

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR SEDE ESMERALDAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TESIS DE GRADO**

**ÉTICA PROFESIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL CONTADOR
PÚBLICO AUTORIZADO EN ESMERALDAS**

Previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

AUTORA

CAICEDO CASIERRA ALEJANDRA LUZMILA

ASESOR

MGT. ANGULO CUELLAR RAMÓN

Esmeraldas-Ecuador

Abril, 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Presidente tribunal de graduación f) _____

Ing. Ramón Angulo Cuellar, Mgt f) _____
Director de tesis

M.S.c Paola Samaniego García f) _____
Lector 1

Ing. Cecilia Velazco Angulo, Mgt f) _____
Lector 2

M.Sc. Orlin Álava Chila f) _____
Director de escuela

M.Sc. Maritza de Mera Mejía Ing. f) _____
SECRETARIA GENERAL

Esmeraldas, _____ del 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, ALEJANDRA LUZMILA CAICEDO CASIERRA, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de ésta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

ALEJANDRA LUZMILA CAICEDO CASIERRA
CI. 085003463-8

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme fortaleza y tenacidad día a día para cumplir mis objetivos.

A mi amada madre Teófila Casierra Reasco, por motivarme a no desmayar y sobre todo por su amor desinteresado incondicional.

A mi hermana, Andrea Montaña Casierra, a pesar de la distancia siempre está pendiente de mí apoyándome y aconsejándome cuando más lo necesito.

A mis compañeros por ser quienes me acompañaron en esta experiencia vivida en especial a mis amigos Patricio Rojas y Andrea Alcívar por ser quienes me apoyaron convirtiéndose parte de mi familia

A todas aquellas personas que brindaron información para el desarrollo de esta investigación (profesionales contables y comerciantes) por la paciencia y predisposición a colaborar y sobre todo a mi asesor y profesora de titulación por sus correcciones y sugerencias constantes en esta investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios por permitirme ser constante en mis metas planteadas, por ser quien me ha dado la fortaleza para cumplir este objetivo que hoy en día está cristalizado y sobre todo por tener a mi familia y amigos junto a mí en este caminar.

A mis padres, Jornin Caicedo Valencia y Teófila Casierra Reasco, por ser el apoyo y pilar fundamental en mi vida, quienes han sido sabios en guiarme y sobre todo aconsejarme en cada paso y dedición que he tomado.

A mi hermana, Andrea Montaña Casierra quien ha sido una amiga incondicional y sabia en brindarme sus consejos para no desmayar y constante y perseverante.

“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa”

(Mahatma Gandhi)

RESUMEN

Los contadores en la actualidad buscan brindar servicios de calidad con eficiencia y eficacia creando una imagen de credibilidad en la sociedad, por tal motivo se realizó la presente investigación con el objetivo de analizar la Ética Profesional y Responsabilidad Social del Contador Público Autorizado en Esmeraldas, el cual fue de tipo no experimental debido a que no hubo manipulación de variables, con un diseño investigativo de tipo descriptivo dado que identificó las características, se definió las exigencias e interpretó los factores internos y externos del contador, aplicando 130 encuestas a negocios inscritos en la Cámara de Comercio y entrevistas a 13 profesionales contables graduados de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Pucese. Obteniendo información relevante en el estudio de esta investigación. Se observó como resultado que la responsabilidad con el 77% es considerada el valor más importante que debe ejercer este profesional, seguido de 46% honradez y credibilidad como una de las exigencias más importantes del cliente, y el 75% desconocimiento de nuevas normativas contables como principal factor externo con el que se enfrenta el contador. Concluyendo que los profesionales contables son responsables en su labor, relacionándose con la sociedad a través de diferentes actividades, mientras que los clientes determinan que no evidencian dichas actividades de vinculación desconociendo su aportación social con la ciudadanía esmeraldeña.

Palabras claves: Ética, responsabilidad social, contador, cliente, factores internos, factores externos.

ABSTRACT

Accountants currently seek to provide quality services efficiently and effectively by creating an image of credibility in society. For this reason, the present investigation was carried out with the objective of analyzing the Professional Ethics and Social Responsibility of the Authorized Public Accountant in Esmeraldas, the Which was non-experimental because there was no manipulation of variables, with a descriptive research design since it identified the characteristics, defined the requirements and interpreted the internal and external factors of the accountant, applying 130 surveys to businesses registered in the Chamber of Commerce and interviews with 13 accounting professionals graduated from the School of Accounting and Audit of the Pucese. Obtaining relevant information in the study of this research. It was observed as a result that responsibility with 77% is considered the most important value to be exercised by this professional, followed by 46% honesty and credibility as one of the most important requirements of the client, and 75% lack of new accounting standards as Main external factor facing the meter. Concluding that accounting professionals are responsible in their work, interacting with society through different activities, while the clients determine that there is no evidence of such linking activities without knowing their social contribution with the emerald citizenship.

Keywords: Ethics, social responsibility, accountant, client, internal factors, external factors.

ÍNDICE

PORTADA	i
TRIBUNAL DE GRADUCIÓN.....	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIO.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL ESTUDIO.....	3
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-CIENTÍFICA	6
1.2.1 SERVICIO	6
1.2.2 CALIDAD DEL SERVICIO.....	6
1.2.3 CLIENTE	7
1.2.4 PROFESIONAL CONTABLE	8
1.2.5 PERFIL DEL PROFESIONAL CONTABLE	8
1.2.6 ÉTICA PROFESIONAL.....	9
1.2.7 RESPONSABILIDAD SOCIAL	10
1.2.9 PSICOLOGÍA	11
1.2.10 SOCIOLOGÍA	11
1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	12
1.3.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA	12
1.3.2 CÓDIGO DE ÉTICA DEL CONTADOR	12
1.3.3 CÓDIGO DE ÉTICA PUCESE	13

<u>CAPÍTULO II</u>	14
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.1. TIPO DE ESTUDIO	14
2.2. MÉTODO.....	14
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	14
2.3.1 Encuesta	14
2.3.2 Entrevista	14
2.4. DISEÑO ESTADÍSTICO	15
2.4.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	15
2.5. PROCEDIMIENTO	15
CAPÍTULO III.....	17
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	17
CAPITULO IV.....	23
4.1. DISCUSIÓN.....	23
4.2 CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: CARACTERÍSTICAS.....	17
GRÁFICO 2: CLIENTE	18
GRÁFICO 3: CONFIANZA	19
GRÁFICO 4: EXIGENCIAS.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: GRADUADOS DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	15
TABLA 2: OPINION DEL CLIENTE Y CONTADOR	20

INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años la profesión contable ha tenido mayor desenvolvimiento y vinculación con la ciudadanía esmeraldeña a través de diferentes actividades desempeñadas, aportando de esta manera a su crecimiento creando lazos de confianza entre cliente- contador.

Teniendo como finalidad el bien común y el interés público, que regulada bajo leyes y normas tienen como objetivo contribuir socialmente al servicio de la colectividad, siendo este un factor de desarrollo y progreso de la misma.

