramientas y recursos	Equipo informático y mobiliario inadecuado	Falta de evaluaciones constantes
Orden de causas	6	5	4	3	2	1
Calificación otorgada	9	7	6	5	4	3

Diagrama de dispersión



Por otro lado, un ejemplo de correlación para evaluar la relación entre una causa y un efecto puede ser la elaboración y presentación de los estados financieros sobre la base de las NIIF (variable A) y el contador público que aplica las NIIF (variable B). Sí el contador público entiende y aplica correctamente las NIIF, entonces suministrará información contable en forma confiable, objetiva y oportuna (correlación). Caso contrario, sí no lo entiende y lo aplica mal habrá disgregación (dispersión), por tanto se puede deducir que el contador público no ha actuado con el debido cuidado, competencia y diligencia. Para hacer un análisis correcto se deben cuantificar las variables (A y B) y presentarlos en un diagrama de dispersión, que permite obtener un valor para decidir el tipo de correlación que hay entre las variables según los tipos de diagramas que se presentan:

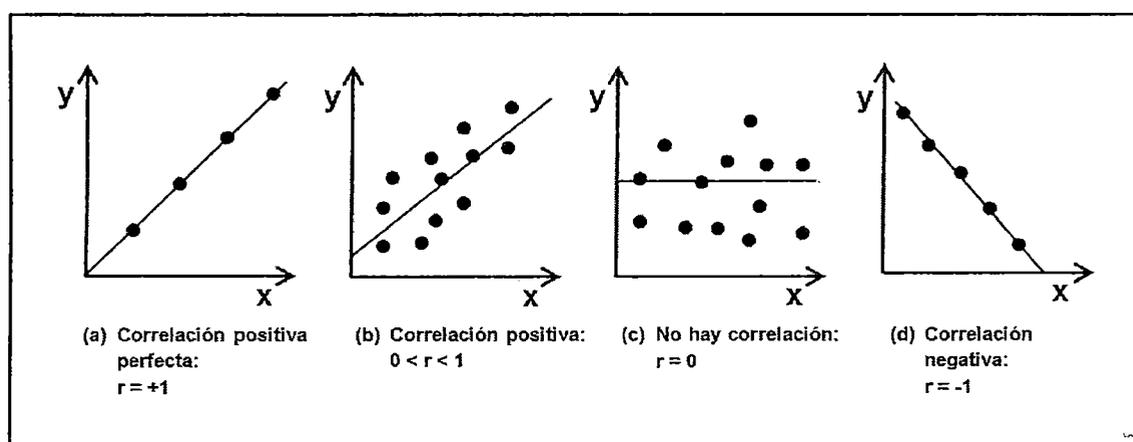


Figura 36. Cuatro valores del coeficiente de correlación

Fuente: Jay y Barry (2004, p.128).

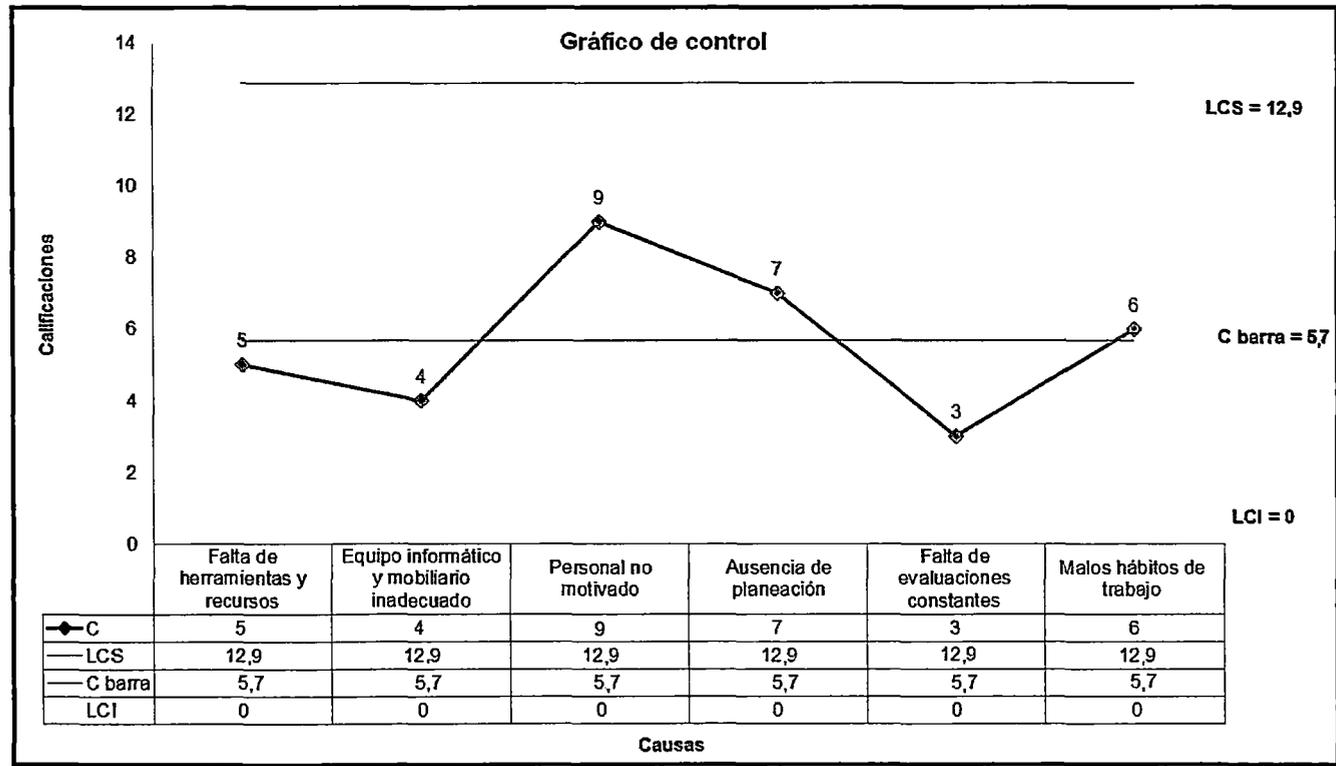
e.1.2.4.- Gráficos de control de calidad

Esta herramienta es una representación gráfica de datos que se utiliza para estudiar la variación de un proceso de operación del servicio profesional y establecer a qué obedece esta variación, mediante un análisis que permita localizar fuentes de fallas, anticipando los problemas serios.

La elaboración de un gráfico de control comprende el eje horizontal X y el eje vertical Y, que representa algún indicador de la variable cuya calidad se mide. Además se incluye otras dos líneas horizontales: los límites superior e inferior de control, que muestran si un proceso está bajo control o no, para determinar los próximos pasos en un proceso de mejora.

Según el enfoque del control estadístico de la calidad, existen varias formas de realizar gráficas de control, en este caso se ha elegido el gráfico de control por atributos, específicamente el gráfico C o número de defectos por unidad, que puede ser utilizado como herramienta de calidad en un despacho contable. Siguiendo la secuencia del ejemplo planteado, falta de capacitación al personal frente al número de causas de origen, se elabora el siguiente gráfico de control para el respectivo análisis e interpretación de los resultados:

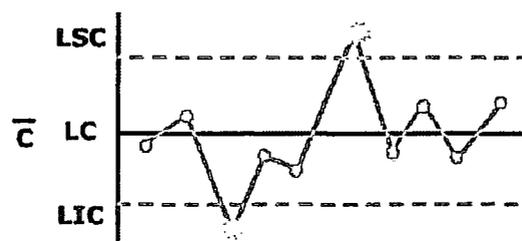
Causas Número de causas (K = 6)	Calificación del 1 al 10	Límite de control superior	Media	Límite de control inferior
	C	$LCS = \bar{c} + 3\sqrt{\bar{c}}$	$\bar{c} = \frac{\sum C}{K}$	$LCI = \bar{c} - 3\sqrt{\bar{c}} = -1.5$
▪ Falta de herramientas y recursos	5	12,9	5,7	0
▪ Equipo informático y mobiliario inadecuado	4	12,9	5,7	0
▪ Personal no motivado	9	12,9	5,7	0
▪ Ausencia de planeación	7	12,9	5,7	0
▪ Falta de evaluaciones constantes	3	12,9	5,7	0
▪ Malos hábitos de trabajo	6	12,9	5,7	0
TOTAL	34			



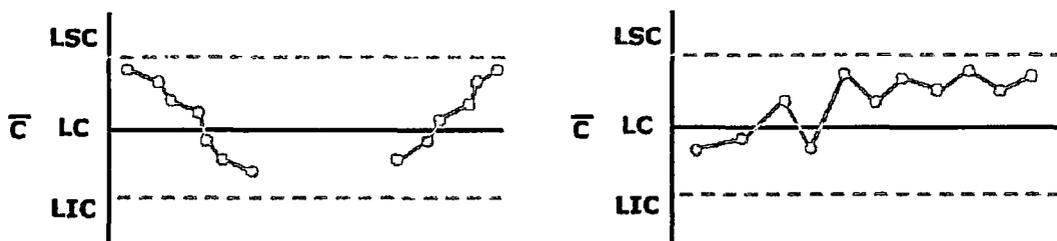
En el gráfico de control se observa que los puntos representados por medio de trazos rectos con las respectivas causas presentan un comportamiento dentro de los límites de control superior e inferior, donde se puede afirmar que el problema está bajo control.

Por consiguiente, para interpretar los gráficos de control se deben tomar en cuenta las pautas de comportamiento más habituales señaladas por Miranda et al. (2007) y De Castro (2012), porque permiten visualizar cuando un proceso está afectado por alguna causa asignable (proceso fuera de control) de forma que debe buscarse cual es ésta y eliminarla.

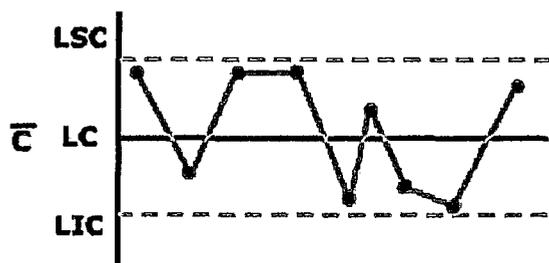
- **Puntos fuera de control:** indicarán alteraciones bruscas en la media o en la variabilidad del proceso.



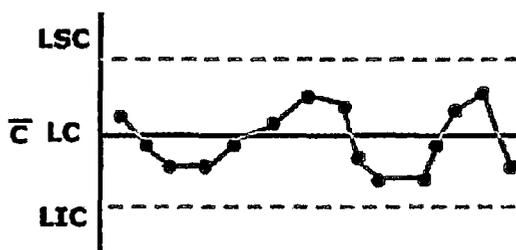
- **Existencia de tendencias y rachas:** se considera síntoma de anomalía en el proceso, el alineamiento consecutivo de al menos siete observaciones por encima o por debajo de la línea central (racha), en orden ascendente o descendente (tendencia).



- **Periodicidad o existencia de ciclos:** la aparición sucesiva de picos y valles en un gráfico de control supone una señal de alerta en el funcionamiento del proceso, que se puede relacionar.



- **Inestabilidad:** indica la presencia de grandes fluctuaciones en los gráficos de control que provocan la existencia de puntos fuera de control o muy próximos a los límites de control del gráfico.



e.2.- Do (ejecutar y hacer)

“Implementar lo planeado”

En esta segunda etapa el contador público representante del despacho contable y sus colaboradores, tienen que implantar el plan de mejora que se trazó, realizando las acciones en el proceso de operación del servicio profesional y elaborando los indicadores como mecanismos de seguimiento para evaluar los progresos y ajustar las brechas que se presentan.

Cuando se realiza acciones de mejora se deben utilizar métodos y criterios para asegurar el correcto funcionamiento y el control de los procesos. Estos procesos deben estar documentados, mediante procedimientos que especifiquen cómo son realizadas las actividades que los conforman y deben estar medidos, a través de indicadores relevantes para la permanente mejora en la operación del servicio profesional.

Para la documentación de los procesos es necesario usar diferentes medios, tales como las representaciones gráficas, las instrucciones escritas, las listas de verificación, los diagramas de flujo, los medios visuales o los medios electrónicos.

e.3.- *Check* (control, medir y verificar)

“Evaluar los resultados frente a lo esperado (lo que se planeó)”

En esta tercera etapa se realiza el seguimiento y la medición de la operación del servicio profesional con una periodicidad definida, cuya acción consiste en validar los resultados realmente obtenidos, mediante la comparación con los resultados planeados.

La evaluación realizada por el contador público y sus colaboradores en el proceso de operación del servicio profesional, implica utilizar indicadores que han sido previamente establecidos, para medir de manera oportuna cuánto se ha progresado respecto de las políticas, los objetivos y los requisitos de calidad para el despacho contable, ya que lo que no se puede medir, no se puede mejorar en forma sistemática.

Además, el contador público debe disponer de información suficiente que permita apoyar el funcionamiento correcto y el seguimiento de los procesos para hacer el análisis de las desviaciones (problemas) e iniciar el mejoramiento de la operación del servicio profesional, por lo que es recomendable utilizar las herramientas básicas de la calidad que en conjunto documentan adecuadamente los resultados de evaluación del servicio profesional con sus respectivas conclusiones.

e.4.- *Act* (actuar y ajustar)

“Tomar las acciones correspondientes (corregir, mantener y mejorar) de acuerdo con los resultados”

En esta cuarta y última etapa, el contador público y sus colaboradores deben actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas a futuro, establecer las condiciones que permitan mantener el desempeño de los procesos en la operación del servicio profesional de forma que se establezca e inicie un nuevo proceso de mejora continua.

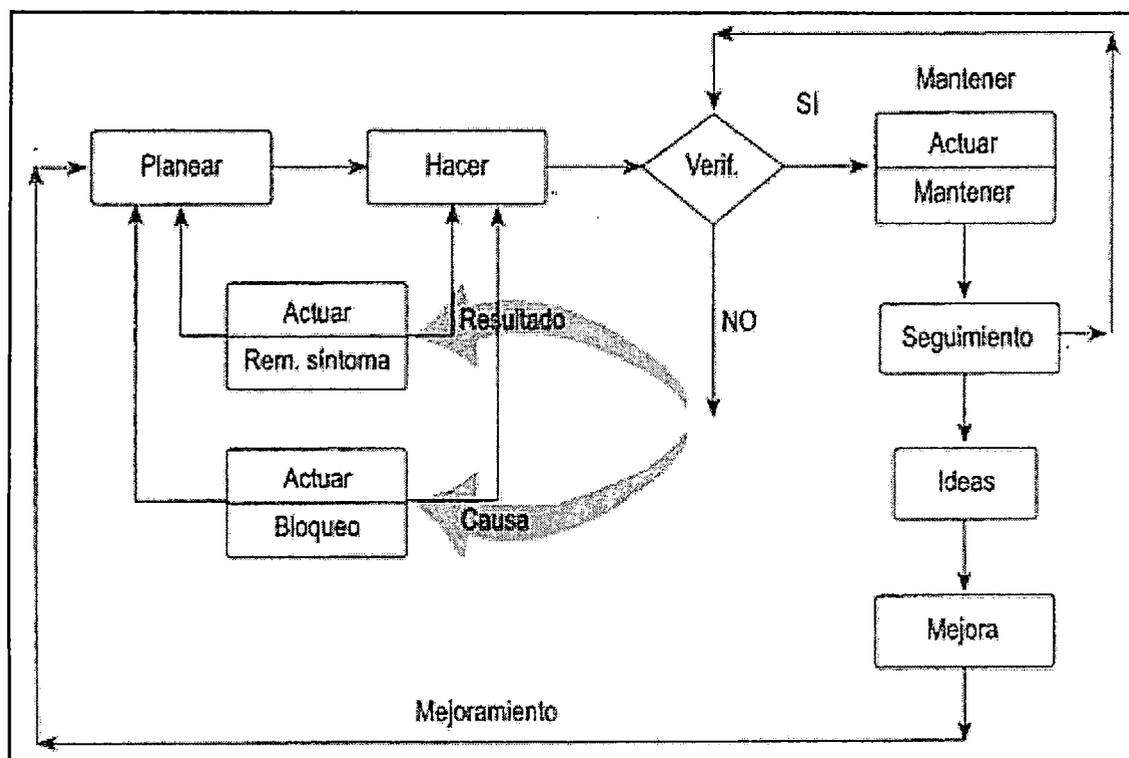


Figura 37. Ciclo PDCA de corregir, mantener y mejorar

Fuente: Riveros (2007, p.213).

Observando las etapas del ciclo *PDCA*, en la etapa de verificación el contador público puede optar por dos formas de actuación. Si no se lograron los resultados planeados, se deben desarrollar acciones para corregir, replanteando otras alternativas de solución hasta lograr los beneficios esperados. Si por el contrario, se lograron los beneficios deseados, entonces el contador público debe mantener, sistematizar y documentar (estandarizar) los cambios que se han aplicado para hacer el seguimiento de los procesos y así garantizar la continuidad de los beneficios, que ayuden a conseguir la mejora continua.

¿Qué se debe hacer para corregir?

Para desarrollar el ciclo *PDCA* de corregir, el contador público debe realizar acciones correctivas y/o preventivas, así como la corrección sobre el resultado o la causa de una desviación o incumplimiento de un requisito especificado.

En la figura 38 se observa que las acciones se pueden realizar de dos maneras:

- Si la acción se enfoca en el resultado, se debe actuar sobre el fenómeno observable que surge de, y acompaña a, un defecto (el síntoma).
- Si la acción se enfoca sobre la causa, se debe actuar con el bloqueo de la causa que impide lograr el resultado planeado.

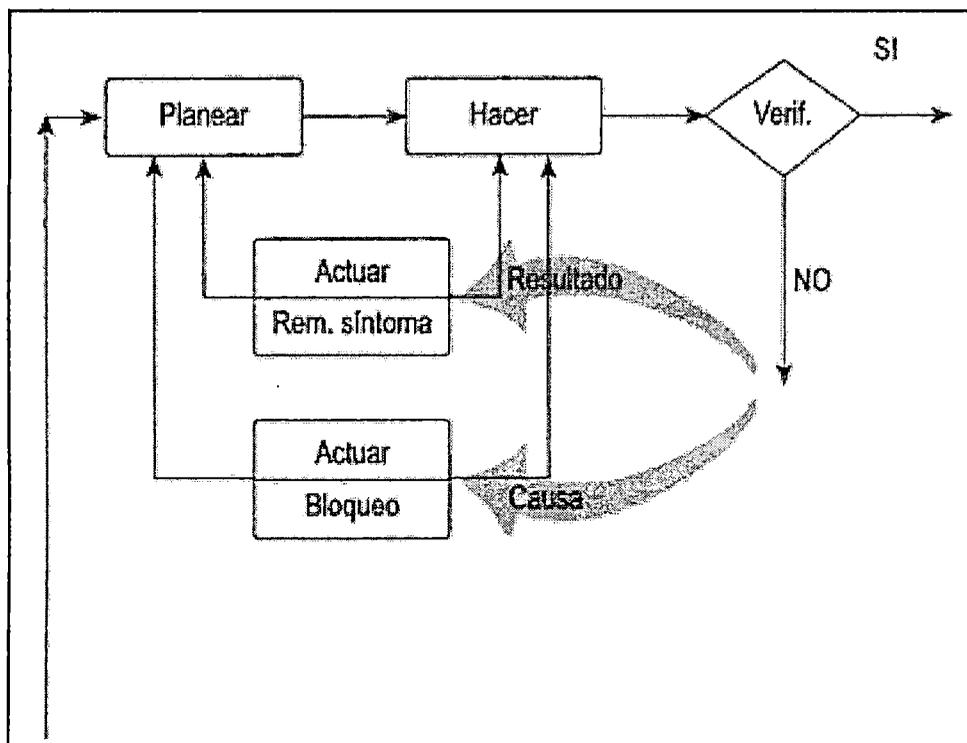


Figura 38. Ciclo PDCA de corregir

Fuente: Riveros (2007, p.213).

