



**LA EDUCACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE FUNCIONARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS.
CASO INSTITUCIÓN BANCARIA EN MANTA 2019-2020.**

INFORME DE INVESTIGACIÓN

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
MAGISTER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS MENCIÓN GESTIÓN
FISCAL, FINANCIERA Y TRIBUTARIA**

AUTORA

MARÍA MONSERRATE SANTOS MUÑOZ

TUTORA

DRA. FLOR MARÍA CALERO GUEVARA

2021-04-23

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
DIRECCIÓN DE POSTGRADO, COOPERACIÓN Y RELACIONES
INTERNACIONALES

Maestría en Contabilidad y Finanzas mención en Gestión Fiscal, Financiera y
Tributaria, cohorte I

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación, sobre el tema:
“LA EDUCACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE
FUNCIONARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS. CASO INSTITUCION BANCARIA
EN MANTA 2019-2020.”, elaborado por el maestrante: Ing. María Monserrate Santos Muñoz.

Manta, abril de 2021

Ing. Maritza Vásquez Giler, Mg
DIRECTORA

Dra. Flor María Calero Guevara
TUTOR DE TESIS

Dr. Carlos Monar Merchán
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Juan Moreira Largacha, Msc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Maestría en “Contabilidad y Finanzas, Mención Gestión Fiscal, Financiera y Tributaria”

Manta, 5 de abril de 2021

Señora
Ing. Maritza Vásquez Giler Mg.
Directora de postgrado
Ciudad.

De mi Consideración:

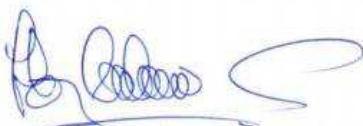
CERTIFICACIÓN

Tengo el bien de comunicar que la maestrante **Ing. María Monserrate Santos Muñoz**, titular de la cédula de identidad N° 1308022373 luego de verificar las observaciones realizadas por los lectores designados, procedo a certificar que el trabajo de titulación denominado:

LA EDUCACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS. CASO INSTITUCIÓN BANCARIA EN MANTA 2019-2020.

Se encuentra apto para ser sustentado y defendido ante el tribunal de titulación.

Atentamente



Ing. Flor María Calero Guevara, PhD.
Tutora

DECLARACIÓN DE AUTORIA

La responsabilidad de las opiniones, investigaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones presentados en esta tesis de grado es exclusividad de su autor.

Manta, abril 2021

Ing. María Monserrate Santos Muñoz

AUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a DIOS por haberme dado la sabiduría, fortaleza y salud para poder lograr esta meta.

Un agradecimiento infinito a mi tutora Dra. Flor Maria Calero por su guía, sus sabios consejos y apoyo brindado durante la investigación.

La Uleam y la Dirección de Postgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales, nos brindaron un programa de alto nivel, que ha fortalecido mis conocimientos y competencias en el campo de la contabilidad y las finanzas, gracias por permitirme ser parte de este grupo selecto de maestrantes.

Al Dr. Carlos Monar Merchán, un excelente ser humano y un coordinador académico que nos brindó toda la ayuda necesaria para llegar a culminar esta meta con éxitos, todo nuestro respeto y admiración

A los docentes y compañeros de aula, por compartir conmigo sus conocimientos, experiencias a lo largo de mi maestría.

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico a todos los seres importantes que rodean mi vida y que me dan fuerza para seguir adelante a mis padres, a mi esposo y a mis hijos.

En especial A MI ESPOSO por creer en mí capacidad y siempre estar brindándome su comprensión, apoyo y amor. Hubo momentos duros en el transcurso de la maestría, pero siempre estuviste impulsándome con mucha paciencia, tus palabras de motivación y que yo podía lograrlo, me llenaron de valor para seguir adelante.

Gracias a ti amor el día de hoy puedo presentar este Informe de Investigación, sin ti no lo hubiera logrado.

Contenido

INTRODUCCIÓN	- 4 -
CAPITULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	- 8 -
1.1 Antecedentes	- 8 -
1.2 Educación contable.....	- 9 -
1.3 Propósitos de la educación contable.....	- 10 -
1.4 Competencias profesionales en el área contable	- 10 -
1.5 Desempeño laboral	- 11 -
1.6 Evaluación del desempeño laboral	- 11 -
1.7 Nuevos enfoques de la Evaluación de Desempeño:.....	- 12 -
1.8 Metodologías de Evaluación del Desempeño, formas y objetivos.....	- 12 -
1.9 Beneficios de la evaluación de desempeño	- 14 -
1.10 Servicios bancarios.....	- 15 -
1.11 Sistema de información contable	- 16 -
1.12 Funciones de un sistema contable	- 16 -
1.13 Proceso contable.....	- 16 -
1.14 Etapas del proceso contable	- 17 -
CAPITULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO	- 20 -
2.1 Metodología	- 20 -
2.2 Tipo y diseño de Investigación.....	- 20 -
2.3 Población de Estudio	- 21 -
2.4 Tamaño de muestra	- 21 -
2.5 Técnica	- 21 -

2.5.1 Técnica de recolección de Datos.....	- 21 -
2.5.2 Entrevista.....	- 22 -
CAPITULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	- 23 -
CONCLUSIONES.....	- 28 -
RECOMENDACIONES.....	- 29 -
BIBLIOGRAFIA.....	- 30 -
Bibliografía.....	- 30 -
ANEXOS.....	- 34 -

TEMA

**LA EDUCACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE
FUNCIONARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS. CASO INSTITUCIÓN BANCARIA
EN MANTA 2019-2020.**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de educación contable que mejore el desempeño de los funcionarios del área de servicios bancarios de una institución bancaria en Manta. Los métodos aplicados fueron bibliográfico, descriptivo y no experimental. Se consideró cinco expertos contables para realizar las entrevistas. Para la recolección de datos se realizó entrevistas se consideró necesario el criterio de expertos en el área contable bancario, puesto que ellos al tener el cargo de supervisores, pueden dar testimonio de los aciertos y los errores que han ocurrido en los procesos contables de diferentes instituciones bancarias locales, cuya matriz no es precisamente la ciudad. Como hallazgos se tiene la existencia de subcategorías como las referentes a los errores personales por parte de los empleados, aquellos errores propios del banco y la falta de capacitación; además se encontró la existencia de consecuencias de estos errores tales como afectación de la imagen del banco, pérdidas operativas y dificultades judiciales. Otras subcategorías que emergieron de los discursos de los informantes claves fueron: manejo de los procesos contables, protocolos de seguridad de la información, conocimiento general de las leyes que regulan a las instituciones financieras, capacitaciones y evaluaciones mensuales, información tributaria. Se concluye que: si se toma en consideración estos hallazgos para elaborar las proyecciones pertinentes, tendientes a superar estos desajustes en procura de mejorar los procesos administrativos se puede optimizar la rentabilidad esperada por parte de la organización financiera.

Palabras clave: Servicios bancarios, errores bancarios, capacitación, rendimiento.

ABSTRACT

The objective of this research work was to design an accounting education model that improves the performance of officials in the banking services area of a banking institution in Manta. The methods applied were bibliographic, descriptive and not experimental. Five accounting experts were considered to conduct the interviews. For data collection, interviews were considered necessary the criteria of experts in the banking accounting area, since they, being supervisors, can testify to the successes and errors that have occurred in the accounting processes of different

institutions local banks, whose parent company is not exactly the city. Findings include the existence of subcategories such as those referring to personal errors by employees, those errors typical of the bank and lack of training; Furthermore, the existence of consequences of these errors was found, such as damage to the bank's image, operating losses and legal difficulties. Other subcategories that emerged from the key informants' speeches were management of accounting processes, information security protocols, general knowledge of the laws that regulate financial institutions, monthly training and evaluations, tax information. It is concluded that: if these findings are taken into consideration to prepare the pertinent projections, aimed at overcoming these imbalances in an attempt to improve administrative processes, the expected profitability of the financial organization can be optimized.

Keywords: Banking services, banking errors, training, performance

INTRODUCCIÓN

El desempeño y la eficiencia del sistema bancario es un elemento que debe garantizarse puesto que sus actividades están dirigidas a satisfacer las necesidades de un grupo de usuarios a los que han de ofrecerse no sólo servicios, sino productos de calidad. Entre los factores que inciden en la eficiencia del personal pueden mencionarse aspectos como las debilidades al realizar actividades de registro de la información, la poca capacitación por parte de los empleados que permita realizar adecuadamente las tareas asignadas y puedan permitir ser eficientes efectivos y económicos en las labores; así como las debilidades en los procesos de supervisión de las actividades y propuestas de mejora afectando directamente al cliente.

Una de las actividades primordiales dentro de las empresas bancarias a ser llevadas a cabo por parte de los funcionarios del área de Servicios Bancarios de la banca local, está la toma de decisiones para registros, lo cual amerita del conocimiento contable que le permita de forma lógica actuar en el registro de la información. Cuando este conocimiento no es el correcto u oportuno, se plantean problemas de índole administrativo que pueden afectar directamente al cliente del banco, principal objetivo de toda actividad.

