



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE AUDITORIA

**Estudio de la Relación entre el Nivel de Estrés y las Competencias
Laborales que Presentan los Contadores Auditores que Trabajan
en Auditoras Externas, de la Quinta Región.**

Tesis para optar al título de Contador Público Auditor y al grado de
Licenciado en Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión.

Tesista: Jenaro Suazo Muñoz.
Profesor Guía: Jorge Barra Gajardo.

VALPARAISO, Octubre 2013

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar y por sobre todas las cosas me gustaría agradecer a mis padres Cecilia Muñoz Galleguillos y Pedro Suazo Casanova, porque gracias a estos dos pilares que, a pesar de las complicaciones, contra viento y marea, me han ayudado a llegar a este realizador momento que es uno de los más importantes en la vida de un estudiante, no cabe duda que su apoyo tanto económico como en la contención, durante los momentos en que la universidad golpea fuerte y las fuerzas flaquean, hicieron de su hijo una persona la cual se puede considerar feliz y completo al saber que siempre cuento y contaré con su apoyo incondicional, gracias por sus palabras de aliento y fe en mi, esto es para ustedes.

Por otra parte, deseo agradecer a esa persona especial que me ha acompañado a realizar esta última parte del camino universitario y cuyo nombre se encuentra implícito en esta hoja y en toda la investigación, gracias por la fortaleza entregada en todo momento con la palabra precisa en el momento justo y por ser un gran soporte en mi vida que hasta ha hecho suyos mis preocupaciones y problemas. Gracias por tu amor, paciencia y toda la comprensión que me has dedicado.

Finalmente agradecer a los profesores de la facultad por todos los conocimientos entregados tanto en lo técnico como en experiencia de vida, los cuales me servirán de guía en mi desarrollo profesional.

“La posibilidad de realizar un sueño es lo que hace que la vida sea interesante.” Paulo Coelho.

Jenaro Patricio Suazo Muñoz

ÍNDICE

I. Resumen	01
II. Marco Teórico	02
II.I. Auditoría	02
II.I.I Concepto de Auditoría	02
II.I.II. Tipos de Auditoría	03
II.I.III Normas de Auditoría	04
II.II. Empresas Auditoras Externas de la Quinta Región	07
II.II.I Historias de las Empresas Auditoras Externas	
A Nivel Regional e Internacional	07
II.III. Competencias Laborales	13
II.III.I. Sistema Nacional de Certificación de Competencias	
Laborales	17
II.III.II. Principios y Competencias Según el Criterio de	
Evaluación para Carreras de Contador Público y/o	
Contador Auditor, Según la Comisión Nacional de	
Acreditación	18
II.III.III. Competencias Laborales Necesarias para las	
Empresas Auditoras Externas	23
II.IV. Estrés Laboral	24
II.IV.I. Estrés	24

II.IV.II. Estrés Laboral.....	26
II.IV.III Pauta de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial De la Salud	28
II.V. Formación del Auditor Entregada por la Universidad Valparaíso.....	29
II.V.I. Perfil Egresado.....	29
II.V.II. Malla Curricular de la Carrera de Auditoría En la Universidad de Valparaíso.....	33
III. Problema de Investigación.....	34
IV. Objetivos	35
IV.I. Objetivo General.....	35
IV.II. Objetivos Específicos.....	35
V. Metodología de la Investigación.....	36
V.I. Tipo de Investigación	36
V.II. Diseño	36
V.III. Definición de Variables	36
V.III.I. Definición Conceptual de Estrés Laboral.....	36
V.III.II. Definición Operacional.....	37
V.III.III Universo.....	37
V.III.IV Muestra.....	37
V.IV. Procedimiento y Recolección de Datos.....	38

V.IV.I. Procedimiento.....	38
V.IV.II. Recolección de Datos.....	38
VI. Resultado	39
VI.I Hipótesis	39
VI.II Sub Hipótesis	39
VI.III. Análisis de los Resultados.....	40
VI.IV. Discusión de los Resultados.....	66
VII. Conclusiones	73
VIII. Bibliografía	75
Anexos	77

I. RESUMEN

El estrés laboral es una temática que se ha abordado en gran cantidad de investigaciones, pero enfocarse en las Empresas Auditoras Externas de la Quinta Región no ha sido el foco de estas, por ende esta investigación se basa en la temática de estrés laboral de los contadores auditores que trabajan en este tipo de empresas y su relación con las competencias laborales. Para contextualizar definiremos conceptos como auditoría, competencias laborales, estrés laboral, entre otros.

Para el profesional que se desempeña en Empresas Auditoras Externas existen periodos durante el año que son de mayor presión y es aquí donde cobra real importancia las habilidades personales y competencias laborales. Por lo anterior, el objetivo general del estudio es analizar la relación entre el nivel de estrés que presentan los contadores auditores de las empresas auditoras externas de la quinta región y las competencias laborales. Por otra parte, la hipótesis de investigación se enfoca en que el estrés laboral tiene relación con las competencias laborales del contador auditor en las empresas auditoras externas. Para llevar a cabo esta investigación se utilizara un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo.

Con el resultado y análisis del estudio se concluye que el nivel de estrés que presentan los contadores auditores de la quinta región tiene relación con las competencias laborales, llegando a identificar los diversos factores que influyen en la generación de este y cuáles son los cargos con mayor y menor carga de estrés. Finalmente se analiza la malla curricular de la carrera de Auditoria de la Universidad Valparaíso en conjunto con el perfil del egresado hasta el año 2012 y el nuevo perfil que fue realizado por la U.G.P.C. concluyendo que es el nuevo perfil el que logra cumplir con la entrega de competencias necesarias para sobrellevar el estrés laboral.

