



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**INFORME DE PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TÍTULO:**

**“IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL DE LOS CONTADORES UN ESTUDIO DE CASO DE EMPRESA  
HOTELERAS DE LA CIUDAD DE MANTA”.**

**AUTORA:**

**ZAMBRANO PALMA GISSELLA JANETH**

**TUTOR:**

**ING: GEMA VALERIA INTRIAGO MOLINA, MG.**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y  
COMERCIO  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**MANTA – MANABÍ – ECUADOR**

**2025**

|                                                                                   |                                                                                               |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | NOMBRE DEL DOCUMENTO:                                                                         | CÓDIGO: PAT-04-F-004 |
|                                                                                   | CERTIFICADO DE TUTOR(A).                                                                      | REVISIÓN: 1          |
|                                                                                   | PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO<br>BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | Página 1 de 1        |

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

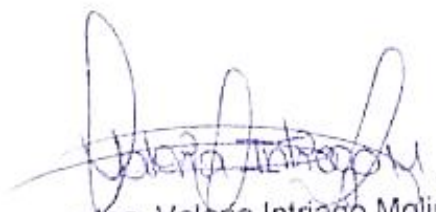
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **ZAMBRANO PALMA GISSELLA JANETH**, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría, periodo académico 2025-2026, cumpliendo el total de **384** horas, cuyo tema del proyecto es "Importancia de la Comunicación Efectiva en el Desempeño Profesional de los Contadores un Estudio de Caso de Empresa Hoteleras de la Ciudad de Manta".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 08 de agosto de 2025.

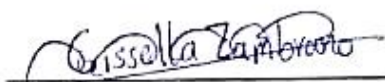
Lo certifico,



Ing. Valeria Intriago Molina  
Docente Tutora  
Área: Contabilidad y Auditoría

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Gissella Janeth Zambrano Palma**, con cédula de identidad **1314854660**, declaro que el presente trabajo de titulación: "Importancia de la comunicación efectiva en el desempeño profesional de los contadores un estudio de caso de empresas hoteleras de la ciudad de Manta", cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Contabilidad y Auditoría sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



**Gissella Janeth Zambrano Palma**

**C.I.: 1314854660**

**E-mail: e1314854660@ulcam.live.edu.ec**

**Telf. 0939819834**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL**

Los Miembros del Tribunal Examinador, aprueban el informe del proyecto de investigación, sobre el tema "Importancia de la comunicación efectiva en el desempeño profesional de los contadores un estudio de caso de empresa hoteleras de la ciudad de Manta".

Presentado por la Srta. **ZAMBRANO PALMA GISSELLA JANETH**

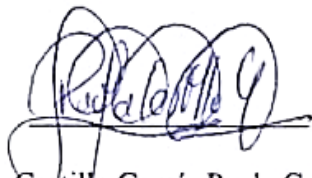
De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, constancia que, el mencionado proyecto está aprobado.

Para constancia firman:



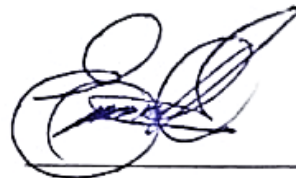
Dra. Loo Alcívar María Iliana

**Presidente del Tribunal**



Mgs. Castillo García Paola Germania

**Miembro del Tribunal**



Ing. Calderero Villagómez Erick Antonio

**Miembro del Tribunal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico con amor a Dios por ser la fortaleza de mi vida, por haberme dado sabiduría durante mi proceso estudiantil y por no dejarme caer ante los obstáculos presentados en el transcurso de esta travesía, siendo mi refugio y verdadero amor para cada una de las personas que me han acompañado durante este proceso, en especial a mi padre Idalo Zambrano por su sacrificio ya que gracias a ellos estoy por cumplir mi sueño y cada vez más cerca de llegar a mi meta, por haberme enseñado a ser perseverante y haber inculcado valores fundamentales en mi vida.

A mi guerrera madre Lida Palma por ser mi calma en tiempos de lucha, por darme sus sabios consejos para luchar por lo que verdaderamente quiero, por ser mi confidente amiga fiel.

A mis hermanos Miguel, Mauricio y Daniel y especialmente a mi Hermana Yomaira por ayudarme a superar mis miedos y los consejos que siempre me daba que siga adelante que creyeron en mí y que con sus palabras de aliento me apoyaron en este largo proceso.

A mi sobrina Ana, y a mi sobrino Daniel cuya alegría y cariño han sido fuente constante de mi motivación.

## **RECONOCIMIENTO**

A Dios por darme salud, fortaleza, paciencia y sabiduría para tomar buenas decisiones en todos los proyectos de mi vida.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de adquirir conocimientos, y a todos los miembros de la carrera de Contabilidad y Auditoría que participaron en este proceso, especialmente a los docentes que, con su vocación, nos guiaron y compartieron sus conocimientos.

A mi mentora, la Ingeniera Gema Intriago, por orientarme, brindarme apoyo, sus consejos para poder realizar un buen trabajo de investigación.

A mis padres, hermanos, hermana y sobrino por su amor infinito, su apoyo incondicional y su cariño invaluable.

## Tabla de contenido

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....                                             | I   |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....                                             | II  |
| APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN POR EL TRIBUNAL....                 | III |
| DEDICATORIA.....                                                         | IV  |
| RECONOCIMIENTO .....                                                     | V   |
| RESUMEN .....                                                            | X   |
| ABSTRACT .....                                                           | XI  |
| INTRODUCCIÓN.....                                                        | 1   |
| CAPÍTULO I.....                                                          | 3   |
| 1. Marco teórico.....                                                    | 3   |
| 1.1. Variable Independiente: Comunicación efectiva.....                  | 3   |
| 1.1.1. Definición comunicación efectiva .....                            | 3   |
| 1.1.2. Claridad del mensaje .....                                        | 3   |
| 1.1.3. Escucha activa .....                                              | 4   |
| 1.1.4. Habilidades de negociación .....                                  | 4   |
| 1.1.5. Uso de herramientas tecnológicas de comunicación .....            | 5   |
| 1.1.6. Uso adecuado de canales .....                                     | 5   |
| 1.1.7. Comunicación oportuna.....                                        | 5   |
| 1.1.8. Formalidad y profesionalismo .....                                | 5   |
| 1.2. Variable dependiente: Desempeño profesional de los contadores ..... | 5   |
| 1.2.1. Desempeño profesional de los contadores .....                     | 6   |
| 1.2.2. Cumplimiento de tiempos y plazos .....                            | 6   |
| 1.2.3. Precisión en la elaboración de reportes financieros.....          | 7   |
| 1.2.4. Optimización en el manejo de recursos.....                        | 7   |
| 1.2.5. Niveles de error en los informes contables.....                   | 8   |
| 1.2.6. Conformidad de los clientes internos y externos.....              | 8   |

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1.2.7. Cumplimiento de normas y estándares contables.....            | 9  |
| 1.2.8. Dominio de normativas legales y fiscales. ....                | 10 |
| 1.2.9. Manejo de software contable y herramientas tecnológicas. .... | 11 |
| 1.2.10. Resolución efectiva de problemas contables. ....             | 11 |
| 1.2.11. Capacidad de trabajo en equipo.....                          | 12 |
| 1.2.12. Liderazgo y coordinación en proyectos contables.....         | 12 |
| 1.2.13. Adaptabilidad ante cambios en el entorno laboral.....        | 13 |
| 1.2.14. Transparencia y honestidad en los procesos financieros. .... | 14 |
| 1.2.15. Confidencialidad en el manejo de información sensible. ....  | 14 |
| 1.2.16. Compromiso con los principios de contabilidad. ....          | 15 |
| 1.3. Antecedentes investigativos .....                               | 16 |
| CAPÍTULO II.....                                                     | 18 |
| 2. Diagnóstico o estudio de campo.....                               | 18 |
| 2.1. Metodología.....                                                | 18 |
| 2.1.1. Tipo de investigación .....                                   | 18 |
| 2.1.2. Nivel de Investigación.....                                   | 18 |
| 2.1.3. Métodos de investigación .....                                | 19 |
| 2.1.4. Técnica de investigación .....                                | 20 |
| 2.1.5. Instrumentos de Investigación .....                           | 20 |
| 2.1.6. Población y Muestra .....                                     | 21 |
| 2.2. Análisis e interpretación de los resultados .....               | 23 |
| 2.2.1. Presentación de los resultados por dimensiones.....           | 24 |
| 2.1. Análisis comparativo .....                                      | 31 |
| 2.2. Triangulación de resultados.....                                | 34 |
| 3. PROPUESTA .....                                                   | 38 |
| 3.1. Título .....                                                    | 38 |
| 3.2. Justificación.....                                              | 38 |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 3.3. Objetivo General .....                         | 38 |
| 3.4. Objetivos Específicos .....                    | 39 |
| 3.5. Beneficiarios.....                             | 39 |
| 3.6. Factibilidad .....                             | 39 |
| 3.6.1. Factibilidad financiera. ....                | 39 |
| 3.6.2 Factibilidad legal. ....                      | 40 |
| 3.6.3 Factibilidad técnica.....                     | 40 |
| 3.7. Desarrollo de la Propuesta.....                | 40 |
| 3.7.1 Introducción.....                             | 42 |
| 3.7.2. Fundamentación teórica de la propuesta ..... | 42 |
| 3.7.4. Evaluación del plan .....                    | 41 |
| 3.7.5. Resultados esperados.....                    | 42 |
| CONCLUSIONES.....                                   | 43 |
| RECOMENDACIONES .....                               | 44 |
| Bibliografía.....                                   | 45 |
| ANEXOS.....                                         | 57 |

### **Índice de tablas**

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Hoteles que conforman la población del estudio.....               | 21 |
| Tabla 2: Hoteles que conforman parte de la muestra .....                   | 22 |
| Tabla 3: Cargo dentro del área contable.....                               | 24 |
| Tabla 4: Experiencia en años.....                                          | 24 |
| Tabla 5: Edad.....                                                         | 25 |
| Tabla 6: Respuestas sobre graduación en años.....                          | 25 |
| Tabla 7: Nivel de estudio.....                                             | 25 |
| Tabla 8: Frecuencia de respuestas sobre las instituciones superiores ..... | 26 |
| Tabla 9: Resultados sobre la transmisión de ideas claras.....              | 27 |
| Tabla 10: Frecuencia de respuesta sobre la escucha activa .....            | 27 |
| Tabla 11: Resultados sobre el medio de comunicación.....                   | 27 |
| Tabla 12: Resultados sobre la comunicación oportuna .....                  | 28 |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 13: Resultados sobre la comunicación profesional .....        | 28 |
| Tabla 14: Resultados sobre la ejecución de tareas .....             | 28 |
| Tabla 15: Resultados sobre resolver dudas en el ámbito laboral..... | 29 |
| Tabla 16: Resultados sobre la comunicación constante .....          | 29 |
| Tabla 17: Resultados sobre el desempeño profesional.....            | 30 |
| Tabla 18: Resultados sobre la comunicación efectiva.....            | 30 |
| Tabla 19: Evaluación realizada por los jefes superiores.....        | 30 |
| Tabla 20: Análisis comparativo .....                                | 31 |
| Tabla 21: Organización de tablas .....                              | 34 |
| Tabla 22: Estrategias y acciones propuestas para cada grupo .....   | 41 |
| Tabla 23: Indicadores por cada estrategia .....                     | 41 |

### **Índice de figuras**

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Esquema teórico funcional del diseño de la propuesta ..... | 40 |
|---------------------------------------------------------------------|----|

## RESUMEN

El estudio se realizó en hoteles de Manta para analizar cómo la comunicación efectiva incide en el desempeño profesional de los contadores; la problemática se detectó mediante una revisión de literatura que evidenció escasez de estudios locales sobre comunicación contable en el sector hotelero y a partir de un diagnóstico exploratorio en la práctica profesional con entrevistas iniciales y observación de procesos que mostraron demoras, y mensajes duplicados por falta de protocolos. El objetivo fue analizar dicha incidencia y proponer acciones de mejora. Se empleó un enfoque mixto con encuestas Likert de cinco puntos a contadores y responsables administrativos, entrevistas semiestructuradas, observación no participante y análisis descriptivo e inferencial con ANOVA. Los resultados mostraron que 93% consideró la comunicación determinante, la claridad al transmitir información fue la principal fortaleza con 57%, persistieron debilidades en coordinación interáreas, oportunidad de la información y cumplimiento de plazos con entre 7 y 10% de valoraciones altas, se confirmó la ausencia de protocolos estandarizados y el ANOVA no evidenció diferencias por nivel educativo o titulación. Se concluye que fortalecer la comunicación interna mediante capacitación, estandarización de procedimientos y canales digitales de retroalimentación puede mejorar la eficiencia operativa y elevar el desempeño profesional de los contadores en los hoteles de Manta.

**Palabras clave:** Comunicación interna, desempeño profesional, contadores, sector hotelero, Manta, protocolos estandarizados, plan de acción.

## ABSTRACT

The study was conducted in hotels in Manta to analyze how effective communication impacts the professional performance of accountants. The problem was identified through a literature review, which revealed a paucity of local studies on accounting communication in the hotel sector. An exploratory assessment of professional practice included initial interviews and observation of processes that revealed delays and duplicate messages due to a lack of protocols. The objective was to analyze this impact and propose improvement actions. A mixed approach was used, including five-point Likert-type surveys with accountants and administrative managers, semi-structured interviews, non-participant observation, and descriptive and inferential analysis using ANOVA. The results showed that 93% considered communication to be crucial; clarity in conveying information was the main strength, with 57% stating that weaknesses persisted in interdepartmental coordination, timeliness of information, and compliance with deadlines, with high ratings between 7% and 10%. The absence of standardized protocols was confirmed, and the ANOVA revealed no differences based on educational level or degree. It is concluded that strengthening internal communication through training, standardization of procedures and digital feedback channels can improve operational efficiency and enhance the professional performance of accountants in Manta hotels.

**Keywords:** Effective communication, professional performance, accountants, hotel companies, action plans.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge ante la necesidad de fortalecer las habilidades de comunicación de los profesionales contables en el sector hotelero, un área estratégica donde la información clara, precisa y oportuna es clave para el cumplimiento eficiente de tareas y la toma de decisiones. El entorno organizacional actual exige contadores con competencias comunicativas que trasciendan el dominio técnico y se alineen con las dinámicas colaborativas de las organizaciones.

En la perspectiva internacional, investigaciones llevadas a cabo por López et al., (2019) en Chile, y Urrego (2020) en Colombia, muestran que las competencias comunicativas en el ámbito contable se encuentran ligadas a la reducción de errores de operación y al mejoramiento de la colaboración entre áreas funcionales. Mientras que, en el ámbito ecuatoriano, Salazar (2024) y Vargas (2023) muestran la existencia de una escasa articulación de la comunicación efectiva con el desempeño contable en el ámbito de la actividad hotelera y de la actividad comercial. Estos autores concluyen que una adecuada formación en comunicación, junto con estructuras organizacionales que faciliten el flujo de información, puede influir positivamente en la productividad y eficiencia profesional.

En el ámbito local, los contadores que laboran en los hoteles de Manta se enfrentan a desafíos vinculados a la precisión y puntualidad de la información que proporcionan, así como a su habilidad para trabajar en conjunto con otras áreas, estas limitaciones pueden derivar en demoras, inexactitudes en los informes financieros y complicaciones en los procesos fiscales y tributarios, lo anterior puede ser de manifiesto una discrepancia entre las habilidades comunicativas que exige en el entorno laboral y las que actualmente poseen, lo que incide de forma directa en su desempeño profesional.

¿Cuál es la gran pregunta aquí? ¿Cómo se convierte bien en el trabajo de los contadores en las empresas hoteleras en Manta? Esta pregunta proviene de notar los mismos problemas para aparecer cuando las personas de contabilidad interactúan con otros departamentos, arruinando toda la eficiencia y la calidad de la toma de decisiones.

Este estudio tiene como objeto analizar la comunicación efectiva, enfocándose específicamente en su influencia sobre el desempeño profesional de los contadores en el sector hotelero de la ciudad de Manta, el objetivo general es examinar cómo una comunicación efectiva incide en dicho desempeño, partiendo de la hipótesis de una comunicación adecuada contribuye a mejorar la precisión, la eficiencia en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral esta hipótesis fue confirmada de manera positiva, por ello, se consideran dos variables principales, la comunicación efectiva, como variable

independiente, y el desempeño profesional de los contadores, como variable dependiente.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque principalmente cuantitativo, complementado con aspectos cualitativos, se trata de una investigación descriptiva, documental y de campo, ya que esta se describe detalladamente por las características de este sin ser invertidas, también, se basa en el análisis de fuentes secundarios, como libros, artículos, tesis entre otros, por último, se recopiló datos primarios de diferentes entornos, lo que esto nos permite contar con información actualizada, para así garantizar una comprensión integral y válida del objeto de estudio, la población estuvo compuesta por 38 hoteles ubicados en Manta, de los cuales se seleccionó una muestra del 80% 30 (hoteles) mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, para la recolección de datos se utilizaron encuestas estructuradas dirigidas a los contadores y a los gerentes de cada establecimiento.