Sobre esta temática se han desarrollado algunas investigaciones, tal es el caso de (Sánchez, 2019) quien concluyó que los colaboradores no están adecuadamente capacitados para poder realizar las actividades asignadas.

Por otra parte, (Dávalos, 2018) señaló en su investigación que, la capacitación de personal guarda relación positiva significativa con el desempeño laboral ($Rho= 0.381$, $p<0.05$), y la evaluación de resultados guarda relación significativa positiva con el desempeño laboral ($Rho= 0.509$, $p<0.05$).

Ambos antecedentes confirman que la educación contable constituye una valiosa herramienta que permite que los empleados puedan alcanzar las mejoras en su desempeño laboral y por tanto ser eficientes y eficaces en la toma de decisiones y la ejecución de tareas inherentes al cargo que ocupan en las entidades bancarias locales en Ecuador.

Para alcanzar el conocimiento sobre esta temática habrá de realizarse un arqueo bibliográfico de referentes teóricos sobre la educación contable, así como las investigaciones internacionales, nacionales y locales sobre la temática en estudio, las consideraciones realizadas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y (Rojas & Giraldo, 2015) quienes destacan

la importancia de la preparación de los profesionales en el área contable a lo largo de su vida profesional. Sobre los propósitos de la educación (Ramírez, 2017), entre otros autores.

Hoy en día la sociedad se ve inmersa al impacto que origina en una organización o empresa, la inserción y operación de un programa de formación continua en contabilidad puede ser positivo y dependiendo de ello puede ocasionar, respectivamente, su aceptación o su rechazo por parte de los funcionarios o de la misma empresa como tal.

Por medio de la implementación de un programa de formación contable facilitaría el desarrollo de las competencias de la empresa y así poder orientar a los funcionarios del área de servicios bancarios hacia sus objetivos. De tal modo que se capacite al personal para una mejora de conocimientos y se promueva habilidades para el trabajo en colectividad impulsados por medio de la tecnología.

Cabe destacar que debe existir interés con base en los programas de formación continua contable enfocados a generar alternativas a fin de ser partícipe de los procesos de transformación que cotidianamente mueven hacia un mundo más humano y cooperativo por fines estratégicos y competencias laborales.

Es por ello por lo que se realiza una búsqueda exhaustiva de herramientas que faciliten a la empresa para cumplir con los objetivos mediante un cambio en la formación continua en contabilidad. A través de la capacitación para solucionar posibles problemas dentro de la profesión o del puesto de trabajo.

Es importante mencionar que la formación continua es un conjunto de actuaciones y desarrollos con distintos niveles de responsabilidad por parte de los integrantes de la comunidad organizativa, considerando los impactos y las nuevas paradojas que el uso de las tecnologías proporciona a las actividades formativas de los funcionarios

Después de nuestra investigación se llegará a dar respuesta a la siguiente pregunta ¿De qué manera los programas de educación contable inciden en la mejora del desempeño de los funcionarios del área de servicios bancarios de una institución bancaria de la ciudad de Manta?

El Objetivo general del presente informe de investigación es diseñar un modelo de educación contable que mejore el desempeño de los funcionarios del área de servicios bancarios de una institución bancaria en Manta.

Los objetivos específicos son:

Determinar el nivel de conocimiento contable de los funcionarios del área de Servicios Bancarios de una institución bancaria en Manta.

Determinar la necesidad de educación contable, en los funcionarios del área de Servicios Bancarios de una institución bancaria en Manta.

Diseñar el portafolio académico del modelo de educación contable para los funcionarios del área de servicios bancarios de una institución bancaria en Manta.

La presente investigación pretende aportar académicamente a la literatura existente acerca de la educación contable, como un elemento que permite la formación de los funcionarios que laboran en las entidades bancarias de la ciudad de Manta.

Siendo el sector financiero uno de los principales motores económicos de la sociedad actual, a nivel mundial y de la ecuatoriana en particular, los estudios dedicados a evaluar al detalle el aprendizaje para que los funcionarios que ejercen sus labores en estas instituciones financieras y, que además brindan sus servicios de forma continua en nuestro país, son sumamente relevantes, por cuanto ofrecen herramientas que permiten identificar los factores que inciden en las actuaciones de los empleados bancarios que repercuten directamente en la calidad del servicio ofrecido por la organización.

En tal sentido, desde el punto de vista social, este estudio intenta proponer soluciones a una realidad que corresponde a la formación de un egresado cualificado en el área contable, competente, que responda a las exigencias del entorno laboral altamente cambiante y exigente. En este sentido, se aportarán alternativas de solución a fin de mejorar las debilidades que puedan encontrarse y que se relacionen con la variable en estudio

Es importante acotar que el profesional contable que se desenvuelve en el contexto bancario cotidianamente debe responder de manera adecuada a las necesidades de los demandantes de estos servicios, por tanto, la formación contable y el aprendizaje de estos profesionales, debe constituirse en una herramienta básica orientada al logro de un profesional altamente capacitado, adaptado a las exigencias de la sociedad de la cual forma parte.

Desde la vertiente metodológica, busca establecer la base de referencia para que futuros investigadores utilicen la información presentada en este trabajo, apuntando así el aprendizaje continuo, a la construcción de herramientas contables para los funcionarios de las entidades

bancarias, a fin de que el servicio ofrecido a la colectividad se direcciona hacia el logro de la excelencia

La planificación de acciones tendientes a la mejora en estos ámbitos indudablemente conlleva a una mayor competitividad en la banca, un aumento en la satisfacción de los usuarios de servicios financieros, mejores rendimientos económicos para las entidades bancarias y, en consecuencia, mejorías a la economía nacional.

En la metodología el paradigma fue de tipo cualitativo, el método inductivo, el tipo de investigación fue descriptivo, y no experimental. La población corresponde a los funcionarios de servicios bancarios de cinco instituciones bancarias de la ciudad. La técnica entrevista con preguntas abiertas. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de expertos. Como instrumento de recolección de datos por el tipo de investigación cualitativa se consideró necesario realizarlo a través del criterio de expertos en el área contable bancario, puesto que ellos al tener el cargo de supervisores, pueden dar testimonio de los aciertos y los errores que han ocurrido en los procesos contables de diferentes instituciones bancarias locales, cuya matriz no es precisamente la ciudad de Manta.

Para llevar a cabo este proceso se procedió a contrastar los resultados obtenidos provenientes de la aplicación del instrumento a los funcionarios pertenecientes a una institución bancaria, con las teorías presentadas en el marco teórico de esta investigación y a partir de ello realizar inferencias, descripciones sobre la realidad encontrada, lo cual permitirá realizar conclusiones pertinentes.

En conclusión, se espera que a través de los resultados encontrados en la realidad experimentada y presente en instituciones bancarias de la ciudad de Manta pueda extraerse aseveraciones que puedan ser extrapoladas a contextos similares al estudiado con relación a la necesidad de realizar un proceso sobre educación contable para las mejoras de los servicios en instituciones bancarias.

CAPITULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 Antecedentes

(Aguilar, et al, 2015), presentaron una investigación realizada en el Politécnico Colombiano, la cual tuvo como principal propósito: caracterizar el tipo de formación que se requiere para que el contador público colombiano, satisfaga las necesidades de las organizaciones, del Estado, de la comunidad y de las familias. Entre los hallazgos más relevantes, se tiene que: las organizaciones requieren que el contador registre hechos económicos, emita estados financieros, responda a las autoridades de control en temas contables, implemente políticas contables para la organización, mejore procesos actuales, y emita opiniones críticas que ayuden a tomar decisiones a la alta gerencia, es decir una persona proactiva en todas sus actividades.

(Castro & Contreras, 2015), realizaron un estudio en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador, cuyo objetivo fue: Analizar la calidad del servicio al cliente en el sector bancario privado de la ciudad de Guayaquil en el período 2010-2014. Obteniéndose como resultado que existen ciertas inconsistencias que llegan a ocasionarle problemas al cliente, el servicio que brindan los bancos de la ciudad de Guayaquil no es de alta calidad debido al inadecuado comportamiento de los trabajadores, fallas en los sistemas, quejas, reclamos entre otros.

Por su parte, (Morales, 2016), presentó un trabajo en la Universidad de Buenos Aires, Argentina, cuyo objetivo buscó: identificar los factores influyentes en la formación profesional contable en el Perú en un marco globalizado. Los hallazgos encontrados indican que un modelo curricular que permita la formación de Contadores Públicos, con carácter crítico y ético, debe considerar factores tales como: la calidad en la enseñanza-aprendizaje; la investigación como eje transversal a la formación universitaria y un perfil del egresado que contemplen los cambios tan fluctuantes del mundo actual como los aspectos planteados por la IFAC, de no tomar en cuenta estos elementos puede llevar a egresar profesionales con escasas competencias y habilidades que tendrán un aporte parcial o nulo a la sociedad.