II. MARCO TEÓRICO

II.I. AUDITORIA

II.I.I. CONCEPTO DE AUDITORÍA

Dentro de las muchas definiciones de auditoría se han recogido las siguientes:

La “American Accounting Association” en Cook, J. (1987) realiza la siguiente definición general de auditoría; la auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

En Defiese,P., Johnson, K., Maclaod, R., (2001), se encuentra la definición de auditoría del comité de terminología del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos (American Institute of Certified Public Accountants, AICPA), (2003), refiriendo que “es un examen que pretende servir de base para expresar una opinión sobre la razonabilidad consistente y apego a los principios de contabilidad generalmente aptados, de estados financieros preparados por una empresa o por otra entidad para su presentación al público o a otras partes interesadas”.

Poblete , F. (2000), define a la auditoría como “un proceso crítico y sistemático de revisión, evaluación y control que tiene por objeto emitir una opinión técnica fundada respecto a las materias sometidas a su examen, utilizando para tal efecto un conjunto de herramientas y técnicas de administración y de otras disciplinas científicas, encuadrándose dentro de los principios y normas de aceptación general que regulan su que hacer y campo de acción”.

II.I.II. TIPOS DE AUDITORÍA

Existen distintos tipos de auditoría según el tipo de trabajo que se debe realizar, dependiendo de la especialización y conocimientos que se deba poseer para llevarla a cabo, siendo algunas de ellas las siguientes (Poblete, 2000):

- Auditoría Computacional.
- Auditoría de Sistemas de Información.
- Auditoría al desarrollo de Sistemas.
- Auditoría Tributaria.
- Auditoría de Personal.

Para la realización del estudio se clasificaran y definirán los tipos de auditoría dependiendo del nivel de independencia del auditor, en la que se diferencian dos tipos:

a) Auditoría Interna.

Poblete, F. (2000) refiere que se ha definido a la auditoría interna, dependiendo del alcance del trabajo y campo de acción cubierto, como: a) una función asesora del nivel ejecutivo máximo en la administración eficiente de las operaciones realizadas por la organización; b) una función encargada de verificar el funcionamiento efectivo y adecuado del sistema de control interno, pasando a constituirse en control indirecto o control de controles; c) una función de evaluación de la gestión de una unidades; y d) una función de evaluación de los resultados obtenidos, medidos en función de los recursos de todo tipo empleados y a las metas y objetivos prefijados.

Cook, J. (1987) define la auditoría dependiendo de quien la lleva a cabo, por lo tanto dice que cuando la auditoría es llevada a cabo por empleados de la empresa cuyos procedimientos e informes están siendo revisados están siendo revisados, el examen se

conoce como *auditoría interna*, y a quienes llevan a cabo el examen se les da el nombre de *auditores internos*. Dentro de una organización los auditores internos deben ser independientes de aquellos cuyos trabajos revisan.

b) Auditoría Externa.

Cook, J. (1987), refiere que los usuarios externos exigen que la información contable sea revisada por un auditor independiente. Por lo general esto lo realiza un auditor externo a quien se le conoce como *contador público*. No siendo empleado de la compañía cuyos estados contables se presentan, el contador público es un profesional independiente cuyos servicios pueden ser solicitados por una organización de negocios de igual manera que una persona puede contratar a un médico, a un dentista, a un abogado o a cualquier otro profesional.

Poblete, F. (2000) manifiesta que la auditoría externa, cuyo objetivo es efectuar el examen de los estados financieros preparados por la empresa a fin de emitir un dictamen y entregar un informe de control interno, está a cargo de un auditor externo independiente, vale decir, sin dependencia laboral de la empresa auditada.

II.I.III. NORMAS DE AUDITORÍA

❖ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

La revisión de auditoría externa tiene normas que debe seguir estas están fijadas por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), esto se refiere a lo siguiente¹:

Las NAGAS son un conjunto de principios, procedimientos, reglas y normas que regulan el ejercicio de la auditoría externa y que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros, incluye las capacidades profesiones como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informe y la evidencia. Tiene su origen en los Boletines (Statement on Auditing Estándar

¹ <http://blogauditoria.wordpress.com/introduccion-a-la-auditoria-de-estados-financieros-2/marco-teorico/nagas/>

– SAS), emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1948.

Estas normas son de carácter obligatorias una vez que han sido promulgadas. En ausencia de pronunciamientos específicos en Chile, el auditor independiente deberá considerar las Guías Internacionales de Auditoría emitidas por IFAC (International Federation of Accountants), los Statements of Auditing Standards (“SAS”) del Instituto Americano de Contadores Públicos y otros pronunciamientos de aceptación general emitidos por asociaciones profesionales.

Las NAGAS se componen de tres grandes cuerpos los que son²:

❖ **Normas Generales**

La auditoría debe ser efectuada por una persona que tengan el adecuado entrenamiento técnico y la capacidad profesional como auditor.

En todos los asuntos relacionados con el trabajo encomendado, el o los auditores mantendrán una actitud mental independiente.

En la ejecución del examen y en la preparación del informe, el o los auditores mantendrán el debido cuidado profesional.

❖ **Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo**

El trabajo se planificará adecuadamente y se supervisará apropiadamente la labor de los integrantes del equipo de auditoría.

Deberá adquirir una comprensión suficiente de la estructura de control interno para planificar la auditoría y para determinar la naturaleza, oportunidad y extensión necesaria de las pruebas que deberán efectuarse.

² <http://blogauditoria.wordpress.com/introduccion-a-la-auditoria-de-estados-financieros-2/marco-teorico/nagas/>

Se obtendrá material de prueba suficiente y competente, por medio de la inspección, observación, indagación y confirmación, para lograr una base razonable y así poder expresar una opinión sobre los estados financieros que se examinan.

❖ **Normas Relativas al Informe:**

El informe indicará si los estados financieros han sido preparados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

El informe indicará aquellas situaciones en que dichos principios no se han seguido uniformemente en el período actual respecto al período anterior.

Las revelaciones informativas contenidas en los estados financieros deben considerarse como razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se indique lo contrario.