Una acción correctiva se hace para eliminar la causa de una desviación o defecto real (no conformidad detectada u otra situación indeseable). Esto se hace con la finalidad de evitar que algo vuelva a producirse.

En cambio, una acción preventiva se hace para eliminar la causa de una desviación o defecto potencial (no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable). Esto se hace con la finalidad de prevenir que algo suceda.

Hacer la corrección significa eliminar una desviación o defecto (no conformidad detectada). Esto se hace con la finalidad de hacer un reproceso o una reclasificación.

¿Qué se debe hacer para mantener?

Para desarrollar el ciclo *PDCA* de mantener, el contador público debe alcanzar los resultados planeados para luego mantener el proceso controlado. La acción a seguir sobre el proceso controlado, es hacer un seguimiento permanente, a fin de asegurar el desempeño alcanzado.

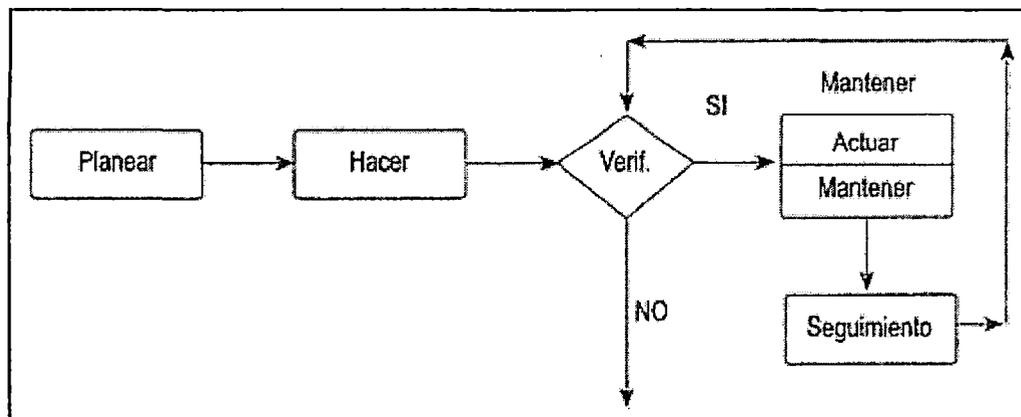


Figura 39. Ciclo *PDCA* de mantener

Fuente: Riveros (2007, p.215).

¿Qué se debe hacer para mejorar?

Para desarrollar el ciclo *PDCA* de mejorar, el contador público debe establecer un nuevo ciclo, siguiendo las etapas de planear, hacer, verificar y actuar para lograr el mejoramiento permanente del proceso de operación del servicio profesional, para lo cual se deben establecer las sugerencias frente a los posibles problemas y las mejoras detectadas con la participación de los colaboradores del despacho contable.

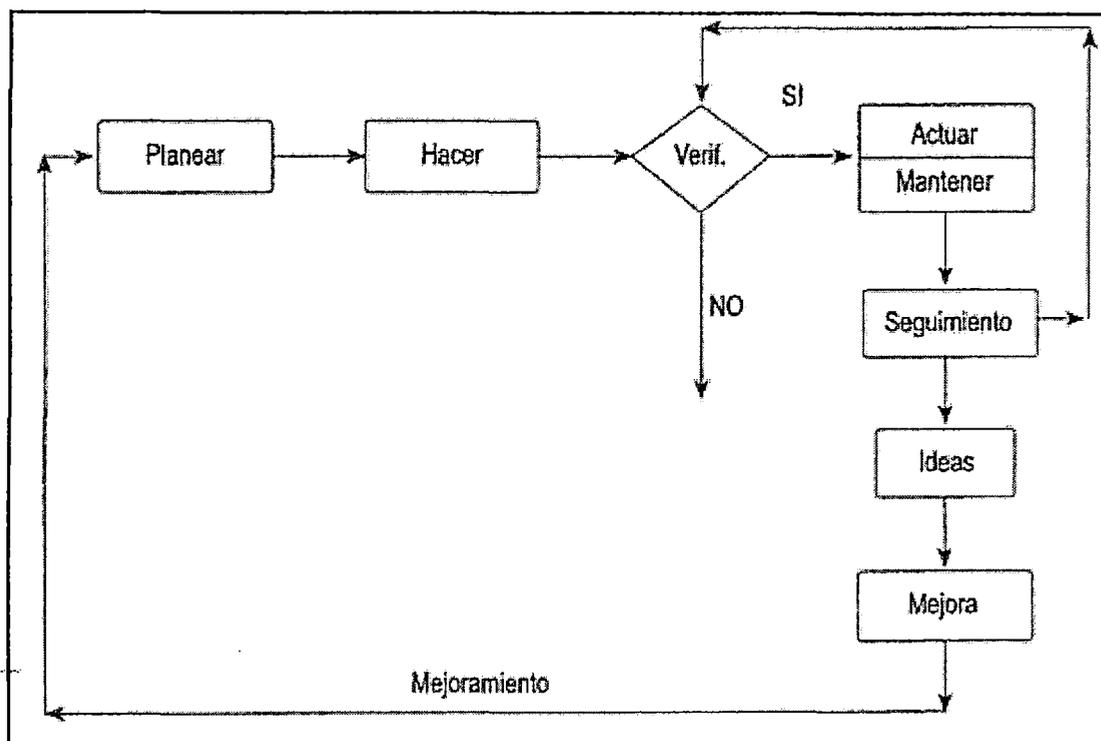


Figura 40. Ciclo PDCA de mejorar

Fuente: Riveros (2007, p.218).

El contador público como responsable directo del despacho contable debe hacer el seguimiento a las sugerencias planteadas por los colaboradores que deben ser llevadas en una plantilla exclusiva del ciclo PDCA. En este caso, se puede ejemplificar el problema señalado: "falta de capacitación al personal" que afecta al despacho contable en la operación del servicio profesional.

		PDCA		Despacho Contable "ABC"				
				Responsable del equipo			CPC. Luis Díaz	
				Sección			"A"	
El Problema o la mejora detectada	Causa	Acción	Resp.	Fech.	PLAN	DO	CHECK	ACT
								
Falta de capacitación al personal	Personal no motivado	Ofrecer crecimiento laboral y profesional	CPC. Luis Díaz	20 / 05 / 2013	X	X	X	X
	Ausencia de planeación	Establecer programas de capacitación	CPC. Luis Díaz	25 / 05 / 2013	X	X	X	
	Malos hábitos de trabajo	Desarrollar buenos hábitos de trabajo	CPC. Luis Díaz	30 / 05 / 2013	X	X		
	Falta de herramientas y recursos	Asignar recursos a programas de capacitación	CPC. Luis Díaz	05 / 06 / 2013	X			
					4	3	2	1

El procedimiento del llenado de la plantilla exclusiva del ciclo *PDCA* se realiza con los siguientes pasos:

- Se pone el posible problema o la mejora detectada, enseguida se identifican las causas de dicho problema o se hace una pequeña descripción en caso de que hubiera una mejora detectada.
- Frente a las causas identificadas o la mejora detectada se le asigna en ambos una acción a tomar. Ahora, sí el problema tiene demasiadas variaciones y no sabemos qué hacer, entonces queda en blanco, no siempre se tienen que llenar todas las casillas.
- En la casilla, Resp. (Responsable) el contador público es el responsable directo o designa a alguien para hacer el seguimiento de la acción, y en Fech. (Fecha) es importante indicar cuando ha sido creada la sugerencia de mejora

o del problema. A partir de aquí es importante ir marcando cada fase del ciclo *PDCA* para informar a los colaboradores en qué fase del ciclo se está trabajando. Es decir, si estamos planificando el tema, ya lo hemos hecho, estamos en fase de validación o ya estamos ajustando para estandarizar la mejora.

- Finalmente, es oportuno poner las fechas de cierre en cada fase del ciclo porque permite hacer el seguimiento del avance de la mejora y otorgar a su vez información fiable a los colaboradores.

Es recomendable llenar la plantilla con la participación de los colaboradores y conviene que este en un lugar visible, donde el contador público es quien va retroalimentando a los colaboradores que generan todas estas sugerencias.

4.1.3.3.- Procesos de apoyo

a.- Administración de recursos

La gestión de recursos consiste en proveer y mantener los recursos necesarios para que los colaboradores del despacho contable implementen y mejoren el funcionamiento del proceso de operación del servicio profesional con la finalidad de lograr una excelente calidad que supere las expectativas del cliente. Es fundamental que el despacho contable cuente con los siguientes recursos:

- **Técnicos:** comprende la tecnología, que es un elemento fundamental en la calidad de atención al cliente, y para cada despacho contable existen sus propias necesidades de tecnología que bien aplicada y explotada, se convierte en una ventaja competitiva.
- **Logísticos:** comprende un sistema de actividades interdependientes con el objetivo de proveer un servicio profesional correcto, en la calidad requerida, en las condiciones adecuadas, en el lugar preciso, en el tiempo exigido, a un costo razonable y a entera satisfacción del cliente.
- **Físicos:** comprende las instalaciones, equipos informáticos, mobiliario (escritorios, sillas, armarios, etc.), paquetes contables y medios de

comunicación (correo electrónico, página web, teléfono móvil o fijo, etc.), que deben estar siempre en adecuadas condiciones de uso.

- **De documentación:** comprende las directrices de actuación, los métodos de trabajo, los procedimientos, las instrucciones de trabajo y los registros para realizar el proceso de operación del servicio profesional y utilizar los recursos.

b.- Mantenimiento de instalaciones físicas y equipos

Consiste en desarrollar e implementar programas de mantenimiento, asegurando que la infraestructura se encuentre en adecuadas condiciones para cumplir las necesidades del despacho contable.

El programa de mantenimiento de instalaciones físicas y equipos detalla el procedimiento para realizar las acciones de mantenimiento previstas sobre los diferentes elementos del despacho contable.

¿Qué mantenemos?

Los elementos del despacho contable que puedan afectar la seguridad de la información.

- Los locales, las áreas de trabajo y servicios asociados (mobiliario)
- Equipos y programas informáticos.
- Servicios de apoyo, tales como medios de comunicación.

¿Quién mantiene?

El contador público asigna a una persona encargada para la revisión periódica y para el mantenimiento.

¿Cuándo se mantiene?

Se deben realizar con frecuencia las operaciones de mantenimiento o la reparación de defectos.

¿Cómo se mantiene?

Se deben establecer los métodos adecuados para el mantenimiento de las instalaciones de un despacho contable.

c.- Gestión de la información y del conocimiento

Implica desarrollar políticas y procedimientos de trabajo que permitan planificar, gestionar y controlar las necesidades de información y los recursos que dan soporte a su manejo dentro del despacho contable.

Para la adecuada gestión de la información es necesario capturar y difundir internamente la información relevante sobre las tendencias del mercado, la legislación contable y la tecnología que aseguran el manejo de información competitiva y actualizada para la sostenibilidad de la actividad del despacho contable.

¿Cómo gestionar adecuadamente la información?

- Identificar las necesidades de información del despacho contable.
- Identificar y acceder a las fuentes internas y externas de información.
 - ✓ **Fuentes internas:** comprende la información operacional o de gestión que es imprescindible para desarrollar la actividad cotidiana, como por ejemplo, los comprobantes de pago, los extractos bancarios, los registros contables, el listado de clientes, etc.
 - ✓ **Fuentes externas:** comprende los documentos informativos o de referencia que se utilizan en la asesoría del despacho contable, como por ejemplo, la doctrina contable, las revistas especializadas y el material publicitario (portafolio de servicios especializados, tarjetas, folletos, etc.).
- Convertir la información en conocimientos de utilidad para el despacho contable.
- Usar los datos, la información y el conocimiento para establecer y cumplir sus estrategias y objetivos.

- Asegurarse de la protección y confidencialidad apropiada de la información.
- Evaluar los beneficios derivados del uso de la información con el fin de mejorar la gestión de la información y el conocimiento.
- Tener en cuenta que el contenido de la información debe ser:
 - ✓ **Comprensible:** los usuarios deben entender fácilmente su contenido.
 - ✓ **Pertinente:** su contenido se adecua al uso que le va a dar el usuario.
 - ✓ **Confiable:** el usuario cree en ella y la utiliza porque la información esta completa y libre de errores y perjuicios.

d.- Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo comprende los factores físicos y humanos que se encuentran presentes en el entorno laboral, donde el contador público debe determinar y gestionar los mejores factores para asegurar un buen ambiente de trabajo en beneficio de los colaboradores, ya que esto tiene una influencia positiva tanto en la motivación como en la satisfacción personal, lo que revierte en la mejora del cumplimiento de objetivos para lograr la conformidad de los requisitos del servicio profesional.

Para generar un ambiente de trabajo con calidad, productividad y competitividad en el despacho contable se recomienda utilizar la metodología japonesa, **9S** de la calidad, que es una filosofía enfocada en el trabajo efectivo, organización del lugar, y procesos estandarizados de trabajo, destacando la participación de los colaboradores en conjunto.

Con la implementación de las **9S** se pueden obtener los siguientes resultados:

- Una mayor satisfacción de los clientes.
- Menos pérdidas de tiempo para buscar herramientas o papeles.
- Una mayor calidad del servicio profesional ofrecido.
- Disminución de los desperdicios generados en la oficina.

- Mejora de la limpieza y organización de los puntos de trabajo.
- Facilita y asegura las actividades en la oficina.
- Genera ideas orientadas a mejorar los resultados.
- Fomenta la disciplina.
- Crea buenos hábitos en el trabajo.

Las **9S** deben su nombre a la primera letra de la palabra de origen japonés que da nombre a las nueve fases, en un principio se deben aplicar las **5S** a los factores físicos que mejoran el ambiente de trabajo, reducen los desperdicios y actividades que no agregan valor, en tanto que incrementa la seguridad y eficiencia de calidad. Posteriormente se deben utilizar las **4S** a los factores humanos para una mejor efectividad en los colaboradores.

La metodología está comprendida por las siguientes **9S** de la calidad: *Seiri* (organización), *Seiton* (orden), *Seiso* (limpieza), *Seiketsu* (control visual), *Shitsuke* (disciplina y hábito), *Shikari* (constancia), *Shitsukoku* (compromiso), *Seishoo* (coordinación) y *Seido* (estandarización), que en conjunto están dirigidas a entender, implantar y mantener un sistema de orden y limpieza en el despacho contable.

d.1.- Seiri (Organización)

“Organizar consiste en separar lo necesario de lo innecesario, guardando lo necesario y eliminando lo innecesario”

Para poner en práctica la 1ra **S**, el contador público y los colaboradores deben hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Qué debemos tirar?
- ¿Qué debe ser guardado?
- ¿Qué puede ser útil para otra persona u otra especialidad?
- ¿Qué debemos reparar?

Procedimiento

La forma de organizar está basada en identificar, clasificar, separar y eliminar del puesto de trabajo todos los materiales innecesarios, conservando los materiales necesarios, por ello es recomendable utilizar las siguientes reglas:

d.1.1.- Identifique la naturaleza de cada elemento:

Si el elemento está deteriorado y tiene utilidad.	Repárelo.
Si está obsoleto y tiene algún elemento que lo sustituya.	Elimínelo.
Si está obsoleto pero cumple su función.	Manténgalo en las mejores condiciones para un perfecto funcionamiento.
Si es un elemento peligroso.	Identifíquelo como tal para evitar posibles accidentes.
Si está en buen estado.	Analice su utilidad y recolocación.

d.1.2.- Identifique el grado de utilidad de cada elemento:

Si lo usa en todo momento. Si lo utiliza todos los días. Si lo utiliza todas las semanas.	Téngalo a mano en la oficina, sobre la mesa de trabajo o cerca de los equipos informáticos.
Si lo utiliza una vez al mes.	Colóquelo cerca del puesto de trabajo.
Si lo usa cada tres meses.	Téngalo en el depósito perfectamente localizado.
Si realmente no lo necesita.	Retírelo.

Ventajas

Las ventajas de considerar los puntos anteriores son:

- Se obtiene un espacio adicional.
- Se elimina el exceso de herramientas y los elementos obsoletos.

- Se facilita el uso de los componentes a tiempo.
- Se evita el almacenamiento excesivo y los movimientos de personal innecesarios.
- Se elimina el despilfarro (documentos fuera de las fechas de utilización, muebles y equipos defectuosos, rotos y dañados, papeles, trapos, catálogos y documentación que no sirve).

d.2.- Seiton (Orden)

“Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los objetos necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos”

Para utilizar la 2da **S**, el contador público y los colaboradores deben tener claro los criterios de colocación de cada objeto en su lugar adecuado, respondiendo las siguientes preguntas:

- ¿Qué necesito para hacer mi trabajo?
- ¿Dónde lo necesito tener?
- ¿Cuántas herramientas u objetos necesito?

Procedimiento

Ordenar es establecer la manera en que los objetos o elementos necesarios deben ubicarse e identificarse para que cualquier integrante del despacho contable pueda encontrarlos, usarlos y reponerlos de forma rápida y fácil, por ello es recomendable utilizar las siguientes reglas:

- Determine sitios de ubicación fija para cada objeto (herramientas, equipos informáticos, muebles, materiales, etc.) en función de su frecuencia de uso y comodidad de utilización.

- Defina la forma de guardar cada objeto, teniendo en cuenta que sea fácil de identificar donde está, de poder usar, de volver a colocar en su sitio y sea fácil de reponer.

Ventajas

- Se reduce el tiempo de búsqueda, la utilización y devolución de herramientas y materiales.
- Se reduce el número de errores humanos.
- Se evitan interrupciones en el proceso de operación del servicio profesional.
- Se reducen los tiempos de cambio (tiempo que transcurre desde que se presta un servicio profesional, hasta que se presta otro servicio profesional).
- Se ocupa menos espacio.
- Se eliminan condiciones inseguras y en consecuencia se reducen accidentes.

d.3.- Seiso (Limpieza)

“Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado de uso”

Una vez que el contador público y los colaboradores tengan los elementos indispensables para el desempeño de sus tareas diarias y hayan ordenado el entorno de trabajo, el siguiente paso es aplicar la 3ra S, que consiste en realizar las acciones necesarias para dejar los objetos en condiciones óptimas de uso, es decir que estén limpios, puestos a punto, seguros, fiables, etc.

Procedimiento

Limpiar es identificar y eliminar los focos de suciedad para mantener permanentemente condiciones adecuadas de aseo e higiene, asegurando que los recursos estén siempre en perfecto estado, Por ello se recomienda utilizar las siguientes reglas:

- Limpie la oficina y los equipos después de su uso.

- Quite el polvo y la suciedad de aquellos objetos que no competen al personal de limpieza general.
- Limpie las herramientas y materiales después de su uso y compruebe su funcionalidad.
- Identifique las causas de cualquier desorden o situación anormal y establezca las acciones oportunas para su eliminación.
- Elabore un programa de limpieza con tareas específicas para el despacho contable.

Ventajas

- Aumenta la vida útil de las instalaciones físicas y equipos.
- Se trabaja en un ambiente saludable (menos accidentes).
- Se tiene un mejor aspecto del ambiente de trabajo (limpio y en perfecto estado de uso).
- Se mejora el conocimiento de los colaboradores en el manejo de equipos, herramientas y materiales.
- Aumenta el sentimiento de orgullo, la satisfacción y la seguridad en el trabajo.

d.4.- Seiketsu (Control visual)

“Consiste en hacer el control visual, distinguiendo fácilmente una situación normal de otra que no lo es, mediante normas sencillas y visibles para el bienestar personal”

Para que la 4ta **S** funcione, el contador público y los colaboradores deben seguir trabajando en forma continua con una cultura de orden y limpieza conservando lo que se ha logrado con las tres primeras **S**.