Por otro lado, (López & Cañizares, 2019) realizaron un diagnóstico al proceso de enseñanza-aprendizaje de la cátedra de Contabilidad en la Universidad Católica de Cuenca, Sede Macas en Ecuador, con el objetivo de conocer y retroalimentar los procesos formativos tanto de los estudiantes como de los docentes. Entre los principales resultados, en primer lugar: se evidencia el impacto que tiene la formación pedagógica del docente en los resultados de aprendizaje

alcanzados por los estudiantes; en segundo lugar, se comprueba que la selección de técnicas y métodos empleados durante la enseñanza han sido orientados de acuerdo a criterios tradicionales, lejos de ser significativos para el profesional en formación; y, en tercer lugar, se reconoce que el perfil profesional del educador de la Contabilidad exige una alta formación pedagógica que complemente su labor docente.

(Cotera, 2016) Su investigación pretendió aportar académicamente a la literatura existente acerca de la educación contable continua, como un elemento que permite la formación de los recursos humanos que laboran en las entidades bancarias del país.

Al ser el sector financiero uno de los principales gestores de la sociedad, económicamente hablando, su estudio es trascendental para los funcionarios que ejercen sus labores en estas instituciones financieras; se deben otorgar herramientas que permitan hacer un trabajo más práctico sin descuidar su objetividad en la interpretación de la información que debe estar sustentada en cada transacción.

1.2 Educación contable

La pedagogía en la contabilidad es el método de enseñanza para ayudar a las personas en el manejo contable, para registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio. (Macías, et al, 2016). Estos autores, adicionalmente, indican que “la enseñanza-aprendizaje es importante para transmitir los conocimientos especiales o generales de la contabilidad y también para producir conocimientos con los recursos y materiales didácticos que influyen en la educación.”

Del mismo modo, (Rojas & Giraldo, 2015) plantean que la educación contable, se puede idear como un proceso para transformar las prácticas contables, orientado a la formación integral y crítica de contadores públicos que logren apropiarse de una nueva forma de abordar el hacer y las prácticas laborales.

En palabras de (Aguilar, et. al. 2015), la educación contable tiene como finalidad fundamental la formación de un profesional altamente capacitado con competencias técnicas en el análisis y la interpretación de los estados contables y financieros y en la normativa establecida en materia tributaria y fiscal.

1.3 Propósitos de la educación contable

La educación contable tiene como propósito fundamental el mejoramiento, adecuación y desarrollo de habilidades de la profesión contable en el contexto de la modernización de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida. (Ramírez, 2017).

La educación contable debe estar enfocada, según (Quintero & Rojas, 2016) en una formación integral del estudiante para el desarrollo de habilidades y conocimientos, tendientes al logro de profesionales con capacidad de liderazgo, responsabilidad social y espíritu de investigación. También consideran que la educación debe preparar a los futuros profesionales a asumir el compromiso de formación permanente:

- ✓ Constante actualización con las tendencias de negocios en un mundo globalizado.
- ✓ El proceso formativo debería estar enfocado en estándares internacionales principalmente (NIIF, NIC, NIA)
- ✓ Conocimiento de las normas contables locales.
- ✓ La lectura de un conjunto de leyes, decretos, resoluciones, circulares y otro tipo de documentos que el profesional debe analizar y asimilar para su formación integral, desarrollando competencias, habilidades y experiencias para ser capaces de actuar de una forma ética.

Es así como, las habilidades que involucran aspectos concernientes al individuo como actitudes, conducta, valores, ciudadanía, otras, se conocen como competencias personales. (Roncancio, et al. 2018). Junto a esto, los mismos autores indican que el conocimiento que exhibe un sujeto en un área del saber tal como el uso de herramientas, lectura de instrumentos, operación de sistemas o protocolos, entre otros, son denominadas competencias específicas o técnicas.

1.4 Competencias profesionales en el área contable

Las instituciones de educación superior tienen el compromiso de formar a los futuros profesionales con habilidades, destrezas y competencias adecuadas que le permitan desenvolverse con eficiencia, eficacia e idoneidad en el desempeño profesional. (Mantilla, et al. 2018)

Las competencias profesionales hacen referencia a la medida de aplicación de la información, las destrezas y el asertividad relacionadas con la profesión en todos los escenarios que se pueden encontrar durante el quehacer profesional. (Gómez, 2015)

En los programas de formación profesional el contador logra obtener competencias cognitivas, socio afectivas y comunicativas muy importantes para localizar, extraer y analizar datos provenientes de múltiples fuentes; para llegar a la deducción con base en el análisis de información financiera y contable, a través de procesos de comparación, análisis, síntesis, deducción, entre otros; para generar seguridad pública con base en un comportamiento ético (Roncancio, et al, 2017)

En torno a esto, la Federación Internacional de Contadores (IFAC, 2015), postula las habilidades que los contadores profesionales necesitan adquirir en su proceso de formación agrupándola en cinco categorías a saber: Habilidades intelectuales; Habilidades técnicas y funcionales; Habilidades personales; Habilidades interpersonales y de comunicación; y Habilidades gerenciales y de organización.

1.5 Desempeño laboral

La definición de desempeño laboral se asocia a la manera en la que el empleado lleva a cabo el trabajo, a su proceder y cometido profesional. (Padilla, 2016). De manera similar, (Guzman, 2018) plantea que el desempeño laboral constituye la actuación del operario inherente a su obligación en la consecución del propósito de la organización.

Ratificando los conceptos, (Salazar & Ospina, 2019), indican que el desempeño laboral es el grupo de acciones observables que permite la obtención de resultados satisfactorios con relación a metas de cada organización, a través de estrategias particulares por parte del colaborador.

1.6 Evaluación del desempeño laboral

Se han proporcionado numerosas definiciones de Evaluación del Desempeño, pero la mayoría concuerda en afirmar que hace alusión a un proceso para comprobar el trabajo realizado por un empleado. (Padilla, 2016). En esta misma línea, la Evaluación del Desempeño precisará en instaurar políticas de progreso del desempeño profesional de los participantes con visión de los objetivos estratégicos de la organización. (Salazar & Ospina, 2019).

De manera similar, (Rubió, 2016), manifiesta que la evaluación del desempeño se ha distinguido por proporcionar un análisis sobre la contribución que brinda cada puesto de trabajo en la organización, relacionando cómo los resultados se asocian a un nivel de desempeño en el puesto de trabajo.

1.7 Nuevos enfoques de la Evaluación de Desempeño:

Muchos autores han señalado la importancia de la evaluación del desempeño, tal es el caso de, (Salazar & Ospina, 2019), quienes han manifestado que; la importancia de la Evaluación del desempeño dentro de la organización radica en su carácter estratégico al permitirle al nivel directivo obtener información sensible que le permitirá efectuar procesos de mejora continua, respecto a las políticas y objetivos que proyectará a la organización a niveles de desarrollo, productividad y competitividad.

A tal efecto, las empresas para la evaluación del desempeño utilizan indicadores, según, (Alvarado, et al, 2018), son parámetros de medición que reflejan el comportamiento real; representan medidas sobre muchos posibles aspectos, a través de las cuales se da el cumplimiento a la misión. Se puede encontrar distintas denominaciones tales como indicadores de gestión, indicadores de desempeño, indicadores claves de éxito e indicadores de control.

En tal sentido, las organizaciones utilizan indicadores de desempeño para medir el éxito al alcanzar las metas, los cuales pueden estar enfocados en el desempeño general de la empresa o en los procesos llevados a cabo por los empleados en cada departamento de la entidad (ventas, mercadeo o un centro de soporte al cliente). (Roncancio G. , 2018)

Un indicador de gestión o indicador de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) es una forma de medir si una organización, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos. (Roncancio G. , 2018)

1.8 Metodologías de Evaluación del Desempeño, formas y objetivos.

Entre los principales métodos de uso internacional para la evaluación del desempeño se encuentran:

- Método de Análisis Global del Desempeño:

Análisis global del desempeño, sin entrar a precisar de forma detallada la valoración de cada uno de los indicadores. Se le da calificación al evaluado de Excelente, Muy bien, Bien, Regular, Deficiente. Tiene el inconveniente de no evaluar por separado cada indicador, por lo que puede obviarse algún aspecto importante y es propenso a que la evaluación se realice por comparación entre subordinados (Morales,2016).

