



UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES  
VENEZUELA

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO RAFAEL RANGEL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES  
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN LAS OFICINAS  
CONTABLES PARA EL FORTALECIMIENTO Y CAPACITACION DE SUS  
TRABAJADORES DEL MUNICIPIO VALERA, EDO, TRUJILLO

**Autora:**

Br. Leidi VerGarcía

**C.I.** V-20.656.089

**Tutora:**Walevska López

**C.I.** V-10.104.896

Noviembre, de 2014



UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES  
VENEZUELA

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO RAFAEL RANGEL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES  
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

**DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN LAS OFICINAS  
CONTABLES PARA EL FORTALECIMIENTO Y CAPACITACION DE SUS  
TRABAJADORES DEL MUNICIPIO VALERA, EDO, TRUJILLO**

Proyecto de Trabajo Especial de Grado a presentar como requisito para  
optar al título de Licenciada en Contaduría Pública

**Autora:**

Br. Leidl verGarcía

**C.I.** V-20.656.089

**Tutora:**Walevska López

**C.I.** V-10.104.896

Noviembre, de 2014

## DEDICATORIA

Al alcanzar una meta, un sueño en nuestras vidas debemos seguir poniéndole nuestra fuerza, corazón, empeño y dedicación para seguir adelante, superándonos cada día más y logrando ser mejores personas, que iluminemos al mundo con nuestra propia luz, una de mis metas está a punto de ser culminada la cual es ser Licenciada en Contaduría Pública, dedicarle mi triunfo a:

Dios todo Poderoso y a la Santísima Virgen María por haberme brindado su protección divina, concediéndome día a día vida y salud, llenándome con su entendimiento y permitirme cumplir con esta meta anhelada por mi junto a mis seres queridos. “Gracias señor por todo”.

Dos grandes personas que para mí son un ejemplo a seguir, mi madre Leiray mi padreEver, por su esfuerzo, valentía y sacrificios; que con amor me han enseñado a enfrentar la vida, a siempre luchar por lo que quiero; gracias por brindarme su confianza para alcanzar esta meta que anhelaba, “Los Amo, dios me los cuide”.

Mis hermanosLiliber, Enrique y mis tíos, por su apoyo incondicional en todo momento, y las fuerzas que me brindaron para seguir adelante luchando por esto que era lo que quería, que este triunfo le sirva de estímulo para continuar. ¡Los quiero!

A mi gran amor Daniel Ruiz, que ha sido amigo y compañero inseparable te has llenado de comprensión y paciente espera para que pudiera terminar mi trabajo de grado son evidencia de tu gran amor. Gracias por estar a mi lado dándome cariño, confianza, amor y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida ¡TE AMO!

Mis Compañeros(as) de estudio por ser grandes personas, quienes han compartido mis triunfos, fracasos y por acompañarme en los momentos más difíciles. “Gracias a su ha apoyo he llegado aquí”.

Mis Abuela Prajedes, que me apoyan en todo momento para no desmayar en este logro que estoy a punto de alcanzar, “Dios la Cuide”.

A mis abuelos Ernesto Gil, Rubén García y Carmen que no está aquí físicamente, para celebrar este triunfo conmigo, pero sé que en donde esta me envía su bendición.”Los Quiero”.

A mis amigas, Katherine, Paola, María Angélica, Deyarlin, Edymar, Suhail y Anais porque siempre estuvieron pendientes de mi progreso universitario día con día y me dieron su apoyo cuando lo necesite sin pedirme nada a cambio. Ustedes me acompañaron a lo largo de este proceso estuvieron pendientes de que todas las cosas me salieran bien y de que no tomara una mala decisión, les agradezco la confianza que depositaron en mí para poder estar siempre en las buenas y las malas juntas. Gracias por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencia que nunca voy a olvidar. “Las Quiero Amigas”.

Mis Profesores, por enseñarme y guiarme en todo lo que fue mi carrera. “Infinitas Gracias”.

Y por último: deseo dedicar este momento tan importante e inolvidable; a mí misma, por no dejarme vencer, ya que en ocasiones el principal obstáculo se encuentra dentro de uno....”

**Leidiver García**

## AGRADECIMIENTO

En el transcurrir de mi vida he encontrado a seres muy especiales que hacen que mí transitar por ella sea más liviano, que con solo una palabra, sonrisa y hasta con sus propios silencios atentos a lo que digo son de gran ayuda por eso es muy importante para mí agradecerle a:

Dios todo Poderoso y a la Santísima Virgen María por todos los regalos que me otorgan día a día y cada uno de los maravillosos momentos que me ha permitido vivir junto a mis padres, hermanos, Familiares y amigos para ellos mil bendiciones.

De manera muy especial le agradezco a cada uno de los miembros de mi familia, en especial a mis hermanos y tíos, por apoyarme en todo momento animándome a luchar para alcanzar lo que quiero.

A mi Tutor, por sus valiosas orientaciones y recomendaciones, brindándome su confianza y experiencia, lo cual permitió llevar a feliz término mi investigación.

A la ULA por habernos brindado la oportunidad de formar parte de esa gran familia Universitaria y ofrecerme el privilegio de capacitarme y obtener una profesión para mejorar mi vida personal.

A Mi grupo de amigas, por su apoyo incondicional en cada momento que las necesitaba, sus consejos y su verdadera amistad, cuentan conmigo en todo momento y solo nos queda poco para alcanzar nuestra meta, adelante.

En fin a todas aquellas personas que de una u otra han hecho posible con su ayuda y confianza, llegar hasta aquí.

***¡Muchas Gracias!***

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.....</b>	iii
<b>DEDICATORIA.....</b>	iv
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	vi
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	vii
<b>ÍNDICE DE CUADRO.....</b>	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	x
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	xi
<b>RESUMEN.....</b>	xii
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del problema.....	10
Sistematización.....	10
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación.....	12
Delimitación.....	13
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEORICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	14
Bases teóricas.....	18
Talento.....	18
Talento humano.....	19
Desarrollo del Talento Humano.....	22
Componentes del desarrollo del talento humano.....	24
Capacidad.....	24
Comportamiento.....	25
Esfuerzo.....	25
Tiempo.....	26
Planes o Procesos de Desarrollo del Talento Humano.....	28
Factores necesarios para el Desarrollo del Talento Humano...	31
Métodos para el desarrollo del talento humano.....	32
Métodos para el desarrollo del talento humano dentro del lugar de trabajo.....	33
Métodos para el desarrollo del talento humano fuera del lugar de trabajo.....	35

Las firmas de Contadores Públicos.....	38
Bases legales.....	40
Norma Internacional de Contabilidad N° 38.....	40
Definición de Términos Básicos.....	41
Mapa de variables.....	43
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de Investigación.....	44
Diseño de Investigación.....	45
Población.....	45
Muestra.....	47
Instrumento de Recolección de Datos.....	47
Revisión de validez de Instrumento.....	48
Análisis y Presentación de Resultados.....	48
<b>CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO A: Instrumento.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO B: Cartas de validación del instrumento.....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 1. Extractos del desarrollo organizacional.	23
Cuadro N° 2. Formula de desempeño del talento humano.	27
Cuadro N° 3. Mapa de Variables.	43
Cuadro N° 4. Población.	46

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Componentes que conforman el talento humano.	51
Tabla 2	Capacitación del personal de la entidad.	52
Tabla 3	Comportamiento del talento humano.	53
Tabla 4	Recursos que aplica el talento humano.	54
Tabla 5	Recursos que utiliza el talento humano	55
Tabla 6	Inversión del tiempo de la empresa para el talento humano.	56
Tabla 7	Procesos para el desarrollo del talento humano.	57
Tabla 8	Diagnosis.	58
Tabla 9	Diseño.	60
Tabla 10	Elaboración de Programas.	61
Tabla 11	Evaluación.	62
Tabla 12	Métodos para el desarrollo del talento humano	63

www.bdigital.ula.ve

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1	Componentes que conforman el talento humano.	51
Grafico 2	Capacitación del personal de la entidad.	52
Grafico 3	Comportamiento del talento humano.	53
Grafico 4	Recursos que aplica el talento humano.	54
Grafico 5	Recursos que utiliza el talento humano.	55
Grafico 6	Inversión del tiempo de la empresa para el talento humano.	56
Grafico 7	Procesos para el desarrollo del talento humano.	57
Grafico 8	Diagnosis.	58
Grafico 9	Diseño.	60
Grafico10	Elaboración de Programas.	61
Grafico 11	Evaluación.	62

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

**DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN LAS OFICINAS  
CONTABLES PARA EL FORTALECIMIENTO Y CAPACITACION DE SUS  
TRABAJADORES DEL MUNICIPIO VALERA, EDO, TRUJILLO**

**Autor:** Br. Leidiver García

**CI:**V-20.656.089

**Año:** 2014

**Tutora:** Walevska López

**RESUMEN**

El desarrollo del talento humano representa conjunto de experiencias organizadas de aprendizajes (intencionales y con propósito), que la presente investigación tiene como objetivo general analizar el desarrollo del talento humano en las oficinas contables para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores en el municipio Valera, estado, Trujillo. Para el logro del objetivo propuesto, se realizó una investigación de tipo descriptivo, con un diseño de campo no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por los gerentes o encargados de esta oficinas (16 sujetos), a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos en la figura de cuestionario, revisado por expertos, contentivo de diecinueve (19) ítems de selección múltiple, los cuales abarcaron las dimensiones descritas en cada objetivo, cuyo análisis se efectuó por medio de la estadística descriptiva y el análisis de los datos obtenidos conforme a la revisión documental realizada. Dentro de las conclusiones más relevantes se evidenció que el componente del talento humano que más agrega valor es el esfuerzo; del proceso del desarrollo del talento humano solo consideran el inventario de necesidades, sin planificación alguna, sin embargo emplean la evaluación para obtener los resultados de las tareas asignadas, sin emplear programas de capacitación, lo cual resultó contradictorio, además de no evidenciarse ningún empleo de los métodos para el desarrollo del talento humano; recomendándose el diseño e implementación de programas de entrenamiento y capacitación, así como el uso de los métodos de desarrollo del talento humano.

**Palabras Clave:** Desarrollo de personal, Talento humano, Desarrollo del Talento humano.

## INTRODUCCIÓN

El ser humano debe estar constantemente en un desarrollo de sus habilidades y destrezas que le permitan alcanzar sus objetivos trazados, para ello debe centrarse primordialmente en qué es lo que quiere para su vida y de qué manera lo puede lograr, entrando en juego el desarrollo personal, el cual no posee límite de edad, ni etapas, tampoco está condicionado a un estilo de vida en particular, ni a un nivel de adquisición, profesión, o distinción social; es decir, que todo ser humano, en el transcurrir de su vida, constantemente se encuentra experimentando el desarrollo en todas las áreas de su vida.

Por ende, el desarrollo personal brinda al individuo la posibilidad de aprender, a través de la conciencia de sí mismo, le permite aprovechar sus posibilidades de pensar, sentir y actuar para que al usar el pensamiento libre o autónomo logre dominar una libertad responsable que le permita ser líder de sí mismo, en otras palabras, tener salud emocional.

En el caso particular de los Contadores Públicos que a menudo deben estar en procesos de desarrollo porque la contaduría es un área en la que constantemente ocurren cambios en cuanto a los procedimientos a utilizar a la hora de ejecutar su labor. La idea de estar actualizados es ir desarrollándose como persona, para así estar en la vanguardia profesional a la hora de ofrecer sus servicios y poder satisfacer las necesidades del cliente, sin necesidad de regalar nuestro trabajo, es decir, cobrando el precio justo.

Por otra parte, este desarrollo también va ligado al crecimiento como persona, el cual en muchas ocasiones es olvidado por tantas ocupaciones que a menudo se le presentan, trayendo muchas veces serias consecuencias laborales por no saber controlar ante estas situaciones, es decir, dejarse llevar por las emociones y sentimientos en muchas ocasiones por no tener un control de las mismas. Es por esto, que resulta de gran

importancia tener presente en la vida cotidiana la inteligencia emocional la cual nos ayuda a reconocer estas emociones y sentimientos, y brindar la habilidad para manejarlas. Como a menudo este profesional está en constante interacción con el entorno debe ser una persona proactivas, es decir, pensar antes de decir y hacer las cosas, para que una mala reacción no vaya a colocar en tela de juicio su ética-profesional ante los clientes.

Es por esto, que esta profesión exige una práctica integral basada en principios éticos que conlleven a mejorar el comportamiento de los profesionales que ejercen la contaduría y que de una u otra manera la irrespeten. En este sentido, los profesionales deben fijar sus principios éticos al crecimiento de su integridad como persona, y de esta manera podrán desarrollar diversas cualidades que influyan de manera en su vida persona y en su entorna laboral.

El presente proyecto está orientado a analizar el desarrollo del talento humano que propicia la gerencia de las oficinas contables a sus trabajadores con el fin de fortalecer sus cualidades y capacidades profesionales; y se encuentran estructurados por los siguientes capítulos que se describen a continuación:

**Capítulo I:** Se plantea el problema y se reconoce la situación actual, se formulan los objetivos, se expone la justificación e importancia del proyecto, así como la delimitación del mismo.

**Capítulo II:** Marco Teórico, se presentan los antecedentes que sustentan el trabajo, así como las diversas teorías que tratan sobre el tema de estudio y se presenta el mapa de variables.

**Capítulo III:** Se describe la metodología a utilizar plasmada en el tipo y diseño de investigación, al mismo tiempo se menciona la técnica e instrumento de recolección de datos empleado para recopilar la información, así como la validez y confiabilidad del mismo.

**Capítulo IV:** Se muestra el Análisis de los Resultados.

**Capítulo V:** Señala las Conclusiones y Recomendaciones que se

llegaron en la investigación.

Finalmente, se incluye la bibliografía consultada y utilizada para la elaboración de la investigación.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### Planteamiento del Problema

Las organizaciones en la era o sociedad del conocimiento, han producido profundos e importantes cambios en todos los ámbitos tanto económico, financiero, político, social, cultural y tecnológico, sin embargo, el más afectado o marcado por esta tendencia cognitiva ha sido el económico, debido a los altos niveles de inversión en el talento humano que se realizan en el mundo de las organizaciones, donde la competencia económica y el crecimiento de la productividad dependen cada vez más del conocimiento.

De esta forma, el mundo de los negocios ha estado vinculado por el conocimiento, o lo que es lo mismo, por aquellos elementos de naturaleza inmaterial que tienen profunda incidencia en las ventajas competitivas que pueda poseer determinada empresa, por consiguiente, las empresas del siglo XXI que deseen obtener éxito y ventajas competitivas, deben gestionar y desarrollar el control intelectual dentro de las mismas para conseguir sus objetivos.

Cabe mencionar, que los primeras nociones o ideas del manejo del talento humano fueron utilizadas por David Watkins de Softscape publicado en un artículo en 1998, donde destaca que, toma años en reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. La gestión del talento surgió en los años 90 y se continúa adoptando por

empresas que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados.

En este orden de ideas, Quezada (2003:40) señala el talento humano como “la capacidad puesta en práctica de un profesional o grupo de profesionales comprometidos que alcanzan resultados superiores en un entorno y en una organización determinados”. Por ende, el trabajador es el constructor fundamental del conocimiento y eje de la flexibilidad organizacional, y sus aportes se pueden computar en la rentabilización del ciclo operacional de la empresa pero en términos de incremento de valor de la empresa, para lo cual se deben entender los procesos subyacentes al sistema de gestión humana y lograr que la empresa sea un sistema orgánico de aprendizaje.

Asimismo, pueden ser vistos como socios de las organizaciones, pues son proveedores 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.

Es por ello, que resulta indudable que cada vez es mayor el número de empresas que son conscientes de la importancia del talento humano. De hecho, de acuerdo a Quezada (2003:45) un porcentaje significativo de organizaciones están midiendo en la actualidad algunos elementos de su talento humano; por ello, surgen distintas iniciativas de medición que se están desarrollando dentro de las actividades generales de la empresa, sin que exista ningún tipo de coordinación con un programa específico de capital humano. De esta manera, la evaluación de la riqueza intangible de las organizaciones se realiza de forma fragmentada y no responde a los principios de una estrategia global.

