

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y LA GESTION DE SU MEJORA EN PROCESOS CONTABLES. ACERCAMIENTO TEORICO.

**MsC. Gloria de la Concepción Hernández Pérez¹, Lic. Carlos Alberto Sosa Fuentes²,
Lic. Dayli Erbello Pérez³, MSc. Isabel Grillo Delgado⁴, MSc. María de los Ángeles
Flores Acosta⁵.**

*1. Filial Universitaria Municipal Colón, América Arias #249,
Colón, Matanzas, Cuba.*

*2. Filial Universitaria Municipal Colón, América Arias #249,
Colón, Matanzas, Cuba*

*3. Empresa Municipal de Comercio y Gastronomía, Máximo
Gómez esquina a Mario Muñoz, Colón, Matanzas, Cuba.*

*4. Empresa Provincial de Investigaciones, Proyectos e Ingeniería
de Matanzas, del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos,
Pueblo Nuevo, Matanzas, Cuba.*

*5. Filial Universitaria Municipal Colón, América Arias #249,
Colón, Matanzas, Cuba*

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo: valorar la importancia y necesidad para las empresas de la gestión por competencias en sus recursos humanos para lograr un desempeño exitoso. Se establecen relaciones importantes a considerar en la mejora de las competencias del proceso contable en entidades locales, a partir de comprender la gestión por procesos, la formación continua y la interrelación entre competencia y personalidad como configuraciones psicológicas complejas. Los fundamentos teóricos que aquí se explican, pueden contribuir a salvar esa brecha de conocimientos que impide a los directivos de las entidades un actuar consecuente con el actual contexto que conduzca al desarrollo empresarial en función de los objetivos de nuestro modelo socioeconómico.

Palabras claves: competencia profesional; formación continua; Proceso contable.

Introducción

La gestión de las competencias profesionales con enfoque a procesos, es un modelo innovador de gestión del capital humano. El mismo debe ser aplicado en el proceso contable. El proceso contable tiene la capacidad de generar valor, al garantizar el efectivo necesario para las compras que aseguran el ciclo de reproducción del capital. Es garante del control de los recursos de la entidad y posibilita la medición de su uso eficiente y eficaz, al asegurar el cumplimiento de objetivos y planes, mediante la garantía financiera a la cadena logística y el control de ventas, cobros y pagos.

Sin embargo es un proceso que se descuida en muchas ocasiones, al no comprender los directivos su alcance e incidencia directa en el éxito de la organización, así como por el desconocimiento de las formas existentes para mejorar el desempeño en todos sus niveles, desde el trabajador, los procesos y la entidad a través de una gestión integrada de las competencias en cada uno de esos niveles.

El objetivo de esta ponencia consiste en valorar la importancia y necesidad para las empresas de la gestión por competencias en sus recursos humanos para lograr un desempeño exitoso

Los fundamentos teóricos que aquí se explican, pueden contribuir a salvar esa brecha de conocimientos que impide a los directivos de las entidades un actuar consecuente que conduzca al desarrollo empresarial en función de los objetivos de nuestro modelo socioeconómico. Ello requiere invariablemente de la elevación de su competitividad y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Es importante la apropiación de los saberes aquí explicados, ya que todas las acciones que se emprendan con un sentido de mejora, deben partir del conocimiento conceptual de aquellas variables que se implican, sus interrelaciones internas y externas, así como de las principales tendencias relacionadas con su gestión en el mundo.

Desarrollo

Competencias profesionales. Antecedentes e importancia.

El término competencia tiene antecedentes de varias décadas atrás, principalmente en países como Inglaterra, Estados Unidos, Alemania y Australia; aparecen primeramente relacionadas con los procesos productivos en las empresas, particularmente en el campo tecnológico, en donde el desarrollo del conocimiento ha sido muy acelerado. (Valera, 2009)

Ya en el año 1949, cuando el profesor T. Parsons elabora un esquema conceptual permite estructurar las situaciones sociales, según una serie de variables dicotómicas. Una de estas variables era el concepto de “*achievement versus ascription*” que en esencia, consistía en valorar a una persona por la obtención de resultados concretos en vez de hacerlo por una serie de cualidades que le son atribuidas de una forma más o menos arbitraria.

Un acercamiento a la evolución del estudio y aplicación de las competencias profesionales se realiza por (Hernández, 2012) quien referencia los aportes fundamentales en este campo:

- ✓ (Atkinson, 1958) lograba demostrar de forma estadística la utilidad del dinero como un incentivo concreto que mejoraba la producción siempre que el mismo estuviese vinculado a resultados específicos.
- ✓ Teniendo en cuenta estos antecedentes, (McClelland, 1958) propone una nueva variable para entender el concepto de motivación: “*performance/quality*”, considerando el primer término como la necesidad de logro (resultados cuantitativos) y el segundo como la calidad en el trabajo (resultados cualitativos).
- ✓ (McClelland, 1973) buscó nuevas variables capaces de predecir con certeza la adecuada adaptación a los problemas de la vida cotidiana, y en consecuencia el éxito profesional, a las que llamó competencias, que permitieran una mejor predicción del rendimiento laboral. A partir de la década de los sesenta del siglo XX, en muchos países desarrollados se iniciaron acciones orientadas al progreso del desempeño laboral de sus recursos humanos, priorizando los procesos de formación y desarrollo apoyados en la utilización del enfoque de competencias.
- ✓ (McClelland, 1982) plantea los posibles vínculos entre este tipo de necesidades y el éxito profesional a través del análisis de la motivación humana. En consecuencia, siempre que se logren determinar los mecanismos o niveles de necesidades que mueven a los mejores empresarios, se podrán seleccionar a personas con un adecuado nivel en estas necesidades de logros, y por consiguiente formarlas en estas actitudes con el propósito de poder sacar adelante sus proyectos.
- ✓ (Boyatzis, 1982) analiza profundamente las competencias que inciden en el desempeño de los directivos y concluye que existen una serie de características personales que deberían poseer de manera general los líderes, pero que existían

también algunas que solo poseían otras personas que desarrollaban de una manera excelente sus responsabilidades. (Hernández, 2012)