- Método Analítico de Valoración por Factores:

El método de factores y puntos se utiliza para ayudar en la tarea de conocer la puntuación asignada a los puestos que existen en el nivel operativo de la empresa. Se engloba dentro de lo que se llama Valoración de Puestos de Trabajo. (Urrutia, 2015)

Uno de los objetivos de la Valuación de los Puestos es medir el valor comparativo de los cargos dentro de la empresa para posteriormente compararlos con el mercado. Se conoce como un procedimiento utilizado para obtener información relacionada al puesto de trabajo, es decir, su contenido, los aspectos y condiciones que los rodean. Así de esta manera se conocen cada una de las tareas que la persona que ocupa el puesto debe desempeñar y los requisitos de este, con el objetivo de que se desempeñe de manera eficiente y eficaz. (Urrutia, 2015)

- Método de incidentes críticos:

El evaluador sistemáticamente observa y registra todos aquellos comportamientos (incidentes) del subordinado que impliquen actitudes y hechos positivos o negativos que influyen sobre la consecución de los objetivos deseados. Al conformar la evaluación se debe hacer corresponder los incidentes registrados con los indicadores definidos (Suriaga, et al, 2016)

- Método de Evaluación por Comparación o de Clasificación por Rango:

Este método comienza por definir previamente las categorías de cargos. Según (Valencia, 2016) las categorías son conjuntos de cargos con características comunes, que pueden disponerse en una jerarquía o escala predeterminadas. La mayor dificultad de este método estriba en confeccionar la escala de categorías o de grados de puestos de trabajo. Estas escalas deben contener: Complejidad del trabajo; preparación necesaria; experiencia exigida; supervisión ejercida y recibida; responsabilidad; esfuerzo físico y mental.

- Método Interactivo:

Se realiza a partir de un análisis conjunto entre el subordinado y el Jefe sobre la actuación del evaluado y las causas que han provocado un alto o bajo rendimiento. Tiene la ventaja que permite actuar directamente sobre las causas, proporciona mayor retroalimentación al evaluado y fomenta un clima de comunicación y diálogo. (Valencia, 2016)

- Método de Autoevaluación:

Debe tomarse como base para todo proceso de evaluación de desempeño. Se solicita al subordinado que se evalúe a sí mismo y sus valoraciones son utilizadas para conformar la

evaluación definitiva. Por la tendencia de toda persona de presentarse a sí misma de forma positiva debe utilizarse sólo como complementario a otro método (Castro & Contreras, 2015)

- Método de Evaluación por Objetivos:

Se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en los plazos trazados, así como las circunstancias que incluyeron. Debe utilizarse como complemento de otros métodos. Es preciso y menos subjetivo, tiene la desventaja que en la consecución del objetivo pueden intervenir factores ajenos al rendimiento del evaluado. (Arriaga, 2019)

- Método de Elección Forzosa:

El especialista en evaluación de desempeño del área de Recursos Humanos elabora un conjunto de pares de frases teniendo en cuenta los indicadores a evaluar. Las frases pueden redactarse de forma positiva o negativa, nunca combinadas. (Jiménez, 2016)

Los pares de frases se presentan al Jefe que va a evaluar, con el fin de que escoja de cada frase la que más caracteriza el desempeño del evaluado, sin que sepa la relación que guarda cada frase con el indicador que ella pretende evaluar. De esta forma el Jefe selecciona sólo una frase y como ambas son positivas no puede dar una visión de favoritismo o perjuicio. (Jiménez, 2016)

1.9 Beneficios de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño, a decir de, (Camacho, 2020), tiene los siguientes beneficios:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena utilización
- Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo de la forma con que se dirija
- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, de una parte, los objetivos de la organización y de otra los individuales
- Propiciar una elevada motivación del evaluado, con una implicación real en la solución de problemas.
- Dar a los empleados oportunidad para hablar sobre su desempeño con el jefe

- Dar al supervisor una forma de identificar fortalezas y debilidades de un empleado, permitiéndole además recomendarle un programa de mejora
- Tomar decisiones sobre estrategias de promoción
- Proporcionar una base de recomendaciones salariales.
- También se usa para decisiones sobre ascensos, transferencias o descensos.

1.10 Servicios bancarios

El desempeño y eficiencia del sistema bancario de un país es de vital importancia, pues juega un papel preponderante en la economía de las naciones, ya que canaliza los recursos y facilita las transacciones entre agentes económicos.

Las instituciones bancarias tienen por objeto prestar y regular servicios financieros tanto a personas como a organizaciones empresariales, en tal sentido, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, (SB, 2015), define servicios financieros como “todas aquellas operaciones que realicen las Instituciones Bancarias con sus clientes y usuarios.

Sobre este particular, (Castro & Contreras, 2015) expresan que los entes bancarios deben ser conscientes de que los individuos son el activo primordial de la organización, por lo cual la calidad del servicio ofertado a los mismos debe conducir a su satisfacción.

Así pues, la aplicación de la calidad a los servicios bancarios, entendida como la satisfacción del cliente, puede llegar a ser un elemento fundamental para enfrentar los retos que cada vez más impone la competitividad en el mercado financiero donde cada banco intenta sobresalir y por eso deben tener ciertas certificaciones de calidad de sus procesos y servicios. (Domínguez, 2018).

Los cambios que se han generado en la actualidad han llevado a las entidades bancarias a ofrecer servicios a través de las nuevas plataformas digitales que facilitan a los usuarios interacción rápida y personalizada para poder verificar el saldo, depósitos y demás transacciones. (Suriaga, Bonilla, & Sanchez, 2016). Asimismo, estas organizaciones financieras a decir de estos mismos autores ofrecen seguridad en las transacciones, elemento importante, tanto para la entidad como para el usuario.

Cabe agregar que, aunque hoy en día un gran número de los servicios que aportan los entes bancarios se realizan a través de Internet, también son regulares las interacciones personales entre

los funcionarios bancarios y los usuarios y, es ahí, donde la formación contable del trabajador se ve reflejada en su actuación acorde con el servicio prestado.

1.11 Sistema de información contable

Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones. (Josar, 2015)

De este modo, El papel del sistema contable de la organización es desarrollar y comunicar la información financiera sobre una entidad económica, necesaria para la toma de las decisiones administrativas; realizar una buena planeación y control de las actividades de la organización. (Josar, 2015). Añade la autora que para lograr estos objetivos se puede hacer uso de computadores, registros manuales e informes impresos.

En la misma línea, (Cotera, 2016), indica que los sistemas contables son adaptados a la necesidad de la empresa, esta aparte de brindar información financiera también ayuda a hacer un análisis de cada cuenta contable, sacar reportes estadísticos, facilitar a la administración en la planeación, organización y dirección para el cumplimiento de los objetivos.

1.12 Funciones de un sistema contable

Dentro de las funciones más relevantes que debe ser capaz de cumplir un sistema contable, a decir de, (Cotera, 2016), se tienen:

- Reunir y distribuir información (contable evidentemente)
- Organizar y almacenar datos para su uso futuro
- Procesar e integrar la información almacenada para los usuarios finales, que pueden ser muchos: clientes, proveedores, inversionistas, analistas financieros, gobierno y en realidad cualquier grupo de interés

1.13 Proceso contable

El proceso contable, de acuerdo con, (Macías & Macías, 2017), guía el procesamiento de los datos que ingresan diariamente en el departamento contable. En el mismo marco, (Elizalde,

2019), aduce que los procesos contables, son los pasos, instrucciones o guías, utilizados para el manejo y análisis de las cuentas de los estados financieros.

Igualmente, (Fuentes, et al, 2016), definen el proceso contable como un conjunto ordenado de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de una entidad contable pública en particular.

A este respecto, la Implementación del proceso contable según expresan, (Macías & Macías, 2017), es muy importante para una organización debido principalmente a:

- ✓ Permite el registro de las transacciones financieras y no financieras que se realizan durante el día.
- ✓ Asegura la integridad de la información suministrada en los estados financieros.
- ✓ Ayuda a identificar qué operaciones tendrán mayor impacto en los estados financieros.
- ✓ Controlan la ejecución de las actividades.
- ✓ Suministran información comparable
- ✓ Facilitan interpretar la información contable.
- ✓ Aseguran el correcto registro, clasificación y resumen de las transacciones diarias.
- ✓ Ayuda a condensar un gran volumen de transacciones, clasificándolas por partidas contables.
- ✓ Es una herramienta que permite obtener un balance costo-utilidad
- ✓ Brinda información resumida, de cualquier área en forma oportuna.

1.14 Etapas del proceso contable

El proceso contable, de acuerdo con, (Fuentes, et al, 2016), sigue una serie de pasos, tales como:

- ✓ Captura datos de la realidad económica y jurídica de las entidades contables públicas.
- ✓ Analiza los datos metodológicamente.

- ✓ Realiza procesos de medición de las magnitudes de los recursos de que tratan los datos.
- ✓ Incorpora estas mediciones en su estructura de clasificación cronológica y conceptual,
- ✓ Los representa por medio de instrumentos como la partida doble y la base del devengo o causación en su estructura de libros, y
- ✓ Luego los agrega y sintetiza convirtiéndolos en estados, informes y reportes contables que son útiles para el control y la toma de decisiones sobre los recursos, por parte de diversos usuarios

De otra parte, el proceso contable, de acuerdo con (Robledo, 2018), se lleva a cabo mediante una serie de etapas: Identificación y análisis; Identificación de cuentas; Registro; Contabilizar saldos; Pérdidas y ganancias; Balance de comprobación y Presentación de estados financieros. Por su parte, (Arellano, 2015), indica que; las fases del proceso contable comprenden: Sistematización, Valuación, Procesamiento, Evaluación e información.