Desde esta perspectiva, las empresas más exitosas han optado por evaluar su organización en términos de conocimiento, considerando que las

actividades y los recursos intangibles que generarán son una fuente inagotable de creación de riqueza. La capacidad de medir y gestionar estos recursos o activos se ha convertido, de esta manera en una necesidad básica para poder explicar los procesos de obtención de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

En este mismo orden de ideas, la valoración de estos activos corporativos de naturaleza inmaterial o intangible son una actividad de la que se ha ocupado tradicionalmente la contabilidad financiera; sin embargo, dada la escasa apreciación de los factores no materiales en la actividad económica hasta épocas muy recientes, la técnica contable no ha prestado excesiva atención a la valoración de activos intangibles.

Por ello, es el talento humano quien puede multiplicar el recurso financiero a través de sus decisiones. Para competir dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor apertura y flexibilidad ante el cambio. Para lograr esto se debe luchar por obtener el compromiso del talento humano, el cual solo se alcanzará si existe equilibrio y justicia empresarial.

Al respecto, Quezada (2003:46) expone el verdadero tesoro que puede generar sostenibilidad y ventaja competitiva a la empresa es el talento humano, ante esta realidad, siempre se debe tener presente que el hombre por naturaleza, es un ser complejo, y esa complejidad constituye parte fundamental de la organización, pues es él quien lleva a cabo los procesos sociales creativos que originan resultados a la organización. En este sentido, difícilmente realiza actividades que sean impuestas o asumen conductas que son exigidas (hablando en sentido rígido de la palabra). Es por ello que, una de las consideraciones importantes que deben hacerse sobre el talento humano, es el hecho de que resulta más fácil que el hombre realice

actividades estando motivado y satisfecho de su trabajo, a que el hombre haga lo que se le impone.

De allí, el eje fundamental de las nuevas organizaciones son las personas junto con sus conocimientos y habilidades intelectuales, emergiendo así un nuevo enfoque: desarrollo del talento humano, en el cual los empleados dejan de ser simples recursos y en su labor se reconocen por sus recursos de conocimientos: inteligencia, destrezas, habilidades y competencias, que van en el transcurrir de ciertos periodo desarrollándolas.

En este sentido, el desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer como ser humano.

Aunado a lo antes expuesto, para complementar este desarrollo, una herramienta indispensable para enfrentar este desafío es la gestión; tal herramienta profundiza en el desarrollo e involucramiento del talento humano, puesto que ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos envueltos en el que hacer de la empresa.

Es por esto, que hoy día se destaca que el talento humano juega un rol protagónico en el desarrollo actual y futuro de las organizaciones, ya que, a través de él es que se pueden implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles cualquier adelanto tecnológico, concepto teórico o aplicación práctica, incluso es el que le abre las puertas a la innovación tecnológica; debido a su deseo de incursionar en esta era del conocimiento, siendo esta última precisamente una de las vías fundamentales que deben desarrollar las organizaciones que aspiren a un posicionamiento en el mercado territorial, nacional o internacional.

En el caso de Venezuela, las prácticas en materia de talento humano, han sido muy “conservadoras” puesto que no han variado desde la década de los noventa hasta hoy. Como señalan Monteferrante y Malavé (2010): La falta de visión estratégica en el manejo de la gente, muy frecuente en la realidad gerencial venezolana. Por consiguiente, en la realidad venezolana, aunque se han hecho esfuerzos por lograr la motivación de los empleados y alcanzar el éxito organizacional, por momentos, parece mostrar, que ambos objetivos no van de la mano y que los mismos son excluyentes. Realmente, no es así, la mejor manera de alcanzar el éxito organizacional es hacerlo a través del talento de quienes la integran.

En relación con lo planteado, Monteferrante (2011:68), señala: “la realidad gerencial venezolana muestra resultados disímiles”. Se pueden encontrar unidades de talentos humanos muy activas y concentradas en el aspecto estratégico del negocio, y ganancias cuya principal preocupación se circunscribe a la administración de la nómina, el control del personal y el manejo de los aspectos jurídicos de las relaciones laborales.

Actualmente en el país existen tres leyes importantes que abarcan con sus disposiciones diferentes elementos de la gestión del talento humano como lo es la Ley Orgánica del trabajo, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo conocida como LOPCYMAT, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, (INSAPSEL); cuyo fin es proteger los derechos y enmarcar los deberes de los trabajadores y trabajadoras en su desempeño laboral en una organización, teniendo a favor las ventajas que poseen los venezolanos, sobre los demás países del mundo, las cuales es que son creativos, espontáneos y siempre están abiertos a nuevas ideas.

Hoy en día, los directivos de las grandes organizaciones y empresas venezolanas comienzan a darse cuenta de la importancia que tiene la aplicación de estrategias metodológicas específicas para la administración

del talento humano, es un punto clave para lograr los objetivos y las diferentes estrategias que diseñan las organizaciones.

En este contexto, también están inmersas las organizaciones dedicadas al ejercicio de la contaduría quienes tienen la tarea de asesorar financiera y contablemente a las entidades que se soliciten, cabe señalar que para ejecutar este servicio requiere de un conjunto de talentos humanos que les ayude alcanzar su objetivo empresarial denominados contadores públicos, los cuales según Rodríguez (2005:56) Es un profesional que está en capacidad de brindar servicios y elaborar sistemas de información contables financieros, en el ejercicio independiente de la profesión, o en los servicios prestados bajo la relación de dependencia; sujetos que para efectos de la investigación serán los informantes.

Debe destacarse, que en estas organizaciones mayormente se dedican a desempeñar con calidad su labor y de esta forma mantener satisfecho a la clientela, olvidando en ocasiones el desarrollo y actualización en materia contable que estas deben poseer constantemente, pues dichos procesos van cambiando de acuerdo a las NIF (Normas internacionales Financieras), a la cual deben ajustarse estos profesionales para ejecutar un trabajo eficaz que satisfaga los requerimientos del cliente.

Realidad que pareciera estar suscitándose en las oficinas contables del estado Trujillo, específicamente las ubicadas en la parroquia Juan Ignacio Montilla del municipio Valera, donde a través de una visita, los gerentes encargados manifestaron que su actual talento humano posee errores frecuentes en ciertos procedimientos administrativos-contables que ejecutan, debido a la ausencia de familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea, apatía en desarrollar trabajos en equipos e indiferencia con su clientela, demora en las tareas que se le asignan e indiferencia o incertidumbre en participar en actividades e actualización y desarrollo profesional.

Lo cual puede deberse a la ausencia de actividades que incluyan la aplicación de métodos y procesos que propicien el desarrollo de su talento humano a nivel personal y como miembro de la organización, tales como: capacitación, entrenamiento, rotación de personal, motivación e incentivos laborales, actividades recreativas y deportivas tanto dentro, como fuera del lugar de trabajo.

De continuar esta situación estas oficinas contables pueden perder su talento humano debido a la falta de desarrollo y estima que se les da, ofrecer servicios de baja calidad que lleve a la clientela a desligarse de su organización, crear una mala imagen en el mercado laboral, obtener bajos recursos financieros para las actividades generales.

Es por ello, que se pretende desarrollar esta investigación, basada en la realidad organizacionales de estas oficinas contables, que despierte en sus gerentes el interés por propiciar el desarrollo del personal que labora en sus oficinas, con el fin de que estos trabajen satisfactoriamente en pro del cumplimiento eficiente y eficaz de las labores que se les asignan tanto dentro, como fuera de la entidad.

### **Formulación del problema**

Con base a todo lo expuesto anteriormente, se plantea la investigación a realizar en forma de una interrogante, la cual se formula a continuación:

¿Cuál es el desarrollo del talento humano que aplica la gerencia de las oficinas contables del municipio Valera para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores?

### **Sistematización**

Para responder el planteamiento anterior, fue necesario tomar en cuenta las siguientes interrogantes:

¿Qué componentes del talento humano emplean los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores?

¿Qué proceso de desarrollo del talento humano aplican los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores?

¿Qué métodos de desarrollo del talento humano consideran los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores?

### **Objetivos de la Investigación**

Para dar respuesta a las preguntas antes formulada se plantean los siguientes Objetivos.

#### **Objetivo General**

Analizar el desarrollo del talento humano en las oficinas contables para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores en el municipio Valera, estado, Trujillo.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar los componentes del talento humano que emplean los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera, estado Trujillo, para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores.
- Describir el proceso de desarrollo del talento humano que aplican los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera, estado, Trujillo, para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores.
- Precisar los métodos de desarrollo del talento humano en las oficinas contables que consideran los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera, estado, Trujillo, para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores.

## **Justificación**

El desarrollo del talento humano es una técnica empresarial utilizada con el fin de obtener beneficios a través de la labor que desempeña el trabajador, de ahí la relevancia de abordar esta investigación, la cual se justifica desde las siguientes perspectivas:

Desde el punto de vista teórico, por cuanto a la construcción del basamento conceptual, sobre el desarrollo del talento humano, llevando a la revisión de artículos, consultas de textos y de la web, enfocando en autores especializados como: Jericó P. (2013), Davenport (2010), Alles M. (2010), Chiavenato I. (2009), entre otros; los cuales tratan específicamente del desarrollo y manejo del talento humano, frente a este escenario es necesario a nivel teórico conocer la perspectiva que aquí se adopte.

A nivel metodológico se justifica, porque se aplicarán las técnicas de análisis para el estudio de una investigación de campo, utilizando métodos de recolección y procesamiento de datos, a través de tablas de frecuencia relativa y porcentual que permitan dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, así mismo este estudio se convertirá como un antecedente para futuras investigaciones.

Desde la perspectiva práctica, la investigación representa un aporte a las diferentes organizaciones contables del municipio, estado y nación que tienen bajo su relación de dependencia talento humano, puesto que en ella se espera proponer una serie de aspectos teóricos y prácticos que permiten a las oficinas contables conocer las ventajas que tiene el implementar el desarrollo del talento humano y los beneficios que causa en el funcionamiento organizacional, pues generan mayor eficiencia y eficacia en los servicios que emplean para su clientela.

Referente a la relevancia social este aspecto, esta investigación permitirá aportar información certera y actualizada sobre el tema de desarrollo del talento humano, así como también la manera cómo influye en las empresas, particularmente las del sector contable, que es el objeto de

estudio, al generar información valiosa, cabe destacar que el material recopilado durante el proceso de investigación se convierte en un aporte para los interesados en el área de administración, gerencia y gestión cuenten con un soporte para investigaciones futura a desarrollar.

### **Delimitación**

La investigación se enmarca teóricamente en el desarrollo y manejo del talento humano, que expone Jericó P. (2013), Davenport (2010), Alles M. (2010), Chiavenato I. (2009), entre otros; la cual se adscribe a la líneas de investigación de administración, gerencia y gestión de la carrera de contaduría pública del departamento de ciencias económicas, administrativas y contables.

Así mismo la investigación se aplicará en las oficinas contables del municipio Valera, específicamente las ubicadas en la parroquia Juan Ignacio Montilla, Cabe señalar, que la investigación se realizará en un lapso comprendido de noviembre 2013 hasta noviembre 2014.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes de la investigación; las bases teóricas, las cuales van a orientar el estudio en todos sus aspectos, por cuanto determina los fundamentos conceptuales asumidos en esta investigación para examinar la realidad objeto de estudio. Así mismo, se presenta la operacionalización de las variables y definición de términos básicos.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Para dar inicio a la presente fase de la investigación se considera pertinente la revisión y posterior análisis de algunos estudios previos que han sido realizados por diferentes autores, cuyos propósitos se ajustan a los objetivos propuestos.

En este sentido, se pueden definir como antecedentes, ensayos, trabajos u otros documentos que sirvan para fundamentar el desarrollo del estudio, entre los cuales se tienen:

En primer lugar se hace referencia al trabajo de grado de Márquez, (2010) titulado “**Gestión del conocimiento en el desempeño de los Roles del Contador Público independiente del municipio Valera**”, presentado para optar por el título de Lcdo. En contaduría pública en la universidad de los andes NURR, la cual señala como objetivo general fue determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño de los roles del contador público Independiente. La metodología se correspondió con un nivel descriptivo y un diseño de campo. Se aplicó un cuestionario en formato de escala para recabar la información de 42 contadores públicos independientes

que conformaron la población objeto de estudio. Este fue validado mediante la modalidad de contenido o juicio de expertos quienes emitieron su opinión favorable al respecto.

Luego de analizar los datos usando la estadística descriptiva se concluyó que la gestión del conocimiento si ha tendido incidencia en el desempeño de los contadores públicos independientes, pues hace la diferencia entre quienes se circunscriben a los cambios por ella generados y los que se resisten a hacerlo. Evidencia además necesidad de identificar cuál es su conocimiento disponible, y entender cómo adquirirlo, aplicarlo, almacenarlo y clasificarlo. Se recomendó a los contadores públicos propiciar redes de aprendizaje entre sus colegas e instituciones y gremios profesionales, con el fin de propiciar la relación del contador con su comunidad, con la cual se desarrolla un aspecto determinante: el intercambio crítico de conocimientos y experiencias del área contable, así como aplicar los procesos de creación de nuevos conocimientos sugeridos por Nonaka y Takeuchi (2008): socialización, exteriorización, combinación e interiorización.

Según lo describe este antecedente, la gestión del conocimiento en el desarrollo del talento humano es un elemento fundamental que determina el éxito o fracaso de las organizaciones, por ello, este antecedente adquiere relevancia, pues aporta enfoques teóricos que sustentan el estudio de la variable, además de ello la información que allí se desarrolla sirve de fundamento para orientar esta investigación.

De igual manera, Colmenares, (2009), en su trabajo de grado presentado para optar por el título de Lcdo. En contaduría pública en la universidad de los andes NURR, denominado: **“Competencias del Contador Público ante el proceso de Globalización”**, tuvo como propósito determinar las competencias del contador público del estado Trujillo, para afrontar el proceso de globalización. El estudio presentado es de tipo descriptivo con un diseño de campo, fundamentado en que los datos son

extraídos directamente por el investigador de la realidad, para posteriormente analizar e interpretarla.

La población objeto de análisis estuvo conformada por un total de 386 profesionales adscrito legalmente al colegio de contadores públicos del estado Trujillo, tomando una muestra representativa de 80 sujetos calculada sobre la base de una fórmula para universos finitos para la recolectar la información se utilizó un cuestionario conformado por 18 ítems, cada uno de ellos con tres alternativas establecidas de acuerdo a una escala de valores de tipo likert, la cual fue validado por el juicio de tres expertos y confiabilidad del instrumento fue calculada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, resultando 0.88 que permite afirmar que es bastante confiable.

Una vez analizados los resultados se pudo concluir que la mayoría de los contadores públicos del estado Trujillo están dotados de ciertas competencias en general, pero que reflejan principalmente en ella, las de tipo genérico. Las recomendaciones dadas consisten en que los profesionales deben realizar cursos de internet para mejorar e incrementar el uso de esta herramienta tecnológica, así como también los institutos universitarios debe revisar los pensum de las carreras, para generar respuestas que permitan incluir una cátedra que se encargue de estudiar las normas internacionales de contaduría pública (NIC).

El aporte de esta investigación es relevante en cuanto a los conceptos que desarrollan en su marco teórico, el cual sirve como fuente generadora del conocimiento sobre competencias y así obtener una mejor comprensión del mismo.

Así mismo, se tiene a Terán (2008), su trabajo de investigación titulado **“Gestión del Talento Humano y cultural organizacional de las Oficinas Contables”**, con el objeto general de determinar la relación entre la gestión del talento humano y la cultura organizacional en estas empresas. Metodológicamente contextualizado dentro de una tendencia epistemológicamente positivista, de tipo descriptiva – correlacional, con

diseño de campo, no experimental, transaccional. La población estuvo conformada por 18 gerentes y 175 empleados. Diseñándose un cuestionario, contentivo de 57 ítems.

De los resultados obtenidos, el autor concluyo que existe una correlación moderada para ambas fuentes de información, planteando que una cultura organizacional puede desarrollarse en la medida que se ejecute una gestión del talento humano efectiva, requiriéndose, los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo del personal, logrando la adaptación a los requerimientos organizacionales y cumpliendo a cabalidad los objetivos establecidos, recomendando aprovechar el arraigo de los factores de la cultura organizacional presentes en sus trabajadores para fortalecer la unificación de conductos y establecer mecanismos de control claramente identificados por su personal.

Este estudio, también aporta datos importantes en los resultados obtenidos sobre la manera en que los elementos o componentes de talento humano influyen en el desarrollo organizacional, y además orienta a la investigación a uno de los objetivos específicos el cual se define como: Identificar los componentes del talento humano que emplean los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera, estado, Trujillo, para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores, en el cual se plantea el mismo, ya que este sirve como referencia para guiar y orientar la investigación a través de las teorías probadas sobre la importancia del talento humano, para las empresas, aspectos, elementos y componentes que lo conforman, en virtud de lo cual se nutre el desarrollo de esta investigación, además los sujetos a estudiar son los contadores públicos de las oficinas contables como en esta investigación.