- ✓ Según (Ravitsky, 2002), la competencia profesional es un conjunto de conocimientos, de saber hacer, y de comportamientos puestos en práctica de modo oportuno en una situación de trabajo.
- ✓ (Spencer y Spencer, 1993) definen a la competencia profesional, como característica subyacente de un individuo que está casualmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo definido en términos de criterios.
- ✓ (Feliú y Rodríguez, 1996) la conceptualizan como conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona que le permiten la realización exitosa de una actividad. (Wordruffe, 1993) como una dimensión de conductas abiertas y manifiestas que le permiten a una persona rendir eficientemente.
- ✓ (Vargas, 2001), en su artículo "Las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización", realiza un análisis interesante acerca de la utilización del término competencia en el ámbito gerencial, expresado en las definiciones anteriores y su significación desde una perspectiva psicológica.

De esta manera, se consideran tres tipos de competencias: pero en este caso, cada grupo resulta de un carácter más abarcador.

Competencias básicas. Son aquellas en las que la persona construye las bases de su aprendizaje (interpretar y comunicar información, razonar creativamente y solucionar problemas, entre otras).

Competencias personales. Son aquellas que permiten realizar con éxito las diferentes funciones en la vida (actuar responsablemente, mostrar deseo de superación y aceptar el cambio, entre otras)

Competencias profesionales. Son las que garantizan cumplir con las tareas y responsabilidades de su ejercicio profesional.

En realidad, no resulta muy clara la separación entre las competencias profesionales y básicas, dado que las primeras deben contener obligatoriamente a las segundas. (Ilanio, 2008)

Las competencias, luego de originarse en el mundo capitalista, han tenido una acelerada generalización en estos últimos años en numerosos países, lo que obliga a ser muy rigurosos en su estudio e interpretación, y mucho más en su aplicación, por lo que los modelos existentes no deben ser copiados, sino analizados, para tomar lo positivo de ellos y ajustarlos a las condiciones histórico concretas. Sobre el tema, en el contexto del mundo del trabajo, varios investigadores han aportado resultados teóricos y prácticos.

(Mertens, 1996) agrupa las competencias en tres grandes grupos, las genéricas, las básicas y las específicas, este autor aunque identifica comportamientos profesionales comunes como trabajar en equipo, no aborda la importancia de los valores en ninguna de sus tres agrupaciones. (Vargas, 2004), supera esta debilidad y desarrolla un enfoque holístico en la medida en que integra y relaciona en su concepción, atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo , además de incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente del trabajador. (Hernández, 2012)

Las competencias profesionales se expresan como un sistema de certificación legalmente establecido en varias regiones del mundo, incluida América Latina; se trata de un vínculo entre trabajo, educación y capacitación. (Grillo, 2013)

Las competencias tienen que ser integradoras de conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades, tienen que ser competencias para formar al hombre para la vida, no competencias para formarlos para un puesto de trabajo. No formar un graduado trabajador desechable, que una vez concluido su ciclo productivo planificado quede desamparado en el mundo del trabajo. No formar máquinas sino hombres para la vida.

En los últimos tiempos se ha extendido el uso del término competencia al cual se le dan diferentes definiciones. Su surgimiento se considera en el área ocupacional y que ha trascendido a otras esferas. La noción del desarrollo de competencias ahora se extiende a muchos empeños, como negocios, asuntos públicos, desarrollo de personal y educación (Fiddler, 1994; Ulrich, 2000; Guerra, 2003)

Las competencias profesionales oficializadas y normalizadas para un puesto de trabajo, área ocupacional ó ámbito de trabajo, garantizan que los trabajadores conozcan con anterioridad el desempeño que se espera de ellos, contar con trabajadores más eficientes y motivados para actuar en el marco de sus funciones y en el de la organización, la formación estará enfocada hacia el mejoramiento del desempeño, las evaluaciones del desempeño sean más objetivas y alineadas a los objetivos de la organización.

De igual modo permiten mayor facilidad para vincular los mecanismos de estimulación al logro de niveles de competencia, mayor flexibilidad en la movilidad laboral de los trabajadores, se pueden acelerar decisiones de promoción, eleva la motivación de los trabajadores para realizar acciones de capacitación que les permitan estar preparados para asumir nuevas funciones o cargos. (Madruga y Hernández, 2011)

La competencia puede definirse de manera sencilla como " el resultado de un proceso de integración de habilidades y conocimientos; saber; saber – hacer; saber – ser; saber – emprender..." (Chávez, 1998). No obstante, esta definición no deja entrever el papel fundamental que cumple el contexto cultural en el desarrollo de las competencias.