Por ello en la actualidad la ciudad de Esmeraldas ha sido formadora de profesionales a través de entidades de recursos tanto públicos como privados que ofertan esta carrera, generando oportunidades a nuevos contadores capacitados acordes a las exigencias de la demanda actual (clientes).

El objetivo de esta investigación fue analizar la Ética profesional y Responsabilidad Social del Contador Público Autorizado en Esmeraldas, permitiendo tener una visión amplia de su imagen y perfil mediante la opinión de los usuarios (clientes) con respecto a su labor desempeñada.

Para lo cual se planteó como problemática ¿Cuál es la situación actual del Contador Público Autorizado en Esmeraldas desde el punto de vista del cliente frente a la ética profesional y responsabilidad social?

El capítulo I el marco teórico, está conformado por estudios relacionados que sustentan el desarrollo de esta tesis, además fundamentación teórica en la cual se definieron términos importantes obteniendo dicha información de diferentes fuentes confiables (Redalyc, Scielo, otras) y por último la fundamentación legal en la cual se detallan aquellas leyes, y reglamentos actuales que sustentan el desarrollo de esta investigación.

El capítulo II se conforma por la metodología utilizada donde se explica qué es una investigación no experimental, documental de campo, de carácter transaccional descriptivo, aplicándose encuestas a 130 negocios inscritos en la Cámara de Comercio de Esmeraldas para conocer su opinión, de la misma manera se aplicó entrevistas a una muestra intencional de 13 profesionales de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, con el fin de contrastar la opinión obtenida de los cliente con la adquirida por los profesionales contables, para de esta manera determinar su situación actual en la sociedad.

El Capítulo III análisis de resultados, determinó las características que deben tener los contadores según el punto de vista de los clientes, a más de esto se definieron las exigencias que tienen los clientes y aquellos factores tanto internos como externos que afecta de manera positiva- negativa en el desempeño de sus actividades.

Por ultimo en su capítulo IV se plantean las conclusiones y discusión de esta investigación realizada con los datos obtenidos y estudios relacionados.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL ESTUDIO

La presente tesis se sustentó en estudios realizados anteriormente, para el desarrollo de esta temática.

Montaner y Perozo (2005) en su investigación “ética y su importancia en la formación del Contador Público” en Zulia-Venezuela; utilizaron la metodología de revisión bibliográfica con un cuestionario auto administrativo de preguntas abiertas y cerradas, aplicadas a una muestra aleatoria de estudiantes. Obteniendo que los estudiantes no tienen conocimientos de ética y moral. Concluyendo que la institución deben tomar acciones correctivas e implementar un sistema transversal de educación de valores.

La investigación realizada en Punto fijo-Venezuela con el objetivo de vincular “la ética y responsabilidad social en la formación gerencial de las universidades nacionales autónomas”. Utilizó la metodología de tipo descriptiva, teniendo como resultado que una reorientación en las universidades, podría generar beneficios de gran alcance para la sociedad, concluyendo en que hay que proporcionar una formación a los profesionales que se adapte a las necesidades del mercado de trabajo bajo la ética y la responsabilidad social Pérez (2007).

De acuerdo a Ruiz y Ruiz (2011) para conocer los “factores determinantes del comportamiento ético y no ético del empleado” en Vigo-España”, aplicaron la revisión literaria sobre ética empresarial tomando las aportaciones más significativas, donde el resultado fue que el conocimiento de ética de los empleados existente es tan disperso en el entorno dinámico de la organización. Concluyendo en que hay que contribuir al establecimiento de un marco teórico de conocimiento para promover de forma efectiva la ética en la organización.

El propósito del artículo realizado en Maracaibo-Venezuela por Luqués y Alvarado (2012) para analizar “la ética como enfoque de la responsabilidad en universidades públicas”, utilizó la entrevista semiestructurada. Teniendo como resultado la falta de programas de responsabilidad social. Llegando a la conclusión que la ética fundamenta la responsabilidad social de estas instituciones, dada la capacidad que tienen como universidad de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores por medio de sus procesos de gestión, docencia, investigación y extensión contribuyendo así, al éxito y bienestar de las mismas.

La Universidad Rafael Beloso Chacín en su análisis reflexivo de contenido sobre “la ética profesional del contador público” realizado por Pérez (2012) en Maracaibo-Venezuela utilizó la metodología de carácter documental y revisión bibliográfica, teniendo el resultado que la ética es la relación dada entre la conducta y los valores que permiten que la sociedad funcione en forma ordenada. Concluyendo que los contadores públicos deben establecer conductas éticas inviolables, adquiriendo un compromiso serio y leal con sus clientes de acuerdo a lo previsto en la ley del ejercicio de la profesión.

La Universidad de Lima en su artículo realizado por Guibert (2013) tuvo el objetivo de “analizar el rol del contador público y su responsabilidad ética ante la sociedad” en Lima-Perú. Utilizando el método descriptivo-explicativo, mediante encuestas aplicadas a una muestra de 381 contadores públicos colegiados, teniendo como resultado una percepción preocupante sobre el desempeño del Contador Público en el incumplimiento de las normas éticas, y en el desempeño de su trabajo profesional. Concluyendo que los contadores Públicos, tienen déficits de actuación en su responsabilidad ética ante la sociedad frente al incumpliendo del código de ética profesional.

El objetivo del artículo de investigación realizado por Idareta (2013) consiste en “analizar la influencia que la responsabilidad ética ha tenido en la Ética del Trabajo Social desde una perspectiva histórico-filosófica” en Bilbao-España, utilizando como método la revisión bibliográfica. Concluyendo que la ética del Trabajo Social es importante porque sensibiliza a

los profesionales en torno a los abusos de poder que pueden cometer y comenten en su ejercicio habitual, instaurando en ellos una actitud crítica y autocrítica permanente.

La investigación realizada en Maracaibo- Venezuela por Bustos y Fernández (2014) para determinar los “procedimientos académicos implicados en la formación ética del estudiante universitario socialmente responsable”, aplicaron la metodología de carácter cualitativo. Expresando los resultados en categorías como participación democrática y formación ética estudiantil. En conclusión la formación, ética del estudiante requiere de una reflexión y acción conducentes a la interiorización de valores comprometidos con la acción comunitaria transformacional.

Carmona, Rivas y Cegarra (2014) para “examinar valores éticos de estudiantes de Contaduría Pública del NURR” en Trujillo-Venezuela, aplicaron la metodología descriptiva-de campo con un instrumento de 28 ítems, a una muestra de 50 estudiantes. Teniendo como resultado que los estudiantes del NURR consideran beneficioso la formación de valores éticos que han obtenido en su transcurso académico. Concluyendo que los estudiantes consideran importante su formación con base en valores para guiarlos de manera responsable, justa y honesta para conducirse profesionalmente.

Navia y Hirsch (2015) analizaron en La Universidad Nacional Autónoma y la Universidad del Estado Morelos de México, “la ética profesional en el ámbito universitario”, utilizando la metodología de análisis mediante un cuestionario-escala de 55 proposiciones a una muestra de 1.086 estudiantes de posgrado. Teniendo como resultado que los estudiantes no están formados bajo el concepto de valores, concluyendo que las instituciones deberán aportar a la responsabilidad social, ética profesional y personal para ejercer su profesión con beneficios a la sociedad.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-CIENTÍFICA

1.2.1 SERVICIO

Pérez (2008) define al servicio como el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo considerando el grado de valor agregado, siendo este el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además, el producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo.