En general, Todos estos antecedentes de la investigación presentados en los párrafos anteriores sirven de apoyo para el desarrollo de esta investigación, dado que sus marcos teóricos y metodología utilizada sirven como fuente de documentación, ya que sus objetivos se encuentran

relacionados con lo que se presentan en la investigación. Además sus resultados, conclusiones y recomendaciones constituyen por sí mismo un excelente marco de referencia y de consulta.

### **Bases teóricas**

Las base teóricas constituyen el punto focal de la investigación en el sentido que proveen al sujeto investigador de las herramientas teóricas que servirán como medios de referencia teórico, que sustentan las variables, dimensiones e indicadores y las categorías y sub-categorías, unidas de análisis, que ayudan a contrastar la investigación.

Cabe señalar, que los fundamentos teóricos que a continuación se exponen, están relacionados directamente con autores como: Davenport (2010), Alles M. (2010), Mantilla (2010), Chiavenato I. (2009), entre otros. Por lo tanto, es de gran importancia detallarlos cuidadosamente, para lograr así una mejor comprensión del objeto de estudio.

### **Talento**

El talento es la capacidad para desempeñar o ejercer una actividad. Se puede considerar como un potencial, lo es en el sentido que una persona dispone de una serie de características o aptitudes que pueden llegar a desarrollarse en función de diversas variables que se puedan encontrar en su desempeño.

El concepto de talento es congruente con el de competencias, según Alles (2010:47)

La competencia es una característica de la personalidad devenida en comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo...Las competencias son cualidades que permanecen subyacentes al interior del individuo, el cual solo se hace visible en sus conductas laborales.

Una competencia no es algo espontáneo, ni algo que se da de por sí, sino que es una resultante dinámica de la interacción entre el individuo y el contexto laboral, en el cual despliega y aplica los conocimientos, actitudes y destrezas que posee.

En el ejercicio de las competencias se demuestra el talento que es un don complejo y completo porque involucra conocimientos, actitudes y destrezas. Una persona puede tener conocimientos, pero no compromiso, puede tener conocimientos y compromiso, pero no destrezas; puede tener destrezas y compromiso, pero no los conocimientos.

Como se ve el talento no solo es conocimiento o destrezas, es también compromiso y capacidad, es la suma de varias competencias. En resumen el talento es una mezcla de “sé hacer, quiero hacerlo y puedo hacerlo” (Martínez, 2010:17).

El talento es una manifestación de la inteligencia emocional y es una aptitud o conjunto de aptitudes o destrezas sobresalientes respecto a un grupo para realizar una tarea determinada en forma exitosa. El talento puede ser heredado o adquirido mediante el aprendizaje. Por ejemplo, una persona que tenga el talento de ser buen dibujante muy probablemente llegará esta aptitud a sus hijos o descendientes. Asimismo una persona que no es y desee ser dibujante deberá internalizar mediante el aprendizaje continuo y esforzado la destreza e internalizar en su cerebro la condición que le permita desarrollar la aptitud.

### **Talento humano**

Para conocer el valor total de una empresa a una fecha determinada se hace necesario tener una valoración tangible e intangible de todo lo que pertenece a la misma, así como todas las obligaciones que tenga ésta para con terceros. De igual forma, la valoración de la parte tangible trae consigo beneficios y es de fácil determinación, ya que todos los bienes derechos y obligaciones son registrados en forma cuantitativa en la medida en que

vayan sucediendo, de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas.

Mantilla (2010:168), establece que “un activo tangible es un activo no monetario identificable, sin sustancia física, destinado para uso en la producción o suministro de bienes o servicios, para alquiler a otros, o para propósitos administrativos.”.

En este sentido, el valor adquirido por estos en las empresas se ve reflejado en los estados financieros dentro del rubro de activos tangibles, más aun con la globalización de la economía mundial que influye en las empresas constantemente; por consiguiente deben fortalecer su capacidad humana, procurar mayores avances tecnológicos, desarrollar nuevos productos y mejorar e innovar los servicios.

Por ello, la globalización ha conllevado a la extensión e interconexión de los mercados, recursos, intercambios comerciales, entre otros, y sobre esa base se fundamenta una época de incertidumbre y cambios políticos, sociales, culturales, donde la inflación y el desempleo se han apoderado de la situación, es por ello, que se presenta una manera de ver a los recursos humanos no como una inversión financiera que genera gastos en algún momento, sino mirarlos como los recursos más importantes de la organización ya que los activos tangibles más importantes son el talento humano.

Al respecto, Edvinsson y Malone (2011:16), define el talento humano como:

La combinación de conocimientos, destreza, inventiva y capacidad de los empleados individuales de la compañía para llevar a cabo la tarea que traen entre manos. Incluye igualmente los valores de la compañía, su cultura y su filosofía. La compañía no puede ser propietaria del capital humano.

Este concepto, no es totalmente fiel a lo que debe representar o constituir el capital humano, toda vez que, el hecho que los empleados

pongan en práctica sus conocimientos, destrezas e inventivas para desarrollar una labor encomendada, no es garantía que la misma sirva para captar o cubrir las necesidades de los clientes y demás factores externos relacionados con la compañía.

Desde esta realidad, Stewart (2009:123), presenta una definición que se acerca un poco más a lo que es el talento humano, cuando señala que “éste debe ser concebido como las aptitudes de los individuos necesarios para dar soluciones a los clientes”. Sin embargo, como puede notarse, este concepto alude la capacidad que tienen los miembros de una determinada empresa para satisfacer o cubrir las necesidades de los clientes. Si bien esta definición puede parecer aceptable desde un punto de vista general, es claro que la misma, desde otra óptica, tiene un carácter limitante, pues deja por fuera a partir de una perspectiva interna, la actitud de los individuos, la cual también es importante a la hora de ejecutar una acción para dar solución a un problema del cliente y, desde una perspectiva externa, a otros miembros o entes que pueden tener una relación con la empresa.

Por su parte, Roos, Dragonetti y Edvinsson (2010:60) señalan, respecto al talento humano como:

Las personas que generan capital para la empresa a través de su competencia, de su actitud y de su agilidad intelectual. En la competencia se incluye la pericia y la educación, mientras que la actitud cubre el componente conductista del trabajo de los empleados. La agilidad intelectual es la capacidad para innovar y cambiar la forma de actuar, de pensar literalmente en problemas y alcanzar soluciones distintas e innovadoras.

En esta definición se puede notar una delimitación conceptual mucho más amplia con respecto a la dada por Stewart. Además de la aptitud, la cual se puede equiparar con la competencia en tanto son palabras sinónimas, se incluye el elemento conductista (actitud) del que hacía mención Stewart (2009), adicional de uno que tiene que ver con la agilidad intelectual. Sin embargo, si se toma en cuenta la explicación dada por, Roos, Dragonetti y

Edvinsson y en relación con este último término, la aptitud de la que habla Stewart se ubica en la esfera de la noción de agilidad intelectual dada por, Roos, Dragonetti y Edvinsson (2010), en tanto la capacidad para dar solución a los problemas, y no, extrañamente, en la de competencia.

### **Desarrollo del Talento Humano**

Cada individuo está llamado a desarrollarse, desde su nacimiento ha sido dotado de un conjunto de aptitudes y cualidades para fructificarlas. Dotado de inteligencia, libertad y destrezas para fomentar este desarrollo que le permita conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros, para así lograr obtener las herramientas necesarias para la toma de decisiones en su vida personal y laboral.

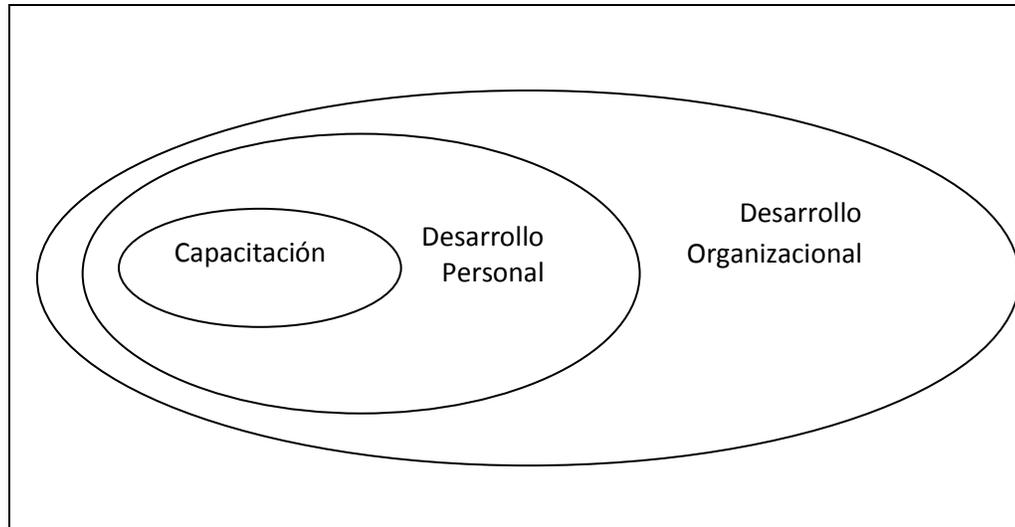
Es por ello, que el proceso de desarrollo del talento humano según Chiavenato I. (2009:379) "... incluye las actividades de capacitación, desarrollo del personal y el desarrollo organizacional...", las cuales representan la inversión que la organización hace en una persona.

Asimismo, en las organizaciones, las personas sobresalen por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminente, dinámico y por su increíble potencial de desarrollo, al respecto el autor antes citado (Ob. Cit:379) señala que "las personas tienen una enorme capacidad para aprender habilidades, captar información, adquirir nuevos conocimientos, modificar actitudes y conductas, así como desarrollar conceptos y abstracciones", ya que esto es parte fundamental en el desarrollo personal, lo cual agrega valor a estos, haciendo que cada vez cuenten con más actitudes y habilidades para el trabajo.

De tal forma, el siguiente gráfico muestra los tres extractos de diferente extensión que constituyen la concepción del desarrollo del recurso humano:

Cuadro N° 1

### Extractos del Desarrollo Organizacional



Fuente: Chiavenato, I. (2007), Adaptado por García (2014)

Lo anterior reflejado, muestra la interrelación y sistematización que debe ocurrir para lograr el desarrollo organizacional, lo cual señala claramente como a través de la capacitación, se desarrolla el personal y con esto se logra el objetivo de la organización el cual es desarrollarse para alcanzar sus metas u objetivos trazados desde sus inicios, en otras palabras, los primeros dos estratos se refieren al nivel individual y el abarcante se refiere a la forma en que las organizaciones aprenden y se desarrollan.

En el caso de esta investigación se tomara de estos estratos el de desarrollo del talento humano, la cual es la variable base de la cual Chiavenato I. (2010:334) señala "... el desarrollo del talento humano se relaciona más a la educación y a la orientación al futuro que al entrenamiento...", pues este último genera actividades de desarrollo personal relacionado con los procesos más profundos de formación de la personalidad y mejoramiento de la capacidad de comprensión e interpretación de los conocimientos, ligado a los hechos e información respecto de habilidades motrices al de ejecución.

Según Chiavenato (2009:335) el desarrollo del talento humano, es un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionados dentro de diversos periodos del ser humano”. Esto permite que el individuo conozca más, no solo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y ser más humano.

Debe señalarse, que la idea de realizar esta actividad es lograr que la persona sea un ser más completo e íntegro, para el cual deberán utilizarse planes o procesos de desarrollo personal, con los cuales se alcanzara en estos una estabilidad emocional; y así el individuo podrá disfrutar de un mayor bienestar personal y laboral; podrá mejorar su potencial, excelencia, responsabilidad, autoestima y creatividad en su ambiente de trabajo.

### **Componentes del desarrollo del talento humano**

Davenport (2006), señala un conjunto de componentes que ayudaran al perfeccionamiento de la definición de talento humano, el cual está compuesto por cuatro (04) elementos: capacidad, comportamiento, esfuerzo y tiempo, los cuales se encuentran interrelacionado entre sí.

#### **Capacidad**

En este sentido, Davenport (2011), señala que la capacidad significa pericia en una serie de actividades o forma de trabajo y consta de cuatro (04) subcomponentes:

- El conocimiento, que supone el dominio de un cuerpo de hechos requeridos para desempeñar un puesto. El conocimiento es más amplio que la habilidad; representa el contexto intelectual dentro del cual actúa una persona.
- La habilidad, es la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea; esta puede abarcar desde la fuerza y la habilidad física a un aprendizaje especializado.

- La destreza, es la habilidad, un arte, la propiedad con que se hace una cosa.
- El talento, es la facultad innata para realizar una tarea específica; es aproximadamente sinónimo de aptitud.

Considerando la fuente de cada aspecto de la capacidad, la habilidad se combina con el conocimiento y el talento (y a veces con el comportamiento), y es a menudo una parte específica de un determinado trabajo o serie de tareas, sin embargo, la experiencia no constituye un sinónimo de conocimiento, por lo contrario, se trata de una fuente de conocimiento y de una manera de perfeccionarlo y de promoverlo. El talento, en contraste con la habilidad y el conocimiento, es principalmente innato.

### **Comportamiento**

El comportamiento, significa los medios observables de actuar que contribuyen a la realización de una tarea. A este respecto, estipula Davenport (2010), que los comportamientos combinan respuestas inherentes adquiridas y estímulos situacionales. Por lo tanto, la forma en que se comportan y manifiestan los valores, ética, creencias y reacciones ante el mundo tienen que ver con las situaciones que le afectan al individuo, es decir, el individuo revela confianza en sí mismo, forma un equipo con sus semejantes o denota una inclinación a actuar, exhibe una conducta relevante para la organización.

### **Esfuerzo**

Es la aplicación consciente de unos recursos, los cuales son:

- Mentales, se realizan con la procura del conocimiento y de todos los aportes que el know-How (saber cómo) genera para el beneficio o mejora de los procesos.
- Físicos, como su nombre lo indica, tiene que ver con el esfuerzo material, corporal o concreto que se hace para lograr un objetivo común.

Al respecto, Davenport (2010), menciona que el esfuerzo es la médula de la ética laboral, porque ésta promueve la habilidad, el conocimiento y el talento, y encauza la conducta hacia el logro de una inversión en capital humano.

### **Tiempo**

Este es el elemento cronológico de la inversión del capital humano, el cual se expresa: en horas al día, años de una carrera profesional o cualquier unidad intermedia. Por lo común, los economistas excluyen el tiempo de la definición de capital humano, porque, a diferencia de los otros elementos no reside en la mente del cuerpo humano; sin embargo, en algunos aspectos, el tiempo es el recurso fundamental bajo el control del individuo, ya que el trabajador de mayor talento, más diestro, conocedor y consagrado nada producirá si no invierte tiempo en la tarea. Representada de la siguiente manera:

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo, de ahí radica la importancia del equilibrio de la fórmula a presentar, donde la capacidad del trabajador va a ser reflejada con el comportamiento que este emita en la ejecución de sus tareas, demostrando el esfuerzo con los resultados que genere al menor tiempo posibles, que propicien al desarrollo organizacional.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad,

de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

Cuadro N°: 2

### **Fórmula de Desempeño del Talento Humano**

Capacidad * comportamiento* esfuerzo – Tiempo= Desempeño del talento humano
---

Davenport (2010), adaptado por García 2014.

Como se puede observar, este conjunto de componentes (capacidad, comportamiento, esfuerzo y tiempo) establecido por Davenport (2010), muestra de manera amplia y concisa las bases para la valoración del capital humano, adicional a esto, el mismo autor presenta otra forma de expresar dichos componentes a manera de ecuación, con la finalidad de que ésta pueda ser interpretada y aplicada con mayor facilidad.

Según esta ecuación, la multiplicación significa que el incremento de un elemento puede elevar espectacularmente el volumen invertido; de igual manera, ni siquiera un nivel alto de un factor consigue compensar el nivel bajo de otro, la clave del asunto es el esfuerzo. En otras palabras, la ecuación para calcular la inversión del capital humano se basa en el cúmulo de elementos relacionados con el conocimiento, las habilidades y las técnicas que definen la actuación del individuo que son claves para obtener el éxito empresarial.

A este respecto, existe un conjunto de herramienta que en unión con los componentes ayudan a la gestión del capital humano y que van a añadir y a estructurar más el valor del capital humano dentro de la organización.