Un elemento a considerar es que las competencias son acreditables, es decir, permiten un reconocimiento social y profesional. En estos términos, las competencias se validan según criterios provenientes del contexto universitario y laboral - profesional acorde con las exigencias de idoneidad reconocidas.

La competencia implica aspectos formativos que se configuran en el sujeto de forma dinámica y compleja, y se expresan en la versatilidad del desempeño que él realiza, a partir de las exigencias y normas contextuales del entorno en que se encuentra. Esto es expresión de su idoneidad; que adquiere su relevancia como calificador del desempeño del sujeto competente, al expresar el nivel esperado de este, en correspondencia con los requerimientos y normas establecidas por el contexto socioprofesional.

Entre las características más significativas de la competencia profesional se puede enunciar de acuerdo al criterio de (Borroto, 2009):

- ✓ Se constituye en un calificador del desempeño, en tanto es una evidencia demostrada en el desempeño.
- ✓ Caracteriza las exigencias y normas inherentes a la profesión, ocupación, puesto de trabajo, actividades, premisas y funciones.
- ✓ Se modifica y adapta a partir de las exigencias y requerimientos del ámbito de desempeño profesional.
- ✓ Es un elemento que guía la actuación y modifica los saberes y las competencias desde el proceso de desempeño profesional del sujeto.

En las competencias sobresalen cuatro características que le dan cualidad propia a las personas que la poseen: ellas son, conocer, poder, querer, y personalidad.

Conocer: el competente posee conocimientos, goza de una formación integral asociada a la profesión que ejerce, se mantiene entrenando sistemáticamente en las tareas que conforma sus competencias.

Poder; en el sentido de tener capacidad, aptitud, habilidades que lo hacen diestro en su actuar, en su profesión. El poder está en el propio ser, en la propia individualidad, en sus convicciones. Este es un aspecto que posee un vínculo directo con los valores que se adquieren en la formación por competencia.

Querer; el profesional debe estar motivado con las tareas que realiza en su profesión. Se percibe coincidencia entre sus intereses y los intereses de la organización donde trabaja. Sus expectativas en la organización donde trabaja son reales y le satisfacen.

Personalidad, la cual no por ser la última es menos importante. Esta característica encierra los rasgos asociados a las actitudes que mueven su comportamiento. Representa su carácter, su temperamento, su forma de ser en el seno de la organización. (García, 2010)

En Cuba, la introducción del enfoque de competencias se produce a fines de la década del noventa como resultado de la creación de asociaciones económicas con firmas extranjeras canadienses, la inserción de algunas empresas importantes en el mercado internacional y de las relaciones entre algunos centros de capacitación nacionales con sus homólogos de Canadá, Inglaterra y España. Intervinieron también en la propagación del enfoque de competencias, las relaciones estrechas que mantiene el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y otras instituciones del mundo laboral con los Órganos Ejecutivos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en particular, su Centro Interamericano de

Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR). (Hernández, 2012)

En el caso de autores cubanos, desde 1977 se interesaron por esta cuestión. (Salas, 1977) realiza un trabajo en el área organizacional donde concibe la competencia como una capacidad, diferenciándola del desempeño. Por otra parte, (Guach, 2000) presenta un concepto interesante al verla como un modo de funcionar la persona para posibilitarle tomar decisiones. Encontramos más recientemente a Cuesta, A. que en esa misma esfera, asume la definición de Boyatzis expresada como características subyacentes cuya relación causal está en una actuación exitosa, (Cuesta, 2001). También se encuentran trabajos realizados en el área educativa que van a competencias específicas como; cognoscitiva (Valladares, 1996) que las ve como procedimientos y modos de acción; comunicativa (Fernández, 1999) que la define como una orientación psicológica; y profesional (Forgas, 2003; D'Angelo, 2000) que la conceptualizan como integración de un conjunto de aspectos profesionales.

Las competencias profesionales tienen gran importancia en Cuba, ya que ellas se convierten en herramientas para el desarrollo del capital humano, llevan implícito el desarrollo de los valores de las personas y de la organización, para estar en función de los valores de la sociedad. Sin embargo hasta en los trabajadores que alcanzan el nivel educacional superior, las habilidades personales para enfrentar trabajos específicos suelen ser insuficientes. (Hernández, 2012)

En la Norma Cubana 3001. Sistema Integrado de Gestión del Capital Humano (2007) se define la competencia como un conjunto sinérgico en el que actúan conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, que se demuestran a través de la idoneidad, al estar asociada al desempeño superior del trabajador, célula básica de la organización, en su actuar cotidiano y a la altura de las exigencias técnicas, productivas y de servicios.

La capacidad para el trabajo o para resolver problemas es la capacidad de usar un razonamiento discrecional en la toma de decisiones que hace posible alcanzar los resultados (realizar la tarea).

Se pueden mencionar tres elementos que inciden en la capacidad para el trabajo: el nivel de complejidad de los procesos mentales, los valores y los intereses de la persona o el compromiso con el trabajo, y los conocimientos y habilidades requeridos para ese trabajo en particular. Ninguna persona es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas. Por otra parte los procesos mentales sí son genéricos. Existe la complejidad mental como parte del carácter de una persona sin considerar el tipo de trabajo. (Hernández, 2004)

La competencia profesional se identifica en las normas a través de la definición de elementos de competencia (logros laborales que un trabajador es capaz de conseguir), criterios de desempeño (definiciones acerca de la calidad), el campo de aplicación y los conocimientos requeridos.