De esta manera señala Martínez (2006) que el servicio debe tener características como la calidad, eficiencia y eficacia, tomando en cuenta que su excelencia consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes, para de esta forma satisfacer sus necesidades.

Señalando los especialistas en marketing que los servicios poseen dos características esenciales como, la intangibilidad la cual hace referencia a que no se puede apreciar con los sentidos antes de ser adquiridos, inseparabilidad debido a que los servicios no se pueden separar de la persona, del vendedor que es quien lo produce (Grande, 2005).

Especificando Idefonso (2005) que la satisfacción de un servicio es de gran importancia, para toda organización que debe conocer la opinión de sus clientes sobre el servicio prestado, para la tomar acciones y decisiones de mejora permitiendo posteriormente mejorar su calidad.

1.2.2 CALIDAD DEL SERVICIO

“La calidad de servicio se la define como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio o producto cumple con las características de sus consumidores, considerando que el cliente es quien decide si es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas” (Larrea, 2001, p. 12).

La calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio, siendo esta la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir, sus expectativas y lo que realmente recibe o el percibe del resultado del servicio (Barroso, 2000). De acuerdo con Pizzo (2013), es el hábito desarrollado por las organizaciones para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes para ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, seguro y confiable de manera que el cliente se sienta atendido con dedicación y eficacia. (p.12)

Por su parte Pérez (2013) señala que la importancia de la calidad del servicio radica en irlo perfeccionando y adecuarlo a las necesidades del cliente, debido a que mientras más existan los clientes, tienen mayor oportunidad de decidir en dónde adquirir el producto o servicio teniendo estos la última palabra.

1.2.3 CLIENTE

Según Varo (2003) el cliente es el protagonista de la acción comercial, debido a que es una persona o entidad que elige y compra un bien o servicio que satisface sus necesidades de mayor importancia, jugando un factor primordial en el crecimiento de una entidad y en la valoración de calidad de los productos.

Para Pallares (2014) es invertir estratégicamente más tiempo en los clientes es una de las mejores decisiones que se puede tomar para la expansión de un negocio, siendo importante saber conservarlos como un compañero o amigo para establecer lazos de confianza seguros y duraderos.

De manera que la relación del contador con su cliente adopte la forma de una conversación literalmente reflexiva, debido a que es una persona calificada y con experiencia que brinda seguridad en el ejercicio de su profesión independientemente del ambiente en que se desempeña (Castellblanque 2006).

1.2.4 PROFESIONAL CONTABLE

Ferrer de la Hoz (2007) define a la profesión contable como una persona natural facultada para el desempeño de sus funciones, adicionalmente Martínez (2011) que se proyecta en los cargos que desempeña basado en valores morales y principios éticos.

Siendo imprescindible esta profesión en el desarrollo actual del mundo de los negocios, ejercida desde una amplia diversidad de sectores de la economía y en distintas funciones dentro de las organizaciones, que hace que el contador cuente con numerosas alternativas para el ejercicio de su labor (Martínez, 2011).

En esta carrera su perfil cuenta con alto carácter humanístico, académico y técnico con capacidad de llevar adelante cambios innovadores en la administración pública y privada. Teniendo como características esenciales: el conocimiento, habilidades y actitudes que representa las actividades que desempeña en su ámbito académico, profesional y social (Pucese, 2016).

Permitiendo desenvolverse en diferentes áreas y sectores (público y privado), brindando así diversidad de servicios como: establecer sistemas contables, verificar la exactitud de las operaciones registradas en libros y registros auxiliares, elaborar, analizar e interpretar los estados financieros y sobre todo proporcionar información confiable y oportuna para la toma de decisiones (Aguirre, 2012).

1.2.5 PERFIL DEL PROFESIONAL CONTABLE

Hoy en día la formación del contador público es hábil para desarrollar distintas responsabilidades en áreas económicas-administrativas, siendo una persona visionario capaz de crear estrategias anteponiéndose a los posibles sucesos de crisis dentro de una empresa u organización, donde la toma de decisiones es vital para llegar al éxito, por lo que el contador público es catalogado como un hombre de negocios (Meneses, 2005).

El perfil del contador pública es desarrollado y fortalecido en su formación académica, en su experiencia con el medio laboral que combinados con su actitud y vocación hacen una persona integral en esta disciplina determinando como base los conocimientos, las actitudes, habilidades y destrezas (Ortega, 2012).

Teniendo este contador una serie de características como capacidad intelectual, interés social, amplitud de criterio, habilidad de trabajo en equipo, competitividad, espíritu de comparación entre otras, que hace que sea integral para laboral en diferente campo brindado confianza a sus clientes (Hernandez, 2005).

Por ello la función del contador no solo se reduce a “llevar las cuentas”, sino también a participar de las estrategias que impliquen mirar hacia las finanzas de la empresa, contribuyendo de esta manera a la gestión de la misma. Por ello el alcance del perfil profesional de un contador, se basa en la habilidad y capacidad de análisis, conocer y manejar normativa jurídica vigente, tener amplios conocimientos y sobre todo contar con sentido de la responsabilidad social (Ortega M. , 2013).

1.2.6 ÉTICA PROFESIONAL

Es la conducta presuntamente libre y responsable de una persona en sentido moral, con deberes y principios éticos de cada profesión, caracterizada por diferentes atributos como el conocimiento, la libertad, los valores, el deber y la voluntad (Baquero, 2003).

Sin embargo para Olmedo (2007) es la parte de la filosofía que comprende el estudio moral y las obligaciones del hombre pertenecientes a una profesión, que incluyendo tres dimensiones inseparables que la constituyen como tal, como lo es la dimensión teológica, deontológica y pragmática.

Para Campos y Ortega (2003) es la esencia de los principios morales que rigen la conducta humana como; el deber justicia, derecho, responsabilidad y la conciencia, permitiendo actuar

en un marco de valores comprometidos a ser promotores de una moral y ética en el ejercicio de la disciplina, en lo individual, gremial y dentro de una sociedad.

Por tal motivo Charles, Srikant y George (2007) consideran que los contadores tienen obligaciones especiales con respecto a la ética, dado que son responsables de la integridad de la información financiera que se proporciona a los interesados internos y externo.

Teniendo como elementos fundamentales la ética del contador público, la independencia mental, la aptitud profesional y conciencia, siendo estas el conjunto de normas y principios asumidos voluntariamente por quienes ejercen una determinada Profesión (Horgren, 2003).

1.2.7 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Señalando Botero (2005) que dentro de la ética la responsabilidad social juega un papel importante en cuanto al compromiso, obligación y deber que poseen los individuos o miembros de una sociedad o empresa, de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa.

De esta forma se es responsable de los impactos de sus acciones sobre la sociedad, en la cual incluyen a los clientes, colegas, empleados, proveedores, comunidad local entre otro, siendo ante todo una responsabilidad moral por los impactos negativos y positivos que genera sobre la sociedad (Argandoña, 2013).