El informe expresará una opinión sobre los estados financieros tomados en conjunto, o una aseveración en el sentido de que no puede expresarse una opinión. Cuando no pueda expresarse una opinión sobre los estados financieros tomados en conjunto, deben indicarse las razones que existan para ello. En todos los casos en que el nombre de un auditor se encuentre relacionado con estados financieros, el informe contendrá una indicación precisa y clara de la índole del trabajo del auditor, si hay alguna, y el grado de responsabilidad que está asumiendo.

B) Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS)

“Las **Normas Internacionales de Información Financiera o IFRS** son modelos contables de aplicación mundial orientados a igualar las prácticas contables entre los distintos países. Estas normas establecen aquellas obligaciones que tienen relación con las transacciones y acontecimientos económicos que son importantes en los estados financieros.”³

Las IFRS nacen debido a que las compañías van migrando hacia un mercado globalizado es por este motivo es que nace la necesidad de unificar las normas mejorando de esta manera la transparencia y comparabilidad de la información es por esto que Ernst & Young (2007) aclara que este proyecto, en su primera fase de corto plazo, pretende eliminar las diferencias más significativas que se pudieran derivar de la emisión de la

³ http://www.economiaynegocios.cl/especiales/Especial_IFRS/

nueva normativa contable emitida, tanto por el IASB (organismo emisor de IFRS) como por el FASB (organismo emisor de normas contables en EE.UU), y posteriormente dar los pasos necesarios para la convergencia de la normativa actualmente en vigencia.

En Chile mientras tanto y como lo explica Ernst & Young (2007), el plan de convergencia establece que la adopción de IFRS será a partir del primero de enero del 2009. Lo anterior fue ratificado por oficio circular de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Dado este cambio en la normativa que en Chile ya viene ocurriendo desde el año 2009 es que se ha tenido que invertir recursos, horas hombre e inversión en la adopción de estas normas al decir “las empresas chilenas deberán tener en consideración invertir en la adopción de las IFRS, como por ejemplo en⁴:

- Entrenamiento del personal operativo de la empresa como también a los ejecutivos de la empresa.
- Estudios sobre los impactos de IFRS en las empresas con los correspondientes diagnósticos e implicancias de sus efectos.
- Adecuación de sistemas o software, ya que son los principales generadores de la información y reportes financieros de IFRS.

En este orden de ideas, un empresario o la administración de una Sociedad no se debe dejar llevar por las fechas de aplicación de la normativa impuesta por la SVS, toda vez que, conforme a los balances comparativos, los plazos ya comenzaron a regir.

II.II. EMPRESAS AUDITOREAS EXTERNAS DE LA QUINTA REGIÓN

II.II.I. HISTORIAS DE LAS EMPRESAS AUDITORAS EXTERNAS A NIVEL REGIONAL E INTERNACIONAL

Para esta investigación se tomarán tres Empresas Auditoras Externas de las cuatro que son conocidas como las “Big Four”.

⁴ http://www.ifrs.cl/plazos_implementation.htm

- a) Delloite.
- b) Pricewaterhousecoopers.
- c) Ernsts & Young.

A continuación se entregará una breve reseña histórica de estas firmas desde su creación a nivel internacional, cuando ingresaron a Chile y cuando se instalaron en la quinta región;

- a) **Pricewaterhouse**⁵: Esta empresa nació en el año 1998, luego de que se fusionaran las auditoras Coopers & Lybrand y Pricewaterhouse.

Pricewaterhouse tiene como fundador a Samuel Price quien la creó en Londres durante el año 1849, en el año 1865 se incorpora a la sociedad Edwin Waterhouse, a partir de 1874 empezó a ser conocida como Pricewaterhouse.

Con respecto al socio Coopers este fundó su firma en el año 1854 en Londres, Coopers y Lybrand nace de la fusión en el año 1957 de Cooper Brothers & Co, con las siguientes empresas Lybrand la sociedad Ross Bros & Montgomery y una canadiense McDonal, Currie & Co.

En Chile esta empresa se inició en el puerto de Valparaíso en el año 1914 para servir a las empresas del salitre y otros negocios que existían entre Chile y Londres, hoy esta firma tiene oficina en todo el país como lo es en Antofagasta, Viña del Mar, Concepción, Valdivia y Puerto Montt.

- b) **Deloitte**⁶: Esta empresa nace en el año 1990 cuando se fusiona Deloitte Hans & Shell con Touche Ross formando Deloitte & Touche, durante el año 1975 Touche Ross adquirió la empresa Tohmatsu & Co. Luego del escándalo del caso Enron la firma Arthur Andersen se asoció con Deloitte y resultado de esto es una nueva Deloitte & Touche Tohmatsu.

Deloitte Chile pertenece al grupo Deloitte & Touche Tohmatsu, y que en Valparaíso se encuentran desde el año 1923.

⁵ <http://www.expansion.com/especiales/20aniversario/corporativo/auditoras.htm>

⁶ Ibid.

c) **Ernst & Young**⁷: Esta empresa nace de la fusión entre Ernst & Whinney y Arthur Young & Co en el año 1989. Ernst & Young durante el año 2001 vio reforzada su posición mundial con la compra de parte de los activos de la desaparecida Arthur Andersen.

En Chile la compañía tiene más de 80 años y se remonta a la presencia de Langton Clark, que tenía la representación de Andersen en Chile. Esa compañía fue absorbida por Ernst & Young Chile en el año 2002.

En la quinta región la empresa Ernst & Young aparece en el mismo año 2002 debido a que ya existía la empresa Langton Clark.

Tanto en Chile como en el mundo son 4 las grandes empresas Auditoras que se reparten los mercados y en Chile todos los años la Superintendencia de Valores y Seguros entrega el Ranking de las Big Four, estas se dividen de la siguiente manera⁸:

“Deloitte Chile, por quinto año consecutivo, es N°1 entre las llamadas Big Four, de acuerdo a las cifras medidas por ingresos según la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Según la información que entregaron las empresas auditoras y consultoras durante el año 2011 a la SVS, Deloitte alcanzó una participación de mercado de 33%, con ingresos totales por \$49.805.178.902; seguido por PwC, con 28% de participación de mercado e ingresos por \$42.815.065.000. En tercer lugar se encuentra Ernst & Young, con un 26% de participación de mercado e ingresos de \$38.971.505.597. Y finalmente está KPMG, con un 13% del mercado con ingresos informados de \$19.173.575.557.