En cuanto a la competencia de la profesión contable, se puede decir que es la alternativa de usar y explicar la práctica de los diferentes lenguajes de los negocios para resolver situaciones contables de la realidad económica-financiera, ambiental y social.

El contador de hoy debe asumir un papel diferente el del contador tradicional de escritorio preocupado únicamente por los soportes contables, es decir, aquel que concibe la contabilidad solo en su parte financiera, sino que ha de ser una persona capaz de entablar diálogo constante con los diferentes agentes sociales de la empresa y establecer relaciones entre el conocimiento y el entorno en el cual actúa.

Muchos de los problemas actuales de esta profesión son derivados de la falta de competencia profesional. No son muchos los contadores con estudios de especialización y menos de maestría, tampoco son muchos los que acuden a seminarios, simposios, congresos. Para asesorar a una empresa se requiere un amplio conocimiento y experiencia, y la única forma de conseguir estos elementos es a través de una formación e investigación continua. (Valera, 2009)

Competencia y desempeño profesional

En la formación y desarrollo de la competencia confluye la apropiación y aplicación de los saberes en la actividad profesional. Esta se suscita en plena relación con el desempeño profesional que se va expresando en el proceso de formación a tono con los criterios establecidos. Por consiguiente, el desempeño profesional se constituye en el modo de expresión por el profesional del desarrollo alcanzado en las competencias, las que cualifican y distinguen el cumplimiento de las exigencias socio laborales en los contextos donde cumple las actividades, tareas o roles inherente a la realización de las funciones y procesos asociados a la profesión. Este se sintetiza en la relación dialéctica entre la polivalencia, la flexibilidad y la integralidad de su actuación.

El desempeño, es una actividad necesaria para el logro de los resultados exigidos en el ámbito profesional que supone diversos grados de complejidad y exigencia en materia de saberes a poner en juego como expresión de su carácter de totalidad en la actuación.

De estos aspectos referidos al desempeño se pueden concretar dentro de sus características las siguientes:

- ✓ Emerge y se modifica en la misma medida que cambia el escenario y sus exigencias.
- ✓ Coexiste con las competencias, pero facilita su resignificación y reacomodo personal.
- ✓ Se constituye en una expresión personal, en tanto cualifica a la competencia.
- ✓ En su relación con la idoneidad profesional es consustancial a la competencia.
- ✓ Tiene un carácter totalizador al integrar de forma dialéctica los elementos que caracterizan la competencia o conjunto de estas.
- ✓ Es demostrable en la acción concreta en la actividad profesional contextual.
- ✓ Se manifiesta en sí mismo el grado de transferibilidad y flexibilidad de las competencias y los recursos personalógicos del profesional.

- ✓ Adquiere su relevancia en la relación dialéctica entre la polivalencia, la flexibilidad y la integralidad de la actuación del sujeto.

Las competencias no solo se manifiestan, además se construyen a partir del desempeño. En efecto, no se concibe el proceso de formación de competencias como una fase de adquisición conceptual, seguida de una fase de aplicación “práctica”, sino que también en la propia práctica, se construyen las competencias, y se desarrollan los saberes diversos.

La Gestión por Competencias en la mejora de procesos.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Las personas son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades y, sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia, las personas constituyen el capital intelectual de la organización. (Chiavenatto, 1992; 2002)

De manera general, se considera a las competencias laborales como “un grupo de habilidades, aptitudes, actitudes, destrezas, etcétera., tanto cognitivas como emocionales, poseídas por un individuo, evaluadas y controladas por un campo determinado, que tienen en su base a factores biopsicológicos y culturales que las determinan, que pueden ser potenciadas y que permiten obtener una actuación exitosa en una determinada actividad o actividades que integran uno o varios procesos, a partir de las características y exigencias del mismo, posibilitan la efectividad de dichos procesos y su alineación estratégica con la misión y los objetivos empresariales.

Dentro de las habilidades emocionales, se incluye, por supuesto, todas aquellas características personológicas y de valores del individuo en cuestión” (García, 2007).

Es precisamente la Gestión por Competencias otra de las tendencias de la gestión empresarial que es objetivo de este trabajo, la cual se abordará en este apartado para profundizar en sus postulados. Este tema reviste mucha importancia porque su implementación conlleva a tener un personal preparado y acorde a las actividades que va a desempeñar en la entidad y en el proceso en el cual se inserte.

La Gestión por Procesos.

Una de las tendencias de la gestión empresarial moderna la constituye la Gestión por Procesos. La efectividad de toda organización depende de sus procesos empresariales. Estos tienen que estar alineados con la estrategia, misión y objetivos de la institución. Detrás del cumplimiento de un objetivo, se encuentra la realización de un conjunto de actividades que, a su vez, forman parte de un proceso. Por ello, el principal punto de análisis lo constituye la gestión de la empresa basada en los procesos que la integran. De

ahí que el enfoque de procesos sea hoy una herramienta tan poderosa por su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa diseñe y estructure sus procesos pensando en sus clientes. (Zaratiegui, 1999; Nogueira, 2002).

Los procesos, generalmente, cruzan repetidamente las fronteras funcionales, fuerzan a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta (más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios).