Las tareas científicas más relevantes incluyeron la revisión de literatura especializada, el diseño, la validación de los instrumentos de medición, recopilación de información y el análisis estadístico de los datos, se logró identificar las principales limitaciones en la comunicación entre estudiantes, docentes y empleadores. Por lo tanto, como resultado, se formuló la propuesta titulada “Plan de acción para fortalecer la comunicación efectiva entre estudiantes, docente y empleadores con el fin de optimizar el desempeño profesional en contabilidad”, orientada a contribuir a la mejora del desempeño profesional de los contadores en el sector hotelero de la ciudad de Manta.

## CAPÍTULO I

### 1. Marco teórico

#### 1.1. Variable Independiente: Comunicación efectiva

Una variable independiente es el factor o elemento que se manipula o controla en un estudio o controla en un estudio o experimento para observar su efecto sobre otra variable llamada dependiente, es la causa o el motivo que se estudiar para entender cómo influye en un resultado específico, además, sus valores no dependen de otras variables dentro del experimento, y suele representarse en el eje horizontal.

##### 1.1.1. Definición comunicación efectiva

La comunicación efectiva implica un intercambio en el que el mensaje es enviado, recibido y entendido tal como fue concebido originalmente por el emisor, esto supone que ambas partes, emisor y receptor, comparten un entendimiento común, reduciendo así posibles malentendidos y confusiones (Morillo & García, 2024)

Según (Carvajal, 2021), La comunicación efectiva consiste en emplear la conversación de manera intencionada para establecer puntos de acuerdo entre quienes interactúan.

Desde un enfoque técnico, se entiende como un proceso en el cual el emisor estructura un mensaje claro y coherente que el receptor logra comprender sin dificultad. Esto exige que el emisor tenga claridad en su propósito comunicativo y adapte su mensaje a las características del receptor, facilitando una interacción exitosa (Lbia, 2020)

##### 1.1.2. Claridad del mensaje

La comunicación efectiva se describe como el proceso de intercambio de información, ideas y opiniones que permite un entendimiento mutuo entre las partes, para lograrlo, es crucial que el mensaje se comuniquen con claridad, permitiendo al receptor no solo captar el contenido, sino también la emoción y la intención subyacente (Anrrango, 2022).

Como indica Hernández et al., (2023), en contextos específicos, la comunicación efectiva se refiere a la capacidad del emisor para expresar sus ideas y sentimientos de una manera precisa y directa, evitando la confusión, esto resulta en un mensaje que es fácil de entender y reduce el riesgo de mal entendidos, lo que es especialmente importante en el trabajo y los entornos educativos.

Desde un punto de vista práctico, si se considera la comunicación eficaz como un grado de habilidad que permite que las personas hagan llegar dicha información a los demás

de una manera que les resulte interesante, por ejemplo, no sólo se requiere la claridad en los aspectos de las palabras, sino también en la manera de presentar el discurso y el tono de voz, lo que ayuda a que la persona que escucha le siga prestando atención y que se pueda cumplir la condición de que el sometimiento a la clase informe no mute en un intercambio comunicativo fluido.

### **1.1.3. Escucha activa**

La escucha activa se considera una técnica de comunicación que requiere prestar atención consciente al interlocutor, abarcando no solo sus palabras, sino también sus emociones y lenguaje corporal, esta práctica permite al oyente interpretar y asimilar el mensaje de manera más efectiva, promoviendo un diálogo significativo y comprensivo (Palacios, 2020 ).

De acuerdo con (Miranda, 2024), Desde un enfoque psicológico, la escucha activa se define como la habilidad de escuchar con empatía y sin prejuicios, esto permite al oyente captar tanto el mensaje verbal como los sentimientos que lo acompañan, esta forma de escuchar exige un esfuerzo cognitivo y emocional, ya que implica dejar de lado juicios previos y centrarse en las necesidades del hablante.

En un contexto práctico, la escucha activa se refiere a la capacidad de participar activamente en una conversación mediante el uso de técnicas como parafrasear, formular preguntas aclaratorias y demostrar interés a través del contacto visual y el lenguaje corporal, estas acciones no solo aseguran que se ha comprendido correctamente el mensaje, sino que también hacen que el hablante se sienta valorado y comprendido (Tierra, 2019 ).

### **1.1.4. Habilidades de negociación**

La persuasión es una competencia muy importante que permite al negociador poder convencer con argumentos a favor de una propuesta; eso se traduce en presentar argumentos muy sólidos y relevantes que hagan ver por qué el acuerdo propuesto puede ser beneficioso también para la otra partes (Figueroa, 2020 ).

Según indica (Ordeix, 2023 ), La comunicación efectiva es una habilidad clave en la negociación, ya que implica la capacidad de transmitir ideas y deseos de manera clara y persuasiva, esto incluye no solo la expresión verbal, sino también la escucha activa, que permite comprender las necesidades y preocupaciones de la otra parte.

La empatía, en las habilidades de negociación, ya que permite al negociador entender las motivaciones del otro, este entendimiento ayuda a construir relaciones más sólidas y facilita la búsqueda de soluciones que beneficien a ambas partes involucradas (Freire, 2021).

### **1.1.5. Uso de herramientas tecnológicas de comunicación**

En el ámbito empresarial, estas herramientas son cruciales para fomentar la colaboración y mejorar la productividad, permiten a los equipos trabajar juntos de manera efectiva, sin importar su ubicación, facilitando la coordinación de proyectos y la toma de decisiones (Oña, 2023 ).

Según Cipagauta (2023), las TIC son un conglomerado de tecnologías que permiten la posibilidad de acceder, procesar y transmitir información mediante la intercesión de diferentes medios, siendo que este término no solo engloba el software y hardware, sino también el de servicios tal como el internet y las telecomunicaciones que hacen posible aumentar la calidad y velocidad de la comunicación.

Las herramientas tecnológicas de comunicación hacen referencia a dispositivos y a aplicaciones que permiten el intercambio de información entre personas o grupos, haciendo posibles interacciones más ágiles y eficaces; las herramientas tecnológicas de comunicación son desde correos electrónicos y mensajería instantánea hasta plataformas de videoconferencia y redes sociales (Lino, 2023).

### **1.1.6. Uso adecuado de canales**

El uso adecuado de los canales de comunicación radica en seleccionar estratégicamente el medio según la naturaleza del mensaje, la urgencia, la audiencia y el contexto, garantizando así que el contenido sea recibido y comprendido eficazmente. Por ejemplo, los correos electrónicos son ideales para asuntos formales y detallados, mientras que aplicaciones como WhatsApp son mejor usadas para recordatorios o mensajes urgentes (Campoverde, 2023).

### **1.1.7. Comunicación oportuna**

La comunicación oportuna es fundamental para garantizar que la información relevante llegue a las personas indicadas en el momento preciso, facilitando la toma de decisiones eficaz y la pronta resolución de problemas, al transmitir mensajes de manera ágil y puntual, se evita la confusión, se mejora la coordinación entre equipos y se fortalece la confianza, fomentando un ambiente laboral productivo y colaborativo (Salazar L. , 2024).

### **1.1.8. Formalidad y profesionalismo**

La formalidad y el profesionalismo son pilares fundamentales en el ámbito laboral y social que implican el cumplimiento de normas, protocolos y comportamientos adecuados conforme al contexto, demostrando respeto, responsabilidad y ética en cada interacción.

## **1.2. Variable dependiente: Desempeño profesional de los contadores**

Una variable dependiente es aquella cuyo valor está determinado o influenciado por el cambio en otra variable, conocida como variable independiente en un experimento o estudio, la variable dependiente es la que se mide u observa para evaluar el efecto de los cambios en la variable independiente.

### **1.2.1. Desempeño profesional de los contadores**

El desempeño profesional de los contadores es fundamental en el ámbito empresarial y financiero, ya que estos profesionales son responsables de la preparación, análisis y gestión de la información financiera. Su labor incluye la elaboración de estados financieros, auditorías y asesoramiento en materia fiscal y contable, lo que les convierte en pilares para la toma de decisiones estratégicas en las organizaciones (Pozo L. , 2020 ).

Coincidimos con Duarte y Natalia (2023) en que el desempeño profesional de los contadores incluye las competencias y conocimientos básicos que requieren para gestionar y analizar la información financiera y participar activamente en el registro de las transacciones, así como en su interpretación, en la elaboración de informes y en el asesoramiento estratégico de las empresas a las que colaboran, contribuyendo a su estabilidad y desarrollo económico.

De acuerdo con lo que a posterior indica (Yépez, 2024), El desempeño profesional de los contadores se distingue de igual forma por su compromiso a la ética, así como la responsabilidad en lo que es el manejo de la información financiera. Los contadores deberán aplicar principios a nivel ético y a normas profesionales que garanticen la transparencia, así como la integridad y la confidencialidad de sus prácticas, que resulta fundamental para preservar la confianza tanto pública como la de los interesados en el contexto empresarial.

El desempeño profesional que desarrollan los contadores, sin duda alguna, es importante en el ámbito profesional y financiero en el cual están inmersos, ya que son los encargados de la preparación, elaboración y gestión de la información financiera correspondiente, su trabajo incluye también la elaboración de estados financieros, auditorías y asesoramientos fiscales, convirtiéndolos, pues, en uno de los pilares fundamentales en la toma de decisiones estratégicas.

### **1.2.2. Cumplimiento de tiempos y plazos**

De acuerdo con (Amaranto & Benites, 2021), La eficiencia laboral se entiende como la capacidad para realizar las tareas asignadas optimizando el uso de recursos como tiempo, esfuerzo y costos, este concepto busca maximizar la productividad minimizando desperdicios, logrando así resultados positivos sin necesidad de aumentar la intensidad del

trabajo, un ambiente laboral eficiente se caracteriza por un equilibrio entre los recursos empleados y los objetivos alcanzados, promoviendo un desempeño organizacional sobresaliente.

El cumplimiento de plazos implica terminar tareas y proyectos dentro de los tiempos que se han establecido para su consecución. Este elemento es relevante en la planificación y ejecución de proyectos, donde llegar a la fecha límite es igual de importante que la calidad de los trabajos presentados, y el hecho de respetar los plazos establecidos contribuye a la percepción de profesionalidad y fiabilidad de un equipo o de una persona, y produce en el cliente un efecto positivo en cuanto a la satisfacción y el refuerzo de las relaciones laborales o comerciales a largo plazo (Parrales et al., 2020).

Según indica (Sarabia R. , 2020), La eficiencia en el uso del tiempo mide la relación entre el tiempo dedicado a una actividad y los resultados obtenidos, este enfoque analiza qué tan efectivamente se aprovechan las horas laborales para alcanzar objetivos de calidad, implementar estrategias para evaluar y mejorar esta eficiencia permite a las organizaciones identificar áreas de mejora, optimizar procesos internos y aumentar la productividad global.

### **1.2.3. Precisión en la elaboración de reportes financieros.**

Lo que se conoce como precisión financiera hace referencia aquellas formas de registrar y presentar toda esta información financiera de forma exacta y precisa: Por lo tanto, reflejando correctamente la transacción, de forma que su utilización nos permita obtener una imagen fiel de lo que ha sido la economía de la empresa en todo el periodo (López & Granados, 2024).

Según Castrellón et al. (2021), La exactitud implica también el seguir de forma estricta la normativa contable vigente y demás disposiciones de aplicación, por ejemplo, seguir las Normas de Información Financiera de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP), se logran informes contables formulados siguiendo estándares reconocidos tanto a nivel local como a nivel internacional.

La correcta elaboración de los reportes financieros sólo puede hacerse a través de la aplicación de procedimientos de control, tanto de revisión como de auditoría, tanto internos como externos, para corregir o detectar errores o inexactitudes antes de ser publicados los propios estados financieros (Pesantes, 2023).

### **1.2.4. Optimización en el manejo de recursos.**

Considerando las afirmaciones de Macavilca (2021) se puede concluir que llevar a cabo la optimización de los recursos implica disponerlos correctamente organizados de una

forma estratégica para lograr el máximo de resultados obtenidos; esto es, asignando los recursos humanos, financieros y materiales, de forma eficaz, según su idoneidad, para llegar hasta la meta propuesta.

Con el fin de disminuir al máximo los desperdicios y eliminar toda acción que no sirva para alcanzar una utilización más eficiente de los recursos, este enfoque incluye garantizar que solamente se utilicen aquellos insumos que son necesarios para completar la tarea, eliminando, por lo tanto, costes adicionales o en el peor de los casos un mal uso del tiempo (Alfaro, 2020).

Tal y como señala (Rosas, 2022), la optimización no es una tarea puntual, sino un proceso cíclico y repetido de evaluación y mejora, que a través del análisis de datos y la puesta en práctica de soluciones novedosas tiende a perfeccionar incesantemente los métodos de aprovechamiento de los recursos.

#### **1.2.5. Niveles de error en los informes contables.**

Un error material es una inexactitud en los estados financieros que puede influir de manera importante en las decisiones económicas de quienes los utilizan, este tipo de error puede ser causado por acciones involuntarias, fraude o una interpretación incorrecta de las normas contables, la importancia de un error material se evalúa en función de su impacto en la representación precisa de la situación financiera de la entidad (Bernal & Salazar, 2019).

Según indica (Colcha, 2022), El riesgo de incorrección material representa la posibilidad de que los estados financieros contengan errores significativos antes de ser sometidos a una auditoría, este riesgo incluye el riesgo inherente, relacionado con la susceptibilidad de errores en las afirmaciones contables, y el riesgo de control, asociado con fallos en los controles internos para detectar y corregir dichos errores.

Entre los errores más comunes en los informes contables se encuentran clasificaciones incorrectas, omisiones o duplicados en las entradas, y fallos en las estimaciones contables, estos errores pueden comprometer la representación exacta del desempeño financiero de la empresa y afectar negativamente las decisiones estratégicas (Castillo M. , 2022).

#### **1.2.6. Conformidad de los clientes internos y externos.**

La conformidad de los clientes internos se relaciona con el nivel de satisfacción y aceptación de los servicios contables por parte de otros departamentos dentro de la misma organización, esto requiere que los contadores proporcionen información financiera precisa, puntual y adaptada a las necesidades específicas de sus colegas, lo que facilita la toma de

decisiones y fortalece la colaboración entre áreas, además, el cumplimiento de estas expectativas contribuye a un entorno laboral eficiente y eleva el desempeño organizacional (Tenesaca, 2019).

La conformidad de los clientes externos hace referencia a la percepción de calidad por parte de accionistas, proveedores, autoridades regulatorias y otros agentes externos, este aspecto se evalúa considerando si los servicios contables cumplen con los estándares profesionales y las regulaciones aplicables, así como con las expectativas de estos grupos, una alta satisfacción entre los clientes externos fomenta relaciones comerciales sólidas, mejora la reputación de la organización y facilita el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio (Pérez, 2024).

Conforme lo expone (Maldonado, 2023), la calidad del servicio contable implica, por un lado, la conformidad interna, y, por otro, la conformidad externa, es decir ver cómo llevan a cabo las prácticas contables al momento de verificar la forma en la que se atienden los estándares técnicos, así como aquellos otros que tienen que ver con la satisfacción de los usuarios, con lo cual se espera obtener una información financiera suficiente, a suficientemente capaz, válida y útil (es decir que sea del tiempo), y las capacidades para poder las relaciones idóneas que son las que propenden, para adaptarse a las exigencias de los usuarios de forma personalizada y flexible el servicio prestado en los períodos sujetos de los usuarios de esos datos, desde su interno; este, es el nivel de satisfacción de las expectativas del cliente al tener en cuenta las tareas personales que se presten en ese momento.

#### **1.2.7. Cumplimiento de normas y estándares contables.**

El cumplimiento en auditoría supone la conformidad con regulaciones como las Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC), las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), etc., estableciendo así pautas para llevar a cabo las auditorías en la forma exigida para tal efecto, profesional y conforme a los lineamientos legales y éticos. El compromiso, por tanto, resulta en que los estados financieros auditados son de fiar y se reduce el riesgo de error o fraude, proporcionando mayor seguridad a los interesados (Conday, 2022).

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) consiste en un marco organizado de políticas, prácticas y recursos diseñado para que las firmas contables cumplan con estándares profesionales y respondan a las expectativas de sus clientes, este sistema no solo busca la conformidad externa con normativas, sino que también fomenta una cultura interna enfocada

en la excelencia, al priorizar la mejora continua, el SGC ayuda a minimizar errores y eleva el nivel de precisión en los procesos contables (Iñiguez, Narváez, & Erazo, 2020).