Por otra parte es importante señalar que cada organización tanto para los clientes externos como internos debería tener definido la misión y visión de la empresa, en este caso estas Auditoras definen estos puntos de la siguiente manera:

⁷ <http://www.eychile.cl>

⁸ http://www.deloitte.com/view/es_CL/cl/prensa/e6d6d3de17317310VgnVCM2000001b56f00aRCRD.htm

a) Pricewaterhouse⁹

❖ Misión

Desarrollar, diseñar y entregar soluciones de capacitación de alta calidad de acuerdo a necesidades específicas de clientes de diferentes industrias con metodologías de alto impacto.

❖ Valores

- Excelencia: Realizamos lo que prometemos y agregamos valor más allá de lo esperado.
- Trabajo en equipo: Las mejores soluciones surgen del trabajo en conjunto con colegas y clientes.
- Liderazgo: Liderar con conocimiento y visión de negocio.

❖ Visión

Conformarse como el primer grupo en prestación de servicios de capacitación, formación y entrenamiento de Chile y uno de los más importantes de la región.

b) Ernst & Young¹⁰

❖ Visión

Nuestro propósito es ser líderes a través de: la marca, la reputación, las relaciones y la participación en el mercado. Lo lograremos usando nuestras ventajas competitivas.

- Somos la organización más **integrada** a nivel mundial de servicios profesionales: lo que significa que podemos dar a nuestros clientes el mismo servicio de alta calidad donde sea que operen.
- Nuestra **cultura**, lo que significa que podemos atraer y retener a personas destacadas que se han comprometido a proporcionar el mejor servicio.

⁹ <http://www.pwc.com/cl/es/cursos/quienes-somos/vision-y-mision.jhtml>

¹⁰ <http://www.eychile.cl/nuestros-valores/>

- Nuestro **liderazgo** con empresarios y emprendedores. Esto nos permite trabajar hoy, con las empresas líderes del mañana.

❖ **Valores:**

- Personas que demuestran integridad, respeto y trabajo en equipo.
- Gente con energía, entusiasmo y coraje para liderar.
- Personas que construyen relaciones basadas en hacer lo correcto.
- Personas capaces de nutrirse con las necesidades e inquietudes de los demás.
- Personas capaces de mirar las cosas desde una perspectiva amplia.

Lo anterior, son las creencias fundamentales de Ernst & Young. “Guían nuestras acciones y comportamiento. Influyen en nuestra forma de trabajar unos con otros, y la manera en que servimos a los clientes y colaboramos con las comunidades, construyendo confianza. Cada año, la firma entrega el Premio a los Valores. A través de este reconocimiento, Ernst & Young aplaude a quienes encarnan estos valores corporativos.”

d) **Deloitte**¹¹

❖ **Visión**

Ser modelo de excelencia

❖ **Misión**

Ayudar a nuestros clientes y a nuestra gente a alcanzar la excelencia.

11

[http://oportunidades.deloitte.cl/marketing/Archivos%20en%20la%20web/cl\(es\)_brochurevina_020908.pdf](http://oportunidades.deloitte.cl/marketing/Archivos%20en%20la%20web/cl(es)_brochurevina_020908.pdf)

❖ **Valores**

- Integridad.
- Agregar valor a los mercados y a nuestros clientes.
- Compromiso Mutuo.
- Fortaleza de nuestra diversidad cultural.

Finalmente, es importante exponer que las Firmas Auditoras no poseen una estructura uniforme en cuanto a los cargos, por ejemplo a los trabajadores con dos años en alguna firma se les denomina asistente de segundo año y en otras asistentes con experiencia. Para este estudio se utilizaran los cargos proporcionados por el departamento de Recursos Humanos de la Firma Auditora Ernst & Young.

- e) Asistente : Contribuye técnicamente en el trabajo asignado, además de ejecutar la mayoría de las pruebas de controles y sustantivas bajo la apropiada supervisión de un senior o encargado.
- f) Sénior : Dirige al equipo en los trabajos de auditoría en terreno, se asegura que el equipo ejecute la estrategia de auditoría de manera adecuada, y que concluya el trabajo conforme a las políticas y protocolos de la firma auditora respectiva en los tiempos correspondientes. Además contribuye a la definición de la estrategia de auditoría tanto a nivel de grupo como de entidades centrales. Contribuye en la presentación del trabajo de auditoría y sus conclusiones bajo la supervisión de un Gerente.
- g) Gerente : Administra el trabajo de auditoría como un proyecto, determinando en consulta con el Socio, la definición de la estrategia de la auditoría y su ejecución en cumplimiento con las políticas y protocolos de la firma. Personalmente ejecuta procedimientos complejos de auditoría cuando le es requerido. Administra los aspectos económicos de los trabajos de auditoría. Actúa como líder de los equipos locales y globales y entrena a los miembros del equipo, usa su experiencia para resolver asuntos.

- h) Socio : Responsable por la mantención y desarrollo del negocio, construyendo relaciones de confianza con los clientes y el staff a su cargo, liderando con el ejemplo, internamente y en el mercado.

En estos nombres las firmas concuerdan y se encuentran internalizados en cada una de ellas en el orden jerárquico donde el asistente es el más nuevo y sin mucha experiencia, mientras que los Socios son la punta de la pirámide, los hombres con más experiencia y conocimiento.

II.III. COMPETENCIAS LABORALES.

Cada tipo de trabajo humano presenta ciertas condiciones previas y necesarias de tipo personal y objetivo. Según cuál sea la tarea a realizar, variarán las exigencias de inteligencia, esfuerzo, destreza, etc, que se requerirán para conseguir el logro deseado en el trabajo.