Existe consenso en la literatura consultada en cuanto a la necesidad de elaborar un esquema general donde se reflejen todos los procesos que tienen lugar en las organizaciones clasificándolos en diferentes categorías. (Zaratiegui, 1999) propone clasificar los procesos en tres categorías: Procesos Estratégicos, Operativos u Operacionales y Procesos de Soporte.

Sin embargo, algunos autores, difieren en la definición de los procesos. Ejemplo de ello es el Club Gestión Calidad TPF2 FPT, los cuales, recomiendan apoyarse en un procedimiento sólido que además de garantizar el diseño fiable de los procesos, esclarezca las interrelaciones implícitas entre los mismos utilizando el procedimiento Standard IDEF0.

Este procedimiento permite diferenciar los procesos según los tres tipos siguientes:

- ✓ Procesos estratégicos: los responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de las empresas, y según el conocimiento de las posibilidades de los recursos propios, guiar al resto de los procesos de la organización en una respuesta adecuada a las necesidades y condicionantes.
- ✓ Procesos claves: los que tienen contacto directo con el cliente, de hecho son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad.
- ✓ Procesos de soporte: los responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para a partir de los mismos poder generar el valor añadido deseado por los clientes.

Definición del proceso contable.

(Negrín y Medina, 2010), definen que un proceso es un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Los procesos se clasifican de acuerdo a su papel en la organización empresarial en:

- ✓ Proceso relevante: es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los objetivos, las estrategias de una organización y los requerimientos del cliente.
- ✓ Proceso clave: Son aquellos procesos extraídos de los procesos relevantes que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

(Bello, 2010) en un plano llevado a la práctica de la gestión empresarial mediante sistemas integrados los clasifica como estratégicos, operacionales y de apoyo, dentro de estos

últimos considera como procesos; la gestión contable, el control interno, la gestión del capital humano, entre otros identificados con las funciones o *staff*.

Para la gestión de los procesos se requiere definir subprocesos, sistemas, procedimientos, actividades e indicadores, siendo estos últimos definidos como un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

El proceso contable es el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría obtiene y comprueba información financiera. De acuerdo con tal concepto, resulta sencillo inferir, que tanto la Contabilidad como la Auditoría alcanzan sus objetivos a través del seguimiento de las mismas fases de un proceso. Sin embargo, mientras la Contabilidad observa las fases del proceso contable para obtener información financiera, la Auditoría sigue las mismas etapas pero, para comprobar la corrección del producto de la Contabilidad. (Quinta, 2013)

En el proceso contable se organizan los puestos de trabajo de acuerdo a tres cargos típicos: directivos, especialistas y técnicos. Cada uno de estos cargos típicos requiere a su vez de competencias específicas o niveles específicos de las competencias que se definan como necesarias al proceso, al desempeño de sus puestos claves y de la totalidad de sus trabajadores.

El proceso contable visto como proceso clave de la organización.

Los autores se acogen, para la identificación del proceso contable de la entidad estudiada como proceso clave, a los criterios de (Nogueira, 2002) que los considera a partir de su posibilidad del éxito a corto plazo de los procesos. Así como a las consideraciones de (Negrín y Medina, 2010), que los identifican como aquellos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son decisivos para el éxito de la entidad, para lo cual es preciso que sea antes un proceso relevante, o sea, que posea la capacidad de añadir valor a una entrada (documentos primarios de todas las operaciones) para obtener una salida (Estados financieros, liquidez de la empresa, ciclo de cobros y pagos adecuados) que contribuya decisivamente a cumplir los objetivos y estrategias de la organización y los requerimientos del cliente.

El proceso contable es, desde este punto de vista, un proceso clave, además porque tiene la capacidad de generar valor, al garantizar el efectivo necesario para las compras que aseguran el ciclo de reproducción del capital, por ejemplo en una entidad comercial, si la empresa no tiene dinero, no puede comprar mercancías a sus proveedores de forma mayorista, para venderlas con un margen de utilidad de forma minorista. Por otra parte el proceso contable es la garantía del control sobre todos los recursos de la entidad y el instrumento que posibilita la medición de su uso eficiente. Aporta no solo a la eficiencia, sino también a su eficacia, en la medida que asegura el cumplimiento de los objetivos y planes de la entidad, mediante el aseguramiento financiero a la cadena logística, el control de las ventas, y de los recursos que posee para cumplir sus objetivos.

La Contabilidad es el mejor instrumento que tiene la empresa y la organización superior de dirección para evaluar los resultados y la eficiencia de la gestión empresarial. El sistema de Contabilidad es priorizado en el Sistema de Dirección y Gestión, las empresas no podrán

comenzar a aplicar el Perfeccionamiento Empresarial sin antes someterse a una auditoría financiera que será avalada por el Ministerio de Finanzas y Precios.

Los Estados Financieros, son un resultado del proceso contable (un *output*) constituyen una herramienta eficaz de los directivos para la toma de las decisiones que marcan el rumbo de las organizaciones. Pero lo cierto es que son pocos, los dirigentes empresariales que realmente con su utilización práctica hacen válida esta afirmación. Los Estados Financieros no son simple información económica, amén de que son el fruto del trabajo de un grupo de personas dedicadas a la recolección y procesamiento de los hechos económicos, a la traducción de la realidad diaria de la organización empresarial al lenguaje de las cifras contables y financieras, sino que constituyen, bien interpretados y sobre la base de la confiabilidad de los datos procesados el espejo de lo que sucede o no en la empresa, a la vez que ofrecen información que contribuye a evaluar, controlar y decidir.