Las normas de contabilidad generales son principios básicos que orientan la preparación y presentación de los reportes financieros, estas normas se basan en marcos tales como los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP) o las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). La adecuación a las normas de contabilidad generales asegura que la información financiera es consistente, fidedigna y comprensible a fin de facilitar la comparación entre organizaciones; esta adecuación es importante para la vida de la empresa y de los reportes, además de que respalda decisiones de los usuarios (inversores, reguladores, etc) (Chaispanta, 2020).

#### **1.2.8. Dominio de normativas legales y fiscales.**

El conocimiento de las normativas legales y fiscales, desde el ámbito contable, abarca la capacidad para comprender, interpretar y aplicar las leyes y reglamentos relacionados con las obligaciones tributarias de las empresas, esto incluye el manejo de la legislación fiscal vigente y la elaboración de reportes financieros que cumplan con los requerimientos de las autoridades competentes, un profesional contable que domine estas normativas contribuye a que las organizaciones cumplan con sus responsabilidades fiscales, evitando penalizaciones y optimizando la carga tributaria (Estrada, 2023 ).

En el tema administrativo, el conocimiento sobre las normativas legales y fiscales consiste en la forma de manejar los recursos de una organización conforme al ordenamiento jurídico existente; este conocimiento implica no sólo cumplir con las normativa fiscal sino también dominar otras normativas pertinentes como las normas del Derecho laboral, la normas del derecho mercantil y la normativa ambiental, un administrador que tipifique e identifique este ámbito puede adoptar estrategias que minimicen la contingencia y maximicen las ventajas de crecimiento del negocio (Vargas L. , 2023).

Desde un enfoque legal, el conocimiento de las normativas fiscales y legales se centra en entender profundamente las disposiciones jurídicas que regulan las actividades económicas y financieras, esto incluye el análisis de leyes tributarias, normativas comerciales, derechos laborales y propiedad intelectual, un abogado especializado en derecho fiscal debe ofrecer asesoría para garantizar el cumplimiento de estas normativas y representar los intereses de sus clientes en situaciones de conflicto con entidades fiscales o en disputas legales entre partes privadas (Pozo E. , 2023).

### **1.2.9. Manejo de software contable y herramientas tecnológicas.**

El software contable consiste en una herramienta tecnológica diseñada para automatizar y simplificar las operaciones contables de una organización, este sistema facilita tareas como el registro de transacciones, la gestión de cuentas por cobrar y pagar, el control de inventarios y la elaboración de informes financieros, su implementación reduce las tareas manuales repetitivas, minimiza errores y mejora la eficiencia en la administración del tiempo y los recursos, brindando a los contadores un apoyo invaluable en su labor diaria (Lema, 2021).

Según (Agata, 2021), desde una perspectiva centrada en la productividad, el uso de software especializado nos admitiría poder automatizar los procesos clave de la actividad (emisión de la factura, crear reportes financieros, analizar datos históricos, etc.) No sólo se incrementa la velocidad de gestión de la información sino que, además, se reducen los errores humanos, permite tener un flujo optimizado de trabajo, se liberaría tiempo para que el profesional se pueda concentrar en tareas estratégicas (Yumisaca, 2023).

Para que el trabajo con el software contable sea efectivo, los profesionales deben poder desarrollar el conjunto de competencias técnicas adecuadas, las cuales incluyen el aprendizaje del funcionamiento de herramientas e instrumentos a utilizar, así como aspectos relacionados con la normativa fiscal y contable que les da soporte, la formación de la gente en el uso de este tipo de plataformas para la contabilidad es fundamental para asegurar que la información contenida en ellas se dé con la adecuación a las normas fiscales que se regulen, así como para asegurar que la información que se puede obtener sea tratada de modo correcto y favorezca el cumplimiento de la legalidad, así como la toma de decisiones que se puedan tomar sobre información confiable (Yumisaca, 2023).

### **1.2.10. Resolución efectiva de problemas contables.**

Para tener éxito en el proceso de solución de problemas contables los contadores han de poseer unas habilidades técnicas y operativas específicas, que abarcan las herramientas matemáticas, estadísticas y tecnológicas requeridas para poder registrar y analizar con eficacia y precisión las transacciones financieras. Todo profesional contable ha de ser capaz de identificar y aplicar la técnica más adecuada según las normas vigentes (tanto las normas económicas como las particulares del entorno social) (Flores & Viteri, 2022).

La resolución de problemas en la contabilidad es un proceso estructurado que comprende varias etapas, entre ellas tenemos la identificación del problema, el análisis de las causas, la generación de alternativas de solución, la evaluación de las soluciones y la

puesta en práctica de la solución elegida; esta manera de proceder sistemática permite no solo atender a los problemas que surgen en un periodo, sino también a poner en práctica aquellas soluciones que permiten evitar su repetición en los procesos, de forma que se favorece una buena gestión (Tarabata, 2023).

Según (Avilés & Miguel, 2021), el juicio profesional implica la capacidad que tiene de evaluar el problema específico de forma informada, tomando decisiones que son estratégicas de tal forma que no se trate únicamente de las manifestaciones del problema, sino que también se sopesen, las causas del mismo, la formación profesional dotará a los contadores de los medios para ser capaces de dirigir grupos, orientar en la revisión de los informes financieros y asegurarse de que las soluciones sean coherentes respecto a la forma de llevarlo a cabo.

#### **1.2.11. Capacidad de trabajo en equipo.**

El trabajo en equipo se entiende como la cooperación entre integrantes de un grupo que unen esfuerzos para lograr metas compartidas, este enfoque permite combinar fortalezas individuales y coordinar acciones de manera efectiva para obtener resultados que serían difíciles de alcanzar por separado. Además, fomenta un entorno donde cada miembro se siente valorado y motivado a aportar al éxito colectivo (Montes M. , 2022).

De acuerdo con (Díaz, Corina, & Esquivel, 2019) ,Trabajar en equipo requiere una comunicación clara y una sincronización adecuada entre los integrantes, es fundamental que cada persona comprenda su rol, comparta información relevante y esté abierta a considerar las ideas y opiniones de los demás, la comunicación efectiva permite resolver conflictos, mantener un enfoque común y, en consecuencia, mejorar la productividad y cohesión del grupo.

Trabajar en equipo no sólo requiere una disposición para hacerlo, sino que exige una relación interpersonal basada en el respeto, la confianza y la empatía, lo que no sólo fomenta la colaboración, sino que también contribuye al bienestar de los miembros, de manera que un equipo con fuertes relaciones parece ser más colaborador y, a la vez, disfruta más en su trabajo (Belsuzarri, 2023).

#### **1.2.12. Liderazgo y coordinación en proyectos contables.**

El liderazgo en proyectos contables, tal como lo señala Chérrez (2022), supone la habilidad de influir y animar a un grupo para la consecución de unas determinadas metas, es decir, un buen líder es el que establece metas claras y estimula el trabajo en equipo, extrayendo y aprovechando las potencialidades de cada uno de los componentes, es ese tipo

de liderazgo que se basa en el respeto y en la confianza, justo lo que se necesita para crear un lugar de trabajo adecuado.

El proceso de coordinación de los proyectos contables parte de una buena comunicación, así como del flujo constante de información entre los miembros de un equipo. El responsable del proyecto debe asegurarse de que todo el mundo comprenda con claridad sus funciones asignadas y debe alentar a los miembros del equipo a intercambiar ideas y contribuciones personales, así como las impresiones o reflexiones que se les puedan ocurrir. Dicha interacción puede llegar a potenciar la eficacia, al mismo tiempo que la creatividad del grupo llega a gestionar circunstancias adversas, así como posibles decisiones. Una comunicación abierta y clara puede llegar a ayudar a la resolución de conflictos y, además, a mantener la atención sobre el cumplimiento de los objetivos previstos en el proyecto (San, 2022).

La labor de un liderazgo contable también está relacionada con el establecimiento de relaciones interpersonales fundamentadas en la empatía, en el reconocimiento y en la confianza. Un líder tiene que crear un ámbito donde el conjunto de integrantes se sienta importantes y motivados para su participación; esto no solamente favorece la cohesión del equipo, sino que también, produce un aumento del bienestar emocional de los integrantes, lo que a su vez favorece un desempeño más eficaz y colaborativo (Román, 2022).

#### **1.2.13. Adaptabilidad ante cambios en el entorno laboral.**

Puede entenderse la capacidad de adaptación como la facultad para adecuarse a las transformaciones que surgen en el entorno laboral e incluso contar con la capacidad de responder de forma efectiva ante las modificaciones que se puedan producir, esto es, no solo aceptar el cambio, sino que, además, tener la capacidad de adaptar estrategias y comportamientos para hacer frente a los obstáculos que puedan surgir, una actitud moldeable resulta fundamental, debido a que permite a los trabajadores adaptarse y reorganizar sus actividades a partir de las nuevas exigencias que presenta el entorno (Barahona & Villegas, 2023).

También se define como la capacidad de anticiparse a los cambios y adquirir nuevas habilidades para responder a ellos, una persona adaptable no se limita a reaccionar, sino que busca activamente oportunidades de desarrollo y mejora, este enfoque proactivo es crucial en equipos diversos y dinámicos, donde la habilidad de colaborar y aportar soluciones innovadoras potencia el éxito colectivo.

La adaptabilidad laboral está estrechamente vinculada a las relaciones

interpersonales y la capacidad de colaborar en equipo, un entorno laboral positivo, basado en la confianza y la comunicación abierta, facilita la adaptación a cambios organizacionales, los empleados que se relacionan de manera efectiva con sus compañeros tienen mayores probabilidades de compartir ideas, gestionar conflictos y mantener un ambiente armónico, lo que refuerza la capacidad del grupo para enfrentar retos (Gómez J. , 2021).

#### **1.2.14. Transparencia y honestidad en los procesos financieros.**

La transparencia financiera es entendida como la aptitud que tiene una institución para suministrar una buena información aclaradora, previa, adecuada y entendible sobre sus prácticas económicas; lo que garantiza que los diferentes grupos de interés tengan acceso a la información importante para formarse una idea sobre el estado financiero de la organización (Carrillo, 2019).

De acuerdo con lo indicado por Gomes (2023), La honestidad financiera incluye el deber de desarrollar todos los comportamientos que impliquen un compromiso de comportarse con honestidad respecto de la gestión de los medios económicos, esto es, presentar la información necesaria, tanto en el plazo de forma del pacto como en la forma de veraz y completa, cumplir con los deberes de pago nacidos del contrato. Primeramente, este principio no implica comprometerse únicamente a garantizar la corrección de la información financiera presentada, viene además acompañado de la obligación de interpelar decisiones que garantizan que el interés de nuestros clientes se encuentra por encima de lograr beneficios personales indebidos.

La ética profesional en finanzas consiste en los principios morales que orientan el comportamiento de las personas y organizaciones en el manejo de recursos económicos, entre estos principios se encuentran la justicia, la prudencia y la responsabilidad, que buscan asegurar que las decisiones financieras respeten tanto las normativas legales como los valores de equidad y bienestar social, la práctica de una ética sólida es esencial para construir confianza pública y fortalecer la estabilidad del entorno financiero (Gómez V. , 2024).

#### **1.2.15. Confidencialidad en el manejo de información sensible.**

La garantía del carácter secreto de la información en el marco de la seguridad de la información se refiere a la protección de la información sensible y que la misma sea accesible solamente para las personas habilitadas para acceder a la misma, que no puede ser divulgada sin autorización alguna, ni cuándo se encuentra almacenada, ni cuándo se encuentra en proceso de transmisión, si se quiere garantizar el secreto de la información se implementan mecanismos como la encriptación, la restricción al acceso y las políticas

internas que regulan la utilización de la misma (Maya, 2023).

Según Rodríguez (2020), En el contexto de la investigación, la confidencialidad se refiere a la obligación del investigador de salvaguardar la intimidad de los sujetos de estudio y de garantizar que la información recolectada no sea revelada sin su consentimiento explícito, la protección de estos datos es fundamental para generar confianza, lo que a su vez motiva a los sujetos a entregar datos personales de manera abierta y segura.

La confidencialidad también incluye procedimientos y medidas para salvaguardar la información sensible, como los datos personales o la información financiera, las referidas medidas incluyen el hecho de especificar quién tiene acceso a la misma o la configuración de normas para su tratamiento seguro, la falta de confidencialidad puede dar lugar a consecuencias severas, el robo de la identidad o la reputación dañada de una empresa (Sánchez, 2020 ).

#### **1.2.16. Compromiso con los principios de contabilidad.**

El respeto a los principios contables tiene como base la integridad profesional, la cual demanda a los contadores actuar con honestidad y rectitud en sus actividades laborales, esto significa presentar información financiera de forma veraz y mantener un comportamiento ético que refleje responsabilidad y valores sólidos, la integridad es crucial para generar confianza en el público sobre los datos financieros preparados por los contadores (Cahuasqui, 2022).

La objetividad es un principio esencial que requiere que los contadores emitan juicios y tomen decisiones sin dejarse influir por prejuicios, intereses personales o presiones externas, este enfoque garantiza que las decisiones financieras se fundamenten en información precisa y verificable, promoviendo la transparencia y la equidad en la elaboración de informes contables, la objetividad refuerza la confianza en que los datos financieros son imparciales y confiables (Córdova S. , 2019 ).

De acuerdo con (Camala, 2023 ), El principio de competencia profesional obliga a los contadores a actualizar y perfeccionar continuamente sus conocimientos y habilidades para ofrecer servicios de calidad, esto incluye cumplir con las normativas contables actuales y aplicar prácticas óptimas en su labor, un contador que respeta este principio trabaja con dedicación para brindar un servicio técnico y profesional, consolidando la credibilidad de la profesión contable.

### **1.3. Antecedentes investigativos**

En un primer antecedente de investigación Quimí (2022), con su tesis “Desempeño laboral del área administrativa del cantón la Libertad”, se basa en una metodología que se adapta al problema como señala Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), por ende, en el presente capítulo se encuentra el enfoque, el alcance, diseño de la investigación, método, muestra y la población escogida, con los instrumentos y técnicas correspondientes a la recolección de datos para el análisis del desempeño laboral en la entidad Cm Construcciones.

En este estudio se ha identificado que la empresa Cm Construcciones brindan recompensas por el buen desempeño a través de bonificaciones que se entregan anualmente. Sin embargo, no se las aplican de manera regular, lo que ha generado inconformidad entre el personal de la entidad. Los cuales, reconocen que es fundamental para que el ambiente laboral sea más positivo y productivo.

En un segundo antecedente investigativo, Alvarado (2024), con su tesis “Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del cantón sucre”, permite la búsqueda de validar el modelo de evaluación de desempeño por competencias en el GAD Municipal del cantón Sucre, el trabajo de campo permitió conocer el desenvolvimiento laboral de los servidores públicos, la misma que dio paso a la extracción de información real y fidedigna.

Según la Universidad Naval (2016) este tipo de investigación permite recabar información a partir del contacto directo con el objeto de estudio, obteniéndose información empírica que aporte en el trabajo a realizar.

En un tercer estudio Goicochea (2020), en su tesis “Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A. de la ciudad de Cajamarca - 2020”, la finalidad de la esta investigación es la obtención y recopilación de información de la empresa, donde se usa la recolección de datos para probar las hipótesis, y luego con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el propósito de establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

En el estudio se evidencia que existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020.

En un cuarto estudio de investigación Serpa (2019), en su tesis “Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo su sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres del 2017”, presenta un enfoque de investigación correlacional con el objetivo de asociar variables para establecer como inciden entre si considerando datos de un

grupo determinado. Para analizar el problema se hace una descripción general del problema para llegar a determinar determinados comportamientos alrededor del problema.

En un quinto estudio Valle (2019), en su tesis “El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos”, menciona que al evaluar el desempeño se cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos, la ayuda en la toma de decisiones de los recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos.

Al observar detenidamente, se pueden detectar las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctos.

## CAPÍTULO II

### 2. Diagnóstico o estudio de campo

#### 2.1. Metodología

##### 2.1.1. Tipo de investigación

El estudio se clasificó como descriptivo, documental y de campo: fue descriptivo porque describió el fenómeno sin manipular variables; documental porque analizó fuentes secundarias (libros, artículos, tesis, entre otras); y de campo porque recopiló datos primarios en diversos entornos. Esta combinación metodológica permitió disponer de información actualizada y alcanzar una comprensión integral y válida del objeto de estudio.

##### 2.1.2. Nivel de Investigación

En las investigaciones de tesis, los niveles se refieren a profundidad y alcance del estudio, por lo tanto, los niveles más comunes son exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo, sin embargo, cada nivel implica un enfoque diferente y requiere diferentes metodologías (Hernández R. , 2014).