En tal sentido, desde el punto de vista social, este estudio intenta proponer soluciones a una realidad que corresponde a la formación de un egresado cualificado en el área contable, competente, que responda a las exigencias del entorno laboral altamente cambiante y exigente. Dicho de otra forma, se aportarán alternativas de solución a fin de mejorar las debilidades que puedan encontrarse y que se relacionen con la variable en estudio.

Es importante acotar que el profesional contable que se desenvuelve en el contexto bancario cotidianamente debe responder de manera adecuada a las necesidades de los demandantes de estos servicios, por tanto, la formación contable continua y la evaluación del desempeño de estos profesionales, debe constituirse en una herramienta básica orientada al logro de un profesional altamente capacitado, adaptado a las exigencias de la sociedad de la cual forma parte.

Desde la vertiente metodológica, busca establecer la base de referencia para que futuros investigadores utilicen la información presentada en este trabajo, apuntando así a la formación continua, a la construcción de herramientas que permitan la evaluación del desempeño de los funcionarios de las entidades bancarias, a fin de que el servicio ofrecido a la colectividad se dirija hacia el logro de la excelencia.

La planificación de acciones tendientes a la mejora en estos ámbitos indudablemente conlleva a una mayor competitividad en la banca, un aumento en la satisfacción de los usuarios de servicios financieros, mejores rendimientos económicos para las entidades bancarias y, en consecuencia, mejorías a la economía nacional.

CAPITULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentan las características metodológicas que se siguieron en el desarrollo de esta investigación; el método utilizado para la recolección de la información, la interpretación y análisis de los datos.

2.1 Metodología

La investigación por la profundidad es descriptiva y por el uso de información es cualitativa debido a la restricción de información de las entidades bancarias respecto al desempeño de los funcionarios de servicios del volumen de errores, pues estas podrían representar inconvenientes de imagen para la institución. Sin embargo, se la realizó con entrevistas a expertos contables con trayectoria profesional en Banca y se analizaron las respuestas que pueden ser subjetivas que nos llegó a dar una descripción importante de la realidad que estamos investigando.

Esta investigación se enmarcó en un enfoque cualitativo, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), busca “describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes”. El uso de este paradigma en esta investigación permitió entender las variables involucradas en la problemática, una vez que se recolectaron los datos, y se pudo entender los significados y experiencias de las personas.

2.2 Tipo y diseño de Investigación

Este estudio se basó en un diseño no experimental y descriptivo. De este modo, (Palella & Martins , 2012), la investigación descriptiva: “incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. De igual manera, la presente investigación es no experimental, puesto que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández et al, 2010)

2.3 Población de Estudio

(Arias, 2012), señala que, “la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a los cuales se refiere la investigación.” En el caso concreto de este estudio, la población es finita, son diez funcionarios jefes de los servicios bancarios de las instituciones financieras afincadas en Manta.

2.4 Tamaño de muestra

Se determinó que la muestra de la investigación son expertos contables (10) de bancos nacionales con trayectoria de Banca; basándose en que en el proceso contable bancario hay un supervisor que es quien nos va a responder la encuesta establecida; se consideró también este número basándose en que en la ciudad de Manta existen agencias de 10 bancos nacionales.

En toda investigación debe ser determinado el número específico de participantes que serán necesarios incluir a fin de lograr los objetivos planteados al comienzo. Este número es conocido como tamaño de muestra, que es estimado o calculado a través de fórmulas matemáticas o de paquetes estadísticos. Para cada investigación es diferente este cálculo y dependerá, de su diseño, hipótesis planteadas, número de grupos a estudiar, y de la escala de medición de las variables. (Hernandez, et.al.2014)

2.5 Técnica

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son herramientas de las cuales se vale el investigador para medir y diagnosticar la situación actual y extraer de ellos la información necesaria para el logro de los objetivos. (Arias, et al, 2012)

2.5.1 Técnica de recolección de Datos

Las técnicas de recolección de información que se utilizaron en el desarrollo de esta investigación fueron: la entrevista y la revisión documental tanto de libros, artículos, tesis, documentos oficiales, otros.

Otra parte del trabajo estuvo concentrada en el análisis documental, para lo cual fue importante definir la naturaleza, el sentido y el alcance del documento considerado como fuente primaria para

la investigación. La periodización del estudio se definió en el análisis del material y se estableció en el período comprendido desde 2015 hasta la fecha. De esta manera, se dio paso a la caracterización temporal específica del muestreo documental. Según, (Rojas R. , 2011), “constituyen las fuentes de información utilizadas en la investigación y se trata de personas, instituciones, documentos, cosas, bibliografías, publicaciones, estados del arte, estados del conocimiento, tesis, bases de datos, fuentes electrónicas situadas en la Web, etcétera.” La información recopilada fue seleccionada con un criterio estratégico.

2.5.2 Entrevista

En la presente investigación cualitativa el propósito principal fue obtener información de los expertos fundamentada en sus percepciones, conocimiento, creencias, las opiniones, los significados y las actitudes por lo que la entrevista fue una valiosa técnica. Para (Denzin & Lincoln, 2005), la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”.

CAPITULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este acápite, se presenta la interpretación de las percepciones y experiencias emanadas del discurso de los informantes claves que respondieron cinco de los diez consultados. Para el análisis de los resultados de las entrevistas se organizaron los informantes clave asignándole a cada uno de ellos un código conformado, quedando de la siguiente manera:

Tabla 1. Descripción de la nomenclatura de los informantes clave

Informante Clave	
LA1	Informante clave 1
GJ2	Informante clave 2
LE3	Informante clave 3
MO4	Informante clave 4
MV5	Informante clave 5

Fuente: Santos (2021)

Al analizar las entrevistas de los informantes clave en relación con la primera interrogante se encontraron tres subcategorías: en un primer momento se evidenció en el discurso de todos los informantes clave coincidencia sobre la consideración de **Errores Personales**, al respecto se presentaron algunas de sus deliberaciones: LA1 considera que : *Que se realicen débitos a los clientes por servicios afectando mal los causales*”LE3 “*existen ciertos vacíos en algunos procesos*” GJ2 , *procesos que afectan la contabilidad de manera automática, sin que el personal de servicios bancarios conozca a ciencia cierta la afectación contable*. Estas respuestas pueden deberse a diversos factores, siendo las limitaciones en materia formativa uno de estos elementos, lo cual concuerda con lo mencionado por (Ramírez, 2017) autor que señala que los procesos de educación contable tienen como propósito fundamental el mejoramiento, adecuación y desarrollo de habilidades de la profesión contable en el contexto de la modernización de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida. Con este proceso de educación y la evaluación de desempeño por parte de los encargados del personal de la institución, limitaría las posibilidades de errores que pudiesen afectar tanto al cliente como al propio banco.

En esta misma línea la segunda subcategoría fue **Errores propios del Banco**, tal consideración es señalada por LE3 quien menciona en su discurso: “*se tarda un poco en realizar los contables de débito y crédito*”, una descripción más amplia la presenta MO4 quien identifica claramente los errores atribuibles al banco *Error al contabilizar el valor de las comisiones, el IVA o valores que*

tienen que registrarse en cuenta del GASTO. Errores en la deducción del IVA en las comisiones a debitar por servicios bancarios. Errores en los registros de valores que deben afectarse al DEBE o al HABER Errores al reversar los asientos contables, previamente mal afectados. Sin embargo, el informante clave MV5 difiere de lo anterior y señala que: incluso se dan más por el lado de clientes que por parte de la institución bancaria.

Puede señalarse de todo lo anterior que las **debilidades en los procesos de formación** de los empleados y que tienen incidencia en su desempeño laboral es el aspecto que más ha resaltado en los discursos, al carecer de los conocimientos necesarios para ejercer esos cargos. GJ2 *“normalmente, el personal que labora en servicios bancarios no tiene conocimientos sólidos de contabilidad”* Esto se corresponde con lo señalado con (Castro & Contreras, 2015) los cuales expresan que los entes bancarios deben ser conscientes de que los individuos son el activo primordial de la organización, por lo cual la calidad del servicio ofertado a los mismos debe conducir a su satisfacción, por lo que la formación de su personal debe tender hacia localización de sus servicios.