La empresa debe determinar el valor de sus operaciones, recursos y resultados y tomar, invariablemente, decisiones que ponen en riesgo su patrimonio. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Estas funciones tienen por única fuente de información la que emite el área contable. Los autores defienden que es de vital importancia potenciar, comprender y materializar el papel de la Contabilidad como herramienta para la toma de decisiones en las entidades, más aún en las que se caracterizan por un nivel de actividades múltiples y de grandes dimensiones, dadas por el número de dependencias que tiene subordinadas y por la actividad minorista que es ininterrumpida, complejidad que refuerza la necesidad e importancia de su proceso contable, en el cumplimiento de su misión y el acercamiento a lo que visiona como su futuro.

Una Contabilidad bien trabajada, diseñada en su funcionamiento de acuerdo a los principios generales que la rigen y teniendo en cuenta las especificidades de la organización y su objeto social será una buena carta de triunfo en la administración de los recursos y será una poderosa herramienta de información para la toma de decisiones en la empresa.

La formación continua de los Recursos Humanos.

En el mejoramiento continuo empresarial o perfeccionamiento empresarial, rasgo relevante lo constituye hoy la formación continua en la misma organización, pilar de la organización que aprende. La concepción de organización que aprende es de aplicación paulatina y es resultante de un proceso continuo de formación, armonioso por demás. Posee un singular poder para apoyar a las empresas que pretendan subsistir en el mundo turbulento de la globalización del mercado, y también para desarrollarlas o mejorarlas continuamente. La aplicación de esa concepción ha de realizarse de manera paulatina y armoniosa, teniendo como su premisa o pilar fundamental el logro de la formación continua en la organización. (Cuesta, 2000)

La formación continua en la organización debe poseer tres atributos claves para convertirse en la capacidad de ser una “Organización que Aprende”:

1. Gran tiempo y esfuerzo dedicados por la dirección en atraer, desarrollar y mantener a sus mejores empleados.
2. Invertían recursos sustanciales en la creación de herramientas y procesos necesarios para dar apoyo a flujos horizontales de conocimientos. Esos flujos permitían elevar el conocimiento individual e insertarlo en un proceso colectivo de intercambio de aprendizaje.
3. Esas empresas creaban un fuerte sentimiento de confianza que pasó a ser base del desarrollo de la capacidad individual y del aprendizaje organizacional.

Surge entonces la necesidad de un nuevo concepto de perfiles profesionales, que consideren las competencias, y la capacidad de adaptación. Diversos autores han emitido su criterio sobre la formación continua y lo que debe ser dentro del entorno competitivo al que están sometidas todas las empresas en la actualidad. Sus criterios se estudiaron a partir de la obra de (Medina, 2011) quien resume que un concepto generalizador sobre lo que debe ser la formación continua contendrá:

- ✓ El aprendizaje de nuevas alternativas de desempeño laboral para dar respuesta a las exigencias surgidas de su visión de mundo de trabajo.
- ✓ El apoyo educativo ofrecido en busca de un mejoramiento personal y laboral para la consolidación de las mejores condiciones de empleo
- ✓ El desarrollo de un sentimiento de satisfacción laboral mediante el aprendizaje de nuevos conocimientos, la vivencia de nuevos valores y el disfrute de situaciones éticas y estéticas que renuevan la efectividad del trabajador.
- ✓ El medio educativo que facilita la capacitación o la actualización en campos laborales novedosos en busca de nuevas alternativas de empleo y de actualización de la producción de nuevos bienes y servicios en busca de la competitividad empresarial.
- ✓ La educación del trabajador en su puesto de trabajo o fuera de este, para la construcción de capacidades; (social, técnica y económica) que la sociedad demanda de la empresa.
- ✓ La educación del trabajador en función de las necesidades comerciales, tecnológicas o productivas de la empresa.
- ✓ La coherencia con las tendencias del mercado laboral y el estímulo al desarrollo económico de una sociedad.

La formación supera al entrenamiento y la instrucción, (Cuesta, 2000); no puede ser considerada una inversión y tampoco realizada con una visión de corto plazo, por tanto, es estratégica.

Dos sentidos en las acciones de mejora de las competencias

Analizados los conceptos y elementos fundamentales de la competencia profesional, la gestión por procesos y la formación continua, se pueden valorar criterios o líneas de acción para contribuir a la mejora de las competencias de los trabajadores del proceso contable en entidades locales. Para ello se deben realizar acciones en dos sentidos:

- ✓ I-Acciones propuestas dirigidas a la formación continua de los trabajadores

- ✓ II-Acciones dirigidas a la mejora de las condiciones objetivas en que se desarrolla el proceso contable

La formación continua, mediante acciones de capacitación dirigidas a profesionales y técnicos, conduce al desarrollo de la competencia y de la personalidad. (Es el proceso de desarrollo del conocimiento más allá de lo escolar y durante toda la vida.).

En la búsqueda constante de elevar el nivel de competencias profesionales, se contribuye al desarrollo integral de la personalidad, al considerarse la existencia y la interrelación entre sus componentes estructurales. Las acciones de carácter educativo impulsan este desarrollo, modificando y perfeccionando los modos de actuación profesional.