Procedimiento

Realizar el control visual es poner códigos, claves, colores, etiquetas y señales en las áreas de trabajo, que conozcan todas las personas del despacho contable para mantener en el tiempo la constancia de orden y limpieza. Por ello se deben considerar las siguientes reglas:

- Conozca los elementos que originan los problemas para ser controlados.
- Cree mecanismos que permitan el control visual, tales como:
 - ✓ Paneles de comunicación visual (plan de vencimiento de obligaciones tributarias, flujogramas, etc.).
 - ✓ Etiquetas de ubicación para identificar las herramientas (libros, folletos, trípticos, revistas especializadas, archivadores y otros materiales).
 - ✓ Carteles o fotografías del antes y después para sensibilizar.
 - ✓ Avisos, advertencias, procedimientos, tarjetas y separadores de diversos colores dependiendo en que se utilicen.
- Redacte procedimientos de cómo llevar las tareas.
- Forme a los colaboradores en estos temas.
- Provea de los medios y recursos necesarios para llevar a cabo estas tareas.
- Establezca controles.

Ventajas

- Se mejora el bienestar del personal y del cliente.
- Facilita la seguridad y el desempeño de los colaboradores.
- Eleva el nivel de satisfacción y motivación del personal hacia el trabajo.
- Se aprende a conocer con profundidad las herramientas de trabajo.

- Mejora la imagen del despacho contable interna y externamente.

d.5.- Shitsuke (Disciplina y hábito)

“Consiste en crear disciplina en el trabajo, logrando así adquirir hábitos en la utilización de las normas y métodos establecidos en la actividad diaria”

En esta fase, la clave es preguntarse en relación con cada tarea, para realizar la 5ta **S**, el contador público y los colaboradores deben responder a la siguiente pregunta:

¿Lo estamos haciendo como está definido o hacemos lo que podemos?

Procedimiento

Actuar con disciplina es una constante práctica de normas y procedimientos establecidos para mantener hábitos que aseguren la implantación de las cuatro primeras **S**, por ello es recomendable realizar las siguientes acciones:

- Limpie cotidianamente para mantener orden y limpieza de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Respete la puntualidad y la asistencia.
- Cumpla lo que promete.
- Realice las actividades diarias conforme a los métodos de trabajo establecidos.
- Devuelva a su lugar las herramientas y materiales utilizados.
- Utilice los errores como fuente de información para enseñar.
- Respete las normas establecidas.
- Convierta estas actividades en hábitos.

Ventajas

- Se crea una cultura de sensibilidad, concientizando a los colaboradores hacia la organización, el orden y la limpieza.
- Se crea el hábito a través de la formación continua y la ejecución disciplinada de las normas y procedimientos establecidos.
- Se mejora la productividad de los colaboradores.
- Permite adquirir el hábito de la mejora continua en el trabajo diario.
- Se reducen los esfuerzos y se mejoran los resultados.

d.6.- *Shikari* (Constancia)

“Consiste en preservar los buenos hábitos para permanecer de manera firme y con voluntad en el cumplimiento de las metas propuestas”

Para realizar la 6ta **S**, el contador público y los colaboradores deben tener voluntad para hacer las cosas y permanecer en ellas sin cambios de actitud, lo que constituye practicar constantemente los buenos hábitos.

Procedimiento

- Planifique y controle permanentemente sus trabajos.
- Haga de la limpieza, el orden y la puntualidad una constante en su vida.

Ventajas

- Se disminuye la cantidad de tiempo perdido.
- Se tiene un ambiente de trabajo seguro y confortable.
- Se asegura la entrega de servicios oportunos.
- Se desarrolla hábitos de trabajo colaborativo.
- Se mejora el rendimiento del despacho contable.

d.7.- Shitsukoku (Compromiso)

“Consiste en cumplir responsablemente con la obligación contraída hasta el final de las tareas”

Para realizar la 7ma S, el contador público y los colaboradores deben cumplir con lo pactado, mostrando un convencimiento que se traduce en el entusiasmo de trabajar día a día en el despacho contable.

Procedimiento

- Lleve a cabo el compromiso con disciplina aplicada del contador público hacia sus colaboradores.
- Implante con seriedad las políticas del despacho contable para que los colaboradores se sientan con una gran responsabilidad de llevar a cabo su trabajo.

Ventajas

- Se logra que los colaboradores sean disciplinados y constantes.
- La operación del servicio profesional se lleva a cabo en el tiempo estimado sin pérdidas.

d.8.- Seishoo (Coordinación)

“Consiste en realizar las cosas de una manera metódica, ordenada, y de común acuerdo, reuniendo los esfuerzos de los colaboradores al logro de los objetivos del despacho contable”

Para realizar la 8va S, el contador público y los colaboradores deben actuar en equipo, al mismo ritmo que los demás y caminando hacia los mismos objetivos. Esta manera de trabajar se logra con tiempo y dedicación.

Procedimiento

- Mantenga una buena comunicación de los avances como las demoras en tiempo.

- Realice mayor énfasis en los procesos de operación del servicio profesional menos desarrollados.

Ventajas

- Se logra un avance progresivo y rápido de la operación del servicio profesional.
- Se vincula al personal del despacho contable en las tareas de mejoramiento del ambiente de trabajo.
- Se trabaja en todos los cambios con un espíritu altamente positivo.

d.9.- Seido (Estandarización)

“Consiste en regular y normalizar los cambios que favorecen al despacho contable a través de reglamentos o procedimientos para mantener un ambiente adecuado de trabajo”

Para realizar la 9na S, el contador público y los colaboradores deben señalar los mecanismos o sistemas sobre las variables claves del despacho contable, a través de procesos, procedimientos, guías o instrucciones de trabajo con el objetivo de concentrar los esfuerzos individuales y de generar calidad.

Procedimiento

- Realice manuales, procedimientos o reportes que servirán como base para las emergencias y mantenimiento de la operación del servicio profesional.

Ventajas

- Se realiza el trabajo sin problemas, haciendo uso del manual.
- Se contrarresta mucho mejor los problemas con la documentación.

Para evaluar el nivel de cumplimiento de la metodología de las 9S de la calidad, el contador público y los colaboradores deben utilizar una hoja de evaluación para conocer si su implementación se está realizando correctamente,.

Esta evaluación permite hacer un balance sobre los problemas encontrados para darles solución y determinar los objetivos de mejora.

EVALUACIÓN DE LAS 9S DE LA CALIDAD		
Despacho contable "ABC"		
Evaluador : Juan Pérez Díaz	Calificación:	
Fecha : 30 de junio de 2013		
Criterios de Evaluación		
0 = No cumple 1 = Cumple de forma regular 2 = Cumple muy bien		

1S - SEIRI: Organización				
"Mantener solo lo necesario"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	Que no existan herramientas, equipos informáticos, muebles, materiales, etc. deterioradas y obsoletas.			X
02	Que no existan objetos innecesarios o sin función, solo lo estrictamente necesario.		X	
03	Que no existan condiciones inseguras en el área de trabajo (pisos resbalosos, cables sueltos, rotos y pelados, mala ventilación, etc.)	X		
Puntos posibles 06		Puntos ganados		03

2S - SEITON: Orden				
"Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	Asigna un lugar específico para cada herramienta y equipo informático en función de su frecuencia de uso.			X
02	Distribuye mejor los objetos para ocupar menos espacio y reducir accidentes.	X		
03	Guarda las herramientas de trabajo en su lugar, para encontrarlas fácilmente, reduciendo el tiempo de búsqueda.			X
Puntos posibles 06		Puntos ganados		04

3S - SEISO: Limpieza "Un área de trabajo impecable"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	La oficina y las herramientas de trabajo se encuentran limpias para mantenerlas en perfecto estado de uso.		X	
02	Desarrolla el programa de limpieza tomando acciones necesarias de mantenimiento o eliminación.	X		
03	Que no exista suciedad, polvo o basura en el área de trabajo (pisos, paredes, ventanas, muebles, etc.)		X	
Puntos posibles 06		Puntos ganados		02

4S - SEIKETSU: Control visual "Distinguir fácilmente una situación normal de otra que no lo es"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	Que los elementos de trabajo estén plenamente identificados de manera visual (documentos, archivadores, etiquetas, avisos, tarjetas, etc.)			X
02	Que los procedimientos estén redactados de cómo llevar las tareas.	X		
03	Se provee de medios y recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.		X	
Puntos posibles 06		Puntos ganados		03

5S - SHITSUKE: Disciplina y hábito "Seguir las reglas y ser consistente"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	Se trabaja con procedimientos de operación del servicio profesional de acuerdo con las normas establecidas.		X	
02	Se mantiene las normas establecidas a través de la formación, comunicación y disciplina.		X	
03	Se capacita y entrena permanentemente a los colaboradores en el desempeño diario de su labor.		X	
Puntos posibles 06		Puntos ganados		03

6S - SHIKARI: Constancia "Preservar con voluntad los buenos hábitos"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	Se planifica y controla permanentemente los trabajos.		X	
02	Se hacen los trabajos con voluntad y permanecen en ellas sin cambios de actitud.			X
03	Se muestra labor colaborativa en hábitos de trabajo.		X	
Puntos posibles 06		Puntos ganados		04

7S – SHITSUKOKU: Compromiso "Cumplir responsablemente con la obligación contraída"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	Se realiza el trabajo día a día con entusiasmo.			X
02	Se asume responsablemente la obligación contraída hasta el final.		X	
03	Se compromete totalmente con las políticas de calidad del despacho contable.	X		
Puntos posibles 06		Puntos ganados		03

8S – SEISHOO: Coordinación "Realizar las cosas de una manera metódica y ordenada"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	Se realiza la operación del servicio profesional utilizando métodos de trabajo de forma ordenada.		X	
02	Se lleva a la práctica el trabajo en equipo.			X
03	Se mantiene una buena comunicación respecto a los avances o demoras del servicio profesional.		X	
Puntos posibles 06		Puntos ganados		04

9S – SEIDO: Estandarización "Todo siempre igual"				
Nº	Descripción	0	1	2
01	Se dispone de procedimientos y manuales para realizar el servicio profesional.	X		
02	Se ha logrado estandarizar los procesos y sistemas de trabajo.	X		
03	Se mantiene una constante y adecuada supervisión del trabajo.			X
Puntos posibles 06		Puntos ganados		02

Calificación total de la evaluación de las 9S de la calidad

S	JAPONES	ESPAÑOL	PUNTAJE
1S	SEIRI	Organización	03
2S	SEITON	Orden	04
3S	SEISO	Limpieza	02
4S	SEIKETSU	Control visual	03
5S	SHITSUKE	Disciplina y hábito	03
6S	SHIKARI	Constancia	04
7S	SHITSUKOKU	Compromiso	03
8S	SEISHOO	Coordinación	04
9S	SEIDO	Estandarización	02
tpg = total puntos ganados			28
tpp = total puntos posibles			54
CALIFICACIÓN = (tpg / tpp) * 100			52 %

La calificación obtenida de la evaluación es 52%, quiere decir que el despacho contable "ABC" cumple de forma regular el nivel de cumplimiento de la metodología de las **9S** de la calidad.

e.- Sistemas informáticos

Los sistemas informáticos en el despacho contable están conformados por los componentes físicos (*hardware*) y lógicos (*software*), siendo el elemento central del sistema informático el ordenador (la computadora).

Dada la importancia creciente de los equipos informáticos y del *software* en el despacho contable, a continuación se exponen los requisitos de control que deben emplear tanto el contador público como los colaboradores para el mantenimiento y renovación de los equipos informáticos.

- Se debe almacenar la información de los trabajos realizados, lo que evitará la acumulación de papeles.
- Se deben realizar copias de seguridad periódicamente de la información almacenada en soporte informático, para ello es recomendable lo siguiente:
 - ✓ Realizar una copia de seguridad semanal, otra quincenal y una mensual.
 - ✓ Utilizar distintos mecanismos de almacenamiento, dependiendo de la cantidad de información a guardar. Para ello, se utilizan discos duros externos, USB's, DVD's, CD's, etc.
 - ✓ Guardar las copias de seguridad en un lugar seguro y protegerlas de elementos externos que puedan dañar la información recogida en ellas.
- Se debe contar con un software adecuado para proteger los datos contra virus informáticos. Es recomendable, actualizar periódicamente el *software* del antivirus según las especificaciones del proveedor.
- Se debe hacer un mantenimiento de todos los sistemas informáticos (*hardware* y *software*). Es recomendable tener un inventario de los equipos existentes. Normalmente este formato puede ser:

Mantenimiento a realizar	Fecha	Verificación	
		Si	No
Hardware			
Verificación del correcto funcionamiento y rendimiento de los componentes del ordenador (fuente de alimentación, disco duro, monitor, etc.)			
Verificación del funcionamiento de los periféricos (impresoras, teclado, ratón, etc.)			
Limpieza de los componentes del ordenador			
Limpieza de los periféricos			
Software			
Verificación de los soportes de información			
Verificación de la integridad de los datos con programas informáticos (Scandisk)			
Verificación de la optimización del espacio del disco duro con programas informáticos (Ccleaner)			
Verificación de las comunicaciones con el servidor			

Figura 41. Formato de mantenimiento

Fuente: Adaptado de Editorial Vertice (2007, p.103).

- Se debe impartir formación a los colaboradores cada vez que se produzca un cambio con respecto al sistema informático o se introduzca algún tipo de *software* o paquete contable. Es indispensable la capacitación y entrenamiento del colaborador en el manejo de equipos y aplicaciones informáticas que se utilizan en el despacho contable.
- Se debe contar con conocimientos y destrezas suficientes para el manejo de aplicaciones informáticas, *Microsoft office* y sistemas contables, así como del Internet, que son necesarios para la elaboración y presentación de informes financieros requeridos por el cliente.
- Se deben implantar sistemas de información contable y financiera haciendo uso de las versiones más recientes de paquetes contables para procesar con oportunidad las operaciones del cliente. Para elegir un programa de contabilidad se debe tener en cuenta algunos criterios como: prestaciones que nos ofrece, precio del programa, posibilidad de funcionamiento en red y requisitos de *hardware*.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El trabajo de campo realizado en una muestra de ciento tres (103) contadores públicos que prestan servicios en despachos profesionales y ciento tres (103) clientes empresarios, y sobre la base del análisis estadístico se han llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1.- CONCLUSIONES

1. La confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad son las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público, porque presentan altos niveles de correlación, que reflejan la importancia de cada dimensión a la hora de determinar la satisfacción general del cliente.
2. El instrumento de evaluación QS-CONTAPERF basado en el modelo *SERVPERF* es válido, porque las puntuaciones factoriales de los métodos estadísticos son favorables, y presenta un índice de confiabilidad alta, siendo útil para la medición de la percepción del cliente referente al servicio prestado por el contador público en el ejercicio profesional en forma independiente.

3. El nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público es favorable, ya que utilizando la escala QS-CONTAPERF, los resultados obtenidos muestran que los clientes están muy satisfechos aunque poco fidelizados por el servicio que prestan los contadores públicos en despachos contables en la ciudad del Cusco.
4. La asistencia proactiva, el costo competitivo, la competencia profesional, la comunicación permanente, la habilidad técnica y la especialización son los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio que crean valor agregado en el ejercicio profesional del contador público.
5. Las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente que favorecen la mejora en la calidad del servicio son: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial, porque presentan altos niveles de correlación, que permiten mejorar el desempeño profesional y la calidad del servicio.
6. La elaboración de una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, haciendo énfasis en el enfoque de gestión por procesos es favorable y consistente para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente.
7. Una característica pertinente del problema no resuelto es el tiempo de respuesta del servicio prestado por el contador público, que no es oportuno porque no gestiona el tiempo y además, no aplica tecnologías que le permiten rapidez en otorgar información contable para la toma de decisiones. Esta característica queda pendiente por resolver como un tema de estudio para futuras investigaciones.

5.2.- RECOMENDACIONES

Se recomienda que el presente trabajo de investigación sea considerado por la comunidad de contadores públicos, las entidades involucradas en la formación profesional y el Colegio de Contadores Públicos para apoyar su práctica y difusión en la prestación de los servicios profesionales sobre la base del modelo de gestión de la calidad, utilizando herramientas para medir la calidad del servicio y metodologías para mejorarlo.

1. El contador público, que ejerce en forma independiente, al prestar los servicios profesionales, debe considerar las dimensiones de la calidad del servicio (confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad) con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción del cliente y mejorar la prestación del servicio.
2. Para lograr lo anterior, se propone el instrumento de evaluación QS-CONTAPERF, que es favorable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio prestado por el contador público, que permite conocer el nivel de satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos, siendo una herramienta competitiva de fácil adaptación y utilización en los servicios que presta el contador público para el mejoramiento de los despachos contables.
3. Es importante medir el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público para detectar áreas de insatisfacción, que serán mejoras potenciales y como indicador clave de la calidad del servicio permite evaluar el desempeño global del despacho contable y ayuda a crear una cultura de mejora continua.
4. Los contadores públicos para mejorar constantemente deben aprender a medir, porque si no se mide no se controla, y si no se controla no se puede administrar un despacho contable. De ahí se deriva la importancia de medir el nivel de satisfacción de los clientes y la experiencia obtenida del servicio.
5. Asimismo, como existen clientes poco fidelizados, se recomienda utilizar la estrategia del trébol de la fidelización, cuyos elementos son la información, el

marketing interno, la comunicación, la experiencia con el cliente, los incentivos y privilegios, y el corazón (cultura, calidad del servicio y estrategia relacional) que, en conjunto, permiten crear clientes fidelizados. Esta estrategia está desarrollada en la propuesta de mejora: manual de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio del contador público.

6. El contador público para cumplir con los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio y crear valor agregado en el ejercicio profesional, debe ejercer con asistencia proactiva (actuando más como asesor de negocios que como contador de impuestos), costo competitivo (brindando un mejor servicio, para cobrar un mejor precio), competencia profesional (manteniendo sus habilidades y conocimientos en constante actualización), comunicación permanente (informando la situación de los trabajos asignados), habilidad técnica (adquiriendo experiencia y manteniendo el prestigio profesional) y especialización (otorgando servicios especializados).
7. Para mejorar la calidad del servicio, el contador público que ejerce en forma independiente, debe adoptar las dimensiones del ejercicio profesional: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial, que permiten aumentar la productividad, y lograr y mantener la competitividad del desempeño profesional para sostenerse en los mercados profesionales tanto regionales como nacionales.
8. El contador público para mejorar la calidad del servicio, debe utilizar la propuesta de mejora para el ejercicio profesional en forma independiente, que le otorga procedimientos, herramientas y metodologías de gestión de la calidad con la finalidad de generar valor a los clientes, mejor reputación y competitividad del servicio en el futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA FÍSICA

- Alcaide, J.C. (2010). Fidelización de clientes. Madrid, España: ESIC
- Alcalde, P. (2010). *Calidad* (2ª Ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad financiera I*. Castelló de la Plana, España: Publicacions de la Universitat Jaume.
- Amado, J. (2007). *Casos prácticos para la gestión empresarial de despachos profesionales*. Madrid, España: Especial Directivos.
- Atanacio Jara, H. (2008). *Fundamentos y doctrinas de contabilidad*. (5ª ed.).Lima, Perú: Perú Edición.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación (3ª Ed.). Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Besterfield, D.H. (2009). Control de calidad (8ª Ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Caballero, A. (2004). Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado (1ª Ed.). Lima, Perú: Editorial UGRAPH S.A.C.
- Cantú Delgado, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (2ª ed.).México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica (2ª Reimpresión). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2009). Gestión de la calidad y formación profesional. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Casadesús Fa, M., Heras Saizarbitoria, I. y Merino Díaz de Cerio, J. (2005). *Calidad Práctica - Una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Madrid, España: Pearson Educación.

- Chávez, G. y García, Y. (2003). *Manual para el diseño de sistemas de calidad basados en competencias laborales* (1ª Ed.). Distrito Federal, México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (3ª ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración: tendencias y estrategias: los nuevos paradigmas* (5ª ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Cohen, W. (2003). *Como ser un consultor exitoso*. Bogotá, Colombia: Grupo editorial Norma.
- Córdova, I. (2009). *Estadística aplicada a la investigación* (1ª Ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Cuatrecasas, L.I. (2010). *Gestión integral de la calidad – implementación, control y certificación*. Barcelona, España: Profit Editorial Inmobiliaria, S.L.
- Cuenca, R., Nucinkis, N. y Zavala, V. (2007). *Nuevos maestros para América Latina*. Madrid, España: Ediciones Morata.
- De la Antonia, D. (2009). *Hacia el liderazgo europeo en las escuelas de pensamiento de marketing*. Madrid, España: Vision Libros.
- Elizondo, A. (2003). *El proceso contable 1: Contabilidad fundamental* (3ª Ed.). Distrito Federal, México: International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Evans, J.R. y Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad* (4ª ed.). Distrito Federal, México: International Thomson Editores.
- Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México (1989). *La contaduría pública: estudio de su génesis y de su evolución hasta...* México, D.F., México: Editores e impresores FOC, S.A. de C.V.