Al analizar la segunda interrogante realizada sobre las consecuencias de los **errores bancarios** por parte de los funcionarios que laboran en el banco, se ha encontrado que LA1 *“Es decir, el cliente si sale afectado”*. Otra descripción un poco más amplia la señala GJ2 *afortunadamente, las instituciones financieras cuentan con sistemas automáticos de cuadro diario, donde al final del día o al día siguiente se detectan las diferencias, se investiga el origen y se procede a la regularización. Si el error no se corrige a tiempo es posible que el cliente resulte afectado.* Estas consideraciones de lo anteriormente señalado concuerda con lo presentado por (Castro & Contreras, 2015), quien en un estudio en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Ecuador, encontró que existen ciertas inconsistencias que llegan a ocasionarle problemas al cliente, el servicio que brindan los bancos de la ciudad de Guayaquil no es de alta calidad debido al inadecuado comportamiento de los trabajadores, fallas en los sistemas, quejas, reclamos entre otros.

En cuanto a las consecuencias que pudiesen ocasionar los entrevistados se encontraron tres subcategorías **afectación de la imagen del banco, pérdidas operativas y dificultades judiciales**. Al respecto el informante clave: LA1 manifestó *“Nuestra imagen se afecta ante el cliente al tener errores por procesos internos”* Esto concuerda con lo manifestado por LE3 quien señala que

“Queja por parte de los clientes, lo que afecta a la imagen del Banco”. GJ2 Es posible que al banco resulte afectado al no resolver a tiempo errores que afecten los intereses del cliente. El informante clave MV5 señala que “ante sus clientes, reclamos que ocupan el tiempo de atención de sus asesores de servicio” Estas respuestas aluden a la existencia de afectaciones directas al banco como lo es la imagen de la institución.

Por otra parte, emergió una nueva subcategoría como lo es las pérdidas operativas tal como lo menciona MO4 *“Se generaría el balance General con valores irreales; carga operativa al conciliador por las diferencias contables generadas” GJ2 reembolsos que incluyan el costo financiero.* En el discurso de los informantes se refleja la existencia de consecuencias que no sólo se refieren a aspectos de carácter de credibilidad, sino que también hacen referencia a pérdidas económicas a la institución. Lo encontrado refuerza la necesidad de realizar tanto procesos de evaluación constante al personal de las instituciones, como también efectuar actividades de formación en esta materia tanto al personal, como afianzar este contenido a nivel universitario.

En consecuencia, este tipo de errores traería consigo, según lo señalado por los informantes clave sanciones legales, *GJ2 estos incumplimientos de parte del Banco se pueden originar demandas judiciales, MO4 Observaciones o sanciones de los Organismos de Control por reclamos no atendidos o afectaciones erradas a los clientes.* Es decir, no sólo se trata de consecuencias económicas, éticas, sino incluso afectaciones legales.

Sobre la base de las respuestas expresadas por los informantes clave, con relación a la cuarta interrogante, en su primera parte, todos los informantes tienen un punto de coincidencia interesante, a saber, LA1, considera importante *“la capacitación permanente.”* Los aportes recibidos por el informante clave, denominado *GJ 2*, dan cuenta de que *“el personal de servicios bancarios reciba una permanente capacitación”* LE3, señala que efectivamente lo ideal es que se mantenga al *personal capacitado y actualizado* en todos los temas posibles. MO4, habla de que; debería incorporarse una *inducción contable en las capacitaciones* que se realizan tanto al personal que ingresa en la institución, MV5, dice que; *estar altamente capacitados* hace que los funcionarios bancarios puedan brindar soluciones rápidas, en un tiempo eficiente y con calidad de servicio hacia el cliente. Estos planteamientos concuerdan con lo expresado por (Torres, 2015), acerca de que *“la inducción es una fase del proceso administrativo a través del cual se ofrece al personal de nuevo ingreso la información necesaria para que, sin demoras, con confianza y seguridad pueda*

incorporarse a su puesto de trabajo...” Por lo tanto, las organizaciones empresariales, tomando en cuenta la importancia de procurar tener personal idóneo para el desempeño óptimo de sus funciones, deben considerar el proceso de inducción como una herramienta eficaz encaminada al logro de las metas de la entidad.

También, surgen de la segunda parte de la interrogante cuatro, cinco subcategorías, relacionadas con sobre qué contenidos recomendaría para la construcción de un portafolio. A este respecto, el informante LA1, no emitió respuesta. El informante clave GJ 2, enfatizó la necesidad del **“manejo de los procesos contables.”** Por su parte, LE3, recomienda los temas o contenidos sobre: **“protocolos de seguridad de la información”**; **“conocimiento general de las leyes que regulan a las instituciones financieras”** y **“capacitaciones y evaluaciones mensuales.”** De otro lado, el informante clave MO4, argumenta incluir capacitación en: **“contabilidad Básica”**; conocer los **“tipos de reclamos más comunes de los clientes;”** **“enfoque en los errores contables”** Mientras que MV5, plantea **“conocimientos básicos de contabilidad”**, **“cierta información tributaria”** y especialmente servicio hacia el cliente, para que si se dan este tipo de errores puedan dar información completa y satisfactoria para ellos.

Así, en cuanto al conocimiento básico de la contabilidad, (Carrasco, 2015) plantea que es importante pues, “permite la obtención de información de la situación de una empresa para la correcta toma de decisiones y, para obtener información de proyectos de inversión para el crecimiento económico por medio de la evaluación correcta de los datos.” Sin duda alguna, conocer los aspectos más importantes para tener en cuenta dentro del área de las finanzas de una entidad bancaria, es una pieza fundamental, para afrontar situaciones económicas complicadas, aunado al hecho de que la administración de las finanzas influye de manera directa en el devenir de la empresa.

Relacionado con la subcategoría *protocolos de seguridad en la información*, en el documento emanado del Ministerio de Seguridad Pública (MSP) de Costa Rica (MSP, 2016), señala que: las entidades bancarias cuentan con una serie de protocolos de seguridad, siendo su función principal establecer políticas estratégicas, programas, normas y procedimientos, que brinden mayor seguridad y protección, para la prevención y persecución de las amenazas. De ahí que, los protocolos de seguridad son guías de actuación que se elaboran basados en las necesidades

de seguridad, prevención y protección de los distintos eventos o sucesos que puedan ocurrir en la empresa.

Acerca de la subcategoría *conocimiento de las leyes que regulan a las instituciones financieras*, (Díaz, 2018), considera que: tener pleno conocimiento y capacitación en el cumplimiento bancario acerca de las regulaciones, leyes y directrices, ya sean internas o externas, es una parte fundamental para mantener al banco en pleno acuerdo con el ordenamiento jurídico. Efectivamente, las operaciones financieras de las entidades bancarias están sujetas a regulaciones como forma de prevenir cualquier actividad que no esté en conformidad con las leyes, por tanto, la capacitación, información y el acatamiento de la legislación, por todo el personal, incluida la alta gerencia, es fundamental a fin, de evitar inconsistencias que pongan en riesgo a la entidad.

Relativo a la subcategoría, *evaluación constante y permanente*, (Rodríguez, 2017), señala que “la evaluación del desempeño es una herramienta necesaria en las organizaciones, a través de cuyos resultados se puede observar cuáles son las necesidades de los trabajadores y determinar las estrategias a seguir para que la compañía alcance su máximo rendimiento.” De esta manera, la evaluación de desempeño permanente en una organización empresarial permite verificar la productividad y la calidad del trabajo realizado por los empleados, así como identificar cuáles son las necesidades de formación del trabajador, con la finalidad de implementar las acciones conducentes a mejorar e incrementar el rendimiento laboral en la consecución de los propósitos de la entidad financiera.

Finalmente, la subcategoría sobre el conocimiento que los funcionarios deben tener sobre *“información tributaria”* Sobre este aspecto, (Garach, 2019), indica “los bancos giran información fiscal que incluye la posición (saldo en cuenta) a final del ejercicio con los intereses que se hayan generado y la retención que se ha aplicado, a los usuarios. También están obligados de acuerdo a lo establecido en la ley a cruzar la información que posee con el Ministerio de Hacienda como una forma más sencilla de perseguir el fraude fiscal. De este modo, los funcionarios deben tener clara la información que deben emitir de sus clientes, dentro del marco jurídico, cuando esta sea requerida por una institución del Estado, sin perjuicio del tercero y todo esto supone tener un sólido conocimiento sobre los aspectos tributarios concernientes a la entidad bancaria.

CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados podemos llegar a las siguientes conclusiones, existen debilidades en el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre contabilidad y específicamente sobre los procedimientos contables, pudiendo evidenciarse en el discurso aspectos resaltantes como la existencia de subcategorías relacionadas con este aspecto, la cual fue denominada como “Errores personales” y que ocasionan la ejecución de actividades sin preparación por parte de los empleados.

Es así que el surgimiento de información en cuanto a la capacitación permanente, en temas relacionados con los conocimientos básicos de contabilidad, leyes contables, información tributaria y evaluación de desempeño del personal que labora en la entidad financiera objeto de estudio. Las evidencias en el discurso y que mencionan el interés por procesos de capacitación es un indicativo de la existencia de ciertas debilidades que pueden afectar las funciones llevadas a cabo dentro de la organización y, de esta manera, difícilmente se podrán alcanzar las metas propuestas y mucho menos ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento y reformulación de los procesos para lograr una gestión financiera eficiente desde sus aspectos administrativos de la empresa.