## **Planes o Procesos de Desarrollo del Talento Humano**

Estos forman una serie de pasos o procedimientos que responden al cómo a partir de unas estrategias podemos lograr el desarrollo del talento humano de un individuo. Partiendo de la premisa de que el aprendizaje es un cambio de conducta que se presenta cotidianamente y en todos los individuos, Alles (2010), los seres humanos día a día están en un constante desarrollo, pero para lograrlo de manera eficiente como organización, deben seguir un ciclo o conjunto de pasos, que se destacan a continuación:

**Diagnóstico:** es una actividad que permite determinar el inventario de necesidades de entrenamiento y capacitación, que se deben satisfacer. Estas necesidades pueden ser pasada presente o futuras. De tal forma, el diagnóstico es una actividad vivencial que involucra a un grupo de personas de una empresa o institución interesadas en plantear soluciones a situaciones problemáticas o conflictivas, sometiéndose a un auto-análisis que debe conducir a un plan de acción concreto que permita solucionar la situación problemática.

Razón por la cual, las bases del diagnóstico es que al igual que las personas, las empresas o instituciones deben someterse a exámenes periódicos para identificar posibles problemas antes de que éstos se tornen graves. Es de señalar, estos exámenes periódicos constituyen un sistema de control que permite optimizar el funcionamiento de las empresas o instituciones. Al ser identificados los problemas en el funcionamiento de la empresa, surgen acciones mediante un diagnóstico dirigidas a su eliminación o disminución que en conjunto constituyen una parte importante de la planeación operativa.

Debemos notar que en un diagnóstico se está evaluando el comportamiento del talento humano. De la misma manera que un médico examina a un paciente y lo compara mentalmente con el funcionamiento de una persona sana. No necesariamente un diagnóstico es el obligado punto

de partida de un proceso de planeación, ya que es necesario saber dónde estamos antes de decidir a dónde queremos ir y como debemos llegar a ese punto. El objetivo principal del diagnóstico radica en cuantificar el estado de madurez actual de la organización con los estándares nacionales o internacionales que debería manejar la empresa, identificando de una manera rápida, precisa y concisa las áreas potenciales de desarrollo en ella.

Las áreas que se evalúan en una organización según Alles (2010) son:

- Administración
- Manuales y documentos
- Producción
- Seguridad Industrial
- Logística
- Recursos Humanos
- Sistemas
- Finanzas
- Comercialización

www.bdigital.ula.ve

**Diseño:** Elaboración de programas de entrenamiento y capacitación para satisfacer las necesidades diagnosticadas. El diseño implica en su gestión, involucrar a las personas en sus tareas y capitalizar su talento y capacidad para el logro de resultados al generar una mayor iniciativa y participación de los empleados en la formulación de metas y en los medios para conseguirlos, además de simplificar el trabajo le proporciona satisfacción a nivel personal y profesional.

Razón por la cual, que se debe tomar en cuenta el cumplimiento de metas desafiantes que tengan sensación de sentido para el empleado. Por lo que la especificación de las metas y las tareas a cumplir en sus relaciones interpersonales y con la tarea esperada comprende el diseño del trabajo. Cada vez que a la gente se le asigna un trabajo, se dan instrucciones o autoridad para realizar tareas y cumplir metas. En forma consciente e

inconsciente, los gerentes, los integrantes de equipos de trabajo dirigidos o auto dirigidos, cambian las tareas relacionadas con el trabajo de los empleados.

Como las tareas y medios para llevarlas a cabo cambian, los gerentes y los equipos necesitan conocer la forma de diseñar y rediseñar los trabajos de un modo formal para hacerlos motivadores, significativos y productivos en la medida de sus posibilidades y recursos a su alcance. Es por esto, que en el diseño debe tomar en cuenta: las necesidades y las metas del empleado como de la organización. (Hellriegel Don, 1999).

**Implementación:** aplicación y conducción del programa de entrenamiento y capacitación. La importancia de la implementación estriba principalmente en que la misma dinámica empresarial y el cambio constante en que sufren las organizaciones requieren de contar con personal preparado y con los conocimientos y habilidades suficientes para enfrentar esos cambios. Es por esto que en toda la organización debe existir un proceso de formación, capacitación y desarrollo del talento humano que permita adecuar y absorber el desarrollo tecnológico, la creación de nuevas iniciativas, servicios y la transformación constante de la propia empresa se puede decir que la capacitación es un proceso continuo.

Cabe señalar que, aun cuando al personal de nuevo ingreso se le da inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionarles nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, puede en requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo.

La implementación, entrenamiento y capacitación son elementos importantes y juegan un papel preponderante en la vida de las organizaciones y del personal que lo integra, de tal forma que aunque la

capacitación o el entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo del talento humano de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

**Evaluación:** verificación de los resultados de los programas o procesos aplicados. El mayor recurso de una empresa está en sus profesionales, aunque muchas ignoran el valor del potencial que sus colaboradores pueden traer al negocio; es por eso que debemos de poner énfasis en la evaluación del talento.

La evaluación del talento es un sistema de aplicación del desempeño de la persona en el cargo y de su potencial de desarrollo. Nos ayuda a obtener mejores resultados de las personas. El objetivo de la evaluación es cuantificar el potencial con el que cuenta el personal en la organización, mejorar el desempeño y provocar el aumento de la productividad, oportunidades de crecimiento, participación de todos los miembros de la organización y definir la contribución de los empleados.

Finalmente, destaca Alles (2010) que el individuo al pasar por estas cuatro etapas como ser humano le ayudara a que obtenga un autoconocimiento, autoestima, autodirección y auto-eficacia, que conlleva a una vida de bienestar personal, familiar, laboral y social, cuyo fin es lograr un camino de transformación y excelencia personal para ser líderes del nuevo siglo.

### **Factores necesarios para el Desarrollo del Talento Humano**

De acuerdo con lo expuesto Ramírez A. (2011), quien señala que estos factores son esenciales para que el ser humano pueda obtener un adecuado desarrollo como persona y los cuales deben ser tomados en cuenta por estos en todo momento, entre los cuales menciona:

- Propósito de vida. Nuestra misión personal, nuestro objetivo supremo en la vida.
- Integridad. Respetar y defender nuestros principios y nuestra persona. Moverse en todas las áreas del conocimiento.
- Disciplina. Mantener nuestros hábitos y conductas positivas a lo largo de nuestra vida.
- Hábitos. Conductas positivas permanentes que nos conducen al desarrollo personal.
- Persistencia. Paciencia, motivación, coraje y deseos de lograr nuestros objetivos.
- Seguridad. Actuar convencidos de mejorar nuestras vidas.

Teniendo presente estos factores, el ser humano es conducido a la excelencia personal se define como un camino, una actitud mental y una posición ante la vida, en donde el ser humano se siente capaz, buscando siempre más lo mejor. En otras palabras se puede definir como la manera en que el individuo hace cosas desarrollando todo potencial posible, sin perder el tiempo en buscar excusas y razones para demostrar que algo no se puede hacer; ya que es el único camino para lograr convertir nuestra riqueza potencial en real es precisamente a través del trabajo intenso y de calidad.

### **Métodos para el desarrollo del talento humano**

Existen muchos métodos para el desarrollo del talento humano, además existen técnicas de desarrollo de habilidades personales en el cargo (como rotación de cargos, posiciones de asesoría y asignaciones de comisiones) y fuera del cargo (cursos, seminarios, ejercicios de simulación y entrenamiento fuera de la empresa), pero a continuación se presentan los principales métodos de desarrollo del talento humano según Alles (2010) en el cargo actual, estos son:

## **Métodos para el desarrollo del talento humano dentro del lugar de trabajo:**

Para Alles M. (2010), Los métodos de desarrollo de personas dentro del trabajo a todas las acciones que con este fin se realizan juntamente con la tarea cotidiana los distintos métodos tienen diferente grado de eficacia según se apliquen para conocimientos o para competencias.

La mayor parte de la formación de los trabajadores se imparte en el lugar de trabajo, sobre todo en el caso de empleados a nivel no directivo. De hecho, es probable que la formación en el lugar de trabajo se utilice más que la formación que la formación fuera de éste; a menudo es informal y raras veces aparece en las estimaciones formales de las actividades de formación.

Dentro del lugar de trabajo existen dos técnicas para el mejoramiento del puesto de trabajo los más conocidos son:

**- Instrucción directa en el puesto:** Se realiza cuando un trabajador tiene poca experiencia o se contrata para un trabajo que se le es totalmente nuevo. Una vez que ellos han sido incorporados a una empresa, esta tiene el compromiso de desarrollar en ellos actitudes y conocimientos indispensables para que cumplan bien su labor. Esta instrucción, además de complementar el proceso de selección orienta al empleado sobre las características y particularidades propias del trabajo a ejecutar; además ofrece al trabajador la oportunidad de actualizar y renovar sus conocimientos, para que estén a tono con los avances tecnológicos.

De igual manera, la instrucción directa en el puesto de trabajo, consiste en la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo. Se busca que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar cualquier problemática.

Cabe destacar, que dichas actividades se imparten durante las horas de trabajo, se emplea básicamente para enseñar a los empleados a desempeñarse en el puesto actual, es importante que dicha instrucción se

impartida por un capacitador, supervisor o compañero de trabajo. Dentro de este proceso se distinguen varias etapas tales como:

- Se brinda a la persona que va a recibir la capacitación una descripción general del puesto, su objetivo y los resultados que se esperan de él.
- El capacitador efectúa el trabajo a fin proporcionar un modelo que se pueda copiar.
- Se pide al individuo que emite el ejemplo. Las demostraciones y prácticas se repiten hasta que la persona domine la técnica.
- Se pide a la persona que lleve a cabo el ejercicio sin supervisión.

En líneas generales, estos programas constituyen una herramienta para lograr que el personal adquiera los conocimientos necesarios, que le permitan ampliar y desarrollar las aptitudes para ejecutar el trabajo de una forma eficiente, pues son un factor relevante en el mejoramiento de los niveles productivos. Lo cual implica la puesta en práctica de un conjunto de elementos que favorecen el desenvolvimiento laboral de los trabajadores, por medio del suministro de un conjunto de herramientas que facilitan la realización de actividades, mediante el desarrollo intensivo y continuo de habilidades que favorecen el logro de los objetivos establecidos para alcanzar la eficiencia organizacional.

- **Rotación de cargo:** La Rotación de personal es una opción de organización empresarial que muchos asumen como parte importante de la estructura de una empresa, esta consiste en que el empleado pase de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso general.

Debe señalarse que, la principal función que cumple la rotación de puesto en las empresas es incrementar, el conocimiento de los empleados, especialmente de los altos ejecutivos. De esta manera los empleados que se encuentran en proceso de capacitación aprenden sobre diferentes áreas y

puntos de la empresa. Es un proceso que ocurre por etapas, entre las cuales se mencionan:

- Solicitar al que será capacitado su participación voluntaria en el proceso de rotación de cargo.
- Trasladarlo a la unidad para la cual se va a capacitar.
- Brindarle las herramientas necesarias para el desempeño del cargo, (adiriéndolo en cómo hacer el trabajo)
- Visitarlo constantemente para verificar su trabajo, hasta que ya aprenda en su totalidad las funciones del cargo.
- Anticiparle el tiempo que estará en ese cargo y cuando debe rotar del mismo.

En función a lo antes expuesto, la variación de tareas permite disminuir el estrés, reducir el ausentismo, reducir los índices de rotación, prevenir la fatiga y exposición de riesgos de perder a su talento humano, es decir, la rotación por puestos es uno de los varios tipos de intervenciones que se pueden realizar en las organizaciones laborales con la finalidad de mejorar los objetivos de la misma.

### **Métodos para el desarrollo del talento humano fuera del lugar de trabajo:**

- **Cursos formales de capacitación.** Estos pueden ser desde los clásicos cursos de capacitación empresarial hasta posgrados direccionados, elegidos por la organización y pagados por ella. En el caso de estudios de grado o posgrado, las variantes oscilan entre el pago total de los gastos de estudio y el de una parte de los mismos. En ambos casos se presuponen ciertas facilidades para el estudio adicionales a las estándar, previstas en la legislación de cada país.

- **Lecturas guiadas.** Se relaciona con una de las actividades que hemos propuesto para el autodesarrollo. Las lecturas sugeridas por tutores, mentores, jefes u otras personas que puedan influir favorablemente pueden

ser de mucha utilidad para el desarrollo tanto de conocimientos como de competencias.

- **Capacitación on line.** O instrucción guiada a través del ordenador tienen una ventaja sobre los métodos tradicionales, al permitir el entrenamiento de personas sin requerir su desplazamiento físico; otra ventaja –muy importante– es que con este método las personas pueden elegir el horario en que se capacitarán, ya que pueden hacerlo en cualquier momento.

- **Seminarios externos.** Al igual que sucede con los juegos gerenciales, hay muchas opciones en el mercado. Deberá ser muy cuidadoso en su elección.

- **Método de estudio de casos.** Se asignan casos para resolver fuera del entorno laboral. Lo más frecuente es que los mismos no tengan una única solución, por lo cual son muy adecuados para su análisis grupal, en una instancia que deberá ser conducida por un moderador experto.

- **Juegos gerenciales.** Tienen un propósito de simulación, es decir, poner en juego al participante en situaciones simuladas para su formación.

- **Un juego de simulación.** Requiere que los participantes analicen situaciones y decidan el mejor curso de acción basados en la información disponible. Existen muchas variantes de juegos de simulación por ordenador e interactivos donde las personas pueden jugar solas o en grupos. Muchos juegos de simulación no tienen una única solución y sólo plantean poner en acción las relaciones interpersonales.

- **En materia de juegos.** Se pueden encontrar muchas opciones. Para que los mismos sean fructíferos, las actividades deberán ser conducidas por un instructor experimentado, en el caso de ser presenciales, o tener un diseño muy cuidado, en el caso de los que se administran a través de un ordenador.

- **Programas relacionados con universidades.** Los programas en universidades son muy útiles para la formación gerencial integral pero no están, en general, enfocados al desarrollo de competencias en particular.

- **Role playing.** O entrenamiento a través de la simulación. Requiere una persona entrenada en esta práctica para asumir el rol específico deseado. Se utiliza especialmente para el desarrollo de competencias.

- **Licencias sabáticas:** son sin embargo profusamente mencionadas en la literatura sajona sobre recursos humanos. Mathis y Jackson<sup>6</sup>, por ejemplo, las incluyen entre los métodos de desarrollo. Las ausencias sabáticas son un tiempo pago donde la persona se rejuvenece y se desarrolla. Fue una práctica popular durante muchos años en los ambientes académicos. En el presente esta práctica ha sido incorporada por la comunidad de negocios. Según estos autores, más del 10% de las corporaciones en los Estados Unidos han adoptado estas prácticas. Esto no presupone, necesariamente, que estas mismas corporaciones con filiales en países hispanoparlantes las apliquen fuera de sus casas matrices.

Esta práctica propone un período sabático de un año, de allí la denominación de “año sabático”; sin embargo, puede ser un período de entre seis meses y un año, durante el cual el empleado dispone de tiempo libre sin dejar de percibir su salario habitual. El involucrado puede destinar su tiempo, por ejemplo, a programas sociales, entrenamiento en lugares remotos, vivir en países con los cuales no tiene contacto habitual en su tarea cotidiana, realizar programas de voluntariado u otras actividades formativas. Una de las desventajas de las licencias sabáticas es su alto costo. Se puede contar entre sus principales beneficios prevenir el burnout <sup>7</sup> y ser un fuerte aliado en la retención de personas.

- **Actividades outdoors o fuera del ámbito laboral.** Estas actividades han tenido su origen en programas para altos ejecutivos, por medio de los cuales estos pasaban varios días o fines de semana alejados de sus lugares de trabajo para realizar determinadas actividades. Las mismas se focalizaban

en el trabajo en equipo y en actividades de esfuerzo individual o grupal, tales como actividades en un desierto o en la montaña. Muchas llegaban a ser verdaderas pruebas de supervivencia.

Existen técnicas que se pueden utilizar para desarrollar al personal fuera del trabajo, estas técnicas sacan a las personas de las tensiones y exigencias constantes del centro de trabajo, permitiéndoles concentrarse plenamente en la experiencia del aprendizaje. Los métodos más comunes de desarrollo fuera del lugar de trabajo son la instrucción en aula, impartidas por la empresa y los programas para el desarrollo del talento humano, dirigidos por universidades y organizaciones.