Por otra parte, es importante señalar que hay diversos factores que influyen en el resultado de las tareas, pudiendo ser que para un(a) trabajador(a) le sea simple hacer ciertas actividades para otro(a) será una tarea irrealizable debido a condiciones económicas, herramientas de trabajo, etc.

Existen condiciones que deben presentarse en un trabajador, siendo estas las siguientes (Rüssel, 1963):

- a) Rendimiento, refiriéndose a este como la importancia de que el ser humano estando no fatigado y sano da un rendimiento óptimo.
- b) Aptitud para un determinado trabajo, esto se describe como la facultad de hacer algo bien, habiendo recibido muy poca información, obteniendo experiencias por sí mismo y aprovecharlas de manera razonable.
- c) Formación necesaria para realizar una determinada tarea, esto es entendido como las medidas que toman los conocimientos y las destrezas para desempeñar un trabajo y para adoptar una actitud especial.

Goleman (1999) refiere que en el trabajo existen nuevas normas, no solo importando la experiencia y la preparación, si no que el cómo nos manejamos con los demás y nosotros mismos. Para él la Inteligencia emocional es muy importante, pero por sí sola no garantizan las aptitudes emocionales que interesan para el trabajo, sino que tiene un excelente potencial para adquirirlas, estas a su vez se basan en cinco elementos, dividiéndose además en Aptitud Personal y Aptitud Social.

Por lo tanto, podemos dividir de la siguiente manera:

a) **Aptitud Personal;** estas aptitudes determinan el dominio de uno mismo.

- Autoconocimiento

Esto tiene que ver con la capacidad de reconocer las propias emociones y sus efectos, conocer los límites personales y certezas sobre las propias facultades.

- Autorregulación

Se hace referencia al manejo de las emociones y los impulsos perjudiciales, mantener la honestidad, aceptar la responsabilidad del desempeño personal, adaptarse al cambio y estar dispuesto para las nuevas ideas.

- Motivación

Este punto se refiere con la capacidad de cumplir normas de excelencia, comprometerse con las metas de la organización y sobrepasar obstáculos para lograr el objetivo.

b) **Aptitud Social;** Estas aptitudes determinan el manejo de las relaciones.

- Empatía

Tiene que ver con percibir los sentimientos de los otros e interesarse activamente, además de percibir las necesidades y fomentar las aptitudes ajenas, satisfacer las necesidades del cliente, aprovechar la diversidad y por último interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.

- Habilidades Sociales

Se refiere en este punto al ser capaz de aplicar tácticas efectivas para la persuasión, ser capaz de comunicar efectivamente, negociar y resolver los desacuerdos, ser líder, esto quiere decir ser capaz de guiar a grupos e individuos, iniciar o manejar el cambio, establecer vínculos, trabajar con otros para alcanzar metas compartidas, alcanzar las metas colectivas a través de la sinergia.

Para este estudio es importante aclarar que existen diversas definiciones de competencias laborales, dentro de estas la Real Academia Española (2009) las define como: “La pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado”.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) competencia es definida como “una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada” ¹²

La Fundación Chile en su Programa de Competencias para el Trabajo las define como “la capacidad para responder exitosamente ante una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea. Es la demanda, actividad o tarea la que define la estructura interna de la competencia, incluyendo las actitudes valores, conocimientos y destrezas que en forma interrelacionada hacen posible la acción efectiva. No puede ser reducida a su componente cognitivo” ¹³

La Fundación ha utilizado un modelo donde identifica los tipos de competencias en¹⁴:

- Básicas

Refiriéndose a ellas, como las que se desarrollan en la educación inicial, como lenguaje, uso de tecnología básica, etc.

¹² <http://www.oitcinterfor.org/competencias/inicio>

¹³ <http://www.fundacionchile.cl>

¹⁴ www.fundacionchile.cl

- De empleabilidad

Siendo las capacidades solicitadas para ingresar, mantenerse y desarrollarse en el trabajo, siendo ejemplos de esto la solución de problemas, trabajo en equipo, etc.

- Conductuales

Estos explican desempeños superiores, que pueden ser llamados atributos personales, como ejemplo sería la capacidad de negociación, la rigurosidad, la flexibilidad, etc.

- Funcionales

Son aquellas competencias necesarias para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según estándares y calidad establecidos por la empresa, como ejemplo esta la mantención a un equipo o planificar una inspección.

El programa Preparados de la Fundación Chile elabora un modelo que agrupa 21 competencias de empleabilidad en ocho áreas relevantes, para obtener un trabajo, mantenerlo y desarrollarse¹⁵:

- **ÁREA DE COMUNICACIÓN:**

Donde se incluye asertividad, comunicar con lenguaje no verbal, expresión oral y escrita, etc.

- **ÁREA INICIATIVA Y EMPRENDIMIENTO:**

Refiriéndose a la capacidad de adaptación a situaciones nuevas, creatividad, interpretar las ideas y transformarlas a acciones.

- **ÁREA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS:**

En esta área resalta la capacidad de desarrollar y gestionar proyectos, fijar objetivos, analizar información, etc.

¹⁵ Ibid.

- **ÁREA TRABAJO EN EQUIPO:**

En este punto resulta importante la habilidad de poder identificar objetivos y coordinarse con otros, además de generar confianza.

- **ÁREA DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:**

Esta área tiene que ver con resolver problemas visualizando las diversas alternativas solución.

- **ÁREA DE EFECTIVIDAD PERSONAL:**

Este punto se basa en el autoconocimiento y gestión de sí mismo, así como gestionar el desarrollo de la propia carrera.

- **ÁREA DE APRENDER A APRENDER:**

Esta área se refiere a ser capaz de motivarse e interesarse por aprender, así como también ser capaz de aplicar los nuevos aprendizajes al contexto.

- **ÁREA USO DE LAS TIC:**

Esta última área hace referencia al ser capaz de manejar aplicaciones básicas de un PC, usar internet, etc.