En la presente investigación se aplicaron tres niveles principales:

###### 2.1.2.1. *Exploratoria*

La investigación exploratoria se orienta a examinar fenómenos presentes en la realidad que han recibido escasa atención en estudios previos, lo que facilita un acercamiento inicial al objeto de análisis y fomenta el interés para desarrollar investigaciones más profundas en el futuro (Ramírez, 2024).

Por lo tanto, el estudio asumió un carácter exploratorio, dado que se encontraron investigaciones previas sobre el impacto de la comunicación efectiva en el desempeño profesional en el sector hotelero de la ciudad de Manta.

###### 2.1.2.2. *Descriptivo*

La investigación descriptiva busca detallar las características más importantes de grupos homogéneos de fenómenos, aplicando criterios sistemáticos que facilitan la organización y definición de su comportamiento, generando así información ordenada y susceptible de ser comparada con otras fuentes (Andrade & Crofford, 2025).

Dicho nivel descriptivo se aplicó para buscar caracterizar habilidades comunicativas de los contadores, detallando así la presentación de aspectos en el entorno organizacional hotelero.

### ***2.1.2.3. Correlacional***

El enfoque correlacional se orienta a identificar y medir el nivel de relación o asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto específico (Gómez E. , 2020).

En consecuencia, se abordó un nivel correlacional mediante encuestas con escala Likert, a fin de analizar la relación estadística entre el nivel de comunicación efectiva de los contadores y el desempeño profesional percibido por ellos mismos y por trabajadores de su entorno.

Cabe destacar que, el estudio aplicó niveles de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional, alineados con los objetivos propuestos: el enfoque exploratorio permitió abordar un tema poco investigado; el nivel descriptivo facilitó la caracterización de las habilidades comunicativas y de las barreras en la interacción interdepartamental; y el enfoque correlacional posibilitó examinar la relación entre comunicación y desempeño, cuyos resultados respaldaron la propuesta de mejora de los canales de comunicación interna.

### ***2.1.3. Métodos de investigación***

Se puede definir método de investigación al conjunto sistemático de procedimientos y técnicas que se podrían escoger, para poder así analizar e interpretar datos con el de responden a una pregunta de investigación (Mayta et al., 2024).

#### ***2.1.3.1. Enfoque inductivo***

El método inductivo es una herramienta valiosa para la investigación y el análisis que implica la observación y la experimentación para llegar a conclusiones generales, su flexibilidad y adaptabilidad lo hacen especialmente útil en diversas áreas del conocimiento y la investigación, es lo que nos dice (Narvaez, 2024).

Por ende, se consideró el razonamiento basado en la observación de hechos concretos; además, las conclusiones obtenidas mediante este método fueron provisionales y permanecieron abiertas a revisión y ajuste a medida que se recopilaban nuevos datos.

#### ***2.1.3.2. Enfoque cuantitativo***

La investigación cuantitativa se basa en una epistemología de corte positivista o neopositivista, mientras que la investigación cualitativa se fundamenta en corrientes fenomenológicas y hermenéuticas (Huamán et al., 2022).

En consecuencia, el enfoque cuantitativo permitió analizar y comprender dimensiones complejas de la realidad; su principal fortaleza radicó en la capacidad de recopilar y procesar grandes volúmenes de datos, lo que posibilitó identificar con precisión

patrones, relaciones y tendencias.

#### **2.1.4. Técnica de investigación**

Estas técnicas de investigación permiten que podamos recolectar y analizar datos de una manera sistemática, se puede decir que se asegura la validez y coherencia del estudio.

##### ***2.1.4.1. Técnica de investigación de campo***

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes (Arias, 2023).

Esta técnica se aplicó en este estudio porque permitió obtener datos sobre la comunicación y desempeño de los contadores en empresas hoteleras de Manta.

##### ***2.1.4.2. Técnica de investigación documental***

La investigación documental se concibe como un método orientado a la obtención de nuevos saberes a través del análisis de información secundaria, es decir, aquella que ha sido previamente recopilada y difundida por otros autores o entidades científicas, utilizando fuentes documentales que pueden ser impresas, digitales o audiovisuales. Este enfoque es aplicable a múltiples disciplinas, tanto en las ciencias naturales como sociales (Arias F. , 2023).

La técnica de investigación documental implicó el análisis de fuentes secundarias elaboradas por otros autores; en este estudio sobre la comunicación efectiva de los contadores en empresas hoteleras de Manta, dicha técnica proporcionó el sustento teórico y los antecedentes necesarios.

##### ***2.1.4.1. Técnica de encuesta***

Una encuesta es un método de investigación que permite recolectar datos y opiniones de un grupo determinado de personas, su propósito principal es reunir información sobre aspectos como actitudes, comportamientos o características, las encuestas incluyen preguntas abiertas o cerradas, facilitando tanto el análisis estadístico como el cualitativo (Boza et al., 2023).

La técnica de encuesta consistió en formular preguntas claras a los participantes para recolectar datos de manera sistemática; en esta investigación se adicionó la escala de Likert para medir las variables y cuantificar las percepciones.

#### **2.1.5. Instrumentos de Investigación**

Los instrumentos de investigación son objetos que se utiliza para indagar acerca de

problemas y fenómenos, ya que facilitan la obtención de información valiosa tanto sea por medio de cuestionarios en soporte físico, como por herramientas mecánicas o electrónicas desarrolladas para la recogida de información precisa acerca del objeto a investigar (Velasco, 2024).

Se empleó un formulario estructurado de preguntas explicativas de cierre. El instrumento se llevó a cabo en su modalidad digital de Google Forms para su distribución e ingresos de las respuestas. Las variables se midieron a través de una escala Likert de cinco puntos.

Las fichas bibliográficas son una herramienta útil para recopilar información teórica relevante que sustente el marco referencial (Doris, 2024).

### 2.1.6. Población y Muestra

#### 2.1.6.1. Población

“Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación” (Sarabia C. , 2020)

La población está compuesta por los hoteles existentes en la ciudad de Manta, la fuente que se utilizó para obtener el listado es el castrato de la dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, lo cual incluyó 38 hoteles. Como se muestran a continuación:

**Tabla 1:** Hoteles que conforman la población del estudio

| Hoteles               | Cantidad |
|-----------------------|----------|
| Hotel balandra        | 1        |
| Hotel barbasquillo    | 1        |
| Hotel Voyager Manta   | 1        |
| Hotel Boutique Nazo   | 1        |
| Hotel Porto Velho     | 1        |
| Hotel Leo Inn         | 1        |
| Hotel Mar azul        | 1        |
| Hotel Oro verde       | 1        |
| Hotel Sol naciente    | 1        |
| Hotel Santa de        | 1        |
| Hotel Perla spondylus | 1        |
| Hotel Arena mar       | 1        |
| Hotel Mantahost       | 1        |
| Hotel Villa kite      | 1        |
| Hotel Avellan         | 1        |
| Hotel Bucaneiro       | 1        |
| Hotel Hamilton        | 1        |
| Hotel airport         | 1        |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Hotel Sail plaza          | 1         |
| Hotel rishuo              | 1         |
| Hotel Vistal mar          | 1         |
| Hotel Oceanik             | 1         |
| Hotel Aquamarina          | 1         |
| Hotel Poseidon            | 1         |
| Hotel Yormari             | 1         |
| Hotel Brisas del pacifico | 1         |
| Hotel La cultura          | 1         |
| Hotel Stella blu          | 1         |
| Hotel Navio               | 1         |
| Hotel Agata               | 1         |
| Hotel Intiquilla          | 1         |
| Hotel Mar Manta           | 1         |
| Hotel Los almendros       | 1         |
| Hotel Luz de aurora       | 1         |
| Hotel Mayita              | 1         |
| Hotel Surf                | 1         |
| Hotel Torres del Norte    | 1         |
| Hotel DSH                 | 1         |
| <b>Total</b>              | <b>38</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

#### **2.1.6.2.Muestra**

En el contexto de la investigación, una muestra se refiere a un subconjunto representativo de una población más grande que se estudia con el propósito de obtener conclusiones o inferencias sobre la población en su conjunto. El proceso de selección de una muestra debe ser cuidadoso y basarse en métodos para garantizar que sea representativa de la población de interés (Esquivel et al., 2023).

El muestreo no probabilístico por conveniencia se refiere a que la muestra se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes pueden haber estado en el estudio (Hernández O. , 2021).

En esta investigación la muestra es de 30 hoteles (80%), seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que la participación voluntaria fue un criterio esencial, y la población 38 hoteles de Manta.

**Tabla 2:** Hoteles que conforman parte de la muestra

| <b>Hoteles</b>      | <b>Cantidad</b> |
|---------------------|-----------------|
| Hotel balandra      | 1               |
| Hotel barbasquillo  | 1               |
| Hotel Voyager Manta | 1               |
| Hotel Boutique Nazo | 1               |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Hotel Porto Velho         | 1         |
| Hotel Leo Inn             | 1         |
| Hotel Mar azul            | 1         |
| Hotel Oro verde           | 1         |
| Hotel Sol naciente        | 1         |
| Hotel Santa de            | 1         |
| Hotel Perla spondylus     | 1         |
| Hotel Arena mar           | 1         |
| Hotel Mantahost           | 1         |
| Hotel Villa kite          | 1         |
| Hotel Avellan             | 1         |
| Hotel Bucaneiro           | 1         |
| Hotel Hamilton            | 1         |
| Hotel airport             | 1         |
| Hotel Sail plaza          | 1         |
| Hotel rishuo              | 1         |
| Hotel Vistal mar          | 1         |
| Hotel Oceanik             | 1         |
| Hotel Aquamarina          | 1         |
| Hotel Poseidon            | 1         |
| Hotel Yormari             | 1         |
| Hotel Brisas del pacifico | 1         |
| Hotel La cultura          | 1         |
| Hotel Stella blu          | 1         |
| Hotel Navio               | 1         |
| Hotel Agata               | 1         |
| <b>Total</b>              | <b>30</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.2. Análisis e interpretación de los resultados

En este apartado se presentan y analizan los resultados en la tabla 3 que se lograron obtener a partir de la aplicación de encuesta a 30 profesionales contables de hoteles en la ciudad de Manta, este análisis se realizó a partir de frecuencias y también de porcentajes para posteriormente se triangulan los resultados con otras fuentes.

### 2.2.1. Presentación de los resultados por dimensiones

**Tabla 3:** Cargo dentro del área contable

| <b>CARGO</b>       | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------|-------------------|
| Contador           | 83,33%            |
| Contador general   | 13,33%            |
| Asistente contable | 3,34%             |

**Fuente:** Elaboración propia

La cantidad de participantes de acuerdo con su cargo dentro del área contable, se observa un predominio de contadores, quienes suman 25 de los 30 participantes, lo que equivale a un 83,3%, el cargo de contador general es ocupado por 4 personas 13,3%, mientras que el puesto de asistente contable corresponde a únicamente a 1 participante 3,34%, esta distribución evidencia que la mayor parte de la muestra se encuentra desempeñando tareas operativas y técnicas relacionadas con la contabilidad, por lo tanto, el análisis tenderá a reflejar, principalmente, la visión y las experiencias de quienes ejecutan funciones ligadas al quehacer cotidiano contable, limitando el abordaje de perspectivas estratégicas o directivas, al ser escasa la representación de cargos jerárquicos.

**Tabla 4:** Experiencia en años

| <b>EXPERIENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------|-------------------|
| De 1 a 3 años      | 40%               |
| De 4 a 6 años      | 43%               |
| Más de 6 años      | 17%               |

**Fuente:** Elaboración propia

El segundo cuadro describe la trayectoria laboral de los participantes según su antigüedad en el área contable, de los encuestados, 5 tienen más 6 años de experiencia con un porcentaje de 17%, de 4 a 6 años 13 personas tienen experiencia con un porcentaje 43%, de 1 a 3 años 12 personas obtienen 40%, la alta proporción de profesional con años de práctica sugiere que los hallazgos estarán fundamentados en una visión consolidada, basada en la aplicación empírica de los conocimientos contables, además, esta característica permite suponer que la gestión del capital humano debe orientarse más hacia la actualización y perfeccionamiento de competencias especializadas, en vez de enfocarse únicamente en la capacitación técnica básica.

**Tabla 5: Edad**

| <b>EDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------|-------------------|
| 21-30       | 47%               |
| 31-40       | 53%               |
| 41-50       | 0%                |

**Fuente:** Elaboración propia

En esta tabla 14 personas tienen entre 21 y 30 años con un porcentaje de 47%, 16 personas tienen entre 31 años y 40 con un porcentaje el 53%.

**Tabla 6: Respuestas sobre graduación en años**

| <b>GRADUACIÓN</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------|-------------------|
| De 1 a 3 años     | 40%               |
| De 4 a 6 años     | 30%               |
| Más de 6 años     | 30%               |

**Fuente:** Elaboración propia

Se analiza el tiempo transcurrido desde el egreso universitario de los participantes, de los 30 encuestados, 12 obtuvieron su título desde hace 1 año o 3 años con un porcentaje del 40%, 9 lo obtuvieron de 4 a hace 6 años con un porcentaje de 30%, y otros 9 hace más de 6 años con un porcentaje del 30%, esta información sugiere que la mayoría de la muestra se encuentra en etapas iniciales o intermedias de su desarrollo profesional y, por consiguiente, pueden estar incorporando nuevas tendencias o normativas propias de un contexto contable en transformación, la combinación entre la antigüedad laboral y la fecha reciente de graduación apunta a una inserción profesional rápida tras finalizar los estudios universitarios, lo que favorece la actualización de conocimientos y el dominio de prácticas contemporáneas en la profesión contables, resultando en beneficios para las organizaciones debido al nivel de adaptación de estos profesionales a los cambios regulatorios y tecnológicos vigentes.

**Tabla 7: Nivel de estudio**

| <b>ESTUDIO</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|----------------|-------------------|
| Tercer nivel   | 67%               |
| Cuarto Nivel   | 33%               |

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla muestra la distribución de los niveles de formación académica de los encuestados, se observa que la mayoría es decir 20 de 30 graduados posee un título de tercer

nivel con dicho porcentaje del 67%, y 10 personas de cuarto nivel con un porcentaje del 33%, como licenciatura o ingeniería en contabilidad, esta tendencia evidencia que una parte importante del personal cumple con la cualificación profesional básica para ejercer en el área contable, lo cual puede reflejar una base sólida en cuanto a conocimiento técnicos y teóricos.

**Tabla 8:** Frecuencia de respuestas sobre las instituciones superiores

| INSTITUCIÓN                               | PORCENTAJE |
|-------------------------------------------|------------|
| ULEAM                                     | 20%        |
| Universidad técnica de<br>Manabí          | 27%        |
| Universidad San Gregorio<br>de Portoviejo | 20%        |
| Universidad Central del<br>Ecuador        | 7%         |
| Universidad de Cuenca                     | 10%        |
| Universidad técnica de<br>Ambato          | 7%         |
| Universidad Espíritu Santo                | 3%         |
| Escuela Superior                          | 3%         |
| Politécnica de Chimborazo                 |            |
| Escuela Politécnica                       | 3%         |
| Nacional EPN                              |            |

**Fuente:** Elaboración propia

Este cuadro examina las instituciones donde los participantes cursaron su formación académica, se identifican diversas universidades, pero hay una concentración notable en tres instituciones, la ULEAM 6 con un porcentaje del 20%, la Universidad Técnica de Manabí con 8 con un porcentaje del 27%, y la Universidad San Gregorio de Portoviejo 6 con un 20%, mientras que el resto obtuvieron entre 10% a 3%, esto revela la fuerte presencia de universidades locales en la formación de contadores, posiblemente debido a la cercanía geográfica, el arraigo cultural y la facilidad de acceso, las demás instituciones, aunque es menor número, amplían la variedad de procedencias académicas, aportando a la diversidad del perfil profesional también se destacan centros técnicos, universidades politécnicas y privadas, lo cual refleja una oferta educativa variada en el país, esta diversidad puede

considerarse positiva, ya que promueve la mejora de los programas de estudio mediante la competencia académica y la adaptación a las exigencias del mercado laboral.

**Tabla 9:** Resultados sobre la transmisión de ideas claras

| IDEAS CLARAS   | PORCENTAJE |
|----------------|------------|
| Siempre        | 73%        |
| frecuentemente | 27%        |

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados presentan una autoevaluación sobre la capacidad de los participantes para transmitir ideas de manera clara en el ámbito laboral, la mayoría 22 de 30 afirma que siempre logra expresar sus ideas de manera comprensible con un 73%, mientras que el resto 8 indica hacerlo con frecuencia con un 27%, estos resultados resaltan una competencia en el entorno profesional, la comunicación efectiva; en el contexto contable, esta habilidad facilita el trabajo colaborativo, mejora la comprensión de la información financiera y disminuye los errores derivados de malentendidos.