Los métodos para el desarrollo del talento humano tienen la finalidad de orientar el desarrollo teórico de las etapas que deben cumplir en la empresa no solo antes, durante y después de las acciones de adiestramiento sino también para sumar a las organizaciones personas aptas, motivadas y dispuestas a brindar sus conocimientos, habilidades y destrezas para llevar a cabo las metas y objetivos empresariales y de esta manera no solo captar a los clientes potenciales, sino también mantener a los clientes internos y externos actuales, a través de un equipo de trabajo capaz de satisfacer sus necesidades.

### **Las firmas de Contadores públicos**

Gómez, Chirinos y HPerrera (2005) explican que las firmas de Contadores Públicos son sociedades civiles, que se rigen por las disposiciones legales venezolanas, la Ley del Ejercicio de la Contaduría y su Reglamento, el Código de Ética Profesional y por las normas y estipulaciones establecidas en el documento de constitución de las mismas, cuyo propósito es prestar servicios que se encuentren enmarcados dentro del ejercicio de la profesión.

De acuerdo al artículo 12 de la Ley del Ejercicio de la Contaduría Pública: “cualquier contador público podrá establecer una firma u

organización profesional, asociándose con otro u otros contadores públicos, la cual podrá dedicarse al ejercicio de, actividades propias de esta profesión, de conformidad con esta ley. La asociación así constituida, deberá contener los nombres de los socios y tendrá carácter civil, pero en todo caso la responsabilidad por sus actuaciones siempre estará a cargo de los asociados, quienes necesariamente deberán estar inscritos en el Colegio Profesional de la Entidad Federal donde esté domiciliada la firma o empresa”.

Por lo tanto, las firmas de contadores públicos no se pueden constituir en sociedades mercantiles, en caso de que así lo hicieren no podrán realizar las actividades indicadas como ejercicio profesional en la Ley del Ejercicio y su Reglamento.

La Federación de Colegios de Contadores Públicos, consciente de la responsabilidad del contador público ante la sociedad y tomando en cuenta las exigencias de credibilidad y confianza de los servicios profesionales que presta a sus agremiados, emitió en el año 1996 el Código de Ética Profesional, donde se establecen las disposiciones éticas que debe observar el contador público en relación a los clientes, a los colegas y al gremio.

De acuerdo a los postulados teóricos señalados, se puede apreciar claramente que la inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio: saber atravesar los malos momentos que nos depara la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de esas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás. No se trata de borrar las pasiones, sino de administrarlas con inteligencia, para de esta manera poder reflejarla con nuestro comportamiento en cualquier sitio que nos dirijamos, siendo pro-activos ante cualquier situación, es decir pensando antes de actuar, y cometer una imprudencia que pueda colocar en tela de juicio nuestro comportamiento ético, como profesionales que son.

## **Bases legales**

Durante una investigación es necesario establecer buenas fuentes legales de información que sustente el objeto de estudio. Por lo tanto, a continuación se presenta un conjunto de bases de tipo legal, las cuales aseveran la importancia que tiene el talento humano para las organizaciones y su necesidad de tratarlo e incluirlos dentro de sus registros contables. En conformidad con las leyes venezolanas se presenta una serie de artículos que avalan el objeto de estudio.

**La ley orgánica de ciencia y tecnología e innovación (2005), en su gaceta oficial N° 38242 de fecha 03 de agosto, título VI, en relación a la formación del talento humano, expone:**

**Artículo 54:** El ejecutivo nacional promoverá y estipulara la formación y capacitación del talento humano especializado en ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, para lo cual contribuirá con el fortalecimiento de los estudios de postgrado y de otros programas de capacitación técnica y gerencial.

**Artículo 56:** EL ejecutivo nacional estipula la formación del talento humano, especializado a través del financiamiento total o parcial de sus estudios e investigaciones y de incentivos, tales como: premios, becas, subvenciones, o cualquier otro reconocimiento que sirva para impulsar la producción científica, tecnológica y de innovación.

## **Norma Internacional de Contabilidad N° 38**

Aunado a lo anterior, las normas internacionales de contabilidad (NIC), establecen dentro de la misma, una norma (NIC 38) encargada de establecer los parámetros a seguir para la contabilización de los activos intangible dentro de las organizaciones. Al respecto esta establece lo siguiente: Un activo inmaterial es un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física, que se tiene para ser utilizado en la producción o suministro

de bienes y servicios, para ser arrendado a terceros o para funciones relacionadas con la administración de la entidad. Un activo es un recurso controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados; y del que se espera obtener, en el futuro, beneficios económicos para la entidad.

La NIC 38 exige que la empresa reconozca en sus estados financieros el activo inmaterial (según su costo) si, y solo si:

- a. es probable que los beneficios económicos futuros que se han atribuido al mismo, lleguen a la empresa; y
- b. el costo del activo puede ser valorado de forma fiable.

Estos requisitos son de aplicación tanto en el caso de que el activo inmaterial haya sido adquirido a terceros, como en el caso de que se haya generado internamente. En la NIC 38 se incluye algunos criterios adicionales para proceder al reconocimiento de activos inmateriales generados internamente por la empresa. La NIC 38 especifica que cuando se han generado internamente, el fondo de comercio, las marcas, cabeceras de periódicos o revistas, los sellos o denominación es editoriales, lista de clientes u otras partidas similares en esencia, no deben ser reconocidas en ningún caso como activos.

Si una partida inmaterial no cumple con la definición ni con los criterios para su reconocimiento como activo inmaterial, la NIC 38 exige que el desembolso realizado en la misma se reconozca como un gasto del ejercicio en el que se ha incurrido.

### **Definición de Términos Básicos**

**Capacitación:** Es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones puedan desarrollar sus funciones. (Edvinsson y Malone,2011).

**Comportamiento:** significa los medios observables de actuar que contribuyen a la realización de una tarea. (Davenport, 2010).

**Componentes del talento humano:** Es una herramienta indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el talento humano y garantiza el desarrollo potencial de las personas. (Dessler, 2009).

**Desarrollo:** Es cualquier intento por mejorar el desempeño actual o futuro de los gerentes, obreros y de todo el personal dentro de la organización mediante la influencia de conocimientos, cambio de comportamiento y mayores capacidades. (Dessler, 2009).

**Esfuerzo:** Es la aplicación consciente de unos recursos. (Davenport, 2010).

**Fortalecimiento:** Proceso de fortalecer y mantener la capacidad de las personas, las organizaciones y la sociedad en general para el desarrollo de sus talentos. (Davenport, 2010).

**Métodos del talento humano:** Son procesos utilizados para capacitar, formar e incrementar el desarrollo profesional y personal. (Davenport, 2010).

**Procesos del desarrollo del talento humano:** Está orientado a apoyar e intervenir en la instalación de una cultura organizacional y de innovación como sustentadora y facilitadora de los procesos de innovación en el desarrollo del talento humano. (Dessler, 2009).

**Talento humano:** Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que poseen las personas que conforman una organización. (DeGregori y Volpato, 2010).

**Tiempo:** este es el elemento cronológico de la inversión del capital humano, el cual se expresa: en horas al día, años de una carrera profesional o cualquier unidad intermedia. (Davenport, 2010).

**Cuadro N° 3: Mapa de variables**

**Objetivo General:** Analizar el desarrollo del talento humano que aplican los gerentes de las oficinas contables del Municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Identificar los componentes del Talento Humano que emplean los gerentes de las Oficinas Contables del Municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Componentes del talento humano	✓ Capacidad	1,2
			✓ Comportamiento	3
			✓ Esfuerzo	4,5
Describir el proceso de desarrollo del Talento Humano que aplican los gerentes de las Oficinas Contables del Municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores.		Proceso de desarrollo del talento humano	✓ Tiempo	6
			✓ Diagnostico	7,8
			✓ Diseño	9
			✓ Implementación	10,11
Precisar los métodos de desarrollo del Talento Humano que aplican los gerentes de las Oficinas Contables del Municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores.		Métodos de desarrollo del talento humano	✓ Evaluación	12
			✓ Métodos para el desarrollo de dentro del trabajo	13,14,15, 16,17,18
		✓ Métodos para el desarrollo de fuera del trabajo	19	

**Fuente:** García, L. (2014).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, explica todas las etapas que se deben cumplir en el desarrollo de la investigación. Se realizó, con la finalidad de indicar el tipo de datos que se requiere indagar, seleccionar los distintos métodos y las técnicas que facilitarán obtener la información necesaria. Según Balestrini, (2010:114) el marco metodológico es:

“La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real. De allí que se deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas ya se incorporarán en el despliegue de la investigación en el proceso de la obtención de datos”.

#### **Tipo de Investigación**

El presente trabajo de investigación se ubicará en una metodología de tipo descriptiva que según Hernández, Fernández y Baptista (2011:60), “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos”. Con base en ello, esta investigación describirá un evento y los hechos que lo generarán en un contexto determinado, así como también, conformarán un punto de partida para nuevas investigaciones.

Al respecto Hurtado (2010:100), “la investigación descriptiva tiene como propósito exponer el evento estudiado haciendo una enumeración detallada de sus características teniendo como objetivo la descripción precisa del evento de estudio”. Esto concuerda con la observación y posterior descripción de los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento de la investigación, es decir, que en el análisis de los resultados arrojados por la

aplicación del instrumento luego de ser tabulados se describirá la situación existente.

En función, que el objetivo general se propone Analizar el desarrollo del talento humano que aplican los gerentes de las oficinas contables del Municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores, la intención implícita dentro del mismo será describir las características de un evento ubicado dentro del contexto de las ciencias administrativa.

### **Diseño de Investigación**

El término diseño, según Hernández, y otros (2012:106), se refiere: “al plan o estrategias concebidas para responder a las preguntas de investigación”, por lo que señala al investigador lo que deberá hacer para alcanzar los objetivos del estudio.

En este sentido, el estudio estará centrado en una investigación de campo puesto que la información se recolectará directamente del lugar donde se observaran los hechos, es decir, en las oficinas contables, ubicadas en el Municipio Valera, específicamente las pertenecientes a la Parroquia Juan Ignacio Montilla, Estado, Trujillo.

### **Población**

De acuerdo a la definición ofrecida por Hurtado (2007: 140), es “el conjunto de seres que poseen las características o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión, que conforman la población”.

Asimismo Hurtado (2003:152) define la población como “el conjunto de elementos, seres o eventos concordantes entre si y en cuanto una serie de características, de las cuales se puede obtener alguna información”

Para efecto de este estudio se considera una población totalmente accesible al investigador, dado que los sujetos informantes en este caso

serán los Contadores Públicos gerentes o encargados que laboran en las Firmas Contables del municipio Valera, Estado Trujillo, específicamente las que se encuentran en la parroquia Juan Ignacio Montilla, para ello se utilizará una data elaborada por el autor a través de la visita al Colegio de Contadores Públicos, que se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°: 4**

**Población.**

Parroquia	Oficina Contable	Ubicación
Parroquia Juan Ignacio Montilla	Ramón & Asociados	C.C Rodas V1, Planta baja
	García Profesionales contables	Av. Bolívar entre calle 13 y 14
	Ruiz, Rondón & Asociados	C.C Concordia. Piso 1
	Gonzales Mato & Asociados	C.C Concordia. Piso 1
	Andará & Asociados	C.C Concordia. Piso 2
	Días & Asociados	Inicio de la Av. Bolívar
	González & Asociados	C.C Diego Andrés, Piso 2 frente a cauchos Ana Valera.
	Linares & Asociados	Edic. La Muralla piso 2 av. 5y6 calle 11
	Riofrío & Asociados	Residencia Ixora, Apto. B-01, Urb. las acacias.
	Romano & Asociados	Urb. Las Acacias detrás del antigua cada
	Consultores BR & Asociados	Av. Bolívar, edificio Angeló Veltrone Piso 01, Ofc.01. Urb. Las acacias
	Soluciones Gerenciales	Av. 08 Quinta Calicanto N°131, Urb. Las acacias
	Hernández y Asociados	Av. Bolívar esquina calle 14 edic. Lares, Urb. Las acacias
	Carrero Ávila & Asociados	Urb. Las acacias detrás del centro comercial plaza
	Rivas Navas y Asociados	Av. Bolívar edificio Herpa apto.01-02 Urb. Las acacias
ASIEM, C.A	Quinta el Abuelo, Urb. Las acacias, al lado de la clínica José G. Hernández.	

**Fuente:** García, L. (2014).

En tal sentido, la población del estudio está constituida por dieciséis firmas contables las ubicadas en el municipio Valera, y los sujetos de estudio son los Contadores Públicos gerentes o encargados que laboran en las firmas contables, es decir, se tomaran un sujeto por oficina para un total de dieciséis sujetos informantes.

### **Muestra**

La muestra según Sierra (2009) es “una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener un resultado válido, también para el universo total investigado”.

Según Balestrini (2010:141), se define la muestra como “una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”. Para efectos de esta investigación no será necesario aplicar técnicas de muestreo porque la población es accesible y puede ser estudiada en su totalidad.

### **Instrumento de Recolección de Datos**

De acuerdo con el diseño de investigación, se considerará conveniente utilizar la técnica encuesta, en función de obtener mayor información. La encuesta, es definida por Sierra (2009:189) como aquella que “... permite la obtención de datos de interés mediante la interrogación a los miembros de una sociedad”. Su aplicación obedecerá a la necesidad de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante su análisis obtener las conclusiones que se correspondan con los datos corregidos.

Como instrumento de esta técnica, se usará el cuestionario que según Hurtado (2010:434) “...es un instrumento que agrupa una serie de preguntas

relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. Este se verá en el cuadro operativo de variables, en este caso será dirigido a los gerentes o encargados que laboran en las oficinas contables, ubicadas en el Municipio Valera, específicamente las pertenecientes a la Parroquia Juan Ignacio Montilla, Estado, Trujillo. Debe indicarse, que el instrumento está constituido por diecinueve preguntas de selección múltiple lo cuales abarcaron las dimensiones descritas en cada objetivo, (ver anexo A)

### **Revisión de validez de Instrumento**

En términos generales, la validez en opinión de Méndez, (2011:196) es “el grado en que una prueba mide lo que se propone medir. Dicho de otra manera, establecer la validez de una prueba implica descubrir lo que una prueba mide”. El instrumento de recolección de datos contara con una serie de preguntas, las cuales fueron examinadas mediante la técnica del juicio de expertos, denominada validez de contenido, por tres profesionales expertos en la rama, (ver anexo B)

### **Análisis y Presentación de Resultados**

Esta estrategia será el medio que permitirá medir el comportamiento de las variables. Según Arias (2009:111) el análisis “se define como la técnica lógica o estadística que se emplea para descifrar lo que arrojan los datos recolectados”.

Por lo cual, después de aplicar el cuestionario se procederá al análisis de los datos obtenidos aplicando un tratamiento estadístico descriptivo de alternativas, frecuencia y porcentajes, representados por medio de tablas y gráficos los cuales permitirán observar de manera clara cada una de las respuestas a los ítems realizados.

Para el tratamiento de los datos que se obtuvo de la aplicación del instrumento, se acudió a la estadística descriptiva, frecuencia absoluta y

porcentual, cuya ilustración se realizó en tablas y gráficos estadísticos. Luego se efectuó un análisis con base en los datos, proporcionados por las respuestas del instrumento y en la revisión documental.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo presenta el análisis de los resultados sobre el desarrollo del talento humano que aplican los gerentes de las oficinas contables del Municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores. El análisis y exposición de los resultados, se organizó: (a) presentación de las tablas por indicador, (b) gráficos por indicador (c) análisis del indicador para la interpretación de la dimensión.

Cabe señalar, que los resultados se presentan en tablas estadísticas de ítems, frecuencia y porcentaje, de acuerdo con la dimensión e indicador al cual se refiere, determinando la frecuencia en porcentaje para cada ítem o alternativa de respuesta con base al número de sujetos a quienes se aplicó el instrumento. Por consiguiente, la discusión de los mismos, se realizó confrontando los resultados con el referente teórico, tomando en cuenta los objetivos de la investigación.

**Dimensión:** Componentes del Talento Humano:

Se estudió a través de cuatro indicadores: Capacidad, comportamiento, esfuerzo y tiempo, los cuales fueron analizados por separado cada uno, para dar respuesta al primer objetivo del estudio, que consistió en identificar los componentes del talento humano que emplean los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera, Estado Trujillo, para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores.