- Fernández Hatre, A. (2000). *Calidad en las empresas de servicios* (Edición electrónica). Asturias. España: Instituto de Fomento Regional Parque Tecnológico de Asturias – Llanera, La Versal.
- Fernández, P. y Bajac, H. (2004). *La gestión del marketing de servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial* (1ª ed.). Argentina, Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Ferrer, A. y Valdivia, C. (2007). *Todo sobre intangible y activos biológicos*. Lima, Perú: Instituto Pacifico.
- Fullana, C. y Paredes, J. (2008). *Manual de contabilidad de costes* (1ª Ed.). Madrid, España: Delta Publicaciones Universitarias.
- Giraldo, D. (2008). *Contabilidad general básica* (17ª ed.). Lima, Perú: Ventura Editores Impresores.
- Gitman, L. y McDaniel, C. (2007). *El futuro de los negocios* (5ª Ed.). Distrito Federal, México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1ª Ed.). Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- González, C., Domingo, R. y Sebastián, M.A. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Gutiérrez Pulido, H. (2005). *Calidad total y productividad* (2ª ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª Ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hidalgo Ortega, J. (2010). *Auditoría de estados financieros - manual teórico práctico - tomo I* (Edición actualizada). Perú, Lima: Editora "FECAT".

- Hoffman, K.D. y Bateson J.E.G. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. (2ª ed.). México, D.F., México: International Thomson Editores.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S. y Crosby, B. (1997). *Gestión: calidad y competitividad*. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España.
- Jay, H. y Barry, R. (2004). *Principios de administración de operaciones* (5ª Ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Kotler P., Bloom P., Hayes T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. (2ª Ed.). Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Lechuga, E. (2003). *Más allá del cargo y del abono* (2ª Reimpresión). Distrito Federal, México: Grupo Editorial ISEF.
- Lira Mejía, M.C. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* (1ª ed.). Distrito Federal, México: Registro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Malagón Plata, L. A. (2007). *Currículo y pertinencia en la educación superior*. Bogotá, D.C., Colombia: Cooperativa editorial magisterio.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. (1ª Ed.). Madrid, España: Delta, Publicaciones Universitarias.
- Nava, V. y Jiménez, A. (2005). *ISO 9000:2000, Estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua*. Distrito Federal, México: Editorial Limusa, S.A.
- Oakland, J. y Porter, L.J. (2004). *Administración por calidad total*. (5ª Reimpresión). Distrito Federal, México: Grupo Patria Cultural.
- Olmeda, M. P. (2007). *Ética profesional en el ejercicio del derecho* (2ª Ed.) Baja California, México: Universidad Autónoma de Baja California, departamento de editorial universitaria.
- Paredes Reátegui, C. (2012). *El enfoque contable de las NIIFs*. Disertación de diplomado no publicada, Universidad de Lima, Perú.

- Paz Zavala, E. (2001). *Introducción a la contaduría*. (10ª ed.). México: International Thomson.
- Rey, F. (2005). *Las 5S. Orden y Limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid, España: FC Editorial.
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio* (3ª Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación* (1ª Ed.). Villahermosa, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Romero López, A. (2006). *Principios de Contabilidad*. (3ª ed.). Iztapalapa, México: McGraw Hill/Interamericana.
- Ruiz de Velazco, L. y Prieto Llorente, A. (2005). *Auditoría Práctica*. (14ª ed.). Distrito Federal, México: Banca y Comercio.
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid, España: International Thomson Ediciones Paraninfo, S.A.
- Santos, J. (2006). *Instituciones de responsabilidad civil – Tomo III* (1ª Ed.). Bogotá, D.C., Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Scheaffer, R., Mendenhall III, W. y Lyman, R. (2007, traducido por Sánchez). *Elementos de muestreo* (6ª Ed.). Madrid, España: International Thomson Editores Paraninfo, S.A.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (1ª Ed.). Madrid, España: Esic Editorial.
- Summers D.C.S. (2006). *Administración de la calidad*. Atlacomulco, México: Pearson Educación de México.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (4ª Ed.). Distrito Federal, México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.

- Tanca, F. (2009). *Investigación científica* (4ª ed.). Arequipa, Perú: Instituto de Investigación, Asesoría y consultoría Pedagógica.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio. Conceptos y herramienta*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vázquez, R. y Bongianino, C. (2008). *Principios de teoría contable* (1ª Ed.). Buenos Aires, Argentina: Aplicación Tributaria S.A.
- Zeballos, E. (2012). *Contabilidad General* (9ª Ed.). Arequipa, Perú: ERLY
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr un equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. España, Madrid: Díaz de los Santos.
- Zeithaml, V.A. y Bitner, M.J. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2ª ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- Alatriza, M. (2011). *Recertificación del Contador público Colegiado Certificado*. Colegio de Contadores Públicos del Cusco. Recuperado el 15 de Junio de 2012, en <http://www.ccpusco.org/articulos/95>.
- Alfaro, M., Cardozo, M., Fernández, A. y Gadola, V. (2011). *El ejercicio profesional del trabajador social: entre lo punitivo y lo socioeducativo*. Recuperado el 22 de julio de 2012, en <http://www.fcs.edu.uy>
- Bastidas, M., Chica, G., Gómez, Y., Muñoz, J. y Tettay, G. (2011). *Contribución de la investigación contable y la tecnología*. Universidad de Guajira, Recuperado el día 03 de junio de 2012, en <http://www.slideshare.net>
- Canetti, M., Freire, L. y Neira, G. (s.f.). *La conducta profesional del Contador público y su neutralidad desde el punto de vista ético*. Recuperado el 02 de junio de 2012, en <http://www.cpba.com.ar>

- Claramunt, A (2011). *La autonomía profesional ¿en procura de la autonomía de los sujetos?*. Primera conferencia latinoamericana de Bienestar Social y Trabajo Social. ADASU – DTS/FCS/UR – UCU – CUBS – CIBS, Montevideo, 12, 13 y 14 de mayo de 2011. Recuperado el 22 de julio de 2012, en <http://www.xicongresonacionaldetrabajosocial.com>
- Código de Comercio (1902, 15 de febrero). *Sistema Peruano de Información Jurídica*, junio 30, 1902. Recuperado el 02 de octubre de 2012, en <http://spij.minjus.gob.pe>
- De Castro, M. (2012, enero). *Control Estadístico de Procesos*. Seminario que se transmite por web realizado por Bureau Veritas Business School(webinar). Recuperado el 28 de abril de 2013, en <http://www.bvemedia.tv>
- García, R.A., Segovia, Y. y Rivera, N.R.F. (2010). *La calidad, una herramienta que disminuye el riesgo de auditoría y genera valor a la profesión de contaduría pública*. Tesis de pregrado publicada, Universidad de El Salvador. Recuperado el 18 de julio de 2012, en <http://ri.ues.edu.sv/386/>
- González, V. (2006). *La formación de competencias profesionales en la universidad. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa*. Recuperado el 05 de junio de 2012, en <http://dialnet.unirioja.es>
- Hernández García, J.J. (2007). *Las 9 "s": Organización, Orden y Limpieza en tu Empresa*. Recuperado el 28 de agosto de 2010, en <http://www.updce.ipn.mx>
- Herrera, Z.A. (2000). *Satisfacción del cliente en relación con los servicios especiales prestados por el contador público*, Tesis de pregrado publicada, Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela. Recuperado el 30 de noviembre de 2011, en <http://bibadm.ucla.edu.ve>
- Herrero, E. (2011, julio). *Vender servicios profesionales aportando valor*. Seminario que se transmite por web realizado por Bureau Veritas Business School (webinar). Recuperado el 25 de enero de 2013, en <http://www.bvbusiness-school.tv>

- Ley de actualización de la ley N° 13253, de profesionalización del Contador público y de creación de los colegios de Contadores Públicos. (2007, 15 de enero). *Diario Oficial El Peruano*. Enero 16, 2007. Recuperado el 02 de octubre de 2012, en <http://www.ccpl.org.pe/downloads/ley28951.pdf>
- Marroquín, C., Campos, J.S. y Mayorga, Y.J.(2004). *Normas de control de calidad para el ejercicio profesional de la Contaduría Pública, una herramienta para el desarrollo de la profesión contable en el Salvador*, Tesis de pregrado publicada, Universidad de el Salvador, San Salvador, El Salvador. Recuperado el 18 de febrero de 2012, en <http://clubensayos.com>
- Morales Sánchez, V. y Hernández Mendo, A. (2004). *La calidad y su gestión*. *Revista digital – Buenos Aires*, 10 (76), Recuperado el 30 de marzo de 2012, en <http://www.efdeportes.com/efd76/calidad.htm>
- Mujica, R. (2001). *El mejoramiento continuo en la prestación de los servicios del contador público para las pequeñas y medianas empresas*, Tesis de pregrado publicada, Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela. Recuperado el 30 de noviembre del 2011, en <http://bibadm.ucla.edu.ve>
- Pastrana, M. L. (2003). *Incidencia en la visita domiciliaria*. Tesis de pregrado publicada, Universidad de las Américas Puebla, Cholula, México. Recuperado el 27 de setiembre de 2012, en http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos
- Pineda, I. (2010). *Propuesta de un sistema de mejora continua para las firmas de contadores públicos de Culiacán, Sinaloa*, Tesis de postgrado publicada, Instituto Politécnico Nacional, México, D.F., México. Recuperado el 11 de octubre de 2013, en <http://tesis.bnct.ipn.mx/dspace/handle/123456789/10432>
- Sangüesa Sánchez, M. Sesma Vitrián, E. y Ilzarbe Izquierdo, L. (2009). *Manual de gestión de la calidad*. Recuperado el 04 de abril de 2010, en <http://www.pdfactory.com>
- Tarí Guilló, J.J. (2011). *Conceptos fundamentales de la calidad – Tema 01*. (Diapositivas-Curso). Recuperado el 28 de febrero de 2012, en <http://rua.ua.es>

Torres, J. (2003). *Clusters de la Industria en el Perú*. Recuperado el 12 de octubre de 2012, en <http://departamento.pucp.edu.pe>

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	287
ANEXO 2.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA OPINIÓN DE EXPERTOS EN EJERCICIO PROFESIONAL	289
ANEXO 3.	VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA CONOCER EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LAS DIMENSIONES DEL EJERCICIO PROFESIONAL QUE CONTRIBUYEN EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	299
ANEXO 4.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICION.....	300
ANEXO 5.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA OPINION DE EXPERTOS EN CALIDAD DEL SERVICIO - VALIDACIÓN DEL QS-CONTAPERF.	304
ANEXO 6.	CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA MEDIR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONTADOR PÚBLICO.....	312
ANEXO 7.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICION.....	313
ANEXO 8.	COEFICIENTE ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION PROBADO EN EL MUESTREO PILOTO	317
ANEXO 9.	ENCUESTA DIRIGIDA A CONTADORES PÚBLICOS	318
ANEXO 10.	ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES	324
ANEXO 11.	VARIANZA TOTAL EXPLICADA.....	331
ANEXO 12.	PRUEBA DE CHI CUADRADA (χ^2).....	332
ANEXO 13.	MATRIZ DE CONSISTENCIA	333

ANEXO 1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

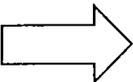
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

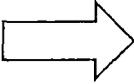
LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL EN
FORMA INDEPENDIENTE DEL CONTADOR PÚBLICO

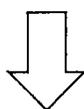


LISTA PRELIMINAR DE ELEMENTOS

- Percepción del cliente
- Satisfacción del cliente
- Requisitos indispensables
- Valor agregado
- Servicio profesional
- Desempeño en el ejercicio
- Herramientas y metodologías

<u>HECHOS</u>		<u>EXPLICACIONES</u>
a) Los clientes tienen un comportamiento de desconfianza frente a un servicio de baja calidad.		a) Se pierde la fidelidad debido al incumplimiento de los requerimientos y necesidades.
b) Los clientes consideran que los servicios profesionales del contador público son una obligación legal más no una herramienta para el desarrollo empresarial.	RELACIONES 	b) No genera un valor agregado en el servicio prestado.

<p>c) El tiempo de respuesta del servicio prestado del contador público no es oportuno.</p> <p>d) El vínculo directo entre el cliente y el contador público es difícil de lograr.</p> <p>e) El contador público y el colegio profesional competente no aplican herramientas para medir la calidad del servicio ni metodologías para mejorarlo.</p>	<p>RELACIONES</p> 	<p>c) No gestionan el tiempo y además, no aplican tecnologías que le permiten rapidez en otorgar información contable para la toma de decisiones.</p> <p>d) Se pierde la confianza del cliente y el compromiso con el servicio profesional, porque se delega las tareas a un asistente contable.</p> <p>e) Puesto que se desconocen, a pesar de que una de las atribuciones del Colegio de Contadores Públicos es supervisar la calidad de los servicios profesionales prestados a la sociedad.</p>
--	--	---



ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Carencia de una propuesta de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente.

Fuente: Tamayo (2004, p. 132).

ANEXO 2. ANALISIS COMPARATIVO DE LA OPINIÓN DE EXPERTOS EN EJERCICIO PROFESIONAL

Ítems	Experto N°1	Experto N°2	Experto N°3	Experto N°4
1. Perfil del experto				
1.1. Nombres y apellidos	Kelma Ruth Mayhua Curo	Wilfredo Carrillo Tarqui	Angélica Arroyo Morales	Jesús Capcha Carbajal
1.2. Título profesional	Contador Público Colegiado	Contador Público Colegiado	Contador público colegiado certificado	Contador público colegiado
1.3. Estudios académicos	Magister en contabilidad con mención en auditoría	Maestría en contabilidad con mención en auditoría	Maestrías y doctorado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maestría en administración mención en finanzas. ▪ Doctorado en contabilidad
1.4. Entidad donde trabaja	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consorsio Contacom S.A.C. ▪ ICODE – Instituto Contabilidad y Desarrollo
1.5. Lugar	Cusco - Perú	Cusco - Perú	Cusco - Perú	Lima - Perú
2. Opinión sobre medición de la calidad del servicio para el ejercicio del contador público				
2.1. ¿Usted cree que es importante medir la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente? ¿Por qué?	Sí, porque permite establecer si el servicio que se brinda es realmente de calidad.	Tiene mucha importancia, porque permite mejorar la calidad del servicio profesional prestado por el contador público.	Sí, porque así se vera el grado de satisfacción de los usuarios del servicio profesional.	Sí, porque el contador público es detentor de la confianza pública al actuar en forma neutral e imparcial en la preparación de información financiera de propósito general y en su labor de control, asesoría, consultoría empresarial, esta vinculado a procesos económicos y sociales que tienen elevada importancia en el desarrollo de las organizaciones y de nuestra sociedad, por tanto su accionar debe ser transparente, eficiente y oportuno.

Ítems	Experto N° 1	Experto N° 2	Experto N° 3	Experto N° 4
2.2. ¿Conoce algún modelo de medición de la calidad del servicio para el ejercicio del contador público? ¿cómo se mide?	No, sin embargo en la mayoría de casos a fin de evaluar la calidad se dialoga con los clientes.		La calidad se mide en función a las competencias que demuestra poseer durante su desempeño profesional.	No conozco medidas de desempeño del ejercicio de la profesión contable. Sin embargo, hemos aplicado como experiencia personal los conceptos de capital intelectual y los alcances de la norma ISO 9001.
2.3. ¿Qué dificultad cree usted que hay en medir la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente?	No existen parámetros para poder comparar.	La principal dificultad radica que este aspecto tiene una connotación subjetiva.	Que algunas competencias son difíciles de observar, por ejemplo las actitudes.	No se cuenta con una metodología de medición adecuada al servicio profesional contable, existen experiencias como en Brasil donde ISO 9001 se ha adecuado al ejercicio profesional contable.
2.4. ¿Qué beneficios obtendrían los contadores públicos que ejercen en forma independiente la medición de la calidad del servicio?	Optimizar el servicio que brindan y así mejorar su nivel de ingresos.	Verificar la realidad de su desempeño profesional independiente y mejorar la prestación de sus servicios profesionales.	Mejorarían su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir su rol de detentor de confianza de mejor forma. ▪ Fidelizar a sus clientes. ▪ Incrementar sus resultados.
2.5. Considera usted importante la certificación del contador público para la mejora de la calidad del servicio ¿Por qué?	Sí, porque permite que el contador público se capacite permanentemente	La certificación permite la actualización profesional del contador público y le permite garantizar al usuario de sus servicios profesionales, el servicio que presta.	Sí, porque motiva a la permanente capacitación, actualización y ejercicio profesional.	Actualmente como esta planteada la certificación, no es suficiente para ser el impulsor de la mejora de la calidad del servicio profesional, ya que sólo se circunscribe a una actualización de contenidos técnicos (examen de certificación), y no permite dotar de mejores competencias y elementos técnicos y tecnológicos para mejorar la competitividad de sus servicios.

Ítems	Experto N° 1	Experto N° 2	Experto N° 3	Experto N° 4
<p>2.6. ¿Qué normas internacionales de información financiera y auditoría cree usted que es conveniente aplicar en el ejercicio profesional para la mejora de la calidad del servicio del contador público en forma independiente?</p>			Todas.	<p>La NIIF y NIAS son estándares de actuación profesional, son de orden técnico, se requiere añadir a ello metodologías que aseguren una mejora de procesos administrativos, operativos, comerciales, de responsabilidad social y de recursos humanos que permitan elevar la calidad del servicio profesional contable.</p>
3. Evaluación de los cuestionarios sobre la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente				
<p>3.1. Su opinión referente al cuestionario I</p>		<p>Considero que las preguntas de la encuesta están referidas a los aspectos básicos elementales de las acciones y labores que debe cumplir el contador público en el ejercicio independiente de su profesión y la pregunta induce a una respuesta subjetiva que no sería una evaluación adecuada de la calidad de la prestación de servicios. Las preguntas presentar en forma más simple y acorde con las actividades que realiza el contador público en el desarrollo de su profesión independiente.</p>	<p>Considero que si las preguntas son dicotómicas gran parte de los informantes para no quedar mal dirán de acuerdo aunque no lo estén. Sugiero que las preguntas sean planteadas de otra forma pero con mayores alternativas por ejemplo.</p> <p>Intentar hacer uso eficiente de los recursos en mi trabajo; es :</p> <p>() necesario, () Importante () Importante y necesario () otros</p>	

Ítems	Experto N° 1	Experto N° 2	Experto N° 3	Experto N° 4
3.2. Su opinión referente al cuestionario 2			<p>Esta bien si se quiere conocer la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.</p> <p>Tanto en el primer como en el segundo instrumento no veo con claridad la coherencia entre los indicadores de las variables de estudio y la información que se pretende recopilar.</p> <p>Así mismo no veo la necesidad de preguntar nombres apellidos, edad de los informantes porque hay que cuidar la subjetividad de las personas.</p>	

Ítems	Experto N° 5	Experto N° 6	Experto N° 7	Investigadores (mix de aportes)
1. Perfil del experto				
1.1. Nombres y apellidos	Julio Henry Gil Mora	Armando Loayza Manrique	Carlos Paredes Reátegui	Edwin Patricio Bañon Quispe y Victor Rousvel Deza Soto
1.2. Título profesional	Contador público colegiado	Contador público colegiado	Contador público colegiado	Bachilleres en Ciencias Contables y Financieras
1.3. Estudios académicos	Postitulo en auditoría (PUPC)	Doctorado y maestría	Maestría en administración	
1.4. Entidad donde trabaja	Colegio de Contadores Públicos del Cusco	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. ▪ Universidad Tecnológica de los Andes. 	Universidad de Lima	Egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
1.5. Lugar	Cusco - Perú	Cusco - Perú	Lima - Perú	Cusco - Perú
2. Opinión sobre medición de la calidad del servicio para el ejercicio del contador público				
2.1. ¿Usted cree que es importante medir la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente? ¿Por qué?	Es importante, para medir la percepción del cliente y mejorar la calidad del servicio a raíz de los resultados.	En calidad de servicio.	Sí, porque así conoceremos mejor la calidad y oportunidad de los servicios que se brindan.	<p>En conclusión:</p> <p>Es importante medir la calidad del servicio por las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite mejorar la calidad del servicio profesional prestado por el contador público. ▪ Permite medir la percepción del cliente para ver el grado de satisfacción del usuario del servicio profesional. ▪ Permite prestar un servicio en forma transparente, eficiente y oportuna, asimismo actuar de manera neutral e imparcial en la preparación de información financiera de propósito general. El profesional contable en su labor de control, asesoría y consultoría empresarial esta vinculado a procesos económicos y sociales que tienen elevada importancia en el desarrollo de las organizaciones. Por tanto, el contador público es detentor de la confianza pública.