Así mismo busca hacerse cargo de responder a la sociedad con compromiso social, y para ello debe de ser proactivo y participe en la construcción de lo que se quiere como sociedad, ya que el profesional día a día no sólo se enfrenta a problemas relacionados a su mundo laboral, sino también a decisiones que influyen en el ambiente y en toda la sociedad (Carrie, 2011).

De esta manera la ISO 26000 Principios y Materia Fundamentales de Responsabilidad Social, ayuda a integrar comportamiento socialmente responsable a través de esfuerzos colectivos de

gran alcance, concientizando a los diversos entes de la importancia de la responsabilidad social para la consecución de un desarrollo sostenible y con justicia para todos.

Teniendo una visión coherente de lo que demanda actuar, pensar y disfrutar un desarrollo sostenido, donde el objetivo es que exista un ambiente del buen vivir, es decir sociedades amigables donde se tenga administraciones con sistemas de calidad, con prácticas operacionales justas, transparentes, oportuna y confiable del trabajador (Morales, 2012).

1.2.8 PSICOLOGÍA

Cabe mencionar que la psicología juega un papel muy importante en el ejercicio de una profesión, debido a que estudia el comportamiento, acciones y relaciones humanas de manera que sea posible convivir con nuestro entorno y el resto de personas de nuestro alrededor (Morales, 1995).

Teniendo como características el crecimiento, desarrollo del hombre, la conducta, la motivación, la personalidad, la conciencia, el inconsciente, las relaciones, el aprendizaje, la educación, el trabajo, la cultura, la sociedad, que reconocen e investigan la dimensión trascendente del hombre (Charles, 2011).

Siendo importante pues estudia los distintos comportamientos de la conducta humana, no solo en lo que respecta a cómo nos relacionamos con otras personas, sino como reaccionamos ante los estímulos del entorno que nos rodea, de manera personal y profesional (Cusme, 2010).

1.2.9 SOCIOLOGÍA

Por otra parte, psicología se ocupa del comportamiento de las personas en relación con los demás conforme a las situaciones en las que viven, prestando atención al impacto que el comportamiento de la gente tiene en la sociedad a través de sus acciones y su participación en los procesos de cambio (García, 2015).

Sin embargo para Martínez (2010) la sociología es la ciencia que estudia al ser humano en la medida en que su condición debe ser explicada socialmente, así como los resultados sociales de sus intenciones y comportamientos.

Determinando Cusme (2011) que la sociología tiene como objeto primordial el estudio de la sociedad humana y, más concretamente las diversas colectividades, asociaciones e instituciones sociales que los humanos forman, siendo esta una manera directa de involucrarse con el medio que lo rodea.

1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.3.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Capítulo V Derechos de Participación Art.61 Derechos de participación hace énfasis a los derechos que tienen los ciudadanos como: elegir y ser elegidos, participar en los asuntos de interés público, presentar proyectos de iniciativa popular normativa, ser consultados, fiscalizar los actos del poder público.

De la misma forma en el Capítulo VI Derechos de Libertad; Art. 66 Se reconoce y garantizará a las personas el derecho de tener una vida digna, que garantice la integridad personal, la igualdad formal, igualdad material y no discriminación, y sobre todo la inclusión de la sociedad.

1.3.2 CÓDIGO DE ÉTICA DEL CONTADOR

De una manera más amplia el Código de Ética del contador plantea los principios fundamentales con los que debe contra este profesional como lo es integridad, objetividad, independencia, competencia y cuidado profesional, confidencialidad o secreto profesional, observancia de las disposiciones normativa, defunción y colaboración y comportamiento profesional.

Complementando en su Art. 2 Ámbito de aplicación; señala que este código es de aplicación para todos los contadores que ejerzan esta profesión de manera pública en el país, tomando en cuenta diferentes normativas legales que avalúen su profesión.

Mencionando en el Art. 5 Integridad y Objetividad; todos aquellos principios que deben de tener los contadores para ser justos en el ejercicio de su profesión, indicando en el Art. 8 Confidencialidad; la confianza que debe de dar este profesional al momento del desarrollo de su profesión con sus clientes, para de esta manera brindar seguridad y credibilidad.

Especificado en su Art. 7 Competencia profesional; la constante formación académica que con la que debe contar este profesional, de manera que certifique la calidad de su servicio prestado frente a la sociedad.

1.3.3 CÓDIGO DE ÉTICA PUCESE

Asimismo como Universidad, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (Puce), cuenta con un Código de ética el cual sirve de base para que los trabajadores realicen sus actividades con principios y valores señalando en su Capítulo I Art. 8 los valores que contribuyen a la formación humana y profesional como: respeto, libertad, justicia, equidad, honestidad, conciencia crítica y responsabilidad social, solidaridad, servicio y resiliencia.

De esta manera en el art. 11 Compromiso de los y las docentes hace referencias al compromiso que tienen los docentes con la universidad, y la aplicabilidad de este código al personal administrativo, personal docente y estudiantes siendo estos los actores principales.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación es no experimental, documental de campo, de carácter transaccional descriptivo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2006), este método observa fenómenos en su contexto natural, permitiendo conocer las características sobre ética y responsabilidad social del contador público autorizado en Esmeraldas.

2.2. MÉTODO

El método utilizado para la resolución de los objetivos es deductivo siendo este el que permitió desarrollar el tema planteado, utilizando la información macro para llegar a conclusiones finales, que aporten al perfil del contador público.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.3.1 Encuesta

Este instrumento se aplicó a 130 comerciantes esmeraldeños inscritos en la Cámara de Comercio, el cual estaba estructurado por 10 preguntas cerradas sobre ética profesional y responsabilidad social respondiendo estas a los objetivos planteados.

2.3.2 Entrevista

Se aplicó el instrumento a 13 contadores graduados de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCE Sede Esmeraldas, con una base de 5 preguntas abiertas con el fin de conocer su opinión sobre la investigación desarrollada.

2.4. DISEÑO ESTADÍSTICO

2.4.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

De acuerdo a los datos proporcionados por la Escuela de Contabilidad y Auditoría se obtuvo una población de 114 contadores, de la cual se tomó una muestra intencional de 13 contadores, permitiendo conocer cuáles son los factores internos y externos de este profesional, asimismo, se determinó de acuerdo a la Cámara de Comercio a 150 negocios y comerciantes inscritos, para lo cual se tomó una muestra intencional de 130 negocios, cumpliendo con el desarrollo de los objetivos determinados.

TABLA 1: GRADUADOS DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GRADUADOS DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA	
GENERO	
MASCULINO	39
FEMENINO	75
TOTAL	114

5. PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo de la presente investigación se solicitó mediante oficio al director de la escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE el número de graduados de inicio de la carrera hasta la actualidad, de la misma manera mediante oficio se solicitó a la Cámara de Comercio el número de negocios inscritos.

Se estructuró una entrevista con 6 preguntas abiertas, que cumplieran con los objetivos planteados, posteriormente se realizaron encuestas teniendo como base los instrumentos aplicados en los estudios relacionados estructurándose por 10 preguntas cerradas.