**Tabla 10:** Frecuencia de respuesta sobre la escucha activa

| ESCUCHA ACTIVA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|
| Siempre        | 77%        |
| Frecuentemente | 23%        |

**Fuente:** Elaboración propia

Conforme a la información que ha sido recolectada, se expone que 23 de las 30 personas participantes manifiesta que la escucha activa es utilizada en todo momento con sus superiores, compañeros y subordinados, mientras que 7 de ellas afirman utilizarla frecuentemente con un 23% esto nos da a entender que se tiene un considerable nivel de compromiso.

**Tabla 11:** Resultados sobre el medio de comunicación

| MEDIO DE COMUNICACIÓN | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------|
| Siempre               | 87%        |
| Frecuentemente        | 13%        |

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con los resultados, 26 de 30 encuestados asegura que siempre escoge el canal de comunicación más apropiado según el contenido a transmitir esto en porcentaje es 87%, mientras que 4 señalan que lo hace con frecuencia 13%, este dato evidencia una clara conciencia en el equipo sobre la importancia de emplear el medio correcto para cada tipo de

mensaje, la elección apropiada de canales como correos electrónicos, informes o reuniones impacta directamente en la eficiencia del intercambio de información y en la toma de decisiones dentro de la organización.

**Tabla 12:** Resultados sobre la comunicación oportuna

| <b>COMUNICACIÓN<br/>OPORTUNA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|----------------------------------|-------------------|
| Siempre                          | 67%               |
| Frecuentemente                   | 30%               |
| Algunas veces                    | 3%                |

**Fuente:** Elaboración propia

De los 30 encuestados, 20 indican que siempre informa a tiempo sobre cualquier error, duda o problema relacionado con los procesos contables 67%, mientras que 9 lo hacen frecuentemente 30%, y 1 solo en algunas ocasiones 3%, aunque la mayoría muestra una actitud proactiva y responsable para afrontar los problemas, la existencia de un pequeño grupo que no mantiene esta conducta constante puede representar un riesgo para la precisión y transparencia que requieren estos procesos.

**Tabla 13:** Resultados sobre la comunicación profesional

| <b>COMUNICACIÓN<br/>PROFESIONAL</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------------------------|-------------------|
| Siempre                             | 77%               |
| Frecuentemente                      | 17%               |
| Algunas veces                       | 3%                |
| Nunca                               | 3%                |

**Fuente:** Elaboración propia

El 77 % de los 30 profesionales encuestados asegura que siempre mantiene la formalidad, el respeto y la ética en sus relaciones de comunicación profesional; 5 dicen que lo hace a menudo, lo que equivale a un 17 % de los encuestados, de lo cual se infiere que existe un pequeño grupo de afectados ellos podrían beneficiarse de una capacitación adicional; observamos por otro lado que hay encuestados que dicen que son algunas veces, 1 y 1 persona que optó por nunca con un 3%.

**Tabla 14:** Resultados sobre la ejecución de tareas

| <b>EJECUCIÓN DE TAREAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|----------------------------|-------------------|
| Siempre                    | 67%               |

|                |     |
|----------------|-----|
| Frecuentemente | 30% |
| Algunas veces  | 3%  |

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de este estudio indican que 20 de los 30 profesionales afirman que pueden, siempre, comunicarse con claridad, lo que implica tener correctamente consta de sus tareas contables con un porcentaje del 67%, además de un 9% que son los profesionales que afirman que lo hacen con frecuencia, 30%, y solo uno de ellos que dice que se comunica algunas veces, 3%, estos resultados dejan observar que la mayoría de los encuestados siente que se comunica adecuadamente, punto muy importante para la ejecución de sus tareas contables. Cabe destacar que existe un profesional que se comunica algunas veces y es aquí donde se puede lograr el aporte adicional en habilidades de comunicación para poder ser más eficaz en la ejecución de sus tareas contables.

**Tabla 15:** Resultados sobre resolver dudas en el ámbito laboral

| RESOLVER DUDAS | PORCENTAJE |
|----------------|------------|
| Siempre        | 80%        |
| Frecuentemente | 20%        |

**Fuente:** Elaboración propia

Las 24 personas eligieron la opción que siempre resuelven dudas con un 80% y 6 personas la opción frecuentemente resuelven dudas con un 20%, por lo que la mayoría de los sujetos se sienten seguros y confiados de resolver dudas; es decir, existe un grado alto de respuesta y de capacidad a la hora de resolver dudas en la mayoría de los casos de la muestra.

**Tabla 16:** Resultados sobre la comunicación constante

| COMUNICACIÓN<br>CONSTANTE | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|
| Siempre                   | 73%        |
| Frecuentemente            | 27%        |

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados resaltan que 22 profesionales afirman que siempre mantener una comunicación constante les permite tomar mejores decisiones contables con un porcentaje 73%, mientras que 8 profesionales indican que lo hacen con frecuencia, esto al ser un buen resultado se puede subrayar la importancia de la comunicación continua en el ámbito contable con un porcentaje del 27%, ya que la mayoría de los encuestados reconoce que esta

práctica es fundamental para la toma de decisiones informadas y efectivas.

**Tabla 17:** Resultados sobre el desempeño profesional

| <b>DESEMPEÑO<br/>PROFESIONAL</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|----------------------------------|-------------------|
| Siempre                          | 90%               |
| Frecuentemente                   | 10%               |

**Fuente:** Elaboración propia

Las 23 personas contestaron que siempre se desempeñan profesionalmente con un porcentaje de 90%, y 5 personas frecuentemente con un 10%, por lo cual esto muestra que la mayoría tiene un alto de compromiso y competencia en su trabajo, manteniendo un rendimiento constante y confiable.

**Tabla 18:** Resultados sobre la comunicación efectiva

| <b>COMUNICACIÓN<br/>EFECTIVA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|----------------------------------|-------------------|
| Siempre                          | 93%               |
| Frecuentemente                   | 7%                |

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados demuestran que 28 de los 30 profesionales encuestados consideran que una comunicación efectiva contribuye siempre a alcanzar los objetivos estratégicos del hotel con un porcentaje de 93%, 2 personas frecuentemente con un porcentaje de 7%, en lo cual se destaca la percepción generalizada de que la comunicación clara y eficiente es fundamental para el éxito organizacional, lo que sugiere que, aunque reconocen la importancia de la comunicación, podrían no estar completamente satisfechos con su implementación actual.

**Tabla 19:** Evaluación realizada por los jefes superiores

| <b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>                                                              | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| El contador entrega sus informes contables en los plazos establecidos                       | 10%               |
| El contador transmite información contable de manera clara y comprensible                   | 57%               |
| La actitud comunicativa del contador favorece el trabajo en equipo dentro del área contable | 10%               |
| El contador comunica oportunamente errores o                                                | 7%                |

|                                                                           |     |  |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|--|
| situaciones contables relevantes                                          |     |  |
| El contador contribuye activamente al logro de los objetivos contables    | 10% |  |
| La calidad técnica de los informes elaborados por el contador es adecuada | 7%  |  |

**Fuente:** Elaboración propia

El 57% de los evaluadores (17/30) hace hincapié en esta situación como la principal fortaleza en el desempeño contable, a la par que la entrega de informes en el tiempo establecido, la actitud comunicativa a favor del trabajo en equipo, la contribución por trabajar por el logro de los objetivos, la comunicación oportuna de errores relevantes y la calidad técnica de los informes solamente concentran entre el 6.7% y el 10% de las menciones, evidenciando la oportunidad de mejora. Así, aunque la clara comunicación del contador recibe la consideración de más de la mitad de los evaluadores, la puntualidad, la colaboración, la proactividad o la calidad técnica tienen que ser zonas mejoradas y favorecidas para lograr que se cumplan los requerimientos de un desempeño del contador.

## 2.1. Análisis comparativo

**Tabla 20:** Análisis comparativo

| Nº | Hotel               | Evaluación Jefe (Prom) | Autoevaluación Contador | Brecha (Auto - Jefe) | Análisis Cualitativo                                                                                     |
|----|---------------------|------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Barbasquillo        | 4.37                   | 4.43                    | 0.06                 | Brecha positiva leve; percepción interna ligeramente más alta que la externa.                            |
| 2  | Hotel Balandra      | 4.95                   | 4.75                    | -0.20                | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada.                |
| 3  | Hotel Voyager Manta | 4.73                   | 4.47                    | -0.26                | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada.                |
| 4  | Hotel Botique Nazo  | 4.46                   | 4.87                    | 0.41                 | El contador se percibe notablemente mejor que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza. |
| 5  | Hotel Porto Velho   | 4.16                   | 4.44                    | 0.28                 | El contador se percibe notablemente mejor                                                                |

|    |                     |       |      |      |       |                                                                                                          |
|----|---------------------|-------|------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                     |       |      |      |       | que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza.                                           |
| 6  | Hotel Leo Inn       |       | 4.16 | 4.35 | 0.19  | El contador se percibe notablemente mejor que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza. |
| 7  | Hotel Azul          | Mar   | 4.50 | 3.94 | -0.12 | Percepción alineada; sin diferencias significativas.                                                     |
| 8  | Hotel Verde         | Oro   | 4.87 | 4.63 | -0.24 | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada.                |
| 9  | Hotel Naciente      | Sol   | 4.60 | 4.71 | 0.11  | Brecha positiva leve; percepción interna ligeramente más alta que la externa.                            |
| 10 | Hotel Fe            | Santa | 4.71 | 4.67 | -0.04 | Percepción alineada; sin diferencias significativas.                                                     |
| 11 | Hotel Spondylus     | Perla | 4.02 | 3.79 | -0.23 | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada.                |
| 12 | Hotel Mar           | Arena | 4.97 | 4.97 | 0.00  | Percepción alineada; sin diferencias significativas.                                                     |
| 13 | Hotel Avellan       |       | 4.83 | 4.55 | -0.28 | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada.                |
| 14 | Hotel Bucaneiro     |       | 4.21 | 4.46 | 0.25  | El contador se percibe notablemente mejor que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza. |
| 15 | Hotel Hamilton      |       | 4.18 | 4.04 | -0.14 | Percepción alineada; sin diferencias significativas.                                                     |
| 16 | Hotel Manta Airport |       | 4.18 | 4.28 | 0.11  | Brecha positiva leve; percepción interna ligeramente más alta que la externa.                            |

|    |                           |      |      |       |                                                                                                          |
|----|---------------------------|------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | Hotel Sail Plaza Manta    | 4.13 | 4.19 | -0.11 | Percepción alineada; sin diferencias significativas.                                                     |
| 18 | Hotel Rishuo              | 4.52 | 4.53 | 0.01  | Brecha positiva leve; percepción interna ligeramente más alta que la externa.                            |
| 19 | Hotel Vistal Mar          | 4.43 | 4.46 | 0.03  | Brecha positiva leve; percepción interna ligeramente más alta que la externa.                            |
| 20 | Hotel Oceanik             | 4.29 | 4.10 | -0.19 | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada.                |
| 21 | Hotel Aquamarina          | 4.61 | 4.89 | 0.28  | El contador se percibe notablemente mejor que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza. |
| 22 | Hotel Poseidon            | 4.14 | 4.31 | 0.17  | El contador se percibe notablemente mejor que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza. |
| 23 | Hotel Yormari             | 4.29 | 4.55 | 0.26  | El contador se percibe notablemente mejor que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza. |
| 24 | Hotel Brisas del Pacífico | 4.37 | 4.61 | 0.24  | El contador se percibe notablemente mejor que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza. |
| 25 | Hotel La Cultura          | 4.46 | 4.52 | 0.06  | Brecha positiva leve; percepción interna ligeramente más alta que la externa.                            |
| 26 | Hotel Stella Blu          | 4.79 | 5.04 | 0.25  | El contador se percibe notablemente mejor que la evaluación de su jefe, posible exceso de autoconfianza. |
| 27 | Hotel Navio               | 4.20 | 3.95 | -0.25 | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada.                |

|    |                   |      |      |       |                                                                                           |
|----|-------------------|------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28 | Hotel Ágata Manta | 4.51 | 4.33 | -0.18 | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada. |
| 29 | Hotel Porto Velho | 4.59 | 4.32 | -0.27 | El jefe percibe un mejor desempeño que el propio contador, indicando autocrítica elevada. |
| 30 | Hotel Hamilton    | 4.05 | 3.95 | -0.10 | Percepción alineada; sin diferencias significativas.                                      |

**Fuente:** Elaboración propia

El análisis del cuadro comparativo evidenció que, en la mayoría de los casos, las percepciones de contadores y jefes convergieron en niveles altos de claridad, respeto y aporte organizacional, especialmente entre profesionales con mayor experiencia y formación de cuarto nivel. No obstante, se observaron brechas puntuales en la oportunidad del mensaje, la escucha activa y la adecuación del canal de comunicación, más marcadas en contadores con menor trayectoria. En hoteles con estructuras formales, las valoraciones resultaron más homogéneas; en cambio, en establecimientos pequeños o de gestión familiar la comunicación, aunque fluida, careció de sistematización. La evidencia cualitativa confirmó como fortalezas la claridad y la ética profesional, y recomendó reforzar la proactividad para informar novedades contables y estandarizar los protocolos de intercambio de información.

## 2.2. Triangulación de resultados

### 1. Introducción

La planificación de la triangulación permite a combinar los hallazgos empíricos y las percepciones de empleadores con los referentes conceptuales sobre comunicación efectiva. Este contraste facilita comprender la relación entre la teoría y la práctica, identificando fortalezas y debilidades que afectan el desempeño profesional de los contadores en el sector hotelero de Manta.

### 2. Organización de hallazgos

**Tabla 21:** Organización de tablas

| Dimensión/<br>Variable | Resultado<br>empírico | Teoría asociada  | Coincidencia/<br>Discrepancia |
|------------------------|-----------------------|------------------|-------------------------------|
| Claridad del           | 73% de los            | Hernández et al. | Coincidencia alta: la         |

|                                     |                                                                                                                                              |                                                                                                          |                                                                                                              |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>mensaje</b>                      | contadores afirman que siempre logran transmitir ideas claras; los empleadores lo confirman como la principal fortaleza con el 57%           | (2023), sostienen que la claridad comunicativa disminuye los errores contables y mejora la colaboración. | claridad es reconocida como una competencia sólida tanto en la autopercepción como en la evaluación externa. |
| <b>Escucha activa</b>               | 77% de los contadores indican que la aplican de manera constante, aunque algunos jefes perciben limitaciones en momentos de presión laboral. | Palacios (2020), señala que la escucha activa fomenta confianza y cooperación en los equipos.            | Coincidencia parcial: se reconoce su práctica, pero falta consistencia en escenarios complejos.              |
| <b>Comunicación oportuna</b>        | El 67% de encuestados afirman comunicar a tiempo, pero solo el 7% de los jefes lo confirma.                                                  | Robbins (2020), afirma que la oportunidad de la comunicación es decisiva para la toma de decisiones.     | Discrepancia: los contadores se perciben más eficaces de lo que reflejan los empleadores.                    |
| <b>Formalidad y profesionalismo</b> | 77% asegura mantener formalidad; sin embargo, los jefes solo identifican esta cualidad en un 10% de casos.                                   | Maldonado (2023), plantea que la formalidad y el respeto son ejes del profesionalismo contable.          | Discrepancia: existe sobrevaloración de la formalidad en la autopercepción frente a la evaluación externa.   |
| <b>Desempeño profesional</b>        | El 90% de los contadores considera alto su                                                                                                   | Pozo (2020), indica que la comunicación efectiva es                                                      | Brecha significativa: la autoevaluación es                                                                   |

|  |                                                                                           |                                                       |                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | desempeño, aunque los empleadores destacan la calidad técnica solo en un 7% de los casos. | determinante en la eficiencia del desempeño contable. | positiva, pero los empleadores demandan mejores técnicas y de resultados. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

### 3. Análisis interpretativo por dimensión

Los resultados evidencian una coincidencia relevante en la dimensión de calidad del mensaje, el 73% de los contadores asegura transmitir siempre ideas claras y los empleadores lo confirman en un 57%. Este hallazgo respalda lo señalado por Hernández et al. (2023), quienes sostienen que la comunicación clara contribuye a disminuir errores contables y a fortalecer el trabajo en equipo, convirtiéndose en una fortaleza sólida dentro del desempeño profesional.

En cuanto a la escucha activa, el 77% de los encuestados afirma practicarla de manera constante; sin embargo, los empleadores perciben que en situaciones de presión laboral no siempre se aplica correctamente. Esta diferencia se relaciona con lo planteado por Palacios (2020), quien sostiene que la escucha activa es un elemento clave para generar confianza y cohesión. Por tanto, aunque se reconoce su importancia, se requiere reforzar sus aplicación para que sea consistente en todo tipo de contextos.