II.III.I. Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

En Chile, desde el año 2008 existe la ley 20267, creándose el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, donde estas se definen como: “aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo.”¹⁶

Así mismo se crea la Comisión del Sistema como un organismo con patrimonio propio y personalidad jurídica, relacionándose con el Presidente de la República por medio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La misión es “aumentar las competencias laborales de las personas, a través de procesos de evaluación

¹⁶ www.chilevalora.cl

y certificación alineados con las demandas del mercado del trabajo y propiciando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias. Al mismo tiempo, promover el enfoque de competencias en la educación formal de nivel medio y superior, en programas de innovación y fomento productivo, en la gestión de personas a nivel de empresas, en programas sociales y sistemas de intermediación laboral, en un esquema de formación permanente.¹⁷

II.III.II. PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS SEGÚN EL CRITERIO DE EVALUACIÓN PARA CARRERAS DE CONTADOR PÚBLICO Y/O CONTADOR AUDITOR. SEGÚN LA COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN.

Cabe señalar que en Chile dentro del marco de la calidad en la educación, se promulga la Ley 20.129 el año 2006, donde se establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, que comprenderá las siguientes funciones¹⁸:

- a) De información, que tendrá por objeto la identificación, recolección y difusión de los antecedentes necesarios para la gestión del sistema, y la información pública.
- b) De licenciamiento de instituciones nuevas de educación superior que se realizará en conformidad a lo dispuesto en la ley N° 18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza.
- c) De acreditación institucional, que consistirá en el proceso de análisis de los mecanismos existentes al interior de las instituciones autónomas de educación superior para asegurar su calidad, considerando tanto la existencia de dichos mecanismos, como su aplicación y resultados.
- d) De acreditación de carreras o programas, que consistirá en el proceso de verificación de la calidad de las carreras o programas ofrecidos por las instituciones autónomas de educación superior, en función de sus propósitos

¹⁷ Ibid

¹⁸ www.cnachile.cl

declarados y de los criterios establecidos por las respectivas comunidades académicas y profesionales.

Para el sistema de acreditación de las carreras se crea la Comisión Nacional de Acreditación Chile (CNA) y es en esta comisión donde se generan 9 criterios de evaluación para carreras de Contador Público y/o Contador Auditor, donde estos criterios son un instrumento para orientar procesos de auto evaluación y evaluación externa.

Se crea un documento que fue elaborado por el Comité Técnico de Contabilidad, estructurándose este en dos partes: el perfil de egreso y los criterios de evaluación, además se consideran las diversas formas de organización académica.

Para este estudio compete definir el Perfil de Egreso según el Comité Técnico de Contabilidad, refiriéndose al Contador Público y/o Auditor como “ el Profesional experto en materias de control que, con sólidos conocimientos científicos técnicos y una formación integral, está capacitado para participar activamente en el diagnóstico, diseño, evaluación, construcción, mantención y evaluación de sistemas de información y control relacionados con la gestión administrativa de organizaciones de cualquier naturaleza. De esta forma el Contador Público y/o Auditor elabora e interpreta informes de gestión y es responsable de emitir opinión independiente respecto de los estados financieros, de acuerdo a principios y normas profesionales vigentes, asegurando a la sociedad la confiabilidad de ellos”¹⁹

Por otra parte, resulta relevante definir los Principios y Competencias según el Comité ya nombrado anteriormente, estos son los siguientes²⁰:

- a) Principios Éticos: El Contador Público/ Auditor debe considerar los principios de la ética profesional, los cuales comprende;
- Compromiso de actuar con integridad, objetividad e independencia en la aplicación de las normas profesionales.
 - Observación de las normas profesionales de las organizaciones en las cuales se desempeñe.
 - Comprensión y sensibilidad frente a la responsabilidad social que implica el desarrollo de su profesión.

¹⁹ Ibid

²⁰ Ibid

- Actitud positiva hacia el aprendizaje continuo, para mantener su competencia e idoneidad profesional.

b) Capacidades Intelectuales:

- Capacidad de análisis, investigación, reflexión lógica abstracta, razonamiento inductivo y análisis crítico.
- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas en situaciones complejas.
- Capacidad para organizar el trabajo, seleccionar y asignar prioridades con los recursos disponibles.
- Capacidad para reaccionar en situaciones nuevas, adaptarse a los cambios y prever las necesidades inherentes a ellos.
- Capacidad de aplicar su criterio profesional frente a problemas no previstos por los conocimientos teóricos.

c) Capacidad para relacionarse con otras personas:

- Capacidad para trabajar en equipos, en procesos de consulta, para organizar y delegar tareas, para motivar y formar otras personas.
- Capacidad para relacionarse con personas de diversa formación cultural e intelectual.
- Capacidad para negociar soluciones y acuerdos.
- Capacidad para trabajar en un contexto multicultural.
- Capacidad para transmitir y compartir experiencias.

d) Capacidades referidas a Sistemas de información y procesos.

- Capacidad para describir, analizar, sintetizar, representar y diseñar procesos de negocios y sistemas asociados.
- Capacidad para conocer y aplicar las herramientas de tecnología de la información y del procesamiento de datos en el ejercicio profesional.
- Capacidad para evaluar el grado de incorporación de tecnología a los procesos de información de los negocios, su efecto, riesgos inherentes, su control, el nivel de servicio y la dependencia de los negocios ante el uso de tecnología.

e) Competencias Profesionales.

En este punto se hace referencia a los temas teórico- práctico que debe dominar el Contador Público y/o Auditor, siendo estas las siguientes áreas²¹:

- Área Contable y Costos
 - Esta área tiene que ver con diseñar sistemas de información donde se apliquen adecuadamente la teoría contable a los hechos económicos, el registro de operaciones y se respeten las normas de control interno y legales vigentes.
 - Elaborar, analizar e interpretar estados financieros, para apoyar y participar en la toma de decisiones.
 - Aplicar los principios de contabilidad y las normas, tanto a nivel local como internacional, y participar en los procesos de generación de las mismas.
 - Diseñar sistemas de costos y analizar variaciones usando, entre otras herramientas estadísticas y computacionales.
 - Participar en el diseño e implementación de sistemas de información estratégicos.
 - Traducir estados financieros locales para reportar al exterior.