Una vez estructurados los instrumentos (entrevistas-encuestas) se procedió a aplicar las entrevistas realizando citas previas para su ejecución las cuales proporcionaron información referente al contador y a su desenvolvimiento personal, aplicándolas en su totalidad obteniendo la información necesaria.

Obtenida la información se procedió a la tabulación de las entrevistas, colocando a cada entrevistado un código para diferenciar la información, de la misma manera se tabuló las encuestas, seleccionándolas por grupo de acuerdo al objetivo que correspondía.

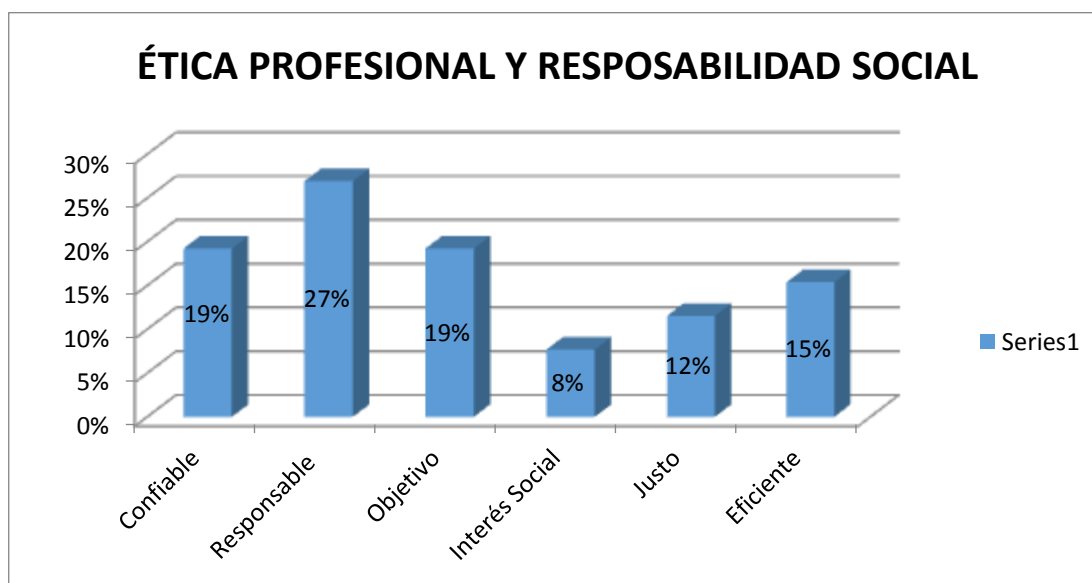
CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Características

Todo profesional contable cuenta con características esenciales que lo identifican como tal en la sociedad, por ello en las encuestas realizadas a clientes, se determinó que la responsabilidad con un peso relevante del 77% reflejada en la gráfico1 es la característica más representativa, pues es aquella que permite crear una imagen positiva de este profesional, y compromiso para con la sociedad

Grafica 1: Características

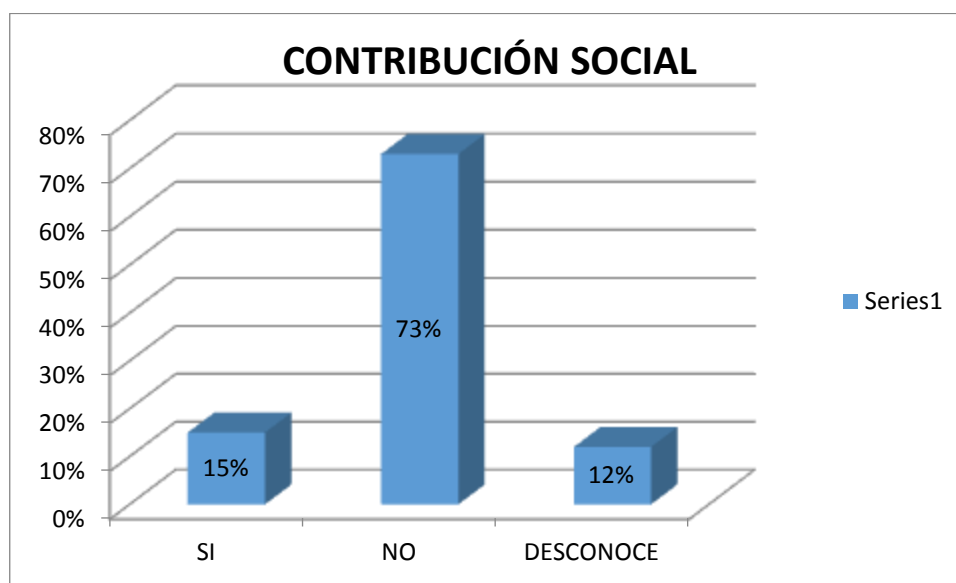


Fuente: Encuestas realizada a negocios inscritos en la cámara de comercio

De la misma manera es conveniente contrastar esta información con la opinión que tienen los profesionales, coincidiendo con los valores como es el respeto, objetividad y la honestidad que permiten que el servicio ofrecido tenga mayor credibilidad y sobre todo mayor aceptación.

El cliente es quien de una u otra manera evalúa el desempeño del contador, a través de la prestación de su servicio, por ello el 73% de los clientes consideran que el contador no es consciente de la contribución que debe tener ante la sociedad esmeraldeña, y un mínimo del 12% tiene un total desconocimiento de esta vinculación, visualizando dichos porcentajes en el grafico 2.

Grafica 2: Cliente



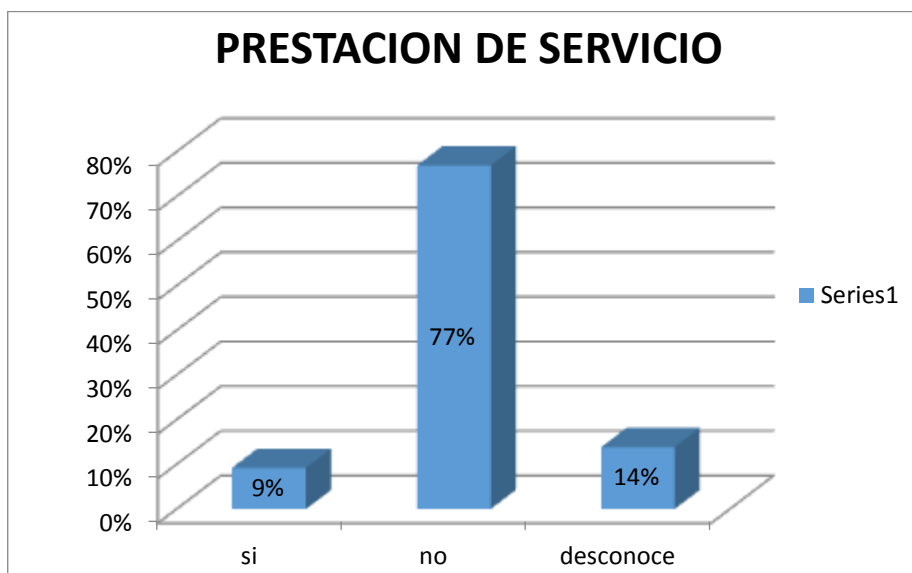
Fuente: Encuestas realizada a negocios inscritos en la cámara de comercio

Considerando de esta manera la mayor parte de los usuarios (clientes) que desconocen con el 83% las acciones de responsabilidad social que desarrolla este profesional en conjunto de su empresa o de manera independiente, mientras que un mínimo de 9% consideran que no realiza actividades de responsabilidad social evidenciadas en la sociedad y el 8% han evidenciado actividades de vinculación

Sin embargo los contadores expresan que realizan actividades de vinculación como son capacitaciones de contabilidad básica a pequeños emprendedores y microempresarios de la ciudad y capacitaciones sobre dudas tributarios a lo largo y ancho de la provincia, radicando su vinculación a la atención al cliente.