La dimensión de comunicación oportuna presenta una discrepancia significativa: el 67% de los contadores considera que comunica a tiempo, pero solo un 7% de los jefes coincide con esa percepción. Este resultado confirma lo expuesto por Robbins (2020), quien señala que la falta de comunicación oportuna ocasiona retrasos en la toma de decisiones y afecta la eficiencia organizacional. En consecuencia, se evidencia la necesidad urgente de fortalecer esta competencia mediante protocolos claros de información.

Respecto a la formalidad y el profesionalismo, el 77% de los contadores indica que siempre mantiene un trato formal y respetuoso, mientras que únicamente un 10% de los empleadores lo reconocen de esa manera. Este hallazgo se vincula con lo planteado por Maldonado (2023), quien afirma que el profesionalismo debe reflejarse tanto en la actitud como en la calidad técnica de los resultados. La diferencia encontrada demuestra que aún existen aspectos por mejorar en la coherencia entre la autopercepción y la evaluación externa.

En el desempeño profesional se observa otra discrepancia el 90% de los contadores afirma que su nivel de desempeño es alto, pero los empleadores solo destacan calidad técnica

en el 7% de los casos. Esto coincide con lo expuesto por Pozo (2020), quien establece que la comunicación efectiva del trabajo contable. La diferencia detectada revela que, aunque los contadores tienen confianza en sus capacidades, aún deben fortalecer sus competencias para responder a las exigencias reales del entorno laboral.

#### **4. Relación con factores sociodemográficos**

El análisis muestra que los contadores con más de seis años de experiencia y formación de cuarto nivel obtuvieron valoraciones más consistentes y positivas en comparación con los profesionales novatos. Esto concuerda con Hargie (2019), quien sostiene que la práctica prolongada y la formación avanzada favorecen la adaptación de estilos comunicativos. Asimismo, los contadores más jóvenes entre los 21 a 30 años, tendieron a sobrevalorarse en su autopercepción, lo que refleja la necesidad de fortalecer la autocrítica profesional.

#### **5. Síntesis de la triangulación vinculada con la propuesta**

La triangulación confirma que las habilidades de comunicación efectiva coinciden directamente en la calidad de los informes contables, la eficiencia de los procesos y la toma de decisiones en las empresas hoteleras de Manta. Las principales brechas detectadas son la oportunidad de la comunicación, la retroalimentación y la falta de protocolos estandarizados. Estos hallazgos justifican la implementación de un Plan de acción para fortalecer la comunicación efectiva entre estudiantes, docentes y empleadores, orientado a optimizar el desempeño profesional.

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. Título**

Plan de acción para fortalecer la comunicación efectiva entre estudiantes, docentes y empleadores con el fin de optimizar el desempeño profesional en contabilidad.

#### **3.2. Justificación**

En un sector que está en constantes cambios, la comunicación efectiva es una competencia clave para los contadores, dado que su desempeño profesional implica la elaboración de informes financieros, la interacción con equipos multidisciplinarios y la presentación de resultados, implementar un plan de acción orientado al fortalecimiento de la comunicación efectiva en cualquier entorno organizacional, ya que permite establecer mecanismos claros para la transformación de ideas, fomentando una comprensión compartida y minimizando errores de interpretación que pueden perjudicar el rendimiento y la colaboración entre los equipos, la comunicación efectiva, actúa como un vínculo que facilita la conexión entre los individuos, promoviendo un entorno más productivo y una mejor capacidad para liderar proyectos o resolver conflictos de forma positiva.

La existencia de un plan permite que la difusión de los mensajes sea continua y alineada con los principios y objetivos institucionales fomentando la coordinación entre los diferentes departamentos y actores implicados, lo que permite tener relaciones internas más fuertes, genera un clima de confianza y establece una cultura del respeto o la colaboración; una comunicación clara, empática resulta importante para los contextos sensibles (por ejemplo: procesos de retroalimentación o negociaciones) donde hay que mantener un tono asertivo y respetuoso.

Como se ha dicho hasta aquí, un plan enfocado en mejorar las competencias comunicativas también impulsa el desarrollo tanto profesional como personal, favorece la adquisición de habilidades como la escucha activa, la claridad al expresarse, la empatía y la capacidad de adaptación, estas cualidad enriquecen las relaciones laborales, también optimizan la productividad y fortalecen la resiliencia organizacional ante los cambios, en consecuencia, se crea un ambiente laboral más saludable y se refuerza un liderazgo eficaz, factores decisivos para lograr el crecimiento sostenible.

#### **3.3. Objetivo General**

Elaborar un plan de acción para fortalecer la comunicación efectiva entre estudiantes,

docentes y empleadores con el fin de optimizar el desempeño profesional en contabilidad.

### **3.4. Objetivos Específicos**

- Desarrollar competencias comunicativas en los estudiantes mediante estrategias integradas al plan de estudio.
- Formar a los docentes en metodologías pedagógicas innovadoras que favorezcan la expresión y comprensión efectiva en el aula.
- Crear espacios de diálogo y retroalimentación entre estudiantes, docentes y empleadores, que permitan reforzar la comunicación aplicada y estrechar vínculos laborales.

### **3.5. Beneficiarios**

Los principales favorecidos por la implementación de un plan de acción enfocado en mejorar la comunicación efectiva son los integrantes internos de la organización, como el personal, los líderes y los equipos de trabajo, al recibir mensajes claros, consistentes y alineados con los propósitos institucionales, se fortalece el ambiente organizacional, se incrementa la confianza mutua, y se promueve la cooperación entre los colaboradores, este tipo de comunicación también contribuye al desarrollo profesional y al bienestar emocional de los empleados.

A nivel organizacional, los beneficios se reflejan en un incremento de la productividad, una toma de decisiones más eficiente y la consolidación de un entorno laboral positivo que estimula la motivación y el sentido de pertenencia, en conjunto, estos factores inciden directamente en el crecimiento sostenido y en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

### **3.6. Factibilidad**

#### **3.6.1. Factibilidad financiera.**

Evaluar la viabilidad financiera de un plan de acción orientada al fortalecimiento de la comunicación efectiva requiere un análisis minucioso de los recursos económicos necesarios para su puesta en marcha y sostenimiento, esto abarca el cálculo de inversiones en infraestructura tecnológica, formación del talento humano, diseñado de materiales de comunicación y gestión operativa de los canales comunicativos, la elaboración de un presupuesto detallado y realista es importante para asignar los recursos de forma eficiente y asegurar que cada inversión respalde directamente los objetivos propuestos.

Además, se debe considerar el valor agregado que una comunicación eficiente aporta a la organización, como la disminución de fallos operativos, el aumento en la productividad

y el fortalecimiento de las relaciones internas y externas, aunque estos resultados pueden no reflejarse de forma inmediata en cifras, su impacto cualitativo contribuye al posicionamiento competitivo de la entidad, por tanto, el análisis financiero no debe limitarse a los costos visibles, contemplar también los beneficios estratégicos que justifiquen la inversión y promuevan su sostenibilidad en el tiempo.

### **3.6.2 Factibilidad legal.**

Desde el punto de vista jurídico, el plan debe apearse estrictamente a las normativas vigentes en materia de protección de datos personales, derechos de autor y regulación institucional de la comunicación, para ello, establecer directrices internas que garanticen el manejo adecuado de la información, respetando los principios de legalidad, confidencialidad y transparencia, contar con asesoramiento legal permanente permitirá adaptar el plan a eventuales reformas normativas y evitar riesgos legales que comprometan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **3.6.3 Factibilidad técnica.**

La factibilidad técnica del plan se fundamenta en el acceso a infraestructura y recursos tecnológicos y técnicos que sostengan las propuestas de herramientas y medios de comunicación; esto incluye la implementación de plataformas digitales, software especializado y redes de información internas, el empleo de equipos audiovisuales y sistemas de gestión comunicacional, el acceso a recursos de comunicación de base tecnológica robusta y actualizada para garantizar la continuidad operativa, el flujo de comunicación y la integración de las partes internas y externas.

## **3.7. Desarrollo de la Propuesta**

**PLAN DE ACCIÓN PARA  
FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN EFECTIVA  
ENTRE ESTUDIANTES,  
DOCENTES Y  
EMPLEADORES CON EL FIN  
DE OPTIMIZAR EL  
DESEMPEÑO PROFESIONAL  
EN CONTABILIDAD.**



### **3.7.1 Introducción**

La propuesta está dirigida a los contadores en formación, considerados actores fundamentales dentro del entorno académico y empresarial, pues su labor no solo se centra en el manejo técnico de la información financiera, sino también en la capacidad de transmitirla de manera clara y efectiva. La comunicación, en este sentido, se convierte en un eje determinante para potenciar su desempeño académico y profesional, garantizando que los procesos contables se desarrollen con precisión, coherencia y transparencia.

Por ende, este plan de acción orientado al fortalecimiento de la comunicación efectiva surge como una respuesta directa a los hallazgos obtenidos mediante instrumentos de investigación como encuestas, entrevistas en el entorno académico de la carrera contabilidad y auditoría, los resultados revelan una necesidad urgente de mejorar las habilidades comunicativas en este campo, dado que una transmisión clara y precisa de la información para evitar errores en la interpretación de datos financieros, fortalecer el trabajo colaborativo entre áreas y mejorar la interacción con clientes, proveedores y auditores.

La importancia de esta propuesta se basa en el hecho que la formación contable / de auditoría no solo requiere competencias técnicas asociadas al análisis y tratamiento de la información financiera, sino que también requiere capacidad comunicativa y expresiva, ya que solo de este modo los profesionales pueden comunicar sus hallazgos de forma comprensible y útil para la adecuada implicación de los diferentes agentes implicados, ayudando así a realizar decisiones, cumplimiento normativo y la transparencia organizativa.

Desarrollar habilidades comunicativas en los futuros contadores y auditores tiene un impacto directo en su rendimiento profesional, ético y laboral, les permite presentar informes de manera persuasiva, coordinar eficientemente con equipos de trabajo, interactuar de forma efectiva con clientes y partes interesadas, y comunicar información veraz de forma oportuna.

### **3.7.2. Fundamentación teórica de la propuesta**

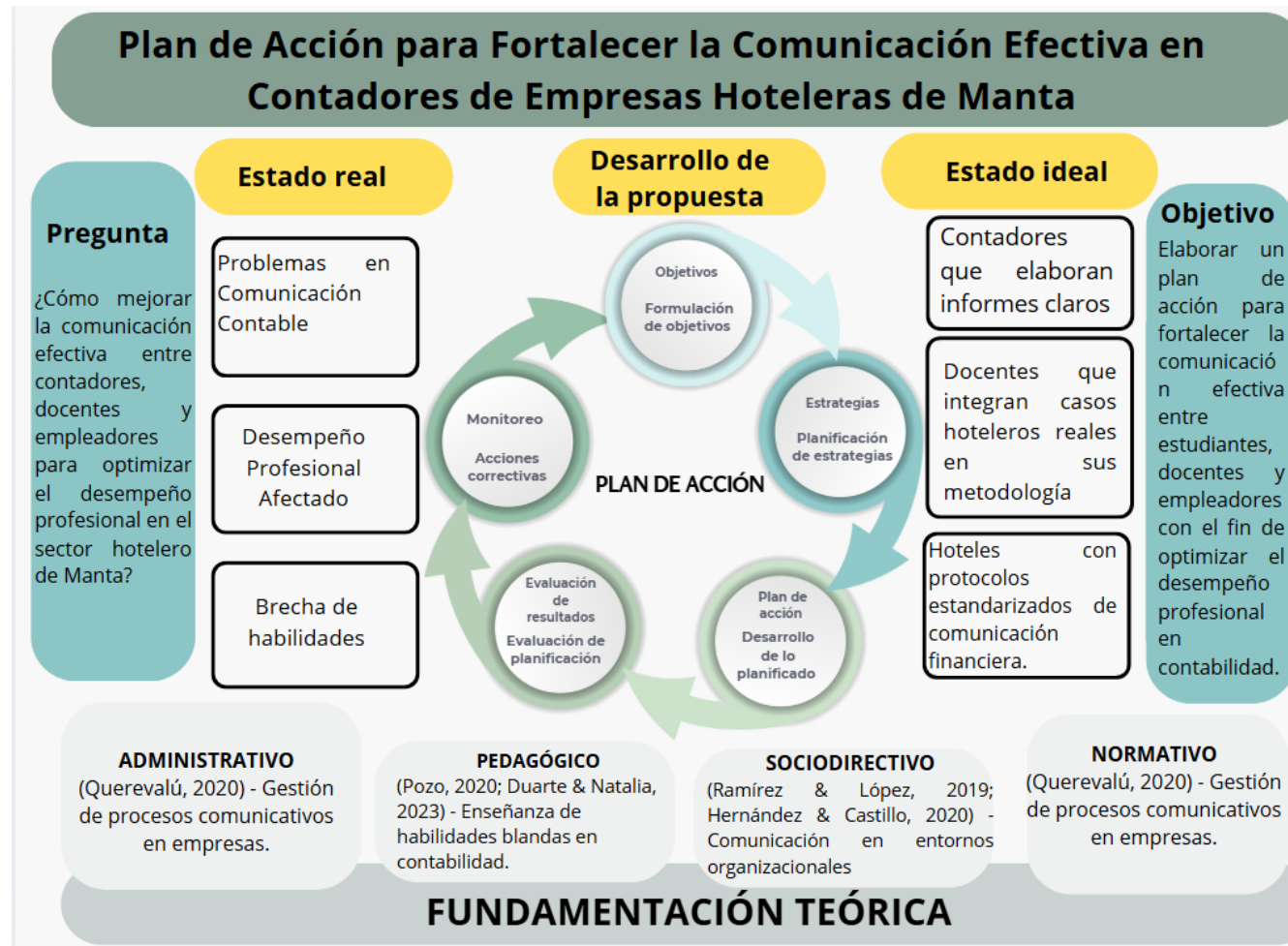
La comunicación organizacional desempeña un aspecto importante en el intercambio eficiente de información y conocimiento dentro de la institución, constituyendo el eje central para la consecución de objetivos educativos compartidos, en este marco, el neuro liderazgo ofrece estrategias innovadoras para mejorar la comunicación interpersonal, promoviendo un clima de mayor apertura, confianza y empatía, estas cualidades son indispensables para crear un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo, donde la comunicación transparente y efectiva en todos los niveles organizativos se convierte en la norma, no en la excepción (Córdova et al., 2024).

Es así, como las habilidades blandas en una empresa sirven para darle un buen manejo a los inconvenientes o problemas en los que se puedan enfrentar (González et al,2020), también permite tener un buen ambiente laboral, para así mismo desempeñarse correctamente de manera efectiva y productiva. Por las razones indicadas, define (Ossa, 2022), que dichas habilidades son el conjunto de destrezas, aptitudes o herramientas efectivas que poseen la particularidad de regular el estado emocional del ser humano, son habilidades que ayudan a fomentar, mantener y procurar las relaciones sociales.

Por lo anterior, es que la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) está orientada a formar profesionales competentes, que no solo conozcan los aspectos técnicos de la contabilidad, sino que también puedan aplicar principios éticos y deontológicos durante su práctica. Este enfoque integral fomenta la transparencia y el cumplimiento de normativas que deben formar parte del proceso de toma de decisiones en el marco de las organizaciones, lo cual empalma con la propuesta puesto que: los requisitos de graduación son la aprobación de la malla curricular, las prácticas preprofesionales y la acreditación de competencias comunicativas, de tal modo que permite asegurar que los egresados cumplan con las exigencias necesarias para el enfrentamiento del ámbito laboral en el cual se insertan, ya que la comunicación y la ética, se consideran aspectos fundamentales de la práctica contable y de auditoría.

El perfil de egreso de los futuros contadores y auditores de ULEAM destaca la importancia de desarrollar no solo habilidades técnicas, sino también actitudes y valores que promuevan el Buen Vivir y la responsabilidad social. Los graduados son capacitados para reconocer los componentes del control organizacional y generar estrategias que impulsen la competitividad y el desarrollo sostenible, especialmente en sectores vulnerables. Esto enfatiza la autoformación y la autorregulación como herramientas clave para el crecimiento profesional continuo, así como la necesidad de ser ecológicamente responsables.

**Figura 1:** Esquema teórico funcional del diseño de la propuesta



**Nota.** Detalle del plan de acción para fortalecer la comunicación efectiva en Contadores de empresas hoteleras de Manta  
**Realizado por:** Autor

### 3.7.3. Acciones y estrategias diferenciadas por grupo:

La implementación de un plan de mejora en las habilidades de comunicación es fundamental para fortalecer la formación profesional, el cual se enfoca en tres grupos clave que son estudiantes, docentes y empleadores, cada uno con estrategias específicas que buscan optimizar la comunicación efectiva en el ámbito académico y profesional.