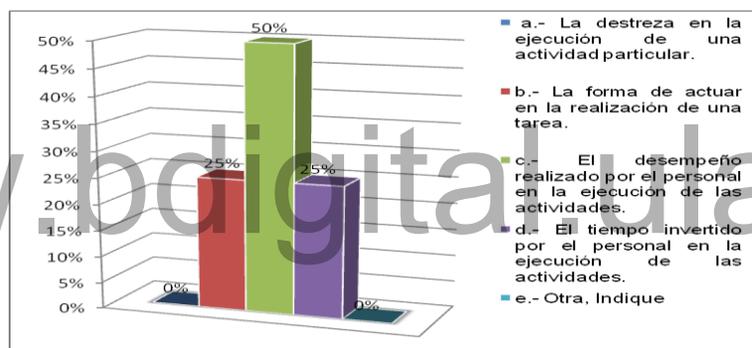
**Indicador:** Capacidad

**Tabla 1.** Componentes que conforman el capital humano.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.- La destreza en la ejecución de una actividad particular.		
b.- La forma de actuar en la realización de una tarea.	4	25
c.- El desempeño realizado por el personal en la ejecución de las actividades.	8	50
d.- El tiempo invertido por el personal en la ejecución de las actividades.	4	25
e.- Otra, Indique		
Total	16	100

**Fuente:** Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

**Grafico 1:** Componentes que conforman el Talento humano.



**Fuente:** Tabla 1

De acuerdo con los datos obtenidos (ver tabla 1), se pudo evidenciar que un 50% de las personas encuestadas indicó que de los componentes que conforman el talento humano y agregan mayor valor a la organización, es a través del desempeño realizado por el personal en la ejecución de las actividades, mientras que un 25% señaló que es por el tiempo que invierte el personal en el cumplimiento de las actividades y un 25% opinó que es por la forma de actuar en la realización de una tarea.

De esta manera se puede constatar, que dentro de la empresa el componente del talento humano que más agrega valor es el esfuerzo, sea este físico o mental, esto es de gran beneficio porque se ha obtenido a través

del Know-How (saber-cómo) mejoras en los procesos y en el logro de objetivos comunes.

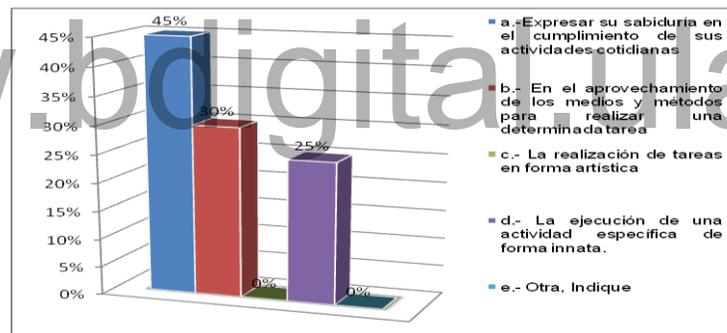
Capacidad:

**Tabla 2.** Capacitación del personal de la entidad.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.-Expresar su sabiduría en el cumplimiento de sus actividades cotidianas.	7	45
b.- En el aprovechamiento de los medios y métodos para realizar una determinada tarea.	5	30
c.- La realización de tareas en forma artística		
d.- La ejecución de una actividad específica de forma innata.	4	25
e- Otra, Indique.		
Totales	16	100

Fuente: Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

**Gráfico 2:** Capacitación del personal de la entidad.



Fuente: Tabla 2.

En relación, con los datos obtenidos (ver tabla 2), un 45% de los encuestados señalaron que la capacitación del personal que labora en la entidad, expresa su sabiduría en el cumplimiento de las actividades cotidianas, un 30% en el aprovechamiento de los medios y métodos para realizar una determinada tarea y un 25% indicó que los mismos se encuentran capacitados para la ejecución de una actividad específica de forma innata.

Con base a las diferentes respuestas por parte de los gerentes o encargados de la empresa, se deduce que para esta capacidad como componente del talento humano es expresada en su mayoría por los

subcomponentes conocimiento y habilidad, que de acuerdo a Davenport (2010) es de gran beneficio debido a que sus empleados dominan un conjunto de hechos para desempeñar un puesto y poseen familiaridad con los medios y métodos para la realización de una determinada tarea.

Asimismo, consideran que la sabiduría del personal es un factor fundamental para la adición de valor en la organización, esto es porque a ellos diariamente se les presentan una serie de situaciones complicadas en las cuales tienen que utilizar su sabiduría y raciocinio para poder ejecutarlas de la manera más correcta.

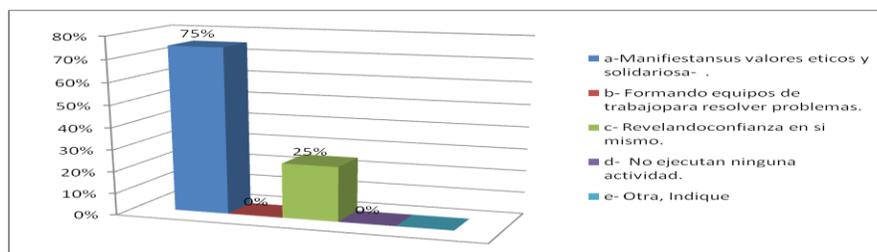
**Indicador:** Comportamiento

**Tabla 3.** Comportamiento a la hora de nuevos retos.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.- Manifiestan sus valores de ética y solidaridad.	12	75
b.- Forman equipos de trabajo para resolver los problemas.		
c.- Revelando confianza en sí mismo.	4	25
d.- No ejecutando ninguna acción.		
e.- Otra, Indique.		
Total	16	100

**Fuente:** Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

**Grafico 1:** Comportamiento del talento humano.



**Fuente:** Tabla 3

Se pudo apreciar (ver tabla 3) que un 75% de los encuestados manifestando que al momento de enfrentar retos y controversias en la empresa, el talento humano actúa por medio de sus valores de ética y solidaridad, mientras que un 25% expresó que es revelando confianza en sí mismo, no ejecutando ninguna acción y comprometiéndose con la entidad.

Es notorio que el talento humano responde a estímulos situacionales para resolver controversias dentro de la empresa, lo cual de acuerdo a Davenport (2010), es una gran ventaja porque ellos forman un equipo de trabajo con sus semejantes, indicando esto un comportamiento relevante para el ente.

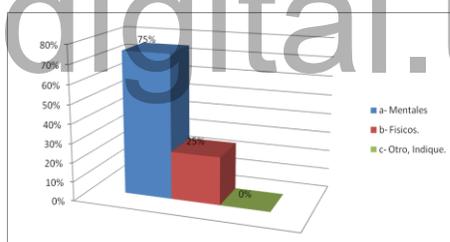
**Indicador:** Esfuerzo

**Tabla 4.** Recursos que aplica el talento humano.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.- Mentales.	12	75
b.- Físicos.	4	25
c- Otra, Indique.		
Total	16	100

**Fuente:** Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

**Gráfico 4:** Recursos que aplica el talento humano.



**Fuente:** Tabla 4.

Siguiendo los resultados obtenidos (ver tabla 4), se pudo observar que un 75% de las personas encuestadas señalaron que los recursos que utiliza la empresa para el crecimiento y desempeño laboral son mentales, asimismo un 25% expresó que son recursos físicos.

Al evaluar las respuestas se observó que la mayoría de los encuestados señalaron que el esfuerzo que ellos realizan dentro de la entidad es mental, que de acuerdo a Davenport (2010), esto representa una ventaja porque aportan el Know-How (saber-como) para la optimización de los procesos.

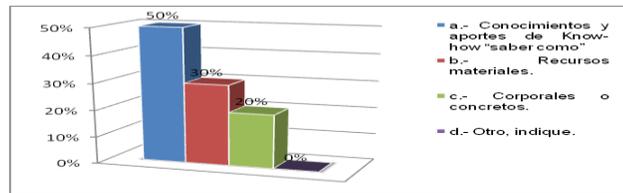
Esfuerzo:

**Tabla 5.** Recursos que utiliza el talento humano.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.- Conocimientos y aportes de Know-how “saber cómo”	8	50
b.- Recursos materiales.	5	30
c.- Corporales o concretos.	3	20
d.- Otro, indique.		
Total	16	100

**Fuente:** Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

**Grafico 5:** Recursos que utiliza el talento humano.



**Fuente:** Tabla 5.

En relación a los datos obtenidos (ver tabla 5), se destaca que un 50% de los encuestados indicó que los mejores recursos para maximizar el desempeño laboral se encuentran establecidos en el conocimiento y aportes de know-how (saber cómo), un 30% considera que son a través de recursos materiales y un 20% expresó que los recursos empleados por el talento humano durante el desempeño laboral corresponden a los corporales o concretos, es decir, que el talento humano dentro de la organización emplea equilibradamente todos sus recursos para lograr eficacia en sus labores, lo cual de acuerdo a lo señalado por Davenport (2010), representa un beneficio para estas oficinas porque permite que el personal ejecute sus labores en el menor tiempo posible y a un menor costo.

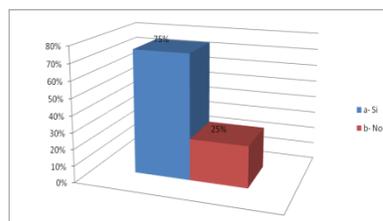
**Indicador:** Tiempo

**Tabla 6.** Inversión de tiempo de la empresa para el talento humano.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.- Si	12	75
b.- No	4	25
Total:	16	100

**Fuente:** Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

**Grafico 6:** Inversión de tiempo de la empresa para el talento humano



**Fuente:** Tabla 6

De acuerdo a los datos obtenidos (ver tabla 6), el 75% de las personas encuestadas señalaron que la empresa invierte tiempo para que el talento humano se capacite en actividades que lo mejoren profesionalmente, y el 25% restante respondió negativamente a la pregunta.

En este sentido, las respuestas denotan que estas entidades realizan una inversión en el talento humano, la cual se basa en desarrollar a través de adiestramientos ese cúmulo de elementos relacionados con el conocimiento, las habilidades y las técnicas que definen el comportamiento del individuo, lo cual se traduce según lo señalado por Davenport (2010), en una ventaja para ella porque este cúmulo de conocimientos a lo largo contribuyen al éxito empresarial.

Sin embargo, una pequeña proporción de la muestra no está de acuerdo con esto, porque ellos expresan que la empresa no realiza una inversión de su tiempo para que ellos se desarrollen profesionalmente, esto representa una desventaja debido a que señalan que es por falta de orientación de la gerencia y puede que lleve al personal a no desarrollar todo su potencial.

**Dimensión:**Proceso de desarrollo del talento humano

Se estudió a través de cuatro indicadores: diagnóstico, diseño, implementación y evaluación, los cuales fueron analizadas por separado, para dar respuesta al primer objetivo del estudio, que consistió describir el proceso de desarrollo del Talento Humano que aplican los gerentes de las Oficinas Contables del municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores.

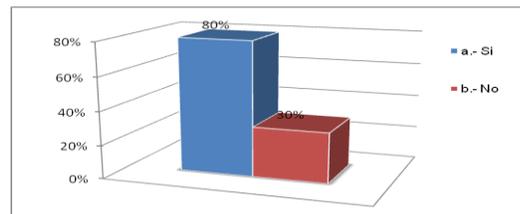
**Indicador:** Diagnósis.

**Tabla 7.** Procesos para el desarrollo del talento humano.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.- Si	13	80
b.- No	3	20
Total:	16	100

Fuente: Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

**Grafica 7.** Procesos para el desarrollo del talento humano.



Fuente: Tabla 7

Con base a los datos obtenidos (ver tabla 7), el 80% de las personas encuestadas señalaron que la empresa emplea procesos específicos para el desarrollo del talento humano, y el 20% restante respondió negativamente a la pregunta. De esta forma los gerentes de estas oficinas de acuerdo a la información ofrecida en la aplicación del instrumento, aprovechan los conocimientos previos que poseen sobre los procesos contables y emplean encuentros dentro de la misma entidad (evitando gastos) para transmitirlos y actualizar a su personal.

Cabe señalar, que la parte que respondió de forma negativa, destaca que durante la ejecución de las tareas se le va aclarando las dudas que se presente para ejecutar el procedimiento contable, sin hacer ninguna actividad específica que luego lo comprometa a estar realizándole cotidianamente para que su personal pueda desarrollar alguna tarea que se le asigne.

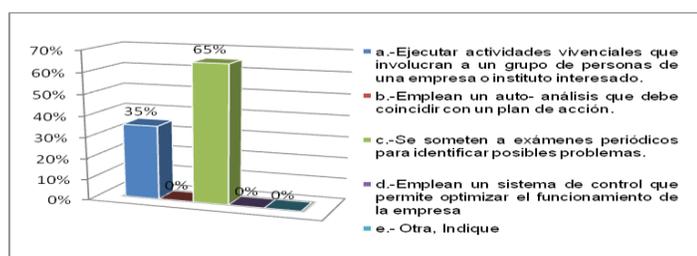
Diagnosis:

**Tabla 8.** Diagnosis.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.-Ejecutar actividades vivenciales que involucran a un grupo de personas de una empresa o instituto interesado.	5	35
b.-Emplean un auto- análisis que debe coincidir con un plan de acción.		
c.-Se someten a exámenes periódicos para identificar posibles problemas.	11	65
d.-Emplean un sistema de control que permite optimizar el funcionamiento de la empresa		
e.- otro. Indique:		
Totales	16	100

Fuente: Datos tomados por el Instrumento Aplicado por las Autora (2014).

**Grafico 8:** Diagnosis.



Fuente: tabla 8

En función a los resultados, se percibe que la mayoría de encuestados (ver tabla 8), un 80% expresó que para realizar el inventario de necesidades de entrenamiento y capacitación en su organización los trabajos se someten a exámenes periódicos para identificar posibles problemas (observación del trabajo), y un 35% señaló que ejecutando actividades vivenciales que involucran a un grupo de personas de una empresa o instituto interesado.

Al evaluar dichas respuestas, se visualiza que dentro de la entidad los trabajos se revisan por parte de la gerencia, antes de ser entregados al cliente obteniendo con esto el resultado del desempeño realizado por el empleado para el cumplimiento de la tarea que se le asigna y descartando la necesidad de explicarle en el caso de que los resultado no sea el esperado de acuerdo al fin a alcanzar con la tarea asignada.

En este sentido, concuerdan estas entidades con parte de lo expresado por Alles (2010), quien señala, que las bases del diagnóstico es que al igual que las personas, las empresas o instituciones deben someterse a exámenes periódicos para identificar posibles problemas antes de que éstos se tornen graves.

Es de señalar, estos exámenes periódicos constituyen un sistema de control que permite optimizar el funcionamiento de las empresas o instituciones. Al ser identificados los problemas en el funcionamiento de la empresa, surgen acciones mediante un diagnóstico dirigidas a su eliminación o disminución que en conjunto constituyen una parte importante de la planeación operativa.

Razón por la cual, esto representa una ventaja porque permite discutir algunos mecanismos que de llegar a emplearse producirían un cambio si se trata de emplear una nueva tecnología, ó llegaran a mejorar los procesos laborales que afecta a las unidades funcionales

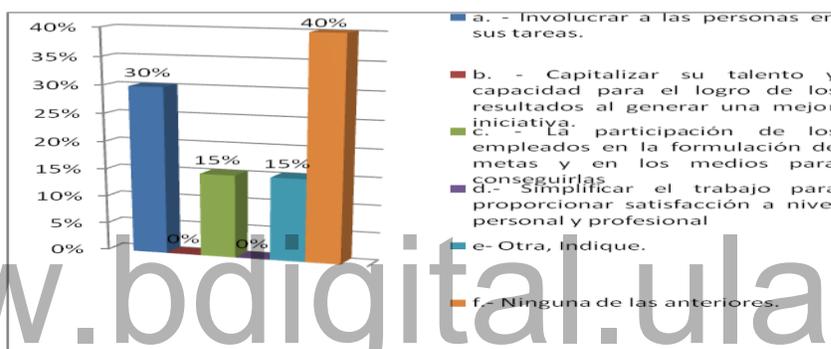
**Indicador:** Diseño.

**Tabla 9.** Diseño.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a. - Involucrar a las personas en sus tareas.	5	30
b. - Capitalizar su talento y capacidad para el logro de los resultados al generar una mejor iniciativa.		
c. - La participación de los empleados en la formulación de metas y en los medios para conseguirlas	2	15
d.- Simplificar el trabajo para proporcionar satisfacción a nivel personal y profesional		
e- Otra, Indique.	2	15
f.- Ninguna de las anteriores.	7	40
Total	16	100

Fuente: Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

Grafico 9: Diseño.