La mejora de las condiciones objetivas en que se desarrolla el proceso contable influye de manera directa en la relación del hombre con su medio, la que cobra sentido al satisfacer como individuo y ser social sus necesidades materiales y espirituales. Desde esta comprensión de la personalidad (Cárdenas, 2003.) enfatiza: su determinación sociohistórica y al mismo tiempo su carácter activo y transformador; la unidad de lo biológico y lo social, de lo afectivo y lo cognitivo; el lugar de la actividad y la comunicación en su proceso de formación y desarrollo.

El contexto en que se desarrolla el proceso contable, entendiendo por tal, las condiciones de trabajo, salarios, medios de procesamiento de información y de comunicación de datos, la instalación, el mobiliario; también influye en el desarrollo de las competencias y de la personalidad, al incidir en el bienestar y la autoestima del trabajador, así como en la significatividad que adquiere el trabajo para el sujeto.

Competencias profesionales y personalidad

Las acciones que se realicen con el objetivo de contribuir a la mejora de las competencias profesionales de los trabajadores, deben considerar la influencia de los componentes de las competencias en el desarrollo integral de la personalidad.

Hay que partir del reconocimiento de que en la concepción histórico - cultural la categoría personalidad es considerada una formación psicológica con una estructura particular de múltiples niveles, en que los superiores desempeñan el papel fundamental en la regulación de la conducta del individuo dentro del sistema de su actividad con otros miembros de la sociedad. (Cárdenas, 2003).

La personalidad y la competencia son configuraciones psicológicas complejas, algunos autores consideran que la competencia forma parte de la personalidad y otros las consideran al mismo nivel.

Lo cierto es que existe una estrecha relación entre ellas. Los autores de esta monografía, consideran que la competencia es también el modo en que se manifiesta la personalidad del sujeto en su actuación laboral o profesional, en su interacción con el contexto histórico social en que se ha formado y se desarrolla continuamente.

Conclusiones

Estudiar los referentes teóricos de las competencias profesionales, resulta necesario para lograr consenso en el ámbito competitivo, acerca de la necesidad de enfocar los esfuerzos hacia la gestión y desarrollo de los profesionales de una empresa, esto significa considerar de manera sistemática, las tendencias que se dan en el mundo laboral y en sectores científicos, tecnológicos y económicos.

Las competencias profesionales expresan la armonía y la integridad del sentir, el pensar y el hacer del sujeto, que se manifiesta en conductas que expresan la existencia de conocimientos, habilidades, motivos y valores, en relación dialéctica con peculiaridades de la personalidad en la solución de las demandas de la profesión como un conjunto sinérgico complejo. Constituyen también el modo en que se manifiesta la personalidad del sujeto en su actuación laboral o profesional, en su interacción con el contexto histórico social en que se ha formado y se desarrolla continuamente. Son modificables a través de la acción educativa y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales y de desarrollo social.

La formación continua de las personas es tarea de primer orden para la sociedad contemporánea para proyectar la gestión de recursos humanos con enfoque de competencias, es concebida partiendo de la formación en el ámbito de sus concepciones, métodos y técnicas, en primer lugar mediante el proceso educativo, comenzando por la alta dirección.

Para contribuir a la mejora de las competencias de los trabajadores del proceso contable en entidades locales se deben realizar tanto acciones dirigidas a la formación continua de los trabajadores, como dirigidas a la mejora de las condiciones objetivas en que se desarrolla el proceso.

Todas las acciones que se emprendan con un sentido de mejora, deben partir del conocimiento de aquellas variables que se implican en tal proceso, sus interrelaciones y de las principales tendencias relacionadas con su gestión en el mundo.

Bibliografía

AMAZARRAIN, M. La Gestión por Procesos; Editorial Mondragón Corporación Cooperativa; (España). 1999.

BORROTO, M. Las Competencias Profesionales y aprendizaje en la Educación Superior. Centro de Estudios sobre Ciencias de la Educación Superior (CECES). Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Holguín. (Cuba). 2009.

BELLO, C. Sistemas de Gestión Empresarial Estratégicos. Tesis en opción al Título de Máster en Administración de Empresas. Mención Dirección. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, (Cuba). 2010.

BOYATZIS, R.E. *The Competent Manager*. New York. Ed. John Wiley & Sons. (EUA). 1982.