A continuación, se presentan las estrategias y acciones propuestas para cada grupo, que servirán como base para alcanzar los objetivos establecidos en el plan.

**Tabla 22:** Estrategias y acciones propuestas para cada grupo

| Grupo       | Acciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Metas                                                                                                                                                                         |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudiantes | <ul style="list-style-type: none"> <li>Taller semestral “Comunicación para Contadores” (12 h) con casos del sector hotelero.</li> <li>Redacción de memos, envío de alertas en <math>\leq 24</math> h y presentaciones ejecutivas de 10 minutos.</li> <li>Evaluación con rúbrica común: claridad, oportunidad, precisión y adecuación del canal.</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li><math>\geq 80\%</math> con nota <math>\geq 4/5</math> en la rúbrica.</li> <li><math>\geq 90\%</math> de entregas puntuales.</li> </ul> |
| Docentes    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar sílabos para incluir resultado de aprendizaje sobre comunicación efectiva y evaluar con la misma rúbrica del taller.</li> <li>Taller docente semestral de retroalimentación efectiva y calibración de criterios.</li> </ul>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>100% de sílabos actualizados.</li> <li><math>\geq 80\%</math> de docentes aplicando la rúbrica común.</li> </ul>                       |
| Empleadores | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario único de retroalimentación en prácticas (5 ítems Likert + preguntas abiertas).</li> <li>Informe semestral con fortalezas, brechas y acciones académicas.</li> <li>Mesa redonda anual para co-diseñar el Protocolo de Comunicación Oportuna (alertas <math>\leq 24</math> h, canal formal, registro).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Brecha Auto-Jefe <math>&lt; 0,10</math>.</li> <li>Satisfacción de empleadores <math>\geq 4,2/5</math>.</li> </ul>                      |

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.7.4. Evaluación del plan

**Tabla 23:** Indicadores por cada estrategia

| Grupo       | Estrategia                            | Indicador                        | Verde       | Amarillo | Rojo     |
|-------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------|----------|----------|
| Estudiantes | Taller “Comunicación para Contadores” | % con nota $\geq 4/5$ en rúbrica | $\geq 80\%$ | 70–79%   | $< 70\%$ |

|             |                           |                                         |       |           |       |
|-------------|---------------------------|-----------------------------------------|-------|-----------|-------|
| Estudiantes | Entregas puntuales        | % entregas en plazo                     | ≥90%  | 80–89%    | <80%  |
| Docentes    | Sílabos actualizados      | % sílabos con resultado de comunicación | 100%  | 90–99%    | <90%  |
| Docentes    | Uso de rúbrica común      | % docentes aplicando rúbrica            | ≥80%  | 70–79%    | <70%  |
| Empleadores | Satisfacción comunicación | Promedio Likert (1–5)                   | ≥4.2  | 3.8–4.1   | <3.8  |
| Empleadores | Cierre de observaciones   | % cerradas ≤7 días                      | ≥90%  | 75–89%    | <75%  |
| Empleadores | Brecha Auto–Jefe          | Diferencia absoluta promedio            | <0.10 | 0.10–0.15 | >0.15 |

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.7.5. Resultados esperados

Con base en el plan de acción orientado al fortalecimiento de la comunicación efectiva, se proyectan una serie de resultados que incidirán en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes, uno de los principales logros esperados es una mejor articulación entre los contenidos impartidos durante la formación universitaria y las exigencias del mercado laboral, aseguran que las competencias comunicativas adquiridas sean útiles y aplicables en escenarios laborales reales.

De la misma forma, se incluye, una intervención más activa por parte de los alumnos en las diferentes dinámicas académicas como la presentación oral, las simulaciones de auditoría o proyectos colaborativos, lo cual servirá para reforzar sus habilidades comunicativas, su pensamiento crítico y su capacidad para trabajar en equipo.

Por otro lado, se espera una mayor implicación por parte del cuerpo docente en el proceso formativo comunicacional, adoptando metodologías pedagógicas que favorezcan el desarrollo de una comunicación efectiva, esto incluye la atención a las particularidades de cada grupo estudiantil, promoviendo así un aprendizaje más integral, inclusivo y contextualizado.

Estos resultados demuestran el potencial transformador del plan de acción, al consolidar una propuesta educativa que prepare a los futuros profesionales para enfrentar los desafíos comunicativos que plantea el ejercicio contable en el entorno actual.

Por esta razón, los hallazgos de las encuestas y entrevistas evidencian que la falta de competencias comunicativas en los contadores limita su capacidad para transmitir información financiera de manera clara y precisa. Por ello, este plan propone estrategias concretas que fortalecen dichas habilidades.

## CONCLUSIONES

- La revisión teórica y documental permitió fundamentar la importancia de la comunicación efectiva como una competencia transversal en la formación y ejercicio profesional de los contadores. Se evidenció que esa información coincide en que el dominio comunicativa favorece la claridad en los informes financieros, la transparencia en los procesos y la confianza en la interacción con clientes, y demás áreas de la organización.
- Mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, se logró reconocer los obstáculos más frecuentes en el sector hotelero, entre ellos: la falta de capacitación en habilidades blandas, la poca claridad en la transmisión de datos financieros, el uso limitado de canales adecuados de comunicación y la ausencia de un lenguaje común entre áreas técnicas y administrativas. Estos hallazgos reflejan cómo las barreras comunicativas inciden negativamente en la eficiencia de los procesos y en la coordinación interna.
- A partir de los hallazgos obtenidos, se diseñó una propuesta orientada al fortalecimiento de la comunicación interna, que contempla la implementación de capacitaciones periódicas en comunicación efectiva, el uso de plataformas digitales que faciliten la transmisión de información contable. Esta propuesta busca optimizar la colaboración entre departamentos y garantizar una gestión contable más eficiente y transparente.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los hoteles de Manta adopten estrategias formales para fortalecer la comunicación entre el área contable y el resto del equipo. La evidencia mostró que, aunque la mayoría de los contadores posee habilidades básicas, persisten vacíos en la transmisión clara de la información financiera, la puntualidad de reportes y la coordinación interdepartamental. Por ello, es importante establecer protocolos internos que definan flujos, tiempos y responsables, apoyados en herramientas tecnológicas (plataformas colaborativas y sistemas integrados de gestión) que mejoren la precisión y la trazabilidad de los procesos.
- Asimismo, se sugiere ofrecer capacitación continua en competencias blandas e involucrar a líderes de área como mediadores y modelos de buenas prácticas, para consolidar una cultura comunicacional consistente.
- Se propone que las instituciones de educación superior, como la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, refuercen el componente comunicativo en la formación del contador mediante módulos de comunicación empresarial, redacción profesional y técnicas de presentación. Impulsar la comunicación efectiva no solo eleva el desempeño individual del contador, sino que también mejora la eficiencia y la sostenibilidad organizacional.

## Bibliografía

- Agata, S. (2021). *Políticas de incorporación de tecnologías digitales en escuelas secundarias de gestión estatal: La dimensión tecnológica de las Aulas Digitales Móviles (ADM)*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/18759/2/TFLACSO-2021%20ASG.pdf>
- Alfaro, T. (2020). *OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD FRANKLIN ROOSEVELT HUANCAYO, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2661/T037-70115919-T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Alvarado Cruz, N. P. (2024). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Carbo* (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum).
- Amaranto, E., & Benites, L. (2021). *Capital Humano y Eficiencia Laboral en la empresa de Calzado Sumlay 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87438/Amaranto\\_EEA-Benites\\_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87438/Amaranto_EEA-Benites_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Andrade, O., & Crofford, L. (2025). *ELABORACIÓN DE DESCRIPTIVO DE PUESTO PARA LA EMPRESA PRIVADA CONSEGUPRI C.LTDA, 2024*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/30098/1/UPS-GT006152.pdf>
- Anrrango, L. (2022). *MEDIOS DIDÁCTICOS PARA EL DESARROLLO DEL LENGUAJE COMPRENSIVO Y EXPRESIVO EN NIÑOS DE 24 A 36 MESES DEL CDI “SISA PAKARY*. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12473/2/PG%201116%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Arias. (2023). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0105003/cap03.pdf>
- Arias, F. (2023). *Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/378857493\\_Investigacion\\_documental\\_investigacion\\_bibliometrica\\_y\\_revisiones\\_sistematicas](https://www.researchgate.net/publication/378857493_Investigacion_documental_investigacion_bibliometrica_y_revisiones_sistematicas)
- Avilés, S., & Miguel, M. S. (2021). *Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES*. Obtenido de

- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16188/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-72.pdf>
- Barahona, J., & Villegas, V. (2023). *La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa*. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/6000/1/BARAHONA%20MORALES%20JENNIFER%20CORAIMA%20Y%20VILLEGAS%20GAVILANES%20VANESSA%20MICHELLE.pdf>
- Belsuzarri, R. (2023). *Habilidades sociales y el trabajo en equipo en estudiantes del nivel secundaria*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/372325332\\_Habilidades\\_sociales\\_y\\_el\\_trabajo\\_en\\_equipo\\_en\\_estudiantes\\_del\\_nivel\\_secundaria](https://www.researchgate.net/publication/372325332_Habilidades_sociales_y_el_trabajo_en_equipo_en_estudiantes_del_nivel_secundaria)
- Bernal, G., & Salazar, E. (2019). *Análisis del impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los sistemas contables empresariales en la ciudad de Quito en los años 2019*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6608/1/UPS-QT04645.pdf>
- Cahuasqui, J. (2022). *Diseño de un manual de auditoría de gestión para fortalecer el desempeño funcional y organizacional del departamento financiero de la empresa*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5518/1/UIDE-D-TCA-2022-3.pdf>
- Camala, A. (2023 ). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA MICRO EMPRESA “*. Obtenido de [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7321/253T20230091\\_TC.pdf;jsessionid=7DE6DAFBFD32AD9D31A77FED5F70AA63?sequence=1](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7321/253T20230091_TC.pdf;jsessionid=7DE6DAFBFD32AD9D31A77FED5F70AA63?sequence=1)
- Campoverde, M. (2023). *Diseño de un plan de comunicación digital para el canal televisivo telerama*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24653/1/UPS-CT010448.pdf>
- Carrillo, G. (2019). *LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d64c277a-67da-4059-8081-fd060fa8551f/content>
- Carvajal, D. (2021). *“LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3872/1/TESIS%20DAMIAN>

%20CARVAJAL%20AVILA.pdf

Castillo, J. (2022). *Auditoría de gestión al proceso de producción de la empresa Jean Up S.A.S periodo 2020.*

Castillo, M. (2022). *Sinceramiento Contable y su Incidencia en la Calidad de la Información Financiera de la Unidad Ejecutora 009 La Libertad del Año 2020 .* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83054/Castillo\\_MM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83054/Castillo_MM-SD.pdf?sequence=1)

Castrellón, X., Cuevas, G., & Calderón, R. (2021). *LA IMPORTANCIA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERA-CONTABLES* . Obtenido de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/221/2212240006/html/>

Castro. (2020). *Metodología de la investigación.* Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0105003/cap03.pdf>

Chaispanta, S. (2020). *“Aplicación de las políticas contables en la gestión financiera del sector de transporte de carga pesada de la ciudad de Latacunga.”.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0978d2f3-87f8-4c38-9065-d3ff7015c776/content>

Chérrez, P. (2022). *Diseño de un sistema de costos por procesos en la Tenería Ecuapiel de la ciudad de Ambato.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/87761560-f357-4fec-a1e4-fd09b9543d0d/content>

Cipagauta, M. (2023). *Usos de herramientas tecnológicas en instituciones educativas de Colombia.* Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/1a2a8202-c557-4661-91cf-c81e0e8fb7ba/content>

Cipagauta, M. (2023). *Usos de herramientas tecnológicas en instituciones educativas. Colombia .*

Colcha, P. (2022). *AUDITORÍA FINANCIERA PARA DETERMINAR LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA “LA SURTIDA”, CIUDAD DE RTIDA”, CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2020.* Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9004/1/Colcha%20Toapanta%2C%20P%20%282022%29%20Auditor%C3%ADa%20financiera%20para%20determ>

- inar%20la%20razonabilidad%20de%20los%20estados%20financieros%20en%20la%20empresa%20%E2%80%99Cla%20surtida%E2%80%99D%20ciudad
- Condoy, D. (2022). *“ANÁLISIS E INCIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN PALTAS PERIODO.* Obtenido de [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26017/1/DianaDelmira\\_CondoyPogo.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26017/1/DianaDelmira_CondoyPogo.pdf)
- Córdova, S. (2019 ). *“La gestión contable y la razonabilidad de la información financiera en Automotores Pérez de la ciudad de Ambato”.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2787e754-c493-4f85-b6ae-fbe509f0435c/content>
- Córdova, S., Miño, N., & Párraga, S. (2024). *Clima laboral y comunicacion organizacional: Plan de mejora desde el neuroliderzgo de educación.* Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15992/1/UDLA-EC-TMLE-2024-01.pdf>
- Díaz, K., Corina, J., & Esquivel, J. (2019). *Una investigación realizada en el sector de Marketing y Programación de una empresa de telecomunicaciones multinacional, ubicada en el partido de Vicente López.* Obtenido de <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/803/1/TFPP%20EEYN%202019%20DKD-LJC-EJM.pdf>
- Doris. (2024). *Fichas Bibliográficas 2024 A-1.* Obtenido de <https://es.scribd.com/document/865625652/Fichas-bibliograficas-2024-A-1>
- Duarte, L., & Natalia, R. (2023). *Caracterización del desempeño del Contador Público .* Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/375565042\\_Caracterizacion\\_del\\_desempeno\\_del\\_Contador\\_Publico\\_Independiente\\_postpandemia\\_Covid-19\\_de\\_la\\_Facultad\\_de\\_Ciencias\\_Contables\\_Administrativas\\_y\\_Economicas\\_de\\_la\\_UNP\\_periodo\\_2023](https://www.researchgate.net/publication/375565042_Caracterizacion_del_desempeno_del_Contador_Publico_Independiente_postpandemia_Covid-19_de_la_Facultad_de_Ciencias_Contables_Administrativas_y_Economicas_de_la_UNP_periodo_2023)
- Estrada, S. (2023 ). *Análisis de la cultura tributaria con base en los aspectos que condicionan o coadyuvan a su fortalecimiento.* Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9156/1/T4003-MDT-Estrada-Analisis.pdf>
- Figueroa, N. (2020 ). *Habilidades de negociacion y manejo de conflicto.* Obtenido de

- [https://www.researchgate.net/publication/361073408\\_Habilidades\\_de\\_negociacion\\_y\\_manejo\\_de\\_conflicto](https://www.researchgate.net/publication/361073408_Habilidades_de_negociacion_y_manejo_de_conflicto)
- Flores, I., & Viteri, J. (2022). *El control interno en el área contable y su relación con la eficiencia de las operaciones financieras empresa expair Ecuador CIA.LTDA*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21741/1/UPS-GT003578.pdf>
- Freire, L. (2021). *Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/items/88863410-5ecd-434c-97bf-bfe827ef51ca>
- García, T. (2021). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN*. Obtenido de <https://lumen.uv.mx/resources/files/documents/2024/2/1/9868/4c5004ac-944c-4e29-a170-b6d4b10907cd.pdf>
- Goicochea Marlo, Y. M. (2020). Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC de la ciudad de Cajamarca-2020.
- Gomes, R. (2023). *Transparencia y rendición de cuentas en el tercer sector*. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/129435/files/TESIS-2023-226.pdf>
- Gómez, E. (2020). *ANÁLISIS CORRELACIONAL*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Gómez, J. (2021). *CAPACIDAD DE ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL BAJO MODALIDAD DE TRABAJO REMOTO Y MIXTO Y EL ESTRÉS LABORAL*. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9709/calder%C3%B3n\\_zg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9709/calder%C3%B3n_zg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, V. (2024). *Incidencia de un sistema contable en las obligaciones tributarias en la empresa Villegas calle consultores S*. Obtenido de [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11633/T061\\_74324655\\_T.pdf;jsessionid=1AA7B66054545FB91526BB180F4C5354?sequence=11](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11633/T061_74324655_T.pdf;jsessionid=1AA7B66054545FB91526BB180F4C5354?sequence=11)
- Guachi, M. (2020). *Desarrollo del liderazgo*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31899/1/TESIS%20FINALIZADA%20ELIZABETH%20GUACHI.pdf>
- Hernández. (2020). *Técnicas e instrumentos*. Obtenido de