Fuente: Tabla 9

En concordancia a los datos obtenidos (ver tabla 9), se observa que un 40% de los encuestados indicaron quedurante el proceso de elaboración de programas de entrenamiento y capacitación que satisfagan las necesidades diagnosticadas en su organización, no consideran ninguna de la alternativas presentadas, un 30% señalaron que Involucran a las personas en sus tareas, un 15 % destaco tomar en cuenta la participación de los empleados en la formulación de metas y en los medios para conseguirlas y el 15% restante señalaro que lo emplean de forma indirecta; ósea, detectan la falla y educan al empleado sin planear planes ni programas.

Sin embargo, la empresa para generar un beneficio debe ofrecer al talento humano programaciones destinadas a proporcionarle el desarrollo de habilidades y destrezas, así como de consolidar y actualizar los conocimientos que ya posee, con el fin de que estos presten un servicio

adecuado y eviten las sanciones, por correcciones en la aplicación de procedimientos contables, logrando que no se provoque insatisfacción y desmotivación laboral.

Cabe señalar que las respuestas obtenidas difieren en gran parte con lo expresado con Alles (2010), quien expresa que el diseño implica en su gestión, involucrar a las personas en sus tareas y capitalizar su talento y capacidad para el logro de resultados al generar una mayor iniciativa y participación de los empleados en la formulación de metas.

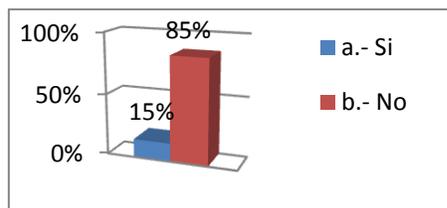
**Indicador:** Implementación.

**Tabla 10.** Elaboración de Programas.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.- Si	2	15
b.- No	14	85
Total:	16	100

Fuente: Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

**Grafico 10.** Elaboración de Programas.



Fuente: tabla 10

Siguiendo los resultados obtenidos (ver tabla 9), se pudo observar que gran parte de los encuestados, en 85% no elaboran programas destinados a la capacitación y entrenamiento de sus empleados, mientras que un 15% destaca que si lo realizan. Se considera importante resaltar en este ítem no utilizan programas para capacitar a los empleados pues consideran que arrojaría un gasto que pudiera tener efectos en los resultados económicos de dichas organizaciones, con relación a los que afirmaron realizarlo solo manifestaron hacerlo de forma directa sin planificar nada, es decir, explicar la ejecución de un procedimiento contables al momento en el que se requiera.

En este orden de ideas, las respuesta difieren con lo planteado por Alles (2010), que afirma que la importancia de la implementación de programas de capacitación estriba principalmente en que la misma dinámica empresarial y el cambio constante en que sufren las organizaciones requieren de contar con personal preparado y con los conocimientos y habilidades suficientes para enfrentar esos cambios.

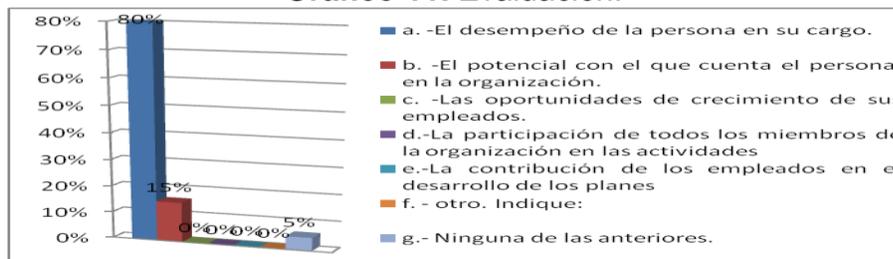
**Indicador:** Evaluación.

**Tabla 11.** Evaluación.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a. -El desempeño de la persona en su cargo.	13	80
b. -El potencial con el que cuenta el personal en la organización.	2	15
c. -Las oportunidades de crecimiento de sus empleados.		
d. -La participación de todos los miembros de la organización en las actividades		
e. -La contribución de los empleados en el desarrollo de los planes		
f. - otro. Indique:		
g. - Ninguna de las anteriores.	1	5
Totales:	16	100

Fuente: Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014).

**Gráfico 11.** Evaluación.



Fuente: tabla 11

Con relación a la información recabada, se destaca que un 80% de los encuestados señalaron que al momento de la verificación de los resultados de los programas aplicados, la empresa constata el desempeño de la persona en su cargo, el 15% destacó reconocer el potencial con el que cuenta el personal en la organización y una pequeña parte del 5% resalta no emplear ninguna de las anteriores.

Siguiendo los resultados obtenidos, se nota que es contradictoria dicha respuesta con la que se le realizó anterior a este, pues como verifican los resultados de programas de capacitación en sus oficinas si no lo diseñan la mayoría de ellos los mismos previamente antes de aplicarlos. Sin embargo las respuesta obtenidas coincide con parte de lo señalado por Alles (2010), quien afirma que el objetivo de la evaluación es cuantificar el potencial con el que cuenta el personal en la organización, mejorar el desempeño y provocar el aumento de la productividad, oportunidades de crecimiento, participación de todos los miembros de la organización y definir la contribución de los empleados.

**Dimensión:** Métodos Para el desarrollo del talento humano.

Se estudió a través dos indicadores: métodos del desarrollo del talento humano dentro de su lugar de trabajo y los método fuera del lugar de trabajo, los cuales buscaron dar respuesta al tercer objetivo del estudio, que consistió en precisar los métodos de desarrollo del Talento Humano que aplican los gerentes de las Oficinas Contables del Municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores.

**Indicador:** Métodos para el desarrollo del talento humano.

**Tabla 12.** Métodos para el desarrollo del talento humano.

Alternativas	Respuesta	
	F	%
a.- Si		
b.- No	16	100
Total:	16	100

**Fuente:** Datos tomados por el Instrumento Aplicado por la Autora (2014)

Según los resultados obtenidos (ver tabla 12), el 100% de las personas encuestadas consideraron que no se emplea ningún método para el desarrollo del talento humano. Desde esta óptica se puede decir, que estas entidades no están aplicando métodos que le permitan aprovechar al máximo

el potencial humano en beneficio de un incremento en el rendimiento, ya sea por desconocimiento o porque el cambio contable que se genera, acarrea para ellos la transformación de la modalidad en todos los sistemas, desde el tratamiento con el personal hasta el equipamiento tecnológico traduciéndose en gastos que pueden afectar la estructura financiera de las mismas.

Cabe destacar, que en caso de no adoptarse algún método para el desarrollo del talento humano, pues no se agregará valor a estas oficinas contables, pues esto dificultará el aprovechamiento de esta herramienta para identificar, estructurar y valorar los activos intangibles, así como su proceso de implantación.

Por ello, estas oficinas no difieren en su totalidad con lo planteado por Alles (2010), quien resalta la existencia de muchos métodos para el desarrollo del talento humano, además existen técnicas de desarrollo de habilidades personales en el cargo (como rotación de cargos, posiciones de asesoría y asignaciones de comisiones) y fuera del cargo (cursos, seminarios, ejercicios de simulación y entrenamiento fuera de la empresa), las cuales al considerarla se traducen en buenos resultados laborales, económicos y financieros en la organización que los aplica.

Razón por la cual, las preguntas del instrumento comprendidas desde la 13 a la 19 no fueron contestadas por los sujetos informantes, debido a que dentro de la organización no se emplean métodos para desarrollar el talento humano, con tal afirmación se confirma lo expuesto en el planteamiento del problema en cuanto a la inexistencia de los métodos de desarrollo dentro y fuera de estas oficinas.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo expone las conclusiones obtenidas con relación a cada objetivo planteado en la investigación, tomando como base la información suministrada por la población objeto de estudio una vez aplicado el instrumento de recolección de datos; el cual fue debidamente analizado, permitiendo así generar las respectivas conclusiones y recomendaciones por parte del investigador.

#### Conclusiones

Llevado a cabo el análisis de los datos, por medio de tablas que dan una idea más clara sobre cada una de las incógnitas establecidas para así poder dar respuesta a esta investigación en la cual se pretendió analizar el desarrollo del talento humano que aplican los gerentes de las oficinas contables del municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores, obteniendo como resultado lo siguiente:

Dando respuesta al primer objetivo específico, Identificar los componentes del talento Humano que emplean los gerentes de las Oficinas Contables del municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores, se pudo observar que el componente del capital humano que más agrega valor a la organización es el esfuerzo, sea este físico o mental. Dentro de estos componentes se pudo identificar que la capacidad es expresada en su mayoría por el conocimiento y la habilidad debido al dominio de un conjunto de hechos y métodos para la realización de una determinada tarea.

Es decir, el personal capacitado tendrá un valor económico tanto fuera como dentro de la empresa, pero cuando está laborando se eleva aún más dicho valor, por los conocimientos acumulados a lo largo de su vida laboral reforzados por una constante capacitación, por lo tanto, el logro de un crecimiento en la productividad impone costos que deben ser recuperados a lo largo de la vida productiva de los individuos.

De esta manera, las empresas que consideran la capacitación como una inversión enfilan su visión hacia la recuperación y utilidad de esa inversión a lo largo de la vida laboral de cada uno de los empleados, fortaleciendo la productividad, asegurando su competitividad, y mejorando el nivel de vida de su personal, por consiguiente de la empresa, cumpliendo así todos los objetivos a corto y largo plazo de la misma.

Sin embargo, es de suma importancia señalar, que el talento humano responde a estímulos situacionales cuando se les presentan problemas dentro de la entidad, a través de la formación de un equipo de trabajo con sus semejantes, indicando esto un comportamiento relevante para el ente. Aunado a esto, se presenta una desventaja en cuanto a la inversión del tiempo de la empresa para que el talento humano se desarrolle profesionalmente, porque señalan que esto ocurre esporádicamente por falta de orientación de la gerencia.

Con respecto al segundo objetivo, el cuál consistió en describir el proceso de desarrollo del talento humano que aplican los gerentes de las Oficinas Contables del municipio Valera, Estado, Trujillo, para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores. Se concluye que en estas organizaciones se consideran tres fases solamente, una primera que consiste en ejecutar el inventario de necesidades (diagnóstico), este se realiza a través de la revisión de los trabajos por parte de la gerencia, antes de ser entregados al cliente, obteniendo con esto el resultado del desempeño realizado por el empleado para el cumplimiento de la tarea que se le asigna, y descartando la necesidad de explicarle en el caso que los resultados no

sean los esperados de acuerdo al fin establecido. Permitiendo esto dentro de la entidad, detallar las obligaciones y responsabilidades de cada uno de sus miembros.

Cabe destacar, que el proceso que menos emplean es el diseño de programas de capacitación y entrenamiento, de los incidentes críticos, lo cual demuestra que la compañía utiliza en muy poca proporción las descripciones del comportamiento, en donde los supervisores y trabajadores crean incidentes de comportamiento en el desarrollo de un trabajo. Asimismo, se hizo evidente que estas oficinas no implementan programas para capacitar a los empleados pues consideran que arrojaría un gasto que pudiera tener efectos en los resultados económicos de dichas organizaciones, con relación a los que afirmaron realizarlo solo manifestaron hacerlo de forma directa sin planificar nada, es decir, explicar la ejecución de un procedimiento contable al momento en el que se requiera.

Sin embargo, estas entidades al momento de la verificación de los resultados de los programas aplicados, constata el desempeño de la persona en su cargo, es de resaltar, que es contradictoria dicha respuesta con la que se le realizó anterior a este, pues como verifican los resultados de programas de capacitación en sus oficinas si no lo diseñan la mayoría de ellos los mismos previamente antes de aplicarlos.

En lo referente al tercer y último objetivo específico el cuál consistió en precisar los métodos de desarrollo del talento humano que aplican los gerentes de las Oficinas Contables del municipio Valera, Estado, Trujillo, para el fortalecimiento y capacitación de sus trabajadores, se pudo observar que esta no emplea ninguno de los métodos establecidos para ese fin, es decir, no emplean métodos para el desarrollo del talento humano en el cargo (como rotación de cargos, posiciones de asesoría y asignaciones de comisiones) y fuera del cargo (cursos, seminarios, ejercicios de simulación y entrenamiento fuera de la empresa); por tal razón, los mismos no son reflejados en sus finanzas, lo que repercute a la entidad, debido a que

desaprovecharía esta herramienta para la identificación, restructuración y valoración de los activos intangible.

Finalmente, es importante señalar que las oficinas contables del municipio Valera, específicamente las ubicadas en la parroquia Juan Ignacio Montilla, según los datos recopilados y analizados en el desarrollo de esta investigación, se concluye que el desarrollo del talento humano empleado, es deficiente, con lo cual damos respuesta al objetivo general, por tanto, debe ocuparse por fortalecer las debilidades observadas en ciertos elementos referentes a este tema, el cual trae muchos beneficios a la organización que lo coloca en marcha.

En este sentido, se le realizaran una serie de recomendaciones a estas entidades que le servirán para colocar en marcha un adecuado plan de desarrollo del talento humano, que les permitan ser reconocidos ante la sociedad por el valor que dan a sus trabajadores y los beneficios que aportan para el desarrollo de los mismos.

### **Recomendaciones**

En la actualidad las organizaciones exigen en su personal nuevas habilidades, conocimientos y capacidades que los lleva a alcanzar sus objetivos, en este sentido, la gestión del talento humano es una herramienta fundamental cuya función es educar y orientar a la persona para el futuro, logrando en estos un desarrollo a nivel personal y organizacional que se ve reflejado en la eficiencia y eficacia con la que ejecutan su trabajo.

De esta forma tomando en cuenta las conclusiones del estudio realizado se presentan las siguientes recomendaciones aoficinas contables del municipio Valera, específicamente las ubicadas en la parroquia Juan Ignacio Montilla:

- Realizar una inversión de su tiempo para que el talento humano se desarrolle profesionalmente a través de la participación y orientación en cursos de capacitación y adiestramiento.

- Evaluar las necesidades humanas de cada empleado, porque la motivación según la teoría de Herzberg depende de factores motivacionales tanto internos (motivadores) como externos (de higiene o mantenimiento). Para reconocer el trabajo de los empleados a través de diversos incentivos laborales.
- Ofrecer al talento humano programaciones destinadas a proporcionarle el desarrollo de habilidades y destrezas, así como de consolidar y actualizar los conocimientos que ya posee.
- Emplear sistemas de información para llevar a cabo el registro de los logros y el alcance obtenido por sus trabajadores, los cuales les permitirán la recopilación, registro, almacenamiento, análisis y recuperación de datos relativos al recurso humano.
- Utilizar los métodos establecidos para desarrollar al talento humano que labora en las oficinas, para que los mismos sean reflejados en sus finanzas.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

Finalmente se le recomienda a estas organizaciones que para lograr alcanzar el nivel de desempeño esperado, la mejor forma de realizarlo es por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan en la organización, es por ello, que no simplemente deben preocuparse por el rendimiento operativo en materia financiera que es lo que le compete a la entidad, sino también se le debe dar valor a los humanos que posee, pues sin ello no se podrían alcanzar los objetivos operativos de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2010). **Desarrollo del talento humano basado en competencias**. Argentina.

Arias, F. (2009). **El Proyecto de Investigación**. Caracas: Episteme

Balestrini, M. (2010). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. Edición: BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.

Bastidas, M. (2009). **La actualización del contador público. Un reto permanente**. Actualidad contable Faces\_ N° 7. Septiembre – Diciembre.

Castro, A. (2010). **Gestión del talento humano y productividad organizacional**. Salamanca. España.

Chiavenato, I. (2009). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 7a Edición. Editorial MC Graw Hill Interamericana. México.

Chiavenato, I. (2010). **Administración en los nuevos tiempos**. McGraw-Hill. México.

Código de ética profesional del contador público venezolano (1996).

Colegio De Contadores Públicos (2009).

Colmenares, (2009). **“Competencias del Contador Público ante el proceso de Globalización”**. Trabajo especial de Grado ULA- NURR, Trujillo.

Davenport (2010). **Capital Humano**. Editorial Deusto: Barcelona.

Dessler, G. (2009). **Administración de personal** (6ta Edición) México, Editorial Prentice Hall.

Diccionario De La Real Academia. Consultado en Noviembre de 2013.

Diccionario Encarta (2005). **[Documento en Línea]**. Disponible en: <http://www.encarta.com> [Consultado en Noviembre 2013].

Edvinsson, L y Malone M. (2011). **El capital intelectual**. Editorial Norma, Bogotá.

Enciclopedia Microsoft Encarta, (2009). Consultado en Diciembre del 2013.