- BOYATZIS, R.E. ; McClelland, D.C. *Leadership motive pattern and longterm success in management. Journal of Applied Psychology. (EUA). 1982.*
- CASTELLS, M. La era de la información: economía, sociedad y cultura. Editorial Alianza Educativa. Madrid. (España). 2004.
- CASTELLANOS, D. Estrategia para promover el aprendizaje desarrollador en el contexto escolar. Universidad Pedagógica Enrique José Varona. (Material en soporte digital). La Habana. (Cuba). 2003.
- CUESTA, A. Gestión de Competencias. Facultad de Ingeniería Industrial. Monografía de la Universidad Tecnológica de La Habana (ISPJAE). La Habana (Cuba). 2000.
- CARDONA, P.; CHINCHILLA, M. Evaluación y desarrollo de las Competencias Directivas. Revista Harvard Deusto. No. 89, pág. 10. 1998.
- CEJAS, E. Formación por competencias laborales. Disponible en Monografias.com. [Consultado en 17/2/2014]. 2009.
- CHIAVENATTO, I. Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw-Hill. (México). 1992.
- CHIAVENATTO, I. Gestión del talento humano. Editorial McGraw-Hill. (México). 2002.
- FIDDLER, M. *Teaching to competence: inhancing the art of teaching (adults), en Rev Journal of General Education, Vol. 43, No. 4, (EUA). 1994.*
- GARCÍA, A. Aplicación parcial del procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure Cuatro Palmas Coralia. Tesis para optar por el título de Máster en Administración de Empresas. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, (Cuba). 2009.
- GRILLO, Y. Implementación experimental de un procedimiento para gestionar las Competencias Profesionales del Licenciado en Contabilidad y Finanzas en la FUM de Colón. Trabajo de diploma. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, (Cuba). 2013.
- GONZÁLEZ, B. Un diseño curricular para la formación integral del estudiante, Congreso Universidad 2008, (PED-075), La Habana. (Cuba). 2008.
- GUERRA, Y.O. La gestión por competencias en las empresas cubanas: retos y realidades (material en formato digital). La Habana. (Cuba). 2003.
- GONZÁLEZ, V. ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. Revista Cubana de Educación Superior .No 1.La Habana. (Cuba) 2002.

- GONZÁLEZ, V. La formación de competencias profesionales en la Universidad. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa. Revista XXI Educación. Universidad de Huelva. Volumen 8. Diciembre. (España). 2006.
- HERNÁNDEZ, M. Evaluación de competencias básicas de profesionales universitarios en la actividad hotelera. Centro de Estudios de Turismo. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, (Cuba). 2004.
- HERNÁNDEZ, G. Sistema de actividades didácticas para desarrollar las Competencias Profesionales en estudiantes de Quinto Año de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas en la FUM Colón. Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Ciencias de la Educación Superior. Mención: Docencia Universitaria e Investigación Educativa. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, (Cuba). 2012.
- HUERTA, J. El desarrollo curricular por competencias profesionales. Universidad Nacional Autónoma de México. (México). 2002.
- LLANIO, G. El currículo por competencias. Un tema a debate. Dirección de Evaluación y Acreditación, Ministerio de Educación Superior. La Habana. (Cuba). 2008.
- MADRUGA, J.L.; HERNANDEZ, G. (2011). Propuesta de un procedimiento para Gestionar las Competencias Profesionales de los Egresados de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas en la SUM de Colón. Trabajo de diploma. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, (Cuba). 2011.
- MCCLELLAND, D.C. *Testing for competent rather than for intelligence. American Psychologist (USA). 1973.*
- MEDINA, A. Contribución al desarrollo de la Formación Continua en profesores de Gerencia Empresarial en la Universidad de Matanzas. Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Ciencias de la Educación Superior. Mención: Docencia Universitaria e Investigación Educativa. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, (Cuba). 2011.
- MERTENS, L. Competencia Laboral: sistemas, surgimiento y modelos. CINTERFOR. Montevideo, (Uruguay). 1996.
- MERTENS, L. La gestión por competencia en la empresa y la formación profesional, OEI, (España). 2000.
- NORMA CUBANA 3001:2007. Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano-Requisitos. Oficina Nacional de Normalización (ONN), La Habana, (Cuba). 2007.
- NEGRÍN, E.; MEDINA, A. Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en empresas hoteleras. Monografías de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, (Cuba). 2010.

- NEGRÍN, E. El Mejoramiento de la Administración de Operaciones en Empresas de Servicios Hoteleros. Tesis presentada para optar por el grado de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”. Matanzas. (Cuba). 2002.
- NOGUEIRA, D. Modelo conceptual y herramientas de apoyo a la toma de decisiones para potenciar el Control de Gestión en las empresas cubanas. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Ciudad de La Habana. (Cuba). 2002.
- NOGUEIRA, D. et al. Fundamentos del Control de la Gestión Empresarial”; Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de La Habana. (Cuba). 2004.
- PALMA., A. Evaluación de las competencias laborales organizacionales y de puestos del área de comercial en el Banco Popular de Ahorro, Sucursal 3512, Varadero. Tesis de pregrado. Universidad de Matanzas. (Cuba). 2009.
- PCC. Lineamientos del 6to Congreso del Partido Comunista de Cuba. Editora Política, La Habana, (Cuba). 2010.
- QUINTA, D. Propuesta de mejoras al Subsistema de Contabilidad para implementar el Perfeccionamiento Empresarial en la Empresa de Comercio y Gastronomía de Colón. Tesis de pregrado. Universidad de Matanzas. (Cuba). 2013.
- TEJADA, J. Acerca de las Competencias Profesionales. Herramientas. Universidad de Barcelona, (España). 1999.
- ULRICH, D. Liderazgo basado en resultados..Edición Gestión 2000, S.A, (España). 2000.
- VARGAS, F. La formación por competencias: un instrumento para incrementar la empleabilidad, disponible en: www.arearh.com. [Consultado: 28/2/2014]. 2004a.
- VARGAS, F. 40 preguntas sobre competencias laborales. En:<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/13/index>. [Consultado: 28/2/2014]. 2004b.
- VALERA, L. Propuesta de competencias profesionales para los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Finanzas. Centro Universitario “Vladimir I. Lenin” Las Tunas. (Cuba). 2009
- ZARATIEGUI, J. R. La Gestión por Procesos: su papel e importancia en la empresa. En Economía Industrial; Vol. VI, No. 330;(España). 1999.