Ítems	Experto N° 5	Experto N° 6	Experto N° 7	Investigadores (mix de reportes)
<p>2.2. ¿Conoce algún modelo de medición de la calidad del servicio para el ejercicio del contador público? ¿cómo se mide?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta en todos los usuarios del servicio. ▪ Quejas tramitadas ante el comité de ética. 	<p>Por el constante perfeccionamiento en el área.</p>	<p>Solo, el que aplican las sociedades de auditoría.</p>	<p>En conclusión: No se conoce modelos de medición de la calidad del servicio para el ejercicio del contador público en forma independiente, sin embargo es recomendable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dialogar con los clientes a fin de evaluar la calidad del servicio. ▪ Medir la calidad del servicio en función de las competencias que demuestra poseer el profesional durante su desempeño profesional. ▪ Aplicar los conceptos de capital intelectual y los alcances de la norma ISO 9001. ▪ Realizar encuestas en todos los usuarios del servicio y analizar las quejas tramitadas ante el comité de ética. ▪ Aplicar las que utilizan las sociedades de auditoría.
<p>2.3. ¿Qué dificultad cree usted que hay en medir la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente?</p>		<p>La economía y conciencia de cursos de perfeccionamiento.</p>	<p>La falta de decisión.</p>	<p>En conclusión: Las dificultad que existen para medir la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se cuenta con una metodología de medición adecuada, pero se puede adecuar la norma ISO 9001 al ejercicio profesional contable. ▪ No existen parámetros para poder comparar. ▪ Algunas competencias son difíciles de observar, por ejemplo las actitudes. ▪ La falta de decisión.

Items	Experto N°5	Experto N°6	Experto N°7	Investigadores (mix de aportes)
<p>2.4. ¿Qué beneficios obtendrían los contadores públicos que ejercen en forma independiente la medición de la calidad del servicio?</p>	<p>Conocer la percepción y opinión del público.</p>	<p>Obtención de asesorías entre otros.</p>	<p>La confianza de sus clientes.</p>	<p>En conclusión: Los beneficios que obtendría el contador público que ejercen en forma independiente después de medir la calidad del servicio son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimizar el servicio que se brinda y así mejorar el nivel de ingresos. ▪ Verificar la realidad de su desempeño profesional independiente y mejorar la prestación de sus servicios profesionales. ▪ Mejorar el desempeño. ▪ Cumplir de mejor forma el rol de detentor de confianza. ▪ Fidelizar al cliente. ▪ Incrementar los resultados. ▪ Conocer la percepción y opinión del público. ▪ Obtener asesorías, entre otros. ▪ Lograr la confianza del cliente.
<p>2.5. Considera usted importante la certificación del contador público para la mejora de la calidad del servicio ¿Por qué?</p>	<p>Muy importante, porque permite que el servicio profesional demuestra su competencia, mediante una evaluación.</p>	<p>Sí, porque obligan al colega a perfeccionarse.</p>	<p>Sí, para que se mantenga actualizado.</p>	<p>En conclusión: Es importante la certificación del contador público para la mejora de la calidad del servicio, por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite la capacitación permanente. ▪ Permite la actualización profesional y garantiza al usuario de los servicios profesionales, el servicio que se presta. ▪ Motiva la permanente capacitación, actualización y ejercicio profesional. ▪ Actualiza los contenidos técnicos (examen de certificación), pero no es suficiente para ser el impulsor de la mejora de la calidad del servicio profesional, ya que no da mejores competencias y elementos técnicos y tecnológicos para mejorar la competitividad de los servicios. ▪ Permite demostrar competencia en el servicio profesional, mediante una evaluación. ▪ Apoya a perfeccionar el servicio.

Items	Experto N° 5	Experto N° 6	Experto N° 7	Investigadores (mix de aportes)
<p>2.6. ¿Qué normas internacionales de información financiera y auditoría cree usted que es conveniente aplicar en el ejercicio profesional para la mejora de la calidad del servicio del contador público en forma independiente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La NIIF completa. ▪ Las NIAS íntegramente y el código de ética de IFAC. 	<p>NIC N° 01 y NIIF N° 01, pero todas dan el complemento a la profesión.</p>		<p>En conclusión:</p> <p>Es conveniente aplicar las normas internacionales de información financiera y auditoría en el ejercicio profesional para la mejora de la calidad del servicio del contador público en forma independiente. Las normas que se deben usar son las siguientes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las NIIF completas. ▪ Las NIAS íntegramente y el código de ética de IFAC. <p>Pero Las NIIF y NIAS son estándares de actuación profesional de orden técnico. Estas no son metodologías que aseguran una mejora de procesos administrativos, operativos, comerciales, de responsabilidad social y de recursos humanos que permiten elevar la calidad del servicio profesional.</p>

Items	Experto N° 5	Experto N° 6	Experto N° 7	Investigadores (mix de aportes)
3. Evaluación de los cuestionarios sobre la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente				
<p>3.1. Su opinión referente al cuestionario I</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En promedio que tiempo tienen sus clientes. ▪ En general acostumbra ejecutar contratos con sus clientes. ▪ Me intereso en explicar a los clientes todas las obligaciones legales y tributarias. ▪ Hago participar al cliente en la conciencia tributaria y ellos se encargan de ejecutar los pagos o asumo hasta los pagos de tributos. 	<p>Realizar preguntas relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspecto de relaciones humanas. ▪ Ética profesional. ▪ Remunerativo. ▪ Competitivo. <p>Es recomendable cambiar la afirmación por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Me siento aceptado e identificado. (afirmación 4.4.-). 		<p>En conclusión:</p> <p>La encuesta debe ser reformulada con las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las preguntas de la encuesta están referidas a los aspectos básicos elementales de las acciones y labores que debe cumplir el contador público en el ejercicio independiente de su profesión y las preguntas inducen a una respuesta subjetiva que no es una evaluación adecuada de la calidad de la prestación de servicios. Las preguntas se deben presentar en forma más simple y acorde con las actividades que realiza el contador público en el desarrollo de su profesión independiente. ▪ Las preguntas son dicotómicas, por lo que gran parte de los informantes para no quedar mal dirán de acuerdo aunque no lo estén. Se sugiere elaborar preguntas de otra forma y con mayores alternativas de respuesta, por ejemplo. Intentar hacer uso eficiente de los recursos en mi trabajo; es: () Importante, () necesario, () Importante y necesario y () otros. ▪ Se recomienda hacer las siguientes preguntas: <ol style="list-style-type: none"> 1. En promedio que tiempo tienen sus clientes 2. En general acostumbra ejecutar contratos con sus clientes 3. Me intereso en explicar a los clientes todas las obligaciones legales y tributarias. 4. Hago participar al cliente en la conciencia tributaria y ellos se encargan de ejecutar los pagos o asumo hasta los pagos de tributos. ▪ Se recomienda hacer preguntas relativas al aspecto de relaciones humanas, ética profesional, aspecto remunerativo y de competitividad. ▪ Se aconseja cambiar la afirmación 4.4.- por la siguiente afirmación: me siento aceptado e identificado.

Ítems	Experto N° 5	Experto N° 6	Experto N° 7	Investigadores (mix de aportes)
3.2. Su opinión referente al cuestionario 2				En conclusión: Esta bien si se quiere conocer la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.

ANEXO 3. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA CONOCER EL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LAS DIMENSIONES DEL EJERCICIO PROFESIONAL QUE CONTRIBUYEN EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

COEFICIENTE DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

COEFICIENTE DE KUDER - RICHARSON

	Preguntas						Puntuaciones	$\bar{x} = 4,71$	$(x_i - \bar{x})^2$	
	1	2	3	4	5	6		$ x_i - \bar{x} $		
Expertos	1	1	0	1	1	1	0	4	0,71	0,51
	2	1	0	0	1	1	0	3	1,71	2,94
	3	1	1	1	1	1	1	6	1,29	1,65
	4	1	0	1	1	1	0	4	0,71	0,51
	5	1	1	1	1	1	1	6	1,29	1,65
	6	1	1	1	1	1	1	6	1,29	1,65
	7	1	0	1	1	1	0	4	0,71	0,51
Suma	7	3	6	7	7	3	33		9	
p	1,00	0,43	0,86	1,00	1,00	0,43				
q	0,00	0,57	0,14	0,00	0,00	0,57				
pq	0,00	0,24	0,12	0,00	0,00	0,24	$\sum pq = 0,61$			
s^2	$9 \div (7-1)$						= 1,57			
C_{xx}	Coeficiente de Kuder - Richarson						= 0,73			
	Confiabilidad alta $0,70 \leq r \leq 0,89$									

$$C_{xx} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{s^2} \right)$$

Donde:

- k : Numero de preguntas
- p : Proporción de expertos en contabilidad que contestaron positivamente a las preguntas
- q : 1-p, proporción de expertos en contabilidad que no contestaron positivamente a las preguntas
- s^2 : Varianza

Reemplazando:

$$C_{xx} = \frac{6}{6-1} \left(1 - \frac{0,61}{1,57} \right)$$

$$C_{xx} = 0,73$$

$C_{xx} \in 0,70 \leq r \leq 0,89$ según la tabla 5 el resultado obtenido de 0,73 le otorga una confiabilidad alta al instrumento.

ANEXO 4. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

COEFICIENTE DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO EN MUESTRA PILOTO: CONTADORES PÚBLICOS

Coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach (α) = 0,96Coeficiente de confiabilidad de Kuder - Richarson (C_{xx}) = 0,99COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH (α)

	Afirmaciones																															Puntuaciones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Xi	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	186	
2	7	6	5	7	6	5	6	5	6	6	5	6	5	7	7	5	6	6	5	7	7	6	6	7	5	6	5	6	5	7	5	183	
3	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	211		
4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	7	6	6	6	185		
5	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	204		
6	6	5	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	7	196		
7	0	5	6	6	5	7	5	0	0	6	4	6	4	5	6	7	7	6	6	7	6	0	5	4	6	6	5	6	5	6	153		
8	5	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	5	6	5	6	5	6	5	6	188		
9	6	6	5	6	5	7	6	6	6	5	5	5	7	7	6	6	5	6	6	5	5	6	5	4	6	7	5	5	7	6	178		
10	6	5	6	5	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	7	6	5	6	7	5	7	7	6	190		
11	5	6	5	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	186		
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	6	7	7	7	6	7	7	5	206		
13	4	7	7	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	6	7	6	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	181		
14	4	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	193		
15	6	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125		
Suma	79	86	91	88	88	93	92	86	86	94	86	88	91	95	92	93	93	95	91	90	93	84	85	86	87	92	84	89	89	91	88	2765	
S^2	2,92	0,50	0,64	0,84	0,98	1,17	0,84	3,21	3,21	0,78	0,92	0,70	1,21	0,81	0,55	0,74	0,74	0,67	0,64	0,86	0,74	3,11	0,52	1,35	0,74	0,70	0,83	0,64	0,78	0,64	0,55	$\sum S^2$ 33,53	
S^2	Varianza del instrumento																															=	456,10
α	Coeficiente Alfa de Cronbach																															=	0,96
Confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$																																	

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

Donde:

k : Número de afirmaciones en la escala

$\sum S_r^2$: Varianza de cada afirmación

S_i^2 : Varianza del instrumento

Remplazando:

$$\alpha = \frac{31}{31-1} \left(1 - \frac{33,53}{456,10} \right)$$

$$\alpha = 0,96$$

$\alpha \in a$ a $0,90 \leq r \leq 0,99$, según la tabla 5 el resultado obtenido de 0,96 le otorga una confiabilidad muy alta al instrumento.

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE KUDER - RICHARSON (C_{xx})

		Afirmaciones																														Puntuación	$\bar{X} = 28,67$			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	X_i	$ x_i - \bar{x} $	$(x_i - \bar{x})^2$	
Contador público	1.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	2.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	3.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	4.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	5.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	6.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	7.	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	2,67	7,11
	8.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	9.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	10.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	11.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	12.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2,33	5,44
	13.	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	1,33	1,78
	14.	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	1,33	1,78
	15.	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	26	659
Suma	12	15	15	14	14	14	14	13	13	14	13	14	13	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	430	729		
p	0,80	1,00	1,00	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,87	0,87	0,93	0,87	0,93	0,87	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,93	0,92			
q	0,20	0,00	0,00	0,07	0,07	0,07	0,07	0,13	0,13	0,07	0,13	0,07	0,13	0,07	0,13	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,08				
pq	0,16	0,00	0,00	0,05	0,06	0,06	0,06	0,12	0,12	0,06	0,12	0,06	0,12	0,06	0,12	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,07	$\sum pq$ 2,12			
S^2	729 ÷ 14																																			
C_{xx}	Coeficiente de Kuder - Richarson																														= 0,99					
Confiability muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$																																				

$$C_{xx} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right)$$

Donde:

- k : Número de afirmaciones en la prueba
- S^2 : Varianza muestral de la prueba
- p : Proporción de contadores públicos que contestaron correctamente a una afirmación
- q : Proporción de contadores públicos que no contestaron correctamente a una afirmación

Remplazando:

$$C_{xx} = \frac{31}{31 - 1} \left(1 - \frac{2,12}{52,07} \right)$$

$$C_{xx} = 0,99$$

$C_{xx} \in 0,90 \leq r \leq 0,99$ según la tabla 5 el resultado obtenido de 0,99 le otorga una confiabilidad muy alta al instrumento.

ANEXO 5. ANALISIS COMPARATIVO DE LA OPINION DE EXPERTOS EN CALIDAD DEL SERVICIO - VALIDACIÓN DEL QS-CONTAPERF

ITEMS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	EXPERTO 7	INVESTIGADORES (MIX DE APORTES)
I.- PERFIL DEL EXPERTO								
1.1. Nombres y Apellidos	Francisco Javier Miranda	Yosleid y Betancourt Agüero	José Angel Maldonado	Armenio Pérez Martínez	María Carmen Lira Mejía	Rafael Muñiz González	Jose Luis Duarte Castillo	Edwin Patricio Bañon Quispe y Victor Rousvel Deza Soto
1.2. Titulo Profesional	Profesor Titular del Área de Organización de Empresas	Licenciatura en Economía	Licenciaturas en Economía y en Administración de Empresas	Licenciado en Psicología. UCLV. Cuba	Licenciada en Mercadotecnia	Licenciado en Ciencias Sociales	Licenciatura en Administración de Empresas	Bachilleres en Ciencias Contables y Financieras
1.3. Estudios Académicos	Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales	MSc. en Dirección	Maestría en Administración (ITESM, México)	Master en Gestión Turística. UMCC. Cuba	Maestría en Ciencias de la Educación y Maestría en Administración	Master en Marketing	Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, Maestría en Ciencias de la Comunicación y MBA	
1.4. Entidad donde trabaja	Universidad de Extremadura	Universidad Vladimir Ilich Lenin	Universidad Metropolitana de Honduras (UMH)	Centro de estudios de gestión organizacional y turismo. Universidad de Ciego de Ávila	Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato	Director General en RMG & Asociados	Director General de la Empresa LD ASSOCIATS, S.A. DE C.V.	Egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la UNSAAC.
1.5. Lugar	Badajoz, España	Las Tunas, Cuba	Tegucigalpa, D.C. Honduras, C.A.	Cuba	Dolores Hidalgo, Guanajuato, México	Madrid - España	México D.F.	Cusco – Perú

II.- OPINIÓN SOBRE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO								
<p>2.1. ¿Usted cree que es importante medir la calidad del servicio que presta el contador Público en forma independiente? ¿Por qué?</p>	<p>Si, al igual que la de cualquier otro servicio.</p>	<p>Considero que es una opción válida e importante, debido a que los estudios acerca de la calidad están dirigidos en última instancia a lograr la satisfacción de las necesidades de la sociedad, en ese sentido medir la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente implica no solo el reconocimiento social a esa labor, sino también la intención de mejorar ese servicio, por cuanto la medición de la calidad provee información relevante para la toma de decisiones en aras de la mejora continua de los procesos que se llevan a cabo en la prestación del servicio.</p>	<p>Definitivamente. El cliente es la razón de ser de cualquier organización empresarial y la calidad del servicio que se le preste debe ser el pilar fundamental de cualquier relación profesional con el mismo.</p>	<p>La medición de la calidad de servicios es importante, necesaria y pertinente. La importancia radica en que se conforma en la vía de lograr gestionar adecuadamente el servicio, así como posibilita tener una idea de la percepción de la calidad y la satisfacción del cliente. A la vez, es pertinente porque existen herramientas e instrumentos que pueden facilitar esa tarea si son adecuadamente utilizados.</p>	<p>Sí, porque esto le permitirá conocer las expectativas de sus clientes en relación al servicio que les brinde, que a su vez se verá reflejado en el incremento o decremento de la cantidad de clientes que tenga.</p>	<p>Le aporta credibilidad y transparencia a la actividad.</p>	<p>Para los diferentes públicos (incluyendo los clientes) es importante saber de manera fiable como se desempeña un profesional que realiza actividades de suma importancia y de alto compromiso, y que ese conocimiento esté fundamentado no solo en la percepción propia de cada quien sino en base a la reputación y otros factores que son importantes como para poder contratarlo por un largo periodo. Así también es importante saber las diferencias entre lo que el cliente espera y lo que el profesional está dando u ofreciendo.</p>	<p>Resumiendo la opinión de los expertos: Sí es importante medir la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente. La justificación que plantean los expertos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todo servicio es medible. ✓ Provee información relevante para la toma de decisiones en aras de la mejora continua de los procesos que se llevan a cabo en la prestación del servicio. ✓ Es el pilar fundamental de cualquier relación profesional con el mismo. ✓ Posibilita tener una idea de la percepción de la calidad y la satisfacción del cliente.