Para el 77% de los clientes representado en el grafico 3 el contador no brinda la confianza necesaria a sus clientes en la prestación del servicio. No obstante, los contadores entrevistados establece que la sociedad tiene diversas opiniones acerca de su desenvolvimiento como es que son responsables, íntegros y transparentes en la ejecución de su profesión y sobre todo que a través de las diferentes actividades que generen confianza a la sociedad, aunque consideran que la sociedad no tiene confianza en este profesional en cuanto a la prestación de su servicio

Grafica 3: Confianza



Fuente: Encuestas realizada a negocios inscritos en la cámara de comercio

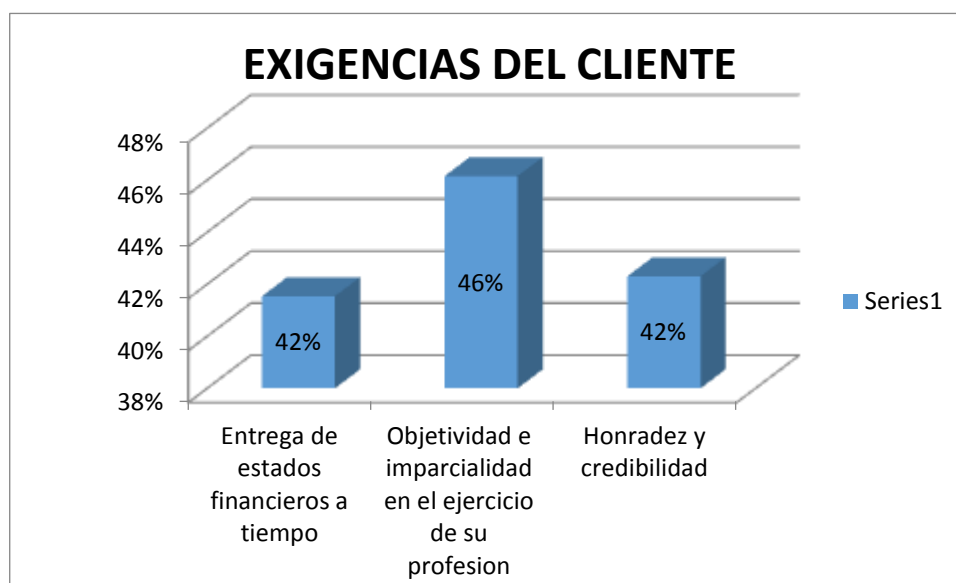
Para lo cual en el cuadro 1 se resaltan aspectos relevantes con respecto a la opinión del cliente y contador.

Tabla 2: Opinión del Cliente y Contador

ASPECTOS	CONTADOR	CLIENTE
VALORES	<p>Para el ejercicio de la profesión el contador considera que deben contar con valores como el respeto, objetividad honestidad, y transparencia para de esta manera dar una excelente imagen y servicios con calidad de manera eficiente y eficaz en la sociedad generando confianza en el cliente.</p>	<p>Sin embargo, para el cliente los valores más esenciales e importantes con los que debe contar el contador son confiabilidad, responsabilidad, justicia y eficiencia de manera que este profesional sea íntegro en sus actividades.</p>
ÉTICA PROFESIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.	<p>El contador para contribuir a la sociedad realiza actividades de responsabilidad social como son capacitaciones de tributación, contabilidad básica entre otras actividades a pequeños negocios en toda la provincia, más sin embargo este profesional no cuenta con una imagen confiable en la sociedad pues se desconoce al profesional integral que se puede desenvolver en diferentes ámbitos.</p>	<p>El contador en el ejercicio de su profesión es consciente de la responsabilidad social que esta actividad genera en la sociedad, aunque se desconoce cuáles son las actividades o acciones que este realiza como vinculación social, creando de esta manera la poca credibilidad en los usuarios.</p>

El conocer la opinión de los usuarios con respecto a los factores antes mencionados, da la apertura para definir las exigencias que considera el cliente importante y de cumplimiento frente al ejercicio de sus funciones, siendo objetividad e imparcialidad en el ejercicio de su profesión, reflejadas en el gráfico 4 la que mayor relevancia tiene, para los clientes.

Grafica 4: Exigencias



Fuente: Encuestas realizada a negocios inscritos en la cámara de comercio

El profesional esmeraldeño considera que las exigencias de sus clientes son objetividad, responsabilidad, transparencia y sobre todo el desempeño de sus funciones bajo principios y valores éticos, estando actos y capaces de proporcionar información que ayude en la toma de decisiones. A más de esto mencionan que la mayor parte de sus clientes exigen actividades que no están acordes a su perfil profesional lo que ocasiona que su imagen ante la sociedad no sea la correcta.

Siendo los factores internos aquellos que afectan de manera positiva o negativa al desenvolvimiento del contador, y los factores externos aquellos que no pueden ser manipulados. Para lo cual el cliente menciona que el factor externo de mayor afectación en el desempeño de las funciones del contador es el desconocimiento de nuevas normativas, sin embargo para los contadores los factores externos que consideran relevantes en su actuar son

aplicabilidad y cumplimiento de leyes, reglamentos, manual de funciones las cuales son correctivos para brindar su servicio de calidad.

De la misma manera los factores internos con los que se enfrenta y está al alcance del contador son la responsabilidad, respeto, integridad, honestidad y sobre todo transparencia con la que realizan la actividad contable diariamente, a más de estos la formación propia del contador como son valores inculcados en los hogares, formación académica y el compromiso moral.

Una vez analizados los resultados obtenidos se crea conveniente contrastar dicha información con la ya obtenido por estudios realizados mediante una discusión.

CAPITULO IV

4.1 DISCUSIÓN

La presente investigación se efectuó con la finalidad de Analizar la Ética Profesional y Responsabilidad Social del Contador Público Autorizado en la ciudad de Esmeraldas, y a su vez identificar características, definir exigencias de los clientes e interpretar los factores internos y externos del profesional.