- Área Tributaria
 - Conocer e interpretar adecuadamente las leyes, reglamentos y demás disposiciones tributarias y verificar su aplicación.
 - Optimizar la carga tributaria de la empresa y las personas a través de una adecuada planificación.
 - Conocer bases de la tributación internacional para analizar las principales diferencias que existen entre Chile y sus principales socios comerciales.
 - Conocer el funcionamiento y actuación de los organismos fiscalizadores en materia tributaria, como también los principales trámites y obligaciones generales que debe cumplir todo contribuyente.

- Área de administración
 - Participar en la formulación, desarrollo y evaluación del plan estratégico de las organizaciones.

²¹ www.cnachile.cl

- Diseñar sistemas, procedimientos e indicadores para evaluar el desempeño de los miembros de la organización.
 - Evaluar las estructuras organizacionales con el objeto de proponer las alternativas más adecuadas para el diseño de los sistemas de información y control.
 - Participa en la gestión de recursos humanos, de comercialización y de producción, entregando la información necesaria para toma de decisiones en estas funciones.
 - Concebir, diseñar, implementar y evaluar sistemas eficientes de control y de evaluación de desempeño para las organizaciones.
- Área de Métodos Cuantitativos.
 - Aplicar la metodología matemática y estadística necesaria en el área de auditoría, costos y finanzas.
- Área de Auditoría.
 - Conocer y aplicar las normas de auditoría generalmente aceptadas.
 - Planificar procesos de auditoría de cualquier naturaleza y aplicar los procedimientos necesarios para su ejecución.
 - Auditar las áreas funcionales de la empresa, evaluar los sistemas de control interno y determinar el riesgo.
 - Aplicar la tecnología de información en el proceso de auditoría.
 - Identificar los riesgos inherentes a los negocios y sus efectos sobre la organización.
- Área de Sistemas de Información.
 - Participar activamente en el diagnóstico, diseño, desarrollo de evaluación, construcción y mantención de sistemas de información.
 - Evaluar el uso y riesgo de la tecnología de la información, analizar el impacto sobre los procesos y recursos humanos, identificar medidas para minimizarlos, y estar capacitado para proponer alternativas viables de solución.
- Área Finanzas.
 - Participa en la determinación de la estructura financiera de la empresa y evaluar los riesgos inherentes.

- Conocer y comprender el funcionamiento del mercado de capitales y su importancia en las decisiones financieras.
- Área Economía.
 - Comprender el entorno económico nacional e internacional y evaluar los efectos que las políticas fiscales monetarias tendrán en la gestión de las organizaciones.
 - Entender las estructuras del mercado.
- Área Jurídica.
 - Conocer las bases del derecho civil, comercial y laboral.
 - Evaluar la aplicación de las normas comerciales y laborales.
 - Participar en los procesos de negociación colectiva, cuando corresponda.

II.III.III. COMPETENCIAS LABORALES NECESARIAS PARA LAS EMPRESAS AUDITORAS EXTERNAS.

Según estudio realizado Pereira, C. y Cornejo, G. (2004) obtuvieron los siguientes resultados:

- Price Waterhouse and Coopers evalúa que la competencia más importante tiene que ver con los principios y capacidades relacionadas con la ética, además de las relaciones con otras personas, para esta empresa “lo más esencial son las capacidades personales las cuales deben permitirle al individuo crecer como persona, seguir estudiando y perfeccionándose, pero sobre todo soportar el trabajo bajo presión.” Por otra parte, les resulta poco importante las competencias profesionales, debido a que es la propia empresa la que mediante capacitaciones entrega herramientas necesarias para el desempeño profesional.
- Deloitte destaca que en cuanto a los Principios y Competencias les resulta de mayor interés que sus trabajadores tengan capacidad de relacionarse con otras personas y capacidades intelectuales. En tanto que las capacidades profesionales “no destacan ninguna en particular, esto se debe a que le interesan más las características personales que los conocimientos” además refiere que realizan

capacitaciones en las cuales enseñan a los trabajadores lo que desean que ellos conozcan.

- Ernst and Young: En esta empresa les resulta de mayor interés que los trabajadores presenten capacidades intelectuales, principios éticos y capacidad de relacionarse con otros. En tanto que a las competencias profesionales le dan importancia al área de contabilidad, economía y administración.

II.IV. ESTRÉS LABORAL

II.IV.I. ESTRÉS

Es importante destacar a quien fue el primero en hablar de este término en 1936, Hans Selye, quien habla de la idea de Síndrome de Adaptación General o más conocido como “estrés”, refiriéndose a este como la respuesta no específica del cuerpo ante una demanda²²

Es importante resaltar que existen dos clases de estrés (cita)

- El Eustrés: o también llamado estrés positivo, que permite una activación de todos nuestros sistemas de forma que sus procesos se lleven a cabo de la forma más armoniosa posible dando por resultado una vida saludable.
- El Distrés: o estrés negativo donde el organismo responde de manera exagerada en el plano biológico, físico o psicológico ante los estresores.

Según Selye, H. el estrés se presenta en tres fases²³:

1. Fase o reacción de alarma:

Es un medio de defensa ante una amenaza inmediata y real, el cuerpo responde incluso sin que sea consciente de ello, y se prepara para sortear el riesgo o enfrentarse a él con todas las energías disponibles.

²² Recuperado de http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_estres.htm

²³ Ibid

2. Fase o reacción de resistencia:

Cuando la fase de alarma se repite, o se mantiene en el tiempo el cuerpo reacciona adaptándose al esfuerzo requerido, pero esto puede generar daño y comenzando a aparecer síntomas físicos.