Por otra parte, con este proceso de formación contable, pudiese ser llevado a cabo a través de un portafolio educativo, elemento que fue un aporte de esta investigación y que pudiese minimizar los “errores propios del banco”, categoría que describe las consideraciones encontradas en los discursos de los informantes clave quienes señalan que las acciones llevadas a cabo por el personal como consecuencia del desconocimiento, pone en riesgo aspectos de carácter económico agrupada en una subcategoría: “pérdidas operativas”, las afectaciones de carácter ético, denominada “afectación de la imagen del banco” lo que incluye la pérdida de la fidelidad, el deterioro de la imagen y dificultades judiciales tales como “sanciones administrativas o judiciales” por afectación a los clientes.

RECOMENDACIONES

Con el fin de reforzar las conclusiones obtenidas y con la intención de mejorar y fortalecer la situación de la gestión administrativa de la entidad bancaria objeto de estudio, se sugiere tomar las siguientes acciones:

La institución bancaria en su proceso de selección y contratación deberá incluir en sus requisitos que los aspirantes posean conocimientos básicos contables y cumplirá con capacitaciones adecuadas en cada área específica ya que, al contar constantemente con procesos de formación en el área contable, se reducirá la posibilidad de pérdidas económicas, sanciones judiciales, pérdidas de la imagen y fidelidad del cliente.

Crear y arraigar la cultura de formación permanente en todos los miembros de la institución, de acuerdo con el cargo que ocupe, incluyendo a la alta gerencia el mismo que debe tener un conocimiento contable de análisis y toma de decisiones.

Establecer estrategias que conviertan las deficiencias encontradas en fortalezas y le permitan a la organización afrontar cómodamente las obligaciones contraídas y eventualidades inesperadas, y además que generen en el personal un compromiso organizacional que permita siempre el logro de los objetivos planteados y lograr los beneficios económicos planificados.

La presente investigación debe tener un propósito claro para que se ejecute en las instituciones bancarias y allí determinar su resultado favorable, por lo que, me permito realizar la propuesta de capacitación del personal, puesto que he demostrado que es la forma más idónea para evitar los errores por parte de los funcionarios de servicios bancarios de una institución financiera.

Con este antecedente en el anexo 1 incluyo tres capacitaciones que serán las que se realizarán y que por su secuencia lógica va de lo básico a lo fundamental que debe conocer un funcionario.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

- Aguilar, P., Ceballos, A., Andrade, L., & Gomez, Y. (2015). La educación contable universitaria: Herramientas formativas para satisfacer las necesidades de las organizaciones , el Estado, la comunidad y las familias. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociada*, núm 3. *Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia Medellín, Colombia.*, 161-180.
- Alvarado, J., García, M., Moreno, S., López, L., & Sandra, V. (2018). Indicadores de desempeño y satisfacción del factor humano en PYMES de servicio. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*. DOI: 10.29057/xikua.v6i11.2767, 1-20.
- Arellano, M. (2015). Proceso o ciclo contable. *Consulting*. (7)(1).
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología*. Caracas: Episteme.
- Arriaga, A. (2019). Método evaluación del desempeño por Objetivos. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Batista, P. (2010). *Hernández, R.; Fernández C. y Metodología de la investigación. (5° ed).* : . Santa Fe. México: Mc Graw –Hill.
- Bravo, M. (2007). *Contabilidad General*. Quito: Nuevodia.
- Camacho, M. (2020). Beneficios de la evaluación de Desempeño. Factorial. Recursos Humanos.
- Carrasco, I. (2015). Importancia del estudio de la contabilidad en la formación profesional de administradores. *Revista Multi-Ensayos*. Vol. 1. N° 2 , pp.47-56.
- Castro, Y., & Contreras, I. (2015). *Calidad del Servicio al Cliente en el Sector Bancario de la Ciudadde Guayaquil Periodo 2010-2014-*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. *Trabajo de Titulación*, 131.
- Cotera, G. (2016). Mejoramiento de la gestión contable a través de la integración de los procesos contables en la empresa Hanzo, San Isidro, 2016 . *Universidad Privada Norbert Wiene. Lima, Perú*, pp.170.
- Dávalos, M. (2018). *PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR BANCARIO LIMA, 2018*. Universidad Cesar Vallejo .
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. London, Inglaterra: Sage.
- Díaz, J. (2018). Importancia de la Regulación Bancaria. <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-regulacion-bancaria-ensayo/>, pp.1-15.
- Domínguez , J. (2018). Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Trabajo de Grado de Maestría*, pp.107.

- Elizalde, L. (2019). El proceso contable según las normas internacionales de información financiera. *Ciencia Digital. Vol. 3, N° 3.3*, pp. 254-273.
- Fuentes, J., López, J., & Maldonado, M. (2016). Diseño del Manual de Políticas Contables bajo Estándares Internacionales de Contabilidad del Sector Público en la Alcaldía de Sogamoso. *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Trabajo de Grado de Titulación*, pp.65.
- Garach, L. (2019). ¿Qué información remiten los bancos a Hacienda? *Boletín Núm 19*. <https://www.sdelsol.com/boletin/19/que-informacion-remiten-los-bancos-a-hacienda/>.
- Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Medigraphic.Revista Mexicana de Anestesiología.Vol. 38. No. 1*, 49-55.
- Guajardo, G. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: McGraw- Hill Interamericana editores, S.A de C.V. 5ta edición.
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el Desempeño aboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua . *Universidad Técnica de Ambato. Proyecto de Investigación de Titulación*, pp.276.
- Guzman, B. (2018). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa*. Chimbote-2017.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. D.F: McGraw - Hill. 5ta edición .
- IFAC. (2015). Manual de Pronunciamientos Internaciones de Formación . Federación Internacional de Contadores (IFAC).
- Jaramillo, E., & Díaz, C. (2011). *PERTINENCIA Y CONTRIBUCION DEL PROCESO DE INDUCCION EN EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS VINCULADOS AL BANCO AGRARIO*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES.
- Jiménez, K. (2016). Evaluación del Rendimiento por competencias. Máster en Recursos Humanos en ICADE Business School. Trabajo Final, pp.152.
- Josar, C. (2015). La contabilidad y el sistema contable. *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, pp. 1- 8.
- Latorre, K. (2013). *Procesos contables*. Guayaquil.
- LEVY, C., & PRIETO, J. (2001). *Gestión de las competencias: como analizarlas, como evaluarlas, como desarrollarlas*. España:p: Ediciones Gestión. .
- López, A., & Cañizares, M. (2019). Diagnóstico sobre la metodología para la enseñanza de la Contabilidad en la Universidad Católica de Cuenca, Sede Macas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 1-20.
- Macías, E., G, S., Ordoñez, A., & Calerón, E. (2016). Pedagogía en la Contabilidad. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <http://hdl.handle.net/20.500.11763/ATLANTE-2016-09/contabilidad>, 1-16.

- Macías, M., & Macías, M. (2017). Diseño de un manual de procesos contables para la empresa Marespi S.A. *Universidad de Guayaquil. Trabajo de titulación* , PP. 116.
- Mantilla, M., Tobar, G., Arias, M., & Ríos, G. (2018). Competencias del contador auditor en el perfil del egreso. Casu Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. *Actualidad Contable Faces*, vol.21, núm. 37, 1-18.
- MONTOYA, C. (2007). *Mejoramiento continuo aplicado a bibliotecas especializadas de instituciones públicas universitarias dirigidas por personal idóneo*. Tesis Maestría en Gestión Pública. Universidad Nacional de Misiones- UNAM.
- Morales, L. (2016). *Factores que Influyen en la Formación Profesional Contable en el Perú en un Marco Globalizado*. Universidad de Buenos Aires, Argentina. *Trabajo Final de Maestría en Contabilidad Internacional*, 120.
- MSP. (2016). Manual General de Seguridad para Entidades Financieras. *Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica (MSP)*, pp.51.
- Padilla, P. (2016). *Gestión del empleo público. La evaluación del desempeño en la mejora de la eficiencia administrativa*. Barcelona, España: Bosch Editor.
- Parella , S., & Martins , F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. *Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Venezuela*.
- Perdomo, V., Carpio, A., & Baldán Rodríguez, N. (2011). Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacion. *ESUCOMEX*. Obtenido de http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/EDX2404/Semana%201/S1_A1.1_LECV1.2.pdf
- Quintero, L., & Rojas, M. (2016). Metodología de Educación Contable para la Formación Integral del Contador Público . *Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá. Colombia*, pp.1-17.
- Ramírez, D. (2017). Análisis y desarrollo de la educación contable: temáticas de su abordaje y principales problemáticas según el pensamiento estudiantil socializado por la Fenecop(2000-2016). *Cuadernos de Contabilidad*,8(46). DOI: [https:// doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.adec](https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.adec).Universidad del Valle, Colombia, 1-28.
- Robledo, S. (2018). La importancia del proceso contable en las empresas. *ClausERP*.
- Rodríguez, I. (2017). Evaluación del Desempeño. *ICADE. Business School. Trabajo de Fin de Máster*. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>, pp.148.
- Rojas, R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar. Vol 12. Núm 24*, pp. 277-297.
- Rojas, W., & Giraldo, G. (2015). *Humanidades y formación contable: una relación necesaria para otear una reorientación de la profesión contable*. *Cuad. Contab. 16 (40)*. Bogotá, Colombia,: Universidad del Valle,.
- Roncancio, A., Mira, G., & Muñoz, N. (2017). Las competencias en la formación del profesional contable: una revisión de las posturas institucionales y educativas en Colombia. *rev.fac.cienc.econ., Vol. XXV (2), Diciembre 2017, 83-103*, DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.3070>.