								<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permite conocer las expectativas de sus clientes en relación al servicio que les brinde. ✓ Aporta credibilidad y transparencia a la actividad. ✓ Permite saber las diferencias entre lo que el cliente espera y lo que el profesional está dando u ofreciendo.
2.2. ¿Conoce algún modelo de medición de la calidad del servicio? ¿Cree usted que este modelo se pueda orientar para medir la calidad del servicio del contador público?	Cualquier escala de medida puede ser adaptada a este caso.	Si. Entre los modelos más reconocidos en la actualidad se encuentran el <i>SERVPERF</i> y <i>SERVQUAL</i> y considero que pueden ser utilizados para ese fin.	Para garantizar la calidad, se han definido a nivel mundial normas que incluyen requisitos básicos de cuyo cumplimiento dependerá la expedición de una certificación nacional o internacional, la cual se constituye en el mejor aval y respaldo para los clientes. Estas normas han sido denominadas bajo la sigla ISO 9000, las cuales fueron emitidas por la Organización Internacional de	Los modelos que ofrecen las escuelas nórdica y norteamericana a partir de los paradigmas de la disconformidad y la percepción, siendo sus principales representantes el <i>SERVPERF</i> Y <i>SERVQUAL</i> . Existen otros modelos e incluso premios que fomentan la medición de la calidad de servicios	Si conozco modelos de calidad de servicios, así mismo también creo que dichos modelos pueden acoplarse a distintas empresas de diversos giros especialmente en los servicios de contador público	Matriz RMG y serviría adaptándola al sector, actividad y problemática.	Pues existen varios como el <i>SERVQUAL</i> , el <i>SERVPERF</i> , y el QFD, de manera personal creo que se pueden adaptar tanto el <i>SERVQUAL</i> como el QFD.	Resumiendo la opinión de los expertos: Si conocen modelos de medición de la calidad del servicio. Los más conocidos son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>SERVQUAL</i> ✓ <i>SERVPERF</i> ✓ ISO 9000 ✓ Premios a la calidad ✓ Matriz RMG ✓ QDF

			Estandarización ISO. En ellas se incluye una serie de normas sobre sistemas de calidad de productos, procesos y prácticas administrativas, a las cuales no es ajena la profesión contable.					
2.3. ¿Qué dificultad cree usted que existiría en medir la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente?	Como en todas las medidas de calidad la clave es que los encuestados dispongan de tiempo suficiente para rellenar el cuestionario de forma reflexiva y no de forma apresurada.	Que el cuestionario se elabore ajeno a los atributos que los clientes consideran relevantes en la calidad de ese tipo de servicio.	Ninguna. El contador público no debe ser ajeno a los cambios que se están dando en el campo profesional y que requieren que se mantenga en constante proceso de actualización para mejorar la calidad de su servicio.	Como todo modelo de medición es necesario validar que se mida lo que realmente se considera necesario medir. El acceso a los clientes y la clarificación de las interrogantes pueden limitar el éxito de la investigación.	Considero que no tendría mayor dificultad, si desde un inicio lo contempla en su filosofía organizacional, así mismo se planteen estrategias o herramientas de calidad para medir el servicio.	Principalmente, de aceptarlo como gestión necesaria dentro de la transparencia de las empresas.	Pues la preparación de la encuesta, la elección de la muestra (que realmente sea representativa de quienes tienen contratado dicho servicio) y que se puedan contemplar al menos las 5 dimensiones del SERVQUAL.	Resumiendo la opinión de los expertos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los encuestados dispongan de tiempo suficiente para rellenar el cuestionario de forma reflexiva. ✓ El cuestionario se elabore ajeno a los atributos que los clientes consideran relevantes. ✓ Mantener en constante proceso de actualización para mejorar la calidad de su servicio.

								<ul style="list-style-type: none"> ✓ La elección de la muestra (que realmente sea representativa de quienes tienen contratado dicho servicio)
<p>2.4. ¿Qué beneficios obtendrían los contadores públicos que ejercen en forma independiente la medición de la calidad del servicio?</p>	<p>Todo lo que no se mide, no puede mejorarse y todo lo que no se mejora termina por degradarse.</p>	<p>Entre los beneficios pudiera mencionarse la posibilidad de conocer cuáles son, a juicio de los clientes, las actividades y actitudes que no se realizan de forma satisfactoria, para, a partir de ello, realizar acciones de mejora en la prestación del servicio.</p>	<p>Es de reconocimiento general que el contador está obligado a elevar su nivel de competitividad para incursionar o sostenerse en los mercados profesionales tanto nacionales como internacionales. Es a través de la calidad como logrará alcanzar esa meta, garantizando mejores indicadores de rentabilidad, eficiencia, ventas, costos y por ende un mejor servicio y satisfacción de clientes, accionistas, trabajadores, proveedores, acreedores y en general de la sociedad.</p>	<p>Se tendría una idea bastante clara sobre la percepción de los clientes acerca del servicio recibido, realizar mejoras y legitimar las mejores prácticas.</p>	<p>Clientes más satisfechos y fieles, mayor competitividad e información directa de su mercado.</p>	<p>Independientemente de la remuneración, el de contribuir a una mejor gestión y eficiencia profesional</p>	<p>Lograrians mayor reputación y reconocimiento y por lo tanto acceso a más y mejores clientes, así también les indicaría las fortalezas y las áreas de oportunidad que presentan ellos mismos.</p>	<p>Resumiendo la opinión de los expertos: Los beneficios que obtendrían los contadores públicos en forma independiente la medición de la calidad del servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la calidad del servicio. ✓ Conocer cuáles son, a juicio de los clientes, las actividades y actitudes que no se realizan de forma satisfactoria. ✓ Sostenerse en los mercados profesionales tanto nacionales como internacionales. ✓ Clientes más satisfechos y fieles, mayor competitividad.

			Muchas de las prácticas y las instituciones que heredamos de fases anteriores son inadecuadas para el mundo del trabajo que las nuevas tecnologías han traído consigo. Las carreras avanzan al incrementarse el conocimiento y las aptitudes especializadas.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejor gestión y eficiencia profesional. ✓ Mayor reputación y reconocimiento.
2.5. ¿Considera usted importante que el modelo <i>SERVQUAL</i> y/o <i>SERVPERF</i> se pueda adaptar para medir la calidad del servicio con respecto al ejercicio profesional del contador público en forma independiente? ¿Por qué?	Si	Si. Son modelos flexibles que permiten establecer los atributos, dimensiones, o nivel de importancia o expectativa de la calidad (en dependencia del modelo que se seleccione), de manera que se puedan precisar los problemas de forma más detallada y las prioridades para su solución.	Sé que el <i>SERVPERF</i> se encuentra basado en el desempeño, que es una escala centrada en la medición de la calidad percibida de los servicios, a través de la satisfacción del cliente.	Considero que es posible lograr una adecuación, respetando siempre las características del escenario y el proceso que se desea medir.	Si, porque el modelo puede adaptarse a los procesos que se generen para la prestación del servicio; es decir, puntualizar todas aquellas actividades, herramientas y estrategias en cada uno de ellos, para que pueda tener éxito y control.	Si	El <i>SERVQUAL</i> sobretodo evalúa cinco dimensiones que son comunes en los servicios profesionales, por lo que puede usarse y su aplicación es sencilla. Por otra parte está demostrado que hay correlación entre estas cinco dimensiones, por lo que hay que ser suficientemente cuidadosos para la aplicación del estudio.	Resumiendo la opinión de los expertos: El modelo <i>SERVQUAL</i> y/o <i>SERVPERF</i> se pueda adaptar para medir la calidad del servicio con respecto al ejercicio profesional del contador público en forma independiente. Consideramos, el modelo <i>SERVPERF</i> que se encuentra basado en el desempeño sería óptimo para adaptar y validar el QS-CONTAPERF.

III.- EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA EL CONTADOR PÚBLICO EN FORMA INDEPENDIENTE.								
Su opinión referente al cuestionario	Nada que objetar es una correcta adaptación del modelo <i>SERVPERF.</i> Suerte con la investigación.	Las preguntas señaladas en rojo pueden suprimirse, pues son similares a otras y aunque se considera por algunos autores que es necesario a veces hacer la misma pregunta de manera diferente, puede generar cierta incomodidad al encuestado al sentir que le están preguntando lo mismo y que está perdiendo su tiempo.	Lo anterior se ve bien planteado, pero me parece que se queda corto con referencia al alcance o progreso de la profesión del contador. Por qué no empezar, al pidiéndole al cliente que mencione qué es lo que espera de los servicios del contador. Esto serviría para poder contrastar las expectativas del cliente con lo que se expone en la medición anterior. Y estaría de acuerdo con la filosofía del <i>SERVPERF.</i>	Primeramente considero que el instrumento es adecuado para los fines que se pretende emplear. Además creo que las sugerencias que realizo a continuación no disminuyen su real alcance y proyección. Considero necesario que el modelo contenga algún ítem que valore la percepción del cliente de la relación calidad de servicio - precio, ya que esto es determinante en la satisfacción de los clientes y sus expectativas. Considero que debe tener algún mecanismo de reconocer la fidelidad de ese cliente o si estaría dispuesto a volver a recibir estos servicios con el mismo contador público o si lo recomendaría.	Puedo observar varias palabras repetidas en un mismo párrafo, lo que ocasiona confusión en el mensaje. Así mismo, aclarar los términos NS, NC que se encuentra dentro del instrumento de recolección de información para el encuestado, debido a que este puede ser un distractor y causar desconcierto. Con la pregunta no. 2, me surgen algunas dudas: A qué tipo de población se aplicará el instrumento (es decir se segmentará), considerando los despachos contables pueden tener varios servicios como lo son: Contables, Fiscales, Auditorías, Costos y Finanzas.	Veo positivo este tipo de cuestionarios informativos. Ya lo dijo SunTzu en su libro El arte de la guerra, "Podemos perder o ganar la batalla, pero que no nos cojan desprevenidos".	Creo que tratar de medir las calidad de servicio de un profesional contable a veces pareciera ser algo más determinístico (si o no), ya que los clientes requieren un 100% o más de eficiencia, aunque muchas veces no se alcance. Aquí a veces también la empatía puede sesgar la responsabilidad y el profesionalismo, en este sentido se dan una gran cantidad de fraudes. Habría que preguntar a los clientes que tan satisfechos están con este profesional y si dado el caso, les gustaría cambiar o buscar alguno mejor en breve. Esto indicaría que aunque hubiera alto riesgo el cliente no está	Resumiendo la opinión de los expertos las observaciones a subsanar son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de los ítems porque son similares a las otras. ✓ Cambiar palabras en los ítems para la mejor comprensión. ✓ Empezar pidiéndole al cliente que mencione qué es lo que espera de los servicios del contador. ✓ Aumentar un ítem que valore la percepción del cliente de la relación calidad de servicio - precio. ✓ Implementar un mecanismo de reconocer la fidelidad de los clientes o si estaría dispuesto a volver a recibir estos servicios. ✓ Definir NS y NC que se encuentra dentro del instrumento de

				<p>Esto también daría evidencia de satisfacción.</p> <p>Considero que el ítem 1 y 4 son muy similares, por lo que quizás se pudiese eliminar uno de ellos, de mantenerse sugiero modificar la palabra promesa por compromiso en el primer ítem.</p> <p>En el caso del 4 ítem propondría sustituir tiempo prometido por tiempo acordado, las promesas en el servicio tienen que ser claramente definidas ya que pueden llevar a confusiones.</p> <p>Sugiero en el ítem 12 eliminar la palabra siempre ya que de esas dimensiones es que se encarga la escala.</p>	<p>Como parte de la investigación, considero importante que al inicio del cuestionario se manejen variables que permitan conocer a detalle la opinión de los encuestados es decir; identificar que opinión tienen los pequeños empresarios que solicitan el servicio, los profesionistas, las empresas pequeñas o medianas, etc., esto permitirá ofrecer los servicios de acuerdo a cada segmento de mercado.</p>	<p>satisfecho con su profesional actual, en caso contrario, el cliente puede estar satisfecho con su calidad de servicio si decide conservarlo. Muchas gracias, saludos.</p>	<p>recolección de información para el encuestado, debido a que este puede ser un distractor y causar desconcierto.</p> <p>✓ A qué tipo de población se aplicará el instrumento (es decir se segmentará)</p> <p>✓ Manejar variables que permitan conocer a detalle la opinión de los encuestados cada segmento de mercado.</p> <p>✓ Preguntar a los clientes que tan satisfechos están con este profesional y si dado el caso, les gustaría cambiar o buscar alguno mejor en breve.</p>
--	--	--	--	--	---	--	--

ANEXO 6. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA MEDIR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONTADOR PÚBLICO

COEFICIENTE DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

COEFICIENTE DE KUDER - RICHARSON

		Preguntas					Puntuación		$\bar{x} = 4,00$	
		1	2	3	4	5	Xi	$ x_i - \bar{x} $	$(x_i - \bar{x})^2$	
Experto	1	1	0	1	1	0	3	1,00	1,00	
	2	1	1	1	1	1	5	1,00	1,00	
	3	1	1	0	1	1	4	0,00	0,00	
	4	1	1	1	1	1	5	1,00	1,00	
	5	1	0	0	1	0	2	2,00	4,00	
	6	1	1	1	1	0	4	0,00	0,00	
	7	1	1	1	1	1	5	1,00	1,00	
Suma		7	5	5	7	4	28		8,00	
p		1,00	0,71	0,71	1,00	0,57				
q		0,00	0,29	0,29	0,00	0,43				
pq		0,00	0,20	0,20	0,00	0,24		=	0,65	
S^2		8 ÷ (7-1)						=	1,33	
C_{xx}		Coeficiente de Kuder-Richarson						=	0,64	
Confiabilidad aceptable $0,60 \leq r \leq 0,69$										

$$C_{xx} = \frac{k}{k-1} \left(\frac{S^2 - \sum pq}{S^2} \right)$$

Donde:

- k : Numero de preguntas
 p : Proporción de expertos en calidad de servicio que contestaron positivamente a las preguntas
 q : 1-p, proporción de expertos en calidad de servicio contabilidad que no contestaron positivamente a las preguntas
 S^2 : Varianza

Reemplazando:

$$C_{xx} = \frac{5}{5-1} \left(\frac{1,33 - 0,65}{1,33} \right)$$

$$C_{xx} = 0,64$$

$C_{xx} \in 0,60 \leq r \leq 0,69$ según la tabla 5 el resultado obtenido de 0,64 le otorga una confiabilidad aceptable al instrumento.

Anexo 7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

COEFICIENTE DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO EN MUESTRA PILOTO: CLIENTES

Coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach (α) = 0,81Coeficiente de confiabilidad de Kuder - Richarson (C_{xx}) = 0,96

	Afirmaciones																										Puntuaciones
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Σ
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	3	7	177
2	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	7	7	6	6	7	6	5	6	6	5	6	6	5	6	152
3	4	2	6	7	6	5	3	2	1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	2	3	1	4	3	3	3	99
4	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	5	6	174
5	6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	6	6	6	5	6	4	4	4	7	7	1	6	5	141
6	0	6	6	5	6	5	6	6	4	5	6	6	6	6	6	5	6	4	4	5	5	4	5	4	3	5	130
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	7	6	7	7	173
8	4	6	6	6	5	7	7	6	6	4	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	5	6	7	5	4	7	155
9	4	3	3	6	2	6	4	2	2	2	2	4	3	3	7	6	6	7	2	2	2	4	3	6	2	4	97
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	182
11	5	7	5	7	7	5	5	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	1	3	159
12	5	5	4	7	6	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	7	6	6	1	3	0	4	4	4	1	6	119
13	7	7	7	7	7	6	7	6	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	5	4	6	164
14	5	3	6	7	5	6	3	3	4	4	6	4	2	4	4	3	6	6	2	5	2	2	6	4	1	4	107
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	182
Suma	80	86	90	99	90	91	86	80	79	78	90	91	88	90	96	93	97	95	74	81	70	79	90	77	59	83	2212
s^2	3,67	2,92	1,43	0,40	1,86	0,92	2,35	3,38	3,64	2,46	1,86	1,35	2,98	1,71	0,83	1,17	0,55	0,95	4,07	3,54	4,38	3,76	1,86	2,84	4,78	2,12	Σ : 61,81
s^2	Varianza del instrumento = 915,12																										
α	Coeficiente Alfa de Cronbach = 0,81																										
Confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$																											

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

Donde:

- k : Número de afirmaciones en la escala
 $\sum S_r^2$: Varianza de cada afirmación
 S_i^2 : Varianza del instrumento

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \left(1 - \frac{61,81}{915,12} \right)$$

$$\alpha = 0,81$$

$\alpha \in$ a $0,70 \leq r \leq 0,89$ según la tabla 5 el resultado obtenido de 0,81 le otorga una confiabilidad alta al instrumento.

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE KUDER - RICHARSON (C_{xx})

		Afirmaciones																										Puntuación		$\bar{x} = 20,33$	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Xi	$ x_i - \bar{x} $	$(x_i - \bar{x})^2$	
Empresario	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5,67	32,11
	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	23	2,67	7,11	
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5,67	32,11	
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5,67	32,11	
	5	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	9	11,33	128,44	
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5,67	32,11	
	7	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	20	0,33	0,11	
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	20	0,33	0,11	
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5,67	32,11	
	10	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	7	13,33	177,78	
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	24	3,67	13,44
	12	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	8,33	69,44
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	25	4,67	21,78
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	25	4,67	21,78
	15	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	10	10,33	106,78	
Suma		12	12	13	15	14	14	11	10	9	13	12	12	12	14	13	15	14	10	11	10	10	12	10	6	11	305		707		
p		0,80	0,80	0,87	1,00	0,93	0,93	0,73	0,67	0,67	0,60	0,87	0,80	0,80	0,80	0,93	0,87	1,00	0,93	0,67	0,73	0,67	0,67	0,80	0,67	0,40	0,73	0,78			
q		0,20	0,20	0,13	0,00	0,07	0,07	0,27	0,33	0,33	0,40	0,13	0,20	0,20	0,20	0,07	0,13	0,00	0,07	0,33	0,27	0,33	0,33	0,20	0,33	0,60	0,27	0,22			
pq		0,16	0,16	0,12	0,00	0,06	0,06	0,20	0,22	0,22	0,24	0,12	0,16	0,16	0,16	0,06	0,12	0,00	0,06	0,22	0,20	0,22	0,22	0,16	0,22	0,24	0,20	0,17	Σpq	3,96	
S^2		$707 \div (15-1)$																											$=$	50,50	
C_{xx}		Coeficiente de Kuder - Ricahrson																											$=$	0,96	
		Confiabilidad muy alta $0,90 \leq r \leq 0,99$																													

Reemplazando:

$$C_{xx} = \frac{26}{26-1} \left(\frac{50,50 - 3,96}{50,50} \right)$$

$$C_{xx} = 0,96$$

$C_{xx} \in 0,90 \leq r \leq 0,99$ según la tabla 5 el resultado obtenido de 0,96 le otorga una confiabilidad muy alta al instrumento.

ANEXO 8. COEFICIENTE ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION PROBADO EN EL MUESTREO PILOTO

CORRELACIÓN DE PEARSON - TÉCNICA *TEST RETEST*

	Puntuación		Proporción		XY	X ²	Y ²
	X	Y	X/217	Y/182			
1	125	97	0,58	0,53	0,31	0,33	0,28
2	153	99	0,71	0,54	0,38	0,50	0,30
3	178	107	0,82	0,59	0,48	0,67	0,35
4	181	119	0,83	0,65	0,55	0,70	0,43
5	183	130	0,84	0,71	0,60	0,71	0,51
6	185	141	0,85	0,77	0,66	0,73	0,60
7	186	152	0,86	0,84	0,72	0,73	0,70
8	186	155	0,86	0,85	0,73	0,73	0,73
9	188	160	0,87	0,88	0,76	0,75	0,77
10	190	164	0,88	0,90	0,79	0,77	0,81
11	193	173	0,89	0,95	0,85	0,79	0,90
12	196	174	0,90	0,96	0,86	0,82	0,91
13	204	177	0,94	0,97	0,91	0,88	0,95
14	206	182	0,95	1,00	0,95	0,90	1,00
15	211	182	0,97	1,00	0,97	0,95	1,00
Sumatoria			$\sum X$ 12,74	$\sum Y$ 12,15	$\sum XY$ 10,52	$\sum X^2$ 10,96	$\sum Y^2$ 10,23
n = 15							
r = 0,86							
Confiabilidad alta 0,70 ≤ r ≤ 0,89							

Donde:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

- X : Proporción de afirmaciones positivas de los contadores públicos
 Y : Proporción de afirmaciones positivas de los empresarios

$$r = \frac{(15 \times 10,52) - 12,74 \times 12,15}{\sqrt{(15 \times 10,96 - 12,74^2)(15 \times 10,23 - 12,15^2)}}$$

$$r = 0,86$$

$r \in 0,70 \leq r \leq 0,89$ según la tabla 5 el resultado de 0,86 da una confiabilidad alta en la correlación de los dos instrumentos, en otras palabras el primer instrumento para conocer el nivel de importancia de las dimensiones del ejercicio profesional que mejoran la calidad del servicio se relaciona de manera directa con el segundo instrumento, cuyo objetivo es conocer el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio del contador público.