Idareta (2013) en un estudio efectuado, argumenta que la ética del Trabajo Social es importante porque sensibiliza a los profesionales en torno a los abusos de poder que pueden cometer y comenten en su ejercicio habitual, instaurando en ellos una actitud crítica y autocrítica permanente, no obstante así lo confirman los resultados obtenidos en la presente investigación, donde el profesional contable manifestó que sí realizaba actividades de vinculación y sociabilización con la sociedad ya que lo considera de vital trascendencia en el ejercicio de su profesión, sin embargo al querer conocer desde la óptica del cliente si el contador realiza actividades de vinculación, estos manifestaron en un 73% que desconoce cuáles son las actividades de vinculación que realizan.

Por su parte Pérez (2012), al efectuar un estudio que la ética permite que la sociedad funcione de forma ordenada, donde el contador público debe establecer conductas éticas inviolables, adquiriendo un compromiso serio y leal con sus clientes de acuerdo a lo previsto en la ley del ejercicio de la profesión, no obstante en los resultados obtenidos, el contador señala que la ciudadanía esmeraldeña en general exige objetividad, responsabilidad, transparencia, laborar bajo principios y valores éticos y sobre todo servicios que se alejan de su perfil, pero por otra parte el cliente confirma lo sustentado anteriormente, donde se encontró que estos, exigen a los contadores honradez y credibilidad para que de esta manera ayude a enriquecer su imagen profesional y profesional.

Determinando los clientes que este profesional para su mejor desempeño social debe de considerar como valor y característica esencial y primordial la responsabilidad, mientras que consideran los contadores que deben ser el respeto, objetividad y la honestidad pues de esta manera permiten que el servicio ofrecido tenga mayor credibilidad y aceptación. Corroborando Bustos y Fernández (2014) que la formación ética requiere de una reflexión y acción conducentes a la interiorización de valores comprometidos con la acción comunitaria transformacional social, asegurando Carmona, Rivas y Cegarra (2014) que el conocimiento de ética es tan importan en el entorno de una organización, debido a que se debe contribuir a establecimiento de un marco teórico de conocimiento para promover de forma efectiva la ética en una organización y sociedad bajo leyes y normas.

4.1. CONCLUSIÓN

- ✓ Una vez logrado el cumplimiento de los objetivos planteados, es conveniente resaltar que el cliente considera a la responsabilidad como una de las características más importantes y relevantes que debe ejercer el contador en la ética profesional y responsabilidad social, a más de esto el contador señala que este valor debe de estar acompañado de objetividad y sobre todo transparencia, puesto que refleja la calidad, eficiencia y eficacia de servicio que brinda, enriqueciendo su imagen personal y profesional en la sociedad esmeraldeña.

- ✓ Los usuarios (clientes) consideran con un 73% que desconocen las actividades de responsabilidad social por las cuales se vincula este profesional en la sociedad, mientras que un 77% señala que este no brinda confianza en la prestación de su servicio, expresando el contador que sí realizan diferentes actividades de vinculación social con la sociedad esmeraldeña, las que generan confianza, aunque los clientes no conozcan del todo su integridad como profesional.

- ✓ El profesional contable trata en la manera posible de cumplir con las exigencias de sus clientes, sin embargo los demandantes (clientes) de sus servicios tienen exigencias que no se adaptan a los servicios brindados ni a su perfil profesional, lo que ocasiona que esta profesión no sea valorada correctamente en la sociedad esmeraldeña.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, R. (2012). Contabilidad: entre la responsabilidad social y el interes público. *Criterio libre*, 209-234. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35639776015>
- Alvarado, O. R. (2012). Ética como enfoque de la responsabilidad social: direccionamiento estratégico en universidades públicas. *Omnia* , 1-15. Recuperado de <https://books.administracion.com/adm?isbn=9702604273>
- Angel Uribe Botero, C. S. (2005). *Ética, responsabilidad social y empresa*. Colombia: Bogota. Recuperado de www.filosofia.org/filomat/df467.htm.
- Anónimo. (2015). Sociología. *Federación Española de Sociología*, 3-4. Recuperado de <https://books.sociologia.com/books?isbn=9588225612>
- Argandoña, A. (2013). *Los profesionales al servicio de la empresa y la responsabilidad social*. Madrid:Adventure.
Recuerado de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120128002.pdf>
- Azpiazu, J. (2006). *La moral del Hombre de Negocios* . Colombia: Razón y fe .
Recuperado de www.filosofia.org/filomat/df467.htm.
- Baquero, C. (2003). *Ética profesinal*. Costa Rica: EUNED. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73735396005>
- Begoña Arrieta Heras, C. d. (2005). *La dimensión ética de la Responsabilidad social* . Bilbao: Deusto. Recuperado de es.thefreedictionary.com/ética.
- Bermejo, F. (2001). *Ética y trabajo social*. Madrid: Printed in Spain. Recuperado de <https://es.erforg/wiki/Ética>
- Carolina Ortiz Riaga, Y. V. (2009). prácticas de responsabilidad social en mujeres empresarias profesionales. *facultad de ciencias económicas*. Recuperado de cuador.ahk.de/es/servicios/responsabilidad-social-empresarial.
- Carrie, S. (2011). Responsabilidad social profesional: la via hacia el desarrollo integral . *Educamericas*, 3-4.Recuperado de www.corporacionfavorita.com/portal/es/web/favorita/responsabilidad-socia.
- Castellblanque, M. (2006). *Perfiles profesionales de publicidad y ambitos a fines* . Barcelona: Eureka. Recuperado de portalvirtualempleo.us.es/perfil-y-objetivo-profesional/.

- Cecilia, H. (2015). Ética profesional . *REDIE Electronica de Investigacion*, 108. Recuperado de casaabierta.utpl.edu.ec/contabilidad-auditoria/perfil-profesional.
- Chacín, u. (2009). La ética profesional ¿ Un problema ético del contador? *Revissta academica y virtual* , 79-89.
- Recuerado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73723402007>
- Charles T. (2007). *Contabilidad de costos*. Mexico: Pearson. Recueprado de www.utc.edu.ec/contabilidad.
- Charles, M. (2011). Conocimiento con todos y para todos psicología. *EcuRed*, 2-3. Recueprado de <https://books.google.com/books?isbn=9703205534>
- Contreras Zartha Carolina, A. (2010). *La Ética profesional del Contador Publico*. Bogotá: Ecoe.
- Corrales, A. (2003). *Ética Profesional* . Costa Rica: Editorial universidad Estatal a Distancia.
- Cusme, P. (2010). Psicología. *Redafast*, 5-5.
- Cusme, P. (2011). Sociología Universal. *EcuRed*, 12-13.
- Esteban, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/155/15518482006.pdf> 9
- Estela Morales Campos, R. (2003). *Mesa redonde Ética e informacion*. México: UNAN.
- Fernández, L. (2014). Formación ética del estudiante universitario socialmente responsable. *Omnia*, 1-16.
- Fernando, D. (2004). *La tribuna del idioma*. Costa Rica: Tecnologica de Costa Rica.
- Ferrer de la Hoz Angeliza, O. N. (2007). *Imginarios del contador publico de los egresados del programa de Contaduría Pública de la Universidad Cooperativa de Colombia, Seccional Santa Martha*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=9046030210>
- Franco, R. (2007). *Reflexiones Contable, Teoria Educacion y Moral* . Chile: Adventure .
- Garcia, M.(2007). *Etica Profesional en el Ejercicio de Derecho*. Mexico: UABC MX.
- Geoff, L. (2009). Ética Profesional y Spicología. *Papeles del Spicológo* , 184-194.

- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC. Recuperado de <https://books.google.com/books?isbn=8415986335>.
- Hernandez, M. (2005). *Contadores*. Mexico : Esec.
- Herrera, H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana.
- Herrera, H. (2011). *Responsabilidad socila y Ética Empresarial*. Bogotá: Ecoe.
- Hirsch, C. (2015). Ética profesional en estudiantes de porsgrado en dos universidades mexicanas . *Redie*, 5-6. Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=15532949008>
- Horgren, H. (2003). *Etica contable*. Mexico: Pear.
- Indefonso, F. (2005). Tras la estela de la responsabilidad ética. *Resvista Historica de la Educación Latinoamericana*, 489-498. Recuperado de <https://books.google.com/books?isbn=8499312>
- ISO. (2010). Responsabilidad social. *ISO 26000*, 1-8. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Responsabilidad%C3%ADa>
- JOSE, V. (2005). *Proyeccion Social del Contador*. Epaña: Columbus .
- Judith, C.(2010). Elementos para la reflexión en torno a la ética profesional . *Redie Revista de investigacion* , 105.
- Larrea, P. (2001). *Calidad de Servicio del Marketing a la Estrategia*. Madrid: EDIGRAFOS.
- Loyda Carmina, M. (2014). Valores éticos de los estudiantes de contaduría pública del NURR - Trujillo. *Educere*, 18-61.
- Luna Serrano, V. (2010). Los rasgos de un “buen profesional”, según la opinion de estudiantes de México. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1-14.
- Martinez, A.(2006). *Contabilidad General*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Meneses, A. (10 de Junio de 2005). *El poder de los números*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2016, de El poder de los números: <http://elpoderdelosnumeros.org/opcion-laboral-contador/perfil-del-contador-publico>
- Morales, A. (1995). *Fundamentos de psicología*. Mexico: Eds.
- Morales, A. (2012). *Normativas*. Colombia.

- Olmeda, M. (2001). *Ética profesional en ciencias humanas y sociales*. México: Editorial universitaria.
- Ortega, J. (2012). Características y perfil del profesional contable. *Educaconta*, 5-6.
- Ortega, M. (18 de Febrero de 2013). *El portal del emprendedor peruano* . Recuperado el 13 de Abril de 2017, de El portal del emprendedor peruano : <http://empreendedor.pe/finanzas/798-perfil-profesional-de-un-contador.html/>
- Pablo Ruiz, C.(2011). FACTORES DETERMINANTES DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO/NO ÉTICO DEL EMPLEADO. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 5-50.
- Pallares, A. (2014). La importancia de cuidar de los clientes actuales . *Puro marketing*, 8-15.
- Perez, A. (2008). *La calidad en el servicio del cliente* . España : Vertice. Recuperado de <https://books.google.com/books?isbn=8492533714>.
- Peréz, M. (2013). *Exelencia en el servicio*. España: Editor SAPE.
- Perozo, J.(2008). Formacion de ética del contador público. *Revista de ciencias sociales* , 2-15. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011672013>
- Pucese, (2016). Profesional contable. Recuperado de <http://www.pucese.edu.ec/>
- Pizzo, A. (2013). *Técnicas del servicio al cliente*. España: Editorial Oceano.
- Rosales Ibarra, G. (2007). Ética y valores profesionales . *Reencuentro*, 43-50.
- Schujman, G. (2004). *Formacion etica y ciudadana: un cambio de mirada*. España: Octaedro Editorial.
- SILIE GATON, J.(2003). *Etica Profesional* . España: America.
- Suero, J. (2001). *Ética Profesional en ciencias Humanas y Sociales* . España: Huerga Fierro.
- Tschocl John, F. (2001). *Alcanzando la exelencia mediante el servicio al cliente*. Madrid: Lavel S.A.

ANEXOS



MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDAS A CLIENTES

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR SEDE ESMERALDAS**



La presente encuesta tiene como objetivo identificar la “**ÉTICA PROFESIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO EN ESMERALDAS**”; al respecto, se le pide que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con una (x) al lado derecho de la alternativa correcta elegida. Su aporte será de mucho interés en esta investigación.

Esta técnica es anónima. se agradece su participación.

1 ¿Considera usted, que el Contador respeta y aplica la Normatividad legal?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

2 ¿Conoce si el profesional contable elabora los estados financieros con veracidad e integridad?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

3 ¿Considera si el Contador, brinda un servicio Profesional con eficiencia y eficacia?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

4 ¿Señales los factores internos y externos que cree que Ud. que enfrenta el contador cumplimiento de sus funciones?

Factores internos

Preparación continua

Falta de herramientas tecnológicas

Factores externos

Desconocimiento de nuevas normativas contables

Ambiente de trabajo acorde

5. ¿Conoce si el profesional contable cumple con las exigencias de sus clientes señale una las que considere más importante?

Entrega de estados financieros a tiempo

Objetividad e imparcialidad en el ejercicio de su profesión

Honradez y credibilidad

6 ¿Considera que el Contador, realiza sus actividades contables consciente de su responsabilidad social ante la sociedad?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

7 ¿Considera que este profesional, brinda confianza a la sociedad de acuerdo al desarrollo de su profesión?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

8. ¿Considera si el Contador, realiza acciones de responsabilidad social en conjunto con su empresa?

a) Si ()

b) No ()

c) Desconoce ()

9. ¿Señale que características, considera que tiene el contador con respecto a la de éticas y de responsabilidad social?

Confiable	<input type="checkbox"/>	Justo	<input type="checkbox"/>
Responsables	<input type="checkbox"/>	Eficiente	<input type="checkbox"/>
Objetivo	<input type="checkbox"/>		
Interés social	<input type="checkbox"/>		
Independencia de decisiones	<input type="checkbox"/>		

10. ¿Señale las actividades contables con las cual se vincula al profesional con la sociedad esmeraldeña?

Cursos de tributación a pequeños negocios	<input type="checkbox"/>
Capacitación de contabilidad básica a zonas rurales	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

MODELO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A CONTADORES



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



Con el objetivo de conocer su opinión para el desarrollo del tema “**ÉTICA PROFESIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO EN ESMERALDAS**” se requiere de su participación de la siguiente encuesta. Su aporte será de mucho interés en esta investigación.

Esta técnica es anónima. Se agradece su participación.

- 1 ¿Cuáles son los factores Internos y externos que identifican al profesional contable de acuerdo con el Código de Ética?
- 2 ¿Qué actividades de responsabilidad social relacionan al contador con la ciudadanía Esmeraldeña?
- 3 ¿Cuáles considera son los principales valores como persona para el ejercicio de la profesión contable?
4. ¿Conoce las exigencias actuales que tienen los usuarios (clientes) con respecto a la ética profesional y responsabilidad social en el ámbito personal y profesional?
5. ¿Conoce Ud. la opinión que tiene la sociedad frente al desempeño del profesional contable?