Figueroa, D. (2011). **[Documento en Línea]**. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/blogs/drdauidfigueroa/note/9319/el-desarrollo-personal.html> [Consultado en Enero 2014].

Gamboa, D. (2012). **La gestión del talento humano en las firmas contables del municipio Trujillo**. Trabajo especial de Grado ULA- NURR, Trujillo.

Gómez L, Belking D Y Cardy R. (2010). **Administración de personal de recursos humanos (5ta ed)**. Editorial MC Graw Hill Interamericana. México.

Gómez, L. Chirinos, R. Y Herrera, G. (2005). **[Las firmas de los contadores públicos. Documento en línea]**. Disponible en: <http://revistas.luz.edu.ve/index.php/rvg/issue/view/854/showToc> [Consultado en Octubre].

Gregorio Y Volpato (2010). **“Medición del capital intelectual. Modelo Intelecto”** IUEE, San Lorenzo del Escorial Madrid.

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2011). **Metodología de la Investigación**. McGraw Hill México.

Hurtado, J. (2010). **Metodología de la Investigación Holística**. Editorial Sypal. Caracas. Venezuela.

Jericó, Pilar. (2013). **Gestión del talento humano**. Editorial Prentice – Hill España.

Ley Orgánica De Ciencias Y Tecnología. (2003).

Mantilla, S. (2010). **Capital intelectual y contabilidad del conocimiento**. (3era ed.). Editorial Mc. Graw Hill. México.

Márquez. (2010). **Gestión del conocimiento en el desempeño de los roles del Contador Público Independiente del municipio Valera**. Trabajo especial de Grado ULA- NURR, Trujillo.

Martínez, L. (2010). **Gestión Social del talento humano**. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Méndez, C. (2011). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Edición McGraw -Hill. México.

Monteferrante, P. Y Malavé J. (2010). **Todo lo que usted quería saber sobre ¿Qué están haciendo las gerencias de recursos humanos en Venezuela?** Debate IESA. Venezuela.

Norma Internacional De Contabilidad N° 30(2009). Federación de colegios de Contadores Públicos de Venezuela. Caracas Venezuela.

Quezada, H. (2003). **[El mundo de la Administración de recursos humanos. Documento en línea]**. Disponible en: <http://www.google.com>. [Consultado en Octubre].

Ramírez, A. (2011). **Áreas claves para el desarrollo personal.[Documento en Línea]**. Disponible en: <http://angelramirezdelc.com/tag/desarrollo-personal-2/>[Consultado en Enero 2014].

Rodríguez. (2005). **La formación del contador público como fuente de capital humano**. *Revista Venezolana de Gerencia* [online]. 2005, vol.10, n.32 [citado 05-01-2014], pp. 564-57. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842005000400003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842005000400003&script=sci_arttext)

Ross, J.Dragonetti, N., Edivinsson L. (2010). **Capital Intelectual**. Buenos Aires: Granica.

Santiago, H. (2011). **Competencias del Contador Público en LA Sociedad**. Trabajo especial de Grado ULA- NURR, Trujillo.

Sierra, R. (2009). **La Investigación Científica**. Editorial Espiteme. Caracas. Venezuela.

Steward, T. (2009). **La nueva riqueza de las organizaciones**. El capital intelectual. Editorial Granica, Buenos Aires.

Terán (2008), **“Gestión del Talento Humano y cultural organizacional de las Oficinas Contables”**. Trabajo especial de Grado ULA- NURR, Trujillo.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve) **ANEXOS**

**ANEXO A:  
Instrumento**

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información para evaluar los objetivos propuestos en el trabajo de grado Titulado: **DESARROLLO DEL TALENO HUMANO PARA EL FORTALECIMIENTO Y CAPACITACION DE LOS EMPLEADOS EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO, TRUJILLO**, que será presentado en la “Universidad de los Andes”, por la Bachiller Br. **Leidiver García**, como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. En tal sentido se requiere de su colaboración para responder a las interrogantes diseñadas en el mismo, las cuales ayudarán a recabar información para la investigación.

Cabe destacar, que el instrumento va dirigido a los gerentes o encargados de las oficinas contables ubicadas en la parroquia Juan Ignacio Montilla. Resaltando, que el instrumento es estrictamente confidencial, no comprometiéndose las personas que participan en el mismo, por lo que se le solicita la mayor colaboración y sinceridad en las respuestas dadas.

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

A continuación se presenta una serie de ítems seguidos de alternativas de respuestas. Usted debe responder marcando con una equis (X) ó seleccionando la o las alternativas de respuesta, de acuerdo a su criterio. Cualquier duda consultar con la investigadora:

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GERENTES O ENCARGADOS DELAS  
OFICINAS CONTABLES DELA PARROQUIA MERCEDEZ DIAZ, DEL MUNICIPIO  
VALERA ESTADO TRUJILLO**

**OBJETIVO GENERAL**

Analizar el desarrollo del talento humano que aplican los gerentes de las oficinas contables del Municipio Valera, Estado, Trujillo, para el Fortalecimiento y Capacitación de sus trabajadores.

---

**Parte I:** Componentes del Talento Humano

1.- Según su criterio, cual(es) de los siguientes componentes que conforman del talento humano agregan mayor valor a su empresa:

- a. - \_\_\_\_ la destreza en la ejecución de una actividad particular.
- b. - \_\_\_\_ la forma de actuar en la realización de una tarea.
- c. - \_\_\_\_ el desempeño realizado por el personal en la ejecución de las actividades.
- d. - \_\_\_\_ el tiempo invertido por el personal para el cumplimiento de las actividades.
- e. - \_\_\_\_ otra. Indique: \_\_\_\_\_

2.- Considera usted que el personal que labora en su entidad, está capacitado, en:

- a. - \_\_\_\_ expresar su sabiduría en el cumplimiento de sus actividades cotidiana.
- b. - \_\_\_\_ en el aprovechamiento de los medios y métodos para realizar una determinada tarea.
- c. - \_\_\_\_ la realización de tareas en forma artística.
- d. - \_\_\_\_ la ejecución de una actividad específica de forma innata.
- e. - \_\_\_\_ otra. Indique: \_\_\_\_\_
- f.- \_\_\_\_ Ninguna de las anteriores.

3.- En la empresa al momento de enfrentar retos y controversias, el talento humano actúa:

- a. - \_\_\_\_ manifestando sus valores de ética y solidaridad.
  - b. - \_\_\_\_ formando equipos de trabajo para resolver los problemas.
  - c. - \_\_\_\_ revelando confianza en sí mismo.
  - d. - \_\_\_\_ no ejecutando ninguna acción
  - e. - \_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_
- 

4.- Cuál (es) de los siguientes recursos aplica el talento humano para el crecimiento de la organización:

- a. - \_\_\_\_ mentales.
  - b. - \_\_\_\_ físicos.
  - c. - \_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_
- 

5.- Cuál (es) de los siguientes recursos utiliza el talento humano durante el desempeño laboral para ayudar al desarrollo de sus diversas actividades:

- a. - \_\_\_\_ conocimientos y aportes de know-how “saber cómo”.
  - b. - \_\_\_\_ recursos materiales.
  - c. - \_\_\_\_ corporales o concretos.
  - d. - \_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_
- 

6.- En su organización, invierten tiempo para que el talento humano realice actividades que lo mejoren profesionalmente:

- a. - \_\_\_\_ Sí.
- b. - \_\_\_\_ No.

Si su respuesta es positiva pase a la siguiente pregunta, de lo contrario

Explique, ¿por qué no?: \_\_\_\_\_

---

**Parte II:** Proceso de desarrollo del talento humano:

7.- La empresa, emplea procesos específicos para el desarrollo del talento humano

a. - \_\_\_\_\_ Sí.

b. - \_\_\_\_\_ No.

Si su respuesta es positiva pase a la siguiente pregunta, de lo contrario

Explique, ¿por qué no? : \_\_\_\_\_

---

8.- En su organización la realización del inventario de necesidades de entrenamiento y capacitación, aplican:

a. - \_\_\_\_\_ Ejecutar actividades vivenciales que involucran a un grupo de personas de una empresa o instituto interesado.

b. - \_\_\_\_\_ Emplean un auto- análisis que debe coincidir con un plan de acción.

c. - \_\_\_\_\_ Se someten a exámenes periódicos para identificar posibles problemas.

d. - \_\_\_\_\_ Emplean un sistema de control que permite optimizar el funcionamiento de la empresa.

e. - \_\_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_

---

f.- \_\_\_\_\_ Ninguna de las anteriores.

9.- Durante el proceso de elaboración de programas de entrenamiento y capacitación que satisfagan las necesidades diagnosticada en su organización, consideran:

a. - \_\_\_\_\_ Involucrar a las personas en sus tareas.

b. - \_\_\_\_ Capitalizar su talento y capacidad para el logro de los resultados al generar una mejor iniciativa.

c. - \_\_\_\_ La participación de los empleados en la formulación de metas y en los medios para conseguirlas.

d. - \_\_\_\_ Simplificar el trabajo para proporcionar satisfacción a nivel personal y profesional.

e. - \_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_

f.- \_\_\_\_ Ninguna de las anteriores.

10.- La empresa, elabora programas destinados a la capacitación y entrenamiento de sus empleados:

a. - \_\_\_\_ Sí.

b. - \_\_\_\_ No.

Si su respuesta es afirmativa pase a la siguiente, de lo contrario explique ¿Por qué no?: \_\_\_\_\_

11.- Al momento de la aplicación y conducción del programa de entrenamiento y capacitación, la empresa desea que sus empleados:

a. - \_\_\_\_ Absorban el desarrollo tecnológico.

b. - \_\_\_\_ Generen nuevas iniciativas y servicios.

c. - \_\_\_\_ Trasformen su conocimientos constantemente sobre las tareas de la empresa.

d. - \_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_

e.- \_\_\_\_ Ninguna de las anteriores.

12.- Al momento de la verificación de los resultados de los programas aplicados, la empresa constata:

- a. - \_\_\_\_ El desempeño de la persona en su cargo.
  - b. - \_\_\_\_ El potencial con el que cuenta el personal en la organización.
  - c. - \_\_\_\_ Las oportunidades de crecimiento de sus empleados.
  - d. - \_\_\_\_ La participación de todos los miembros de la organización en las actividades.
  - e. - \_\_\_\_ La contribución de los empleados en el desarrollo de los planes.
  - f. - \_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_
- 
- g.- \_\_\_\_ Ninguna de las anteriores.

**Parte III:** Métodos de desarrollo del talento humano.

13.- Utiliza algún método para el desarrollo del talento humano:

- a. - \_\_\_\_ Sí.
- b. - \_\_\_\_ No.

Si su respuesta es positiva pase a las siguientes preguntas, de lo contrario Explique ¿por qué no?: \_\_\_\_\_

14. Según su criterio al personal que labora en su organización se le proporciona:

- a. - \_\_\_\_ Inducción de formación adecuada.
  - b. - \_\_\_\_ Entrenamiento y capacitación en las labores para las cuales fueron contratados.
  - c. - \_\_\_\_ Conocimientos para el desempeño de su cargo.
  - d. - \_\_\_\_ Actualizaciones tecnológicas y profesionales en cuanto a su labor.
  - e.- \_\_\_\_ Ninguna de las anteriores.
  - f. - \_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_
-

15.- En su oficina, el desarrollo del talento humano desde su puesto de trabajo, es propiciado por un:

- a. - \_\_\_\_\_ Supervisor
  - b. - \_\_\_\_\_ Capacitador
  - c. - \_\_\_\_\_ Compañero de trabajo
  - d.- \_\_\_\_\_ No es propiciado.
  - e. - \_\_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_
- 

16.- En su organización, las instrucciones directas en el puesto, consisten en:

- a. - \_\_\_\_\_ Brindar a la persona que va a recibir la capacitación una descripción general del puesto, su objetivo y los resultados que se esperan de él
  - b. - \_\_\_\_\_ Solicitar al capacitador que efectúa el trabajo a fin proporcionar un modelo que se pueda copiar.
  - c. - \_\_\_\_\_ Pedir al individuo que emite el ejemplo. Las demostraciones y prácticas se repiten hasta que la persona domine la técnica.
  - d.- \_\_\_\_\_ Emanar a la persona que lleve a cabo el ejercicio sin supervisión.
  - e.- \_\_\_\_\_ Ninguna de las anteriores.
  - f. - \_\_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_
- 

17.- En su oficina, emplean la rotación de cargo:

- a. - \_\_\_\_\_ Sí.
- b. - \_\_\_\_\_ No.

Si su respuesta es positiva pase a la siguiente pregunta, de lo contrario explique y pase a la pregunta 18: \_\_\_\_\_

---

18. Al emplear el proceso de rotación en su organización, consideran:
- a. - \_\_\_\_ Solicitar al que será capacitado su participación voluntaria en el proceso de rotación de cargo.
  - b. - \_\_\_\_ Trasladarlo al trabajador a la unidad para la cual se va a capacitar.
  - c. - \_\_\_\_ Brindarle las herramientas necesaria para el desempeño del cargo, (adietándolo en cómo hacer el trabajo)
  - d.- \_\_\_\_ Visitarlo constantemente para verificar su trabajo, hasta que ya aprenda en su totalidad las funciones del cargo.
  - e. - \_\_\_\_ Anticiparle el tiempo que estará en ese cargo y cuando debe rotar del mismo.
  - f. - \_\_\_\_ otro. Indique: \_\_\_\_\_
- 
- g.- \_\_\_\_ Ninguna de las anteriores.

19. Para complementar y desarrollar habilidades en los empleados de su organización, se le brinda:

Alternativas:	Si	No
1.- Cursos formales de capacitación		
2.- Lecturas guiadas.		
3.- Seminarios externos.		
4.- Estudio de casos.		
6.- Juegos gerenciales.		
7.- Juegos de simulación.		
8.- Programas relacionados con las universidades. (Posgrados, especialidades, diplomados, otros).		
9.- Role Playing (entrenamiento a través de la simulación).		
10.- Licencias Sabáticas.		
11.- Actividades outdoors (actividades fuera del ámbito laboral).		
12. - otra. Indique:		

**Gracias por la información suministrada**

**ANEXO B:**

**Cartas de Validación del Instrumento**

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Catalie C. Espinosa, titular de la Cédula de Identidad N° 9.322166, de Profesión Economista por medio de la presente hago constar que he revisado y validado el instrumento presentado por la Bachiller **Leidiver García** portadora de la Cédula de Identidad N° **20.656.089** respectivamente; aspirante al título de Licenciadas en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, núcleo "Rafael Rangel" el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado "**DESARROLLO DEL TALENO HUMANO PARA EL FORTALECIMIENTO Y CACITACION DE LOS EMPLEADOS EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO, TRUJILLO**"

Nombres y Apellidos: Catalie C. Espinosa  
Firma: Catalie C. Espinosa  
C.I. N°: 9.322166  
Fecha: 04-11-2014



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Silvana Cardozo V., titular de la Cédula de Identidad N° 9323177, de Profesión Licdo en Administ. por medio de la presente hago constar que he revisado y validado el instrumento presentado por la Bachiller **Leidiver García** portadora de la Cédula de Identidad N° **20.656.089** respectivamente; aspirante al título de Licenciadas en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, núcleo "Rafael Rangel" el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado "**DESARROLLO DEL TALENO HUMANO PARA EL FORTALECIMIENTO Y CACITACION DE LOS EMPLEADOS EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO, TRUJILLO**"

Nombres y Apellidos: Silvana Cardozo Vale

Firma: [Firma manuscrita]

C.I. N°: 9323177

Fecha: 08/10/2014



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE REVISIÓN DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Marilyn T Cote F,  
venezolano (a), titular de la Cédula de Identidad No. 10.152739, de  
profesión Ar. en Contaduría, mediante el  
presente hago constar que la técnica e instrumento para recolección de datos  
del trabajo de grado titulado: **"DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO  
PARA EL FORTALECIMIENTO Y CAPACITACION DE LOS EMPLEADOS  
EN LAS OFICINAS CONTABLES DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO,  
TRUJILLO**, del cual es autor el Br. Leidiver García, titular de la C.I. No. V-  
20.656.089, quien es aspirante a optar al título de Licenciada en Contaduría  
Pública en la Universidad de Los Andes, Núcleo "Rafael Rangel". Por tal  
motivo, hago constar que el instrumento reúne los requisitos suficientes y  
necesarios para ser válido y confiable, por tanto, es apto para ser aplicado en  
el logro de los objetivos propuestos.

Firma del Validador

C.I. N°: 10.152739

Fecha: 22/10/2014