ANEXO 9. ENCUESTA DIRIGIDA A CONTADORES PÚBLICOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE

“San Antonio Abad Del Cusco”

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS

Carrera Profesional de Contabilidad

ENCUESTA

CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO DEL CONTADOR PÚBLICO



*A mejor Desempeño en el ejercicio profesional del Contador Público mejor es la
Calidad del Servicio*

Cusco, noviembre del 2012

PERÚ

ENCUESTA DIRIGIDA A CONTADORES PÚBLICOS

Fecha _____

N° _____

Estimado Sr. profesional:

Disculpe usted por la molestia, la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco representado por un equipo de investigación en calidad de egresados, viene realizando un estudio con la finalidad de proponer una mejora en la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público que labora en forma independiente de la ciudad del Cusco.

Le aseguramos que las respuestas serán tratadas en forma confidencial, garantizando el anonimato y solo se utilizará con fines de investigación. Esta no es una evaluación, su opinión es muy importante y, por lo tanto, no hay respuestas buenas o malas, sus respuestas siempre serán correctas.

Muchas gracias por su colaboración y tomarse el tiempo para completar esta encuesta con total sinceridad e imparcialidad que lo caracteriza.

INSTRUCCIONES

Antes de iniciar con la absolución de preguntas, permítanos precisar algunas orientaciones para evitar que se invalide la encuesta.

- 1.° El desarrollo del presente es individual.
- 2.° Para resolver esta encuesta, usted dispone un tiempo máximo de 15 minutos.
- 3.° A continuación, usted encontrará preguntas generales con diversas alternativas, escoja solo una de ellas y marque con una "X" la alternativa que considere adecuada:

INFORMACIÓN GENERAL**1. Sexo:**

Femenino () Masculino ()

2. Edad:

Menos de 25 años () De 25 a 35 años () De 36 a 45 años ()

De 46 a 55 años () De 56 a 65 años () Más de 65 años ()

3. Universidad en la que obtuvo el título profesional es:

Público () Privado ()

4. Título profesional y grado académico que posee en la actualidad:Contador público () Contador público y () Contador público y ()
magister doctor**5. Años de experiencia profesional:**

Menos de 3 años () De 3 a 5 años () De 6 a 10 años ()

De 11 a 15 años () De 16 a 20 años () Más de 20 años ()

6. Tipo de miembro ordinario del colegio profesional:

Contador Público Colegiado CPC () Contador Público Colegiado Certificado CPCC ()

7. Los servicios que presta al contribuyente como profesional independiente, ¿En qué régimen tributario se ubican?

Nuevo RUS () RER () Régimen General ()

Nuevo RUS y RER () RER y Régimen General () Nuevo RUS, RER y ()
Régimen General**8. Solo para fines de confrontación del ejercicio profesional que ejerce usted en forma independiente, escoja al azar un cliente suyo, complete los espacios.**

Denominación o Razón Social:

RUC:

APLICACIÓN DE LA ESCALA

A continuación le mencionamos algunas afirmaciones relacionadas con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente.

Por favor, valore del 01 al 07 el grupo de afirmaciones que considere más acorde con su criterio profesional para conocer el nivel de importancia de las dimensiones del ejercicio profesional que contribuyan en la mejora de la calidad del servicio.

Una vez más, marque con una "X" la alternativa que considere adecuada, según la escala:

- | | | |
|--------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. Nada importante | 4. Medio importante | 7. Sumamente importante |
| 2. Poco importante | 5. Bastante importante | |
| 3. Algo importante | 6. Muy importante | |

NC. No contesta

DIMENSIÓN	ESCALA	NC
NIVEL INVESTIGATIVA		
1. Promover con interés la investigación científica contable de las actividades económicas del cliente.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Desarrollar habilidades para identificar problemas de gestión del cliente en el trabajo que Ud. realiza.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ser creativo e imaginativo para dar alternativas de solución a los problemas planteados por los clientes.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Analizar exhaustivamente posibles efectos y riesgos para la implantación de alternativas más viables para la solución de problemas identificados.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tener capacidad, conocimiento teórico y práctico para prever y detectar errores en los procedimientos y registros contables.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tener actitud crítica y reflexiva para brindar un mejor servicio al cliente.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEL TÉCNICO - OPERATIVA		
7. Desarrollar los conocimientos teóricos y prácticos sobre la doctrina contable (NIIFS, teoría contable, legislación tributaria y laboral).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Estar en capacitación y entrenamiento continuo para desarrollar trabajos con cuidado y diligencia en beneficio del desempeño profesional.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
9. Tener la habilidad para adaptarse con facilidad y rapidez a los cambios del entorno (tecnologías, normas, tendencias, etc.).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
10. Brindar información contable y financiera comprensible, relevante, fiable y oportuna a los clientes para la adecuada toma de decisiones eficaces y oportunas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
11. Implantar sistemas de información contable y financiera haciendo uso de las versiones más recientes de paquetes contables para procesar con oportunidad las operaciones del cliente. (Ds-cont, Contasis, Visualcont).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
12. Tener conocimiento y destreza para manejar programas del sistema Office e internet necesarios para la elaboración de informes financieros requeridos por el cliente (Word, Excel aplicado a la Contabilidad y Power Point).	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
NIVEL ÉTICO - POLÍTICA	
13. Poner en práctica los principios éticos relevantes respecto a los servicios profesionales.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
14. Asumir el trabajo que se realiza con responsabilidad y buena actitud.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
15. Ofrecer un compromiso profesional en la prestación de servicios profesionales al cliente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
16. Tener la habilidad para inspirar confianza al cliente en la prestación de servicios.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
17. Brindar cortesía, honestidad y sinceridad en los servicios que se prestan con un apropiado control de impulsos emocionales y niveles de tolerancia para lograr la satisfacción de los clientes y la seguridad en sí mismos.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
18. Poseer actitudes de iniciativa y cumplimiento para la mejora continua del servicio profesional.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>

NIVEL SOCIO - EDUCATIVA

19. Tener interés y habilidad para asesorar con claridad y precisión a los clientes en temas financieros, contables, tributarios y obligaciones legales. 1 2 3 4 5 6 7

20. Compartir los conocimientos y experiencias con colegas. 1 2 3 4 5 6 7

21. Tener actitud y habilidad para trabajar en equipo. 1 2 3 4 5 6 7

22. Crear valor en el servicio profesional como propósito central de fidelizar al cliente. 1 2 3 4 5 6 7

23. Establecer estrategias para la aceptación y continuidad de relaciones con los clientes. 1 2 3 4 5 6 7

24. Suscribir contratos de locación de servicios profesionales por escrito. 1 2 3 4 5 6 7

NIVEL ASISTENCIAL

25. Tener capacidad para establecer los honorarios de los servicios profesionales. 1 2 3 4 5 6 7

26. Ofrecer calidad en la prestación de servicios profesionales con voluntad y entusiasmo. 1 2 3 4 5 6 7

27. Realizar encuestas periódicas sobre satisfacción a los clientes para introducir cambios a partir de los resultados. 1 2 3 4 5 6 7

28. Ser capaz de comunicarse en un lenguaje comprensible al brindar información del servicio a los clientes para convencerlos sobre un asunto. 1 2 3 4 5 6 7

29. Prestar los servicios profesionales a los demás por igual. 1 2 3 4 5 6 7

30. Hacer uso eficiente de los recursos en el trabajo (papeles, energía eléctrica, tiempo, etc.). 1 2 3 4 5 6 7

31. Establecer métodos de trabajo en la prestación de servicios basados en normas técnicas, éticas y legales de la doctrina contable para asegurar el cumplimiento de las expectativas del cliente. 1 2 3 4 5 6 7

Es usted muy amable, gracias...

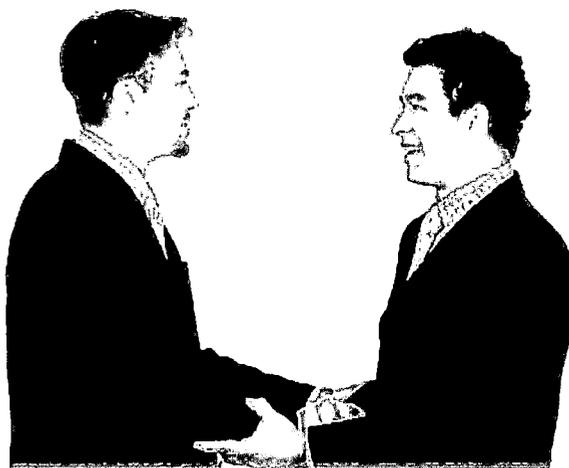
ANEXO 10. ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES



UNIVERSIDAD NACIONAL DE
"San Antonio Abad Del Cusco"
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS
Carrera Profesional de Contabilidad

ENCUESTA

**PERCEPCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO A
LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL
CONTADOR PÚBLICO**



Entregar al cliente el servicio profesional con la calidad exigida y en el momento exacto.

Cusco, noviembre del 2012

PERÚ

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DEL CONTADOR PÚBLICO

Fecha _____

N° _____

Estimado(a) Sr(a). Empresario(a):

Disculpe usted por interferir en sus actividades y quitarle su valioso tiempo. Somos un equipo de investigación en calidad de egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, venimos realizando un estudio con el propósito de conocer el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público que labora en forma independiente de la ciudad del Cusco", para lo cual le suplicamos tenga a bien contestar las preguntas formuladas en la presente encuesta, asegurándole que sus respuestas se mantendrán en reserva.

Finalmente, le decimos que sumaremos los resultados de todos los empresarios que participan en el estudio para hacer el informe, no habrá análisis ni reportes individuales.

INSTRUCCIONES

Antes de iniciar con la absolución de preguntas, permítanos precisar algunas orientaciones para evitar que se invalide la encuesta.

- 1.° El desarrollo del presente es individual.
- 2.° Marque con una "X" dentro del paréntesis la opción que más se acerque a su opinión.
- 3.° Para resolver este instrumento, usted dispone un tiempo máximo de 15 minutos.
- 4.° Por favor responda todas las preguntas y/o afirmaciones.

INFORMACIÓN GENERAL**1. Sexo**

Femenino () Masculino ()

2. Edad:

Menos de 25 años () De 25 a 35 años () De 36 a 45 años ()
 De 46 a 55 años () De 56 a 65 años () Más de 65 años ()

3. Nivel de estudios:

Primaria () Secundaria () Superior en instituto ()
 Universitario () Postgrado ()

4. Tiempo de experiencia como empresario:

Menos de 3 años () De 3 a 5 años () De 6 a 8 años ()
 De 9 a 11 años () De 12 a 14 años () Más de 14 años ()

5. Tipo de persona:

Persona natural () (responda directamente la pregunta 7)
 Persona jurídica () (Pase a la pregunta 6)

6. Forma jurídica:

E.I.R.L. () S.R.L. () S.A. () S.A.C. ()
 S.A.A. () S.C. () S. Civil () Otros ()

¿Cuál _____

7. Actividad económica que realiza su empresa:

Industria () Comercio () Construcción ()
 Servicios () Otros ()

¿Cuál? _____

REQUISITOS INDISPENSABLES DEL SERVICIO

1.-El profesional contable debe comportarse más como asesor de negocios que como contador de impuestos.

Si ()

No ()

2.-El profesional contable debe darme un mejor servicio, para pagar un mejor precio.

Si ()

No ()

3.-El profesional contable debe mantener sus habilidades y conocimientos en constante actualización, para recibir un servicio de calidad.

Si ()

No ()

4.-La comunicación con el profesional contable debe ser permanente para estar informado de la situación de trabajos asignados.

Si ()

No ()

5.-El profesional contable debe tener experiencia y prestigio profesional para prestar un servicio de calidad.

Si ()

No ()

6.-Los servicios que presta un profesional contable deben ser especializados.

Si ()

No ()

APLICACIÓN DE LA ESCALA

Por favor, valore del 1 al 7 en el siguiente grupo de afirmaciones que describen sus percepciones respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco. Para cada afirmación, por favor refleje el alcance en el que usted considera que el servicio profesional posee las características descritas en la afirmación.

✓ Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. Totalmente en
desacuerdo

4. En desacuerdo

7. Totalmente de acuerdo

2. Bastante en desacuerdo

5. Un poco de acuerdo

NC = No Contesta

3. Un poco en desacuerdo

6. Bastante de acuerdo

DIMENSIÓN	ESCALA DEL 1 AL 7
HABLEMOS DE CONFIABILIDAD	
1.- Cumple con sus promesas en un tiempo determinado.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
2.- Se interesa por resolver mis problemas contables, financieros y tributarios.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
3.- Realiza en promedio correctamente el servicio profesional contratado.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
4.- Presenta a tiempo las declaraciones y realiza los pagos de obligaciones tributarias en fechas establecidas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
5.- Evita posibles sanciones, multas o recargos por errores u omisiones propias.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
HABLEMOS DE RESPONSABILIDAD	
6.- Me brinda el servicio profesional con rapidez, eficacia y transparencia.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
7.- Se encuentra el profesional contable dispuesto a ayudarme con asesoría contable, financiera, tributaria y laboral.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
8.- Me entrega informes claros, precisos y oportunos del desarrollo del servicio profesional.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
9.- Me comunico con facilidad en casos de urgencia.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
10.- El profesional contable tiene un horario de trabajo conveniente.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
HABLEMOS DE SEGURIDAD	
11.- El comportamiento del profesional contable me inspira confianza.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
12.- El profesional contable muestra voluntad de trabajo.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
13.- El profesional contable plantea alternativas de solución a problemas contables, financieros y tributarios con serenidad y creatividad.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
14.- El profesional contable cuenta con el conocimiento necesario para responder mis consultas e inquietudes.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
HABLEMOS DE EMPATÍA	
15.- El profesional contable me trata con amabilidad.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
16.- El profesional contable toma sinceramente en cuenta los intereses de sus clientes.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>

29.- Es probable que usted elija a su contador público la próxima vez que necesite de servicios profesionales.

Seguramente no	Probablemente no	Quizá si o quizá no	Probablemente	Seguramente
<input type="checkbox"/>				

30.- Si un amigo empresario o socio necesita los servicios profesionales de un contador público ¿Es probable que usted le recomiende usar los servicios profesionales de su contador público?

Seguramente no lo haría	Probablemente no lo haría	Quizá si o quizá no	Probablemente lo haría	Seguramente lo haría
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 11. VARIANZA TOTAL EXPLICADA

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	14,287	54,949	54,949	14,287	54,949	54,949
2	1,691	6,505	61,454	1,691	6,505	61,454
3	1,312	5,046	66,500	1,312	5,046	66,500
4	1,057	4,066	70,566	1,057	4,066	70,566
5	1,026	3,945	74,510	1,026	3,945	74,510
6	,889	3,421	77,931			
7	,785	3,018	80,950			
8	,661	2,541	83,491			
9	,584	2,248	85,739			
10	,540	2,076	87,814			
11	,423	1,625	89,439			
12	,399	1,534	90,974			
13	,334	1,285	92,259			
14	,305	1,171	93,430			
15	,285	1,095	94,526			
16	,244	,940	95,466			
17	,219	,841	96,307			
18	,193	,742	97,049			
19	,135	,520	97,569			
20	,131	,505	98,074			
21	,116	,444	98,518			
22	,105	,402	98,921			
23	,081	,312	99,233			
24	,076	,293	99,526			
25	,070	,270	99,796			
26	,053	,204	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

ANEXO 12. PRUEBA DE CHI CUADRADA (χ^2)

Frecuencias observadas

Valor agregado (Y)	Requisitos indispensables (X)						Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
SI	92	98	102	100	78	93	563
NO	10	4	1	3	25	9	52
Total	102	102	103	103	103	102	615

Frecuencias esperadas

Valor agregado (Y)	Requisitos indispensables (X)						Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
SI	93,38	93,38	94,29	94,29	94,29	93,38	563,00
NO	8,62	8,62	8,71	8,71	8,71	8,62	52,00
Total	102,00	102,00	103,00	103,00	103,00	102,00	615,00

Casillas (X,Y)	O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² / E
X1 SI	92	93,38	-1,38	1,89	0,02
X2 SI	98	93,38	4,62	21,38	0,23
X3 SI	102	94,29	7,71	59,43	0,63
X4 SI	100	94,29	5,71	32,59	0,35
X5 SI	78	94,29	-16,29	265,40	2,81
X6 SI	93	93,38	-0,38	0,14	0,00
X1 NO	10	8,62	1,38	1,89	0,22
X2 NO	4	8,62	-4,62	21,38	2,48
X3 NO	1	8,71	-7,71	59,43	6,82
X4 NO	3	8,71	-5,71	32,59	3,74
X5 NO	25	8,71	16,29	265,40	30,47
X6 NO	9	8,62	0,38	0,14	0,02
			$\chi^2 =$		47,80

α : nivel de significancia sig. = 0,05

g de l : grados de libertad = $(6 - 1) * (2 / 1) = 5$

Valor crítico = 11,073

Como el valor calculado de 47,80 es mayor que el valor crítico de la tabla χ^2 se rechaza la hipótesis nula H_0 y concluye que crean valor agregado en el ejercicio profesional del contador público los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio: asistencia proactiva (X1), costo competitivo (X2), competencia profesional (X3), comunicación permanente (X4), habilidad técnica (X5) y especialización (X6).

ANEXO 13. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO DEL CONTADOR PÚBLICO. CASO: PROFESIONALES INDEPENDIENTES DE LA CIUDAD DEL CUSCO, AÑO 2012.

RESPONSABLES: Edwin Patricio BAÑON QUISPE / Víctor Rousvel DEZA SOTO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema principal</u></p> <p>¿De qué manera una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad se relaciona con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012?</p>	<p><u>Objetivo principal</u></p> <p>Diseñar una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad que se relacione con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012.</p>	<p><u>Hipótesis principal</u></p> <p>La elaboración de una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos se relaciona favorablemente con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012.</p> <p><u>Hipótesis nula</u></p> <p>La elaboración de una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basada en el modelo de gestión de la calidad, tomando énfasis el enfoque de gestión por procesos no se relaciona favorablemente con el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, 2012.</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>X : Ejercicio profesional</p> <p><u>Dimensiones de la Variable X</u></p> <p>X₁: Ejercicio profesional en forma independiente</p> <p>X₂: Ejercicio profesional en relación de dependencia</p> <p><u>Indicadores de la dimensión X₁</u></p> <p>X_{1.1}: Nivel Investigativa</p> <p>X_{1.2}: Nivel técnico - operativa</p> <p>X_{1.3}: Nivel ético - política</p> <p>X_{1.4}: Nivel socio - educativa</p> <p>X_{1.5}: Nivel asistencial</p>	<p>✓ Enfoque de investigación: cuantitativo.</p> <p>✓ Tipo de investigación: aplicada</p> <p>✓ Nivel de Investigación: descriptivo, correlacional y explicativo.</p> <p>✓ Diseño de investigación: no experimental, del tipo de diseño transeccional descriptivo y correlacional.</p> <p>✓ Métodos de la investigación: inductivo, deductivo, matematización y estadístico.</p> <p>✓ Población y muestra:</p> <p>Población: Esta constituido por mil cuarenticuatro (1044) profesionales en su condición de hábil que ejercen en forma independiente y en relación de dependencia.</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<u>Variable dependiente</u>	Muestreo: tipo de muestreo probabilístico con la técnica de muestreo proporcional que corresponde a la de una población finita.
(1) ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público?.	(1) Analizar y determinar las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público.	(1) La confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad son las dimensiones de la calidad del servicio que se relacionan con el ejercicio profesional del contador público.	Y : Calidad del servicio <u>Dimensiones de la variable Y</u> Y ₁ : Nivel de percepción del cliente	Muestra: está representada por ciento tres (103) contadores públicos que prestan servicios en despachos contables y sus respectivos ciento tres (103) clientes elegidos al azar por cada profesional.
(2) ¿Cuál es el instrumento de evaluación, que sea válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio que presta durante el ejercicio profesional del contador público?.	(2) Proponer un instrumento de evaluación que sea válido confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio que presta durante el ejercicio profesional del contador público.	(2) El instrumento de evaluación QS-CONTAPERF basado en el modelo SERVPERF es válido y confiable para la medición de la percepción del cliente referente al servicio prestado por el contador público en el ejercicio profesional.	Y ₂ : Nivel de expectativa del cliente <u>Indicadores de la dimensión Y₁</u> Y _{1.1} : Nivel de percepción confiabilidad	✓ Técnicas e instrumentos para la recolección de datos:
(3) ¿En qué nivel se encuentra la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público?.	(3) Determinar el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público.	(3) El nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público es favorable.	Y _{1.2} : Nivel de percepción de la responsabilidad Y _{1.3} : Nivel de percepción de la seguridad Y _{1.4} : Nivel de percepción de la Empatía Y _{1.5} : Nivel de percepción de la Tangibilidad	(a) La técnica de análisis documental. Se ha usado como instrumento fichas textuales y de resumen. (b) La técnica de la encuesta. Se ha usado el cuestionario reactivo mixto (abierto y cerrado) y la escala de <i>Likert</i> como instrumento.
(4) ¿Cuáles son los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio para el ejercicio profesional del contador público?	(4) Conocer los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio para el ejercicio profesional del contador público.	(4) La asistencia proactiva, el costo competitivo, la competencia profesional, la habilidad técnica y la especialización son los requisitos indispensables que busca el cliente en la prestación del servicio que crean valor agregado en el ejercicio profesional del contador público.		(c) La técnica PERT. Se ha utilizado para elaborar el cronograma de actividades con asignación de tiempos.