- Roncancio, G. (2018). Indicadores de Gestión o Desempeño (KIP). *Pensemos: (30) (11)*.
- Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y Gestión de Personas en las Organizaciones*. Barcelona, España: Ediciones Octaedro, SL. Primera edición. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utmachalasp/detail.action?docID=4824323&query=administraci%C3%B3n+de+recursos+humanos>.
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Universidad Pontificia Bolivariana. Seccional Palmira. Vol.6.Nro. 1*, pp.1-21.
- Salgado, J., & Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revistade Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 75-91.
- Sánchez, S. (2019). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA VECONSA S.A. DE BABAHOYO*. FACULTAD DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS, Ecuador.
- SB. (2015). Resolución Número: 063.15. *Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SB), Caracas, Venezuela*, pp. 1-22.
- Suriaga, M., Bonilla, J., & Sanchez, L. (2016). Banca Electrónica. *Revista Contribuciones a la Economía. Universidad de Guayaquil, Ecuador*. <http://hdl.handle.net/20.500.11763/CE-banca>.
- Torres, J. (2015). Manual de Inducción sobre el Subsistema de Créditos Documentarios. Estudio de una Entidad Bancaria. *Universidad Central de Venezuela. Trabajo de Grado*, pp. 201.
- Universidad Técnica de Ambato. (2016). Misión de la Facultad de Contabilidad y Auditoría. http://www.uta.edu.ec/v2.0/index.php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=58.
- Urrutia, J. (2015). Valuación de Puestos Operativos por el Método de Factores y Puntos en el Ingenio Concepción. *Universidad Rafael Landívar. Tesis de Grado* , pp. 132.
- Valencia, E. (2016). Métodos de Evaluacion de Cargos. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1

1) Información general de la asignatura

Asignatura:	Contabilidad General
Dirigido a	Cajeros, servicios al cliente y funcionarios de crédito
Fecha de presentación:	Ingrese Fecha
Fecha del evento:	Ingrese Fecha
Total No. horas:	18

2) Perfil del facilitador

Ing. Comercial o Ing. Contabilidad o Auditoría o afines con estudios de cuarto nivel y una experiencia mínima de 5 años en el ejercicio profesional

3) Descripción de la Asignatura

La asignatura de Contabilidad General cubre la fundamentación teórico-práctica de las bases de la contabilidad, contempla un componente teórico: La partida doble, la ecuación fundamental de la contabilidad, la legislación y normativa pertinente, el ciclo contable, el proceso contable y los estados financieros.

4) Competencias que se fortalecen

El ejecutivo bancario tendrá la competencia de comprender, sistematizar y comunicar el proceso contable.

5) Objetivos del módulo.

Objetivo General:

- Dotar de las herramientas necesarias para que el funcionario pueda comprender los estados financieros de las empresas al estudiar los elementos básicos del ciclo contable, elaborar un plan de cuentas y validar la implementación de sistemas oportunos de control interno.

6) Contenidos

1 INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD

- 1.1 La empresa
- 1.2 Concepto de Contabilidad
- 1.3 Objetivos de Contabilidad
- 1.4 Principios de Contabilidad

2 SISTEMA CONTABLE

- 2.1 Cuenta: conceptos, partes, clasificación, movimiento de cuentas
- 2.2 Plan general de cuentas
- 2.3 Ciclo contable: concepto
- 2.4 El sistema de la partida doble

3 PROCESO CONTABLE

- 3.1 Estado de situación Inicial: conceptos, formas de presentación
- 3.2 Libro Diario
- 3.3 Libro Mayor
- 3.4 Balance de Comprobación
- 3.5 Ajustes
- 3.6 Hoja de Trabajo
- 3.7 Cierres de libros
- 3.8 Talleres de Aplicación

4 ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS

- 4.1 Los Estados Financieros: objetivos e importancia
- 4.2 El Balance General
- 4.3 El Estados de Resultados

1) Información general de la asignatura

Asignatura:	Administración Financiera.
Dirigido a	Funcionarios de créditos y servicios al cliente
Fecha de presentación:	Ingrese Fecha
Fecha del evento:	Ingrese Fecha
Total No. horas:	18

2) Perfil del facilitador

Ing. Comercial o Ing. Contabilidad o Auditoria o afines con estudios de cuarto nivel y una experiencia mínima de 5 años en el ejercicio profesional

3) Descripción de la Asignatura

Mediante la asignatura de Administración Financiera podrá conocer el campo de la interpretación y toma de decisiones sobre los estados financieros históricos y proyectados, para empresas comerciales e industriales, tanto nuevas como en marcha.

4) Competencias que se fortalecen

Proporcionar al ejecutivo bancario un pensamiento analítico y de interpretación de los estados financieros básicos y complementario, permitir evaluar los resultados de una organización que posibilite la toma de decisiones, teniendo en cuenta el contexto nacional e internacional, de manera oportuna y efectiva.

5) Objetivos del módulo.

Objetivo General:

- Desarrollar capacidades en los funcionarios sobre las diferentes técnicas de análisis de la situación financiera y económica de una empresa, que les permitirá optimizar el ciclo comercial, calcular el capital de trabajo adecuado, y medir el retorno de la inversión, facilitando de esta manera la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo.

6) Contenidos

1 VISION GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
1.1 La Función financiera
1.2 Objetivo financiero
1.3 Responsabilidades
2 ESTADOS FINANCIEROS

2.1	Naturaleza de los estados financieros
2.2	Definición
2.3	Balance General
2.4	Estados de Resultados
2.5	Ejercicios
3	ANÁLISIS FINANCIERO
3.1	Análisis Vertical y Horizontal
3.2	Índices de liquidez
3.3	Índices de Rotaciones
3.4	Índices de Endeudamiento
3.5	Índices de Rentabilidad
4	CAPITAL DE TRABAJO
4.1	Capital de Trabajo Bruto y Neto
4.2	Ciclo de efectivo
5	EL FLUJO DE EFECTIVO
5.1	El flujo de efectivo en actividades de Operación; Inversión y Financiamiento.

1) Información general de la asignatura

Asignatura:	Tributación
Dirigido a	Cajeros, servicios al cliente y funcionarios de crédito
Fecha de presentación:	Ingreso Fecha
Fecha del evento:	Ingreso Fecha
Total No. horas:	18

2) Perfil del facilitador

Ing. Comercial o Ing. Contabilidad o Auditoría o afines con estudios de cuarto nivel y una experiencia mínima de 5 años en el ejercicio profesional

3) Descripción de la Asignatura

Reconocer los principios financieros, contables y tributarios legales y de control aplicables en las actividades económicas de las organizaciones.

4) Competencias que se fortalecen

Aplica las leyes vigentes tributarias en las organizaciones para dar cumplimiento a la normativa vigente.

5) Objetivos del módulo.

Objetivo General:

- Impulsar la adecuada aplicación de las normas que regulan la tributación en el país y desarrollar criterios para la aplicación de la normativa tributaria pertinente en casos específicos.

6) Contenidos

- 1 DEFINICION DEL SISTEMA TRIBUTARIO**
- 2 NORMAS QUE REGULAN EL SISTEMA TRIBUTARIO**
 - 2.1 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- 3 TRIBUTOS**
 - 3.1 Tipo de tributos: Impuestos, tasas y contribuciones
 - 3.2 Elementos del tributo
 - 3.3 Sujetos de la relación tributaria
- 4 IMPUESTOS**
 - 4.1 Clasificación de los Impuestos
 - 4.2 Impuesto a la Renta (IR)

4.3 Impuesto al Valor Agregado (IVA)

4.4 Impuestos a la Salida de Divisas (ISD)

5 TIPO DE CONTRIBUYENTES

5.1 Personas naturales

5.2 Microempresarios

5.3 Personas obligadas a llevar Contabilidad

5.4 Personas jurídicas

5.5 Contribuyentes especiales

6 INGRESOS

6.1 Ingresos gravados

6.2 Ingresos exentos

7 GASTOS

7.1 Gastos deducibles

7.2 Gastos no deducibles