- <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1268/LEC%20MET%200008%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, C. F. (2023). *Mucho más que hablar: Comunicación oral eficaz para profesionales y organizaciones*.
- Hernández, O. (2021). *Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002)
- Hernández, R. (2014). *Metología de la investigación*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Iñiguez, A., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). *Impacto de las Normas Internacionales de Información Financiera en las Unidades Educativas Particulares*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215006/html/>
- Lama, J., & Correa, L. (2021). *Estudios transversales*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000100179](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179)
- Lbia, M. (2020). *La comunicación efectiva: La clave al éxito*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14524/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-273.pdf>
- Lema, L. (2021). *MICROSOFT TEAMS PARA MEJORAR COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS DOCENTES*. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11850/2/PG%20978%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Lemus, S. (2020). *APORTES DE LA FORMACIÓN EN EL MÉTODO ANALÍTICO AL EJERCICIO*. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/ae7f5e2b-6437-437e-b2b3-0eba65047777/content>
- León, L. (2023). *Desarrollo de destrezas blandas para el cumplimiento del proyecto de*

- vida . Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12198/1/UNACH-EC-FCEHT-EBAS-004-2024.pdf>
- Lima, R. (2024). *Estudio Experimental vs. Estudio No Experimental: ¿Cuál elegir para tu investigación?* Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/estudio-experimental-vs-cu%C3%A1l-elegir-para-tu-rocio-lima-orbegoso-bmpke>
- Lino, M. (2023). *HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS ALUMNOS DE LA I.E.E. LUIS FABIO XAMMAR JURADO*. Obtenido de [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7296/TESIS%20LINO\\_compressed.pdf?sequence=1](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7296/TESIS%20LINO_compressed.pdf?sequence=1)
- Llanos, I. (2023). *LA SOCIALIZACIÓN Y EXPRESIÓN DE EMOCIONES EN LOS ESPACIOS DE REDES SOCIALES: UN ESTUDIO DE CASO EN UN GRUPO DE ADOLESCENTES DE BACHILLERATO DE UN COLEGIO PARTICULAR UBICADO EN EL NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2022-2023*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25312/1/TTQ1135.pdf>
- López, S., & Granados, P. (2024). *La elaboración de informes financieros que aportan valor: Una revisión bibliográfica* . Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/380204304\\_La\\_elaboracion\\_de\\_informes\\_financieros\\_que\\_aportan\\_valor\\_Una\\_revision\\_bibliografica](https://www.researchgate.net/publication/380204304_La_elaboracion_de_informes_financieros_que_aportan_valor_Una_revision_bibliografica)
- López, V. R. (2019). *Innovación y factores que afectan la adopción de tecnologías de la información en el aula por parte de los maestros*. Chile.
- Macavilca, P. (2021). *Gestión de procesos administrativos y optimización de recursos en el Centro Educativo 5031 César Vallejo. Callao 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67295/Macavilca\\_CPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67295/Macavilca_CPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maldonado, J. (2023). *“Experiencia de consumo a través de la calidad de servicio para alcanzar la satisfacción del cliente”*. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14565/2/02%20LCO%20001%20TESIS.pdf>
- Maya, J. (2023). *Confidencialidad en el manejo de información sensible en investigación* . Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/377685973\\_Confidencialidad\\_en\\_el\\_manejo\\_de\\_informacion\\_sensible\\_en\\_investigacion\\_Parte\\_1](https://www.researchgate.net/publication/377685973_Confidencialidad_en_el_manejo_de_informacion_sensible_en_investigacion_Parte_1)

- Mayta, R. R., Ancaya, M., Tasayco, S., & Berrio, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://idicap.com/ojs/index.php/editorialeip/article/view/285/303>
- Miranda, F. (2024). *La escucha activa en el aprendizaje significativo de Lengua y Literatura en los estudiantes del quinto grado de la Unidad Educativa “Pedro Fermín Cevallos”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/items/b10d8aa8-7e9e-4766-ab61-fd62a8b7eb1c>
- Montes, G. (2021). *METODOLOGÍA Y TECNICAS DE DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN EL AREA RURAL*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29152000000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003)
- Montes, M. (2022). *TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA*. Obtenido de [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6683/MONTES%20VALENZUELA%20MICHAEL%20RICHARD\\_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6683/MONTES%20VALENZUELA%20MICHAEL%20RICHARD_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morillo, T., & García, J. (2024). *Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas*. Obtenido de <https://cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/226>
- Narvaez, M. (2024). *Questionpro*. Obtenido de Método deductivo: Qué es y cuál es su importancia: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
- Ocaña, A., & Grados, L. (2024). *Dinámica familiar y comportamiento en estudiantes del quinto año de la Institución Educativa 20325 San José de Manzanares, Huacho, 2023*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9903/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oña, C. (2023 ). *Investigación sobre el uso de herramientas TIC en la enseñanza de estudios literarios en el sexto semestre de la carrera de Pedagogía de la Lengua y la Literatura de la Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9343/1/T4099-METIC-O%C3%B1a-Investigacion.pdf>
- Ordeix, J. (2023 ). *APROXIMACIÓN A UN MÉTODO DE NEGOCIACIÓN*

- RELACIONAL . Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1338\\_OrdeixJJ.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1338_OrdeixJJ.pdf)
- Ossa, J. (2022). *Habilidades blandas y ciencia* . Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2027-42972022000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027-42972022000100001)
- Palacios, G. (2020 ). *Escucha activa y Comprensión auditiva de los estudiantes de bachillerato del Colegio 24 de Mayo en el periodo lectivo 2019-2020*. Quito : UCE. . Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/9fba2efd-66d2-47b8-8974-b9a451bec7c3>
- Paredes, S. (2015). *Deficiente participación de las y los jóvenes y sus efectos en el desarrollo social y económico de la parroquia Tocachi del Cantón Pedro Moncayo* .
- Parrales, V., Aguirre, M., Andrade, P., & Ledesma, G. (2020). *Gestión de talento humano para la Eficiencia laboral en las haciendas bananeras de la provincia de Los Ríos* . Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2179>
- Pérez, J. (2024). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL TALLER MULTIMARCA BURGOS MOTOR´S*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12983/1/P%C3%A9rez%20Rivera%2C%20%20J%20%282024%29%20La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20en%20el%20taller%20multimarca%20burgos%20motor%C2%B4S.%20>
- Pesantes, X. (2023). *“Análisis financiero de la Estación de Servicio Estazul Cía. Ltda.”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c9d0b948-9a57-4497-b9d4-babb15c6cb8a/content>
- Pozo, E. (2023). *EFFECTO IMPOSITIVO EN EL CAMBIO DEL RÉGIMEN TRIBUTARIO DE RISE A RIMPE EN EL ECUADOR, PERIODO 2021-2022*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9447/1/UPSE-TCA-2023-0041.pdf>
- Pozo, L. (2020 ). *Percepción del perfil profesional del contador en las empresas*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5527/1/UPSE-TCA-2020-0059.pdf>
- Ramírez, S. (2024). *LA ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA COMUNA PALMAR, PROVINCIA DE SANTA*

- ELENA* 2024. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c1601e70-364e-47c2-acc0-23cc4a35e551/content>
- Rodríguez, E. (2020 ). *MEDIDAS DE SEGURIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN MI LUGAR DE TRABAJO*. Obtenido de [https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/455/1/INFOTEC\\_MDTIC\\_ERRJ\\_02122020.pdf](https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/455/1/INFOTEC_MDTIC_ERRJ_02122020.pdf)
- Román, L. (2022). *ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS JEFATURAS DEPARTAMENTALES DEL GADM DEL CANTÓN LA LIBERTAD*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6904/1/UPSE-MTH-2022-0007.pdf>
- Rosas, C. (2022). *GESTION DE PROCESOS Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DISPONIBLES EN LA GERENCIA DE NEGOCIOS*. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/13203/1/Tesis\\_gesti%C3%B3n\\_procesos\\_optimizaci%C3%B3n\\_recursos\\_disponibles\\_gerencia\\_negocios\\_financiamiento\\_SIS\\_Lima.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/13203/1/Tesis_gesti%C3%B3n_procesos_optimizaci%C3%B3n_recursos_disponibles_gerencia_negocios_financiamiento_SIS_Lima.pdf)
- Quimí González, L. K. (2023). *Desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque SA Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022* (Bachelor's thesis).
- Salazar, L. (2024). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA AT&S INFORMÁTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14379/1/Salazar%20Rivera%2C%20Laura%20%282024%29%2C%20La%20comunicacion%20efectiva%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20clima%20laboral%20de%20la%20Empresa%20AT%26S%20Informaticos%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba>.
- Salazar, L. (2024). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA AT&S INFORMÁTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14379/1/Salazar%20Rivera%2C%20Laura%20%282024%29%2C%20La%20comunicacion%20efectiva%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20clima%20laboral%20de%20la%20Empresa%20AT%26S%20Informaticos%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba>.
- Salazar, L. (2024). *La comunicación efectiva y su incidencia en el clima laboral de la*

- empresa AT&S informáticos. Riobamba.*
- San, J. (2022). *Liderazgo en la contabilidad* . Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/364383684\\_LIDERAZGO\\_EN\\_LA\\_CONTABILIDAD](https://www.researchgate.net/publication/364383684_LIDERAZGO_EN_LA_CONTABILIDAD)
- Sánchez, J. (2020 ). *Confidencialidad y protección de datos en el adolescente: hacia un equilibrio prudente* . Obtenido de <https://fapap.es/articulo/578/confidencialidad-y-proteccion-de-datos-en-el-adolescente-hacia-un-equilibrio-prudente>
- Sarabia, C. (2020). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1726/1/T-UCE-0013-TS21.pdf>
- Sarabia, R. (2020). *Desempeño laboral y eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional* . Obtenido de <https://repositorio.unam.edu.pe/items/bcb3820a-2785-4631-8c81-5efc0c50b5df>
- Serpa Solano, A. M. (2019). *Desempeño Laboral y la Productividad de los colaboradores de Juan Galindo Slu Sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres*, 2017.
- Tarabata, Y. (2023). *Análisis del control interno de la compañía de transporte TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A. de la provincia de Pichincha en el año 2021.*”. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15189/2/02%20LCA%20041%20Tesis.pdf>
- Tenesaca, V. (2019). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO SERVQUAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA* . Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10579/1/PEXCUPADM0024-2019.pdf>
- Tierra, M. (2019 ). *COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA RELACIÓN ENTRE PARES DE LA UNIDAD EDUCATIVA NICANOR LARREA LEÓN, PERÍODO ABRIL – AGOSTO 2019.* Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6371/1/UNACH-EC-FCEHT-TG-P.EDUC-2020-000016.pdf>
- Urrego, A. (2020). *Fortalecimiento de competencias comunicativas en expresión oral en el contexto universitario.* Colombia.
- Vargas, L. (2023). *Planificación tributaria sobre los incentivos fiscales en una empresa del sector industrial* . Obtenido de

<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15297/1/UDLA-EC-TMGT-2023-16.pdf>

Vargas, L. (2023). *Planificación tributaria sobre los incentivos fiscales en una empresa del sector industrial*.

Valle Huertes, A. A. (2019). El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos.

Velasco, A. (2024). *Velasco Ashley 2024 Metodología de la Investigación* . Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/377470086\\_Velasco\\_Ashley\\_2024\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion](https://www.researchgate.net/publication/377470086_Velasco_Ashley_2024_Metodologia_de_la_Investigacion)

Yépez, S. (2024). *Impacto de la Resolución N° UAFEDG 2022-0130 de la UAFE en el Desempeño de los profesionales en contabilidad y auditoría* . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27969/1/MSQ818.pdf>

Yumisaca, A. (2023). *REDES SOCIALES E IMAGEN CORPORATIVA: EL USO DE LAS REDES SOCIALES EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA ESPOCH, 2021*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12639/1/Yumisaca%20Alban%2C%20A%20%282024%29%20Redes%20Sociales%20e%20Imagen%20Corporativa%20El%20uso%20de%20las%20redes%20sociales%20en%20la%20construcci%C3%B3n%20de%20la%20imagen%20corporativa%20de%20la%20Espoc>

## ANEXOS

[▶ Recopilar respuestas](#)[Ver respuestas <sup>31</sup>](#)

### JEFES

Estimado(a) señor(a):

Le solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario, que tiene como finalidad evaluar algunos aspectos del desempeño profesional del contador a su cargo, como parte de una investigación académica de la carrera de **Contabilidad y Auditoría** de la **Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM)**.

La información proporcionada será tratada de forma **confidencial** y utilizada únicamente con fines académicos.

Por favor, marque la opción que mejor refleje su apreciación sobre el desempeño del contador que trabaja en su hotel, utilizando la siguiente escala:

- 1 Muy bajo
- 2 Bajo
- 3 Regular
- 4 Bueno

### CUESTIONARIO CONTADORES

Estimado(a) participante:

Mi nombre es Gissella Janeth Zambrano Palma, estudiante de la carrera de **Contabilidad y Auditoría** de la **Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM)**. Actualmente, desarrollo mi trabajo de titulación, cuyo objetivo es analizar cómo las habilidades de comunicación de los contadores influyen en su desempeño profesional en empresas hoteleras de Manta.

Solicito su colaboración respondiendo este cuestionario, que no tomará más de **10 a 15 minutos**. Las respuestas son **confidenciales y anónimas**, destinadas exclusivamente a fines académicos.

**No existen respuestas correctas o incorrectas; solicitamos su sinceridad.**

Utilice la siguiente escala para marcar sus respuestas:

**Valor**

- 1 Nunca
- 2 Rara vez
- 3 Algunas veces
- 4 Frecuentemente

# 



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

ZAMBRANO PALMA GISSELLA JANETH 14  
08 25 compilatio 2 - copia



Nombre del documento: ZAMBRANO PALMA GISSELLA JANETH 14 08 25 compilatio 2 - copia.docx  
ID del documento: 79ed1826f0db0c5ad36db2147d2829c7e972a5c29  
Tamaño del documento original: 875,42 kB

Depositante: GBMA INTRIA GO MOUNA  
Fecha de depósito: 17/8/2025  
Tipo de carga: interface  
Fecha de fin de análisis: 17/8/2025

Número de palabras: 15.150  
Número de caracteres: 110.373

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

| N° | Descripciones                                                                                                                                          | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------------------------|
| 1  | <a href="#">Tesis Julissa Mendoza ok.pdf</a>   Tesis Julissa Mendoza ok #1286c<br>Viene de este grupo                                                  | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (100 palabras) |
| 2  | <a href="#">dspace.unl.edu.ec</a><br><a href="#">https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/123456789/1/123456789.pdf</a><br>1 fuente similar       | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)  |
| 3  | <a href="#">dspace.unl.edu.ec</a><br><a href="#">https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/123456789/1/123456789.pdf</a>                           | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (41 palabras)  |
| 4  | <a href="#">virtuallibros.edu</a><br><a href="#">https://virtuallibros.edu/bitstream/10500/36003/1/10500_36003.pdf</a><br>1 fuente similar             | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)  |
| 5  | <a href="#">www.scielo.org.co</a><br><a href="#">http://www.scielo.org.co/pdf/revista/v14n1/2022-02-02/revista-v14n1-01-01.pdf</a><br>1 fuente similar | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)  |

### Fuentes con similitudes fortuitas

| N° | Descripciones                                                                                                                                                                                                      | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| 1  | <a href="#">dspace.unach.edu.ec</a><br><a href="#">https://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14379/1/51000_14379.pdf</a>                                                                                         | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (38 palabras) |
| 2  | <a href="#">scielo.sld.cu</a>   Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico q...<br><a href="#">http://hdl.handle.net/10261/10261/1/10261_10261.pdf</a>                                       | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (29 palabras) |
| 3  | <a href="#">www.academia.edu</a>   (PDF) Políticas de incorporación de tecnologías digitales en...<br><a href="#">https://www.academia.edu/323456789/Políticas_de_incorporación_de_tecnologías_digitales_en...</a> | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (20 palabras) |
| 4  | <a href="#">repositorio.utn.edu.ec</a><br><a href="#">https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/123456789/1/123456789.pdf</a>                                                                             | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (25 palabras) |
| 5  | <a href="#">repositorio.unjfc.edu.pe</a><br><a href="#">https://repositorio.unjfc.edu.pe/bitstream/handle/20500.14067/9903/1/9903.pdf?sequence=1...</a>                                                            | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (20 palabras) |

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

|   |                                                                                                                                                                 |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <a href="#">https://repositorio.unjfc.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/87438/Amaranto_EEA-Benites_PLM-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>                  |
| 2 | <a href="#">https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/30098/1/UUPS-GT006152.pdf</a>                                                                         |
| 3 | <a href="#">https://www.researchgate.net/publication/378857493_Investigación_documental_investigación_bibliométrica_y_revisión_sistemática</a>                  |
| 4 | <a href="#">https://www.researchgate.net/publication/372325332_Habilidades_sociales_y_el_trabajo_en_equipo_en_estudiantes_del_nivel_secundario</a>              |
| 5 | <a href="#">https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20500.12918/7321/25372030091_TC.pdf?sessionid=7DB5DAF8FD32AD9D31A77FED5F70AA633&amp;sequence=1</a> |