-
- (5) ¿Cuáles son las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio?
- (5) Analizar y determinar las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio.
- (5) Las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que favorecen la mejora en la calidad del servicio son: investigativa, técnico - operativa, ético - política, socio - educativa y asistencial.
- (d) **Estilo de publicación APA.** Se han utilizado normas técnicas más usadas y aceptadas para redactar trabajos de investigación.
- ✓ **Procesamiento de datos y técnicas de análisis de resultados:**
- (a) Se ha usado programas estadísticos: *SPSS para Windows (Statistical Package for Social Sciences)* en su versión 21, *Minitab* en su versión 16 y hojas de cálculo Excel 2010.
- (b) Gráficos bidimensionales: superficie de barras y frecuencias, gráfico de sectores, histograma, gráficos de control, diagrama de dispersión, tablas de simple y doble entrada.
- (c) Se ha usado el coeficiente correlación de Pearson, las puntuaciones factoriales (*KMO*: Kaiser - Meyer - Olkin, prueba de esfericidad Bartlett y comunalidades), prueba de hipótesis (prueba de chi cuadrada) y regresión (coeficiente de determinación R^2).
-

MODELO DE CARTA DE COMUNICACIÓN A LOS EXPERTOS EN EJERCICIO PROFESIONAL QUE PARTICIPARON EN LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A CONTADORES PÚBLICOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
"San Antonio Abad Del Cusco"
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS
Carrera Profesional de Contabilidad**

CARTA DE COMUNICACIÓN A EXPERTOS

Cusco, de 2012

Asunto: Opinión de expertos – PROFESIONAL CONTABLE

Estimado (a).....

Es grato dirigirnos a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en calidad de experto para efectuar la revisión de la encuesta que le adjuntamos y nos efectúe sus comentarios y sugerencias en él mismo, utilizando color de fuente rojo, azul o de su preferencia.

Convencidos de su aporte contribuirá a mejorar sustancialmente la encuesta, que nos permitirá conocer el nivel de importancia de las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco y determinar el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio con la finalidad de diseñar una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basado en el modelo de la gestión de la calidad que se relacione con el ejercicio profesional.

Estaremos coordinando con usted cualquier necesidad referida al tema con los correos electrónicos: dr.adm.patricio@gmail.com y rousde@gmail.com.

Agradecemos su valiosa colaboración y aprovechamos la oportunidad para saludarlo cordialmente.


Br. Edwin Patricio
Bañón Quispe


Br. Víctor Rousvel
Deza Soto

MODELO DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN EJERCICIO PROFESIONAL QUE PARTICIPARON EN LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A CONTADORES PÚBLICOS

OPINIÓN DE EXPERTOS EN EJERCICIO PROFESIONAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONTADOR PÚBLICO

A fin de poder contribuir a mejorar la calidad del servicio que presta el contador público, como egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, le pedimos su colaboración como "experto en ejercicio profesional para la mejora de la calidad del servicio del contador público en forma independiente", con la finalidad de que nos de su opinión y/o valoración respecto a la calidad del servicio del contador público en la ciudad del Cusco.

1.- PERFIL DEL EXPERTO.

1.1.- Por favor indique sus nombres y apellidos: _____

1.2.- Título profesional: _____

1.3.- Estudios académicos: maestría, doctorado, etc. _____

1.4.- Nombre de la entidad donde trabaja: _____

1.5.- Lugar: _____

2.- OPINIÓN SOBRE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO.

¿Usted cree que es importante medir la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente?. ¿Por qué?

¿Conoce algún modelo de medición de la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público?. ¿Cómo se mide?

2.1.- ¿Qué dificultad cree usted que hay en medir la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente?

2.2.- ¿Qué beneficios obtendrían los contadores públicos que ejercen en forma independiente la medición de la calidad del servicio?

¿Considera usted importante la certificación del contador público para la mejora de la calidad del servicio?. ¿Por qué?

2.3.- En caso de ser su respuesta negativa: ...

¿Qué normas internacionales de información financiera y auditoría cree usted que es conveniente aplicar en el ejercicio profesional para la mejora de la calidad del servicio del contador público en forma independiente?

3.- EVALUACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO EN FORMA INDEPENDIENTE.

De acuerdo a su conocimiento sobre el ejercicio profesional para la mejora de la calidad del servicio del contador público en forma independiente, le pedimos que evalúe los cuestionarios. El primer cuestionario es una serie de 7 preguntas generales y 30 afirmaciones en escala Lickert relacionadas con el ejercicio profesional, que será aplicado a los contadores públicos para conocer el nivel de importancia de las dimensiones del ejercicio profesional que mejoran la calidad del servicio. El segundo cuestionario contiene 7 preguntas generales, 8 afirmaciones de los requisitos indispensables del servicio y 23 afirmaciones con 7 puntos Lickert en base al modelo SERVPERF, que permitirán determinar el nivel percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco, será aplicado a los clientes elegidos al azar por el contador público.

Cree usted que estos cuestionarios se adaptan a la calidad del servicio para el ejercicio profesional cuya modalidad está integrada con su entorno y con sus labores, que den la oportunidad al cliente de evaluar y al contador público de disfrutar una cultura de calidad, usted como experto tiene permiso de eliminar algunas preguntas y/o afirmaciones o aumentar otras.

¿Cuáles?. (Su opinión será muy valiosa)

ENCUESTA DIRIGIDA A CONTADORES PÚBLICOS

Fecha: _____

N° _____

Estimado profesional:

Disculpe usted por interferir en sus actividades y quitarle su valioso tiempo. La Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco representado por egresados, viene realizando un estudio sobre la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público que labora en forma independiente de la ciudad del Cusco.

La presente encuesta le ofrece la oportunidad de conocer el nivel de importancia de las dimensiones para el ejercicio profesional del contador público que mejoran la calidad del servicio.

En tal sentido, le solicitamos tenga a bien desarrollar la presente encuesta con total sinceridad e imparcialidad que lo caracteriza, ya que de ello depende la veracidad de los resultados. Le aseguramos que las respuestas serán tratadas en forma confidencial y garantizando el anonimato. Esta no es una evaluación, tu opinión es muy importante y, por lo tanto, no hay respuestas buenas o malas, tus respuestas siempre serán correctas.

Le agradecemos su colaboración, ya que los datos proporcionados serán de gran utilidad, debido a sus conocimientos y su experiencia profesional.

INSTRUCCIONES

Antes de iniciar con la absolución de preguntas, permítanos precisar algunas orientaciones para evitar que se invalide la encuesta.

- (1) El desarrollo del presente es individual.
- (2) Marque con una "X" dentro del paréntesis la opción que corresponda, solo una alternativa en cada pregunta y/o afirmación.
- (3) Para resolver este instrumento, usted dispone un tiempo máximo de 10 minutos.
- (4) A continuación, encontrará preguntas generales y una lista de afirmaciones en escala con dos alternativas de respuesta "de acuerdo" o "en desacuerdo", elija la alternativa que usted prefiere.

INFORMACIÓN GENERAL

1.- Condición sexual:	Femenino ()	Masculino ()
2.- Edad:		
Menos de 25 años ()	De 25 a 35 años ()	De 36 a 45 años ()
De 46 a 55 años ()	De 56 a 65 años ()	Más de 65 años ()
3.- Universidad en la que obtuvo el título profesional es:		
Público ()	Privado ()	
4.- Grado académico que posee en la actualidad :		
Contador Público ()	Magister ()	Doctor ()
5.- Años de experiencia profesional:		
Menos de 3 años ()	De 3 a 5 años ()	De 6 a 8 años ()
De 9 a 11 años ()	De 12 a 14 años ()	Más de 14 años ()
6.- Tipo de miembro ordinario del colegio profesional:		
✓ Contador Público Colegiado CPC	()	
✓ Contador Público Colegiado Certificado CPCC	()	
7.- Escoja al azar un cliente suyo, complete los espacios:		
Denominación o Razón Social:	_____	

RUC:	_____	

APLICACIÓN DE LA ESCALA

I.- NIVEL INVESTIGATIVO

<p>1- <i>Habilidad de solucionar las problemáticas con las que se encuentra día a día, enriqueciendo el accionar profesional y bagaje teórico, ya que la teoría y la práctica son complementarias</i></p>	
1.1.- Me intereso en promover la investigación científica de las actividades económicas de mis clientes.	<input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo
1.2.- El trabajo que realizo me permite desarrollar habilidades para identificar problemas respecto a la calidad del servicio.	<input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo
1.3.- Tengo la capacidad y los conocimientos para prever y detectar errores en los procedimientos y registros contables.	<input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo
1.4.- Soy creativo e innovador para dar alternativas de solución a los problemas planteados por mis clientes.	<input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo
1.5.- Tengo actitud crítica y reflexiva para brindar un mejor servicio a mi cliente.	<input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo

II.- NIVEL TÉCNICO OPERATIVO

<p>2- <i>Capacidad práctica de responder a las demandas que se le plantean al profesional</i></p>	
2.1.- Me esfuerzo por desarrollar mis conocimientos teóricos y prácticos sobre la doctrina contable (NIIF, teoría contable, legislación tributaria y laboral).	<input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo

2.2.- Me preocupo por capacitarme y entrenarme continuamente para facilitar mi desempeño profesional y mejorar la calidad de mis servicios.

De acuerdo

En desacuerdo

2.3.- Puedo adaptarme con facilidad y rapidez a los cambios de mi entorno (tecnologías, normas, tendencias, etc.).

De acuerdo

En desacuerdo

2.4.- Estoy consciente de la necesidad de ofrecer información contable y financiera a mis clientes de manera eficaz y oportuna para la adecuada toma de decisiones.

De acuerdo

En desacuerdo

III.- NIVEL ÉTICO POLÍTICO

3.- Perspectiva y marco de valores respecto a cómo va a abordar la realidad social con la que se va a enfrentar, ya que la ética profesional debería ser una herramienta reflexiva.

3.1.- Estoy consciente de que los principios éticos mejoran el desempeño profesional.

De acuerdo

En desacuerdo

3.2.- Asumo la responsabilidad del trabajo que realizo con buena actitud.

De acuerdo

En desacuerdo

3.3.- Ofrezco el desarrollo del servicio a mis clientes con compromiso.

De acuerdo

En desacuerdo

3.4.- Tengo la habilidad para inspirar confianza a mi cliente.

De acuerdo

En desacuerdo

3.5.- Desarrollo hábitos de cultura de calidad en mi trabajo.

De acuerdo

En desacuerdo

3.6.- Poseo actitudes de iniciativa y emprendimiento.

De acuerdo

En desacuerdo

IV.- NIVEL SOCIO EDUCATIVO

4.- Hábitos, modos de pensar, comportamientos de los individuos en sus relaciones cotidianas.

4.1.- Tengo la habilidad para enseñar con claridad y precisión a mis clientes.

De acuerdo

En desacuerdo

4.2.- Soy una persona colaboradora con mis colegas en compartir conocimientos y experiencias.

De acuerdo

En desacuerdo

4.3.- Tengo la actitud y habilidad para trabajar en equipo.

De acuerdo

En desacuerdo

4.4.- Me siento aceptado y querido por mis clientes.

De acuerdo

En desacuerdo

V.- NIVEL ASISTENCIAL

5.- Disposición y voluntad de prestar servicios y recursos

5.1.- Tengo la habilidad para negociar mis servicios profesionales.

De acuerdo

En desacuerdo

5.2.- Ofrezco servicios de calidad a mis clientes.

De acuerdo

En desacuerdo

5.3.- Realizo encuestas periódicas de satisfacción a mis clientes para introducir cambios a partir de los resultados.

De acuerdo

En desacuerdo

5.4.- Puedo comunicarme con facilidad y convencer a mis clientes sobre un asunto.

De acuerdo

En desacuerdo

5.5.- Tengo la capacidad de brindar información del servicio a mis clientes en un lenguaje comprensible.

De acuerdo

En desacuerdo

SU VALORACIÓN RESPECTO A LA ENCUESTA NÚM. 1

I.- Tabla de valoración por evidencias

Nº	Evidencias	Valoración					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores						
2	Relación indicadores - afirmaciones						
3	Calidad de afirmaciones						
4	Facilita la prueba de hipótesis						
5	Introducción, instrucciones e información general						
6	Estrategia de aplicación						
7	Interpretación de la encuesta						
8	Presentación						
Total:							

Coefficiente de valoración porcentual

C = _____

Para obtener el coeficiente de valoración porcentual se utiliza la formula siguiente:

$$C = \frac{\text{Puntaje acumulado}}{\text{Puntaje total}}$$

Donde:

Puntaje acumulado = Total

Puntaje total = Número de evidencias x máxima valoración (5) = 8 x 5 = 40

II.- Observaciones y/o recomendaciones:

III.- Resolución

3.1.- Aprobado : (C ≥ 75%)

3.2.- Desaprobado : (C < 75%)

Sr. Profesional

MODELO DE CARTA DE COMUNICACIÓN ENVIADO A LOS EXPERTOS EN CALIDAD DEL SERVICIO QUE PARTICIPARON EN LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES



UNIVERSIDAD NACIONAL DE
 "San Antonio Abad Del Cusco"
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
 FINANCIERAS
 Carrera Profesional de Contabilidad

CARTA DE COMUNICACIÓN A EXPERTOS

Cusco, de 2012

Asunto: Opinión de expertos - ESPECIALISTA EN CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a).....

Es grato dirigirnos a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en CALIDAD DE EXPERTO para efectuar la revisión de la encuesta que le adjuntamos y nos efectúe sus comentarios y sugerencias en el mismo, utilizando color de fuente rojo, azul o de su preferencia.

Convencidos de su aporte contribuirá a mejorar sustancialmente la encuesta en escala tipo *Likert*, basada en el modelo *SERVPERF*, que nos permitirá conocer y determinar el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta en contador público con la finalidad de diseñar una propuesta de mejora en la calidad del servicio, basado en el modelo de la gestión de la calidad que se relacione con el ejercicio profesional.

Estaremos coordinando con usted cualquier necesidad referida al tema con los correos electrónicos: dr.adm.patricio@gmail.com y rousde@gmail.com.

Agradecemos su valiosa colaboración y aprovechamos la oportunidad para saludarlo cordialmente.


 Br. Edwin Patricio
 Bañón Quispe


 Br. Víctor Rousvel
 Deza Soto

MODELO DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN CALIDAD DEL SERVICIO QUE PARTICIPARON EN LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DEL CONTADOR PÚBLICO

OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO ORIENTADO PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO

A fin de poder contribuir a mejorar la calidad del servicio que presta el contador público, como egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, le pedimos su colaboración como "experto en calidad del servicio orientado para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente", con la finalidad de que nos de su opinión y/o valoración respecto a la calidad del servicio del contador público en la ciudad del Cusco, Perú 2012.

1.- PERFIL DEL EXPERTO.

1.1.- Por favor indique sus nombres y apellidos:

1.2.- Título profesional:

1.3.- Estudios académicos: maestría, doctorado, etc.

1.4.- Nombre de la entidad donde trabaja:

1.5.- Lugar: _____

2.- OPINIÓN SOBRE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO.

2.1.- ¿Usted cree que es importante medir la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente?. ¿Por qué?

2.2.- ¿Conoce algún modelo de medición de la calidad del servicio?. ¿Cree usted que este modelo se pueda orientar para medir la calidad del servicio del contador público?

2.3.- ¿Qué dificultad cree usted que existiría en medir la calidad del servicio para el ejercicio profesional del contador público en forma independiente?

2.4.- ¿Qué beneficios obtendrían los contadores públicos que ejercen en forma independiente la medición de la calidad del servicio?

2.5.- ¿Considera usted importante que el modelo *SERVQUAL* y/o *SERVPERF* se pueda adaptar para medir la calidad del servicio con respecto al ejercicio profesional del contador público en forma independiente?. ¿Por qué?

3.- EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA EL CONTADOR PÚBLICO EN FORMA INDEPENDIENTE.

*De acuerdo a su conocimiento sobre calidad del servicio, orientado para el ejercicio profesional del contador público, le pedimos que evalúe este cuestionario en base al modelo *SERVPERF*, usted encuentra 23 afirmaciones con 7 puntos Likert que permitirán determinar el nivel de percepción del cliente respecto a la calidad del servicio que presta el contador público en forma independiente de la ciudad del Cusco.*

Cree usted que este cuestionario se adapte para medir la calidad del servicio orientado al ejercicio profesional cuya modalidad está integrada con su entorno y con sus labores, que den la oportunidad al cliente de evaluar y al contador público de disfrutar una cultura de calidad. Usted como experto tiene permiso de eliminar algunas preguntas y/o afirmaciones o aumentar otras.

¿Cuáles? (Su opinión será muy valiosa)

HABLEMOS DE SEGURIDAD

- 10.- El comportamiento del profesional contable me inspira confianza. 1 2 3 4 5 6 7
- 11.- El profesional contable muestra voluntad de trabajo. 1 2 3 4 5 6 7
- 12.- El profesional contable me trata siempre con amabilidad. 1 2 3 4 5 6 7
- 13.- El profesional contable cuenta con el conocimiento necesario para responder mis consultas e inquietudes. 1 2 3 4 5 6 7

HABLEMOS DE EMPATÍA

- 14.- El profesional contable tiene un horario de trabajo conveniente. 1 2 3 4 5 6 7
- 15.- El profesional contable se preocupa de cuidar mis intereses. 1 2 3 4 5 6 7
- 16.- El profesional contable entiende mis necesidades específicas. 1 2 3 4 5 6 7
- 17.- Me da una atención personalizada. 1 2 3 4 5 6 7
- 18.- Me comunica en un lenguaje, simple, claro y es fácil entenderlo. 1 2 3 4 5 6 7

HABLEMOS DE TANGIBILIDAD

- 19.- El profesional contable cuenta con un local apropiado y de fácil acceso para la atención. 1 2 3 4 5 6 7
- 20.- La apariencia de los equipos informáticos que posee el profesional contable son modernas. 1 2 3 4 5 6 7
- 21.- El profesional contable tiene un aspecto limpio y aseado. 1 2 3 4 5 6 7
- 22.- La oficina del profesional contable es limpia, ordenada y agradable. 1 2 3 4 5 6 7
- 23.- Me proporciona material informativo disponible asociado con el servicio (como tarjetas, folletos o catálogos). 1 2 3 4 5 6 7