3. Fase de agotamiento:

Llega un momento en que el cuerpo no puede continuar el esfuerzo, tras la resistencia continua, las energías se acaban, el equilibrio interno después de estar amenazado largo tiempo se rompe, el sistema inmune se ve afectado, la capacidad de resistir a los agentes patógenos de cualquier tipo disminuye y la enfermedad aparece, si el desgaste previo ha sido suficiente la vida corre peligro, en caso contrario el cuerpo tras un descanso suficiente aún se recupera parcialmente aunque con secuelas derivadas del colapso sufrido; derrames cerebrales, hipertensión, úlceras, infarto, cáncer, infecciones, tienen la puerta abierta en un organismo debilitado.

Aparecen con los años nuevas definiciones de estrés como la de la Real Academia Española que lo define como “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”²⁴

El estrés agudo tiene que ver con la exposición de la persona a un acontecimiento traumático, en el que han existido las siguientes situaciones²⁵:

- La persona ha experimentado, presenciado o le han explicado un acontecimiento caracterizado por muerte, amenaza para su integridad física o la de los demás.
- La persona ha respondido con un temor, una desesperanza o un horror intenso.

Luego durante o después del acontecimiento traumático, el individuo presenta tres o más de los siguientes síntomas²⁶:

1. Sensación subjetiva de embotamiento, desapego o ausencia de reactividad emocional.

²⁴ www.rae.es

²⁵ <http://www.cepvi.com/DSM/dsm62.shtml>

²⁶ *Ibid*

2. Reducción del conocimiento del entorno.
3. Desrealización, esto tiene que ver con percibir al mundo como algo irreal.
4. Despersonalización, esto se refiere a tener la sensación de salirse del cuerpo.
5. Amnesia disociativa, existiendo incapacidad de recordar un aspecto importante del trauma.

Por otra parte, el acontecimiento traumático es reexperimentado (imágenes, sueños, pensamientos, etc.), a su vez se presenta malestar al exponerse a situaciones u objetos que recuerdan el acontecimiento traumático, debido a esto se trata de evitar el estímulo que recuerda el trauma.

La ansiedad generada comienza a concebir malestar significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad de la persona.

II.IV.II. ESTRÉS LABORAL

Según la Organización Mundial de la Salud, el Estrés laboral ocurre cuando existe una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. La exposición prolongada a estrés laboral se vincula a consecuencias para la salud que incluye trastornos musculo- esqueléticos, agotamiento en el trabajo, lesiones, violencia en el lugar de trabajo, llegando incluso al suicidio²⁷.

El estrés laboral es uno de los diez problemas principales de salud relacionados con el trabajo.

Un ambiente de trabajo estresante tiene las siguientes características:

- Falta de tiempo.
- Horarios de trabajo incontrolables.
- Malas relaciones entre los empleados, intimidación y acoso.
- Falta de espacio.
- Incertidumbre general y una presión para hacer más con menos.

²⁷ Organización Mundial de la Salud (2006). Prevención de Suicidio un Instrumento para el Trabajo. Recuperado en http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf

Por otra parte pueden existir otros factores, tales como:

- Reducción de personal de la empresa.
- Expansión rápida de la organización.
- Cambios de cargos.
- Falta de control sobre las tareas del trabajo.
- Roles mal definidos.
- Inseguridad laboral.
- Administración inadecuada.
- Hostilidad de los colegas.
- Mucha responsabilidad.
- Condiciones de trabajo deficientes y factores de estrés físico (ruido, iluminación deficiente, temperaturas extremas, etc.).
- Tareas monótonas, sub utilización de las habilidades.
- Bajo salario.

Carrasco, C. (2001) expone que el estrés laboral ha aumentado de manera considerable, siendo una importante causa para el ausentismo, influye además en la toma de decisiones, se hacen juicios erróneos.

Los principales síntomas asociados al estrés ocupacional se dividen en²⁸:

a) Síntomas Físicos:

Problemas cardiovasculares, alergias, problemas a la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas de sueño, problemas gastrointestinales.

b) Síntomas Psicológicos:

Ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, pérdida de memoria.

c) Síntomas conductuales:

Agresividad, abusos de alcohol, trastornos alimenticios, conflictos, ausentismo laboral, disminución de la productividad, mayor predisposición a tener accidentes.

²⁸ Carrasco, C.(2001). Cartillas Específicas, Estrés Laboral. Recuperado en http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-86559_recurso_1.pdf

II.IV.III. PAUTA DE ESTRÉS LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.

Se decide utilizar para esta investigación el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT- OMS)²⁹ el cual se fundamenta en el modelo de Ivancevich y Matteson (1989), este instrumento fue validado en 3772 trabajadores, por tipo de actividad, tamaño de la empresa y situación económica y en el ámbito individual, por edad, sexo y antigüedad en el puesto de trabajo. Es un instrumento que se auto-administra, está constituido por 25 preguntas con una escala numérica de tipo Lickert, de siete opciones de respuesta, que evalúa los siguientes factores:

- **Clima Organizacional:**

Esta área se refiere al carácter que tiene toda organización, una atmósfera propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran. Puede existir un clima relajado, tenso, cordial o no, etc. Todo lo anterior produce diversos niveles de estrés según la propia susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

- **Estructura Organizacional:**

Esta comprende la carga burocrática de la empresa y la posición del individuo dentro de esa organización, en relación al control que ejercen sobre su trabajo, para el logro de su satisfacción y desempeño.

- **Territorio Organizacional:**

Es un término usado para describir el espacio personal, es donde trabaja, juega, bromea y piensa. Muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad con respecto a ese espacio en las organizaciones. Se ha comprobado que es un estresor importante, la territorialidad, sobre todo cuando es invadido este territorio o está en un territorio distinto al de él.

²⁹ Anexo

- Tecnología:

Dependiendo de la disponibilidad de recursos que la organización dota a sus empleados para su acción relacionada con los requerimientos y exigencias laborales, así como las capacitaciones para el uso de la tecnología respectiva, será de alto valor estresante.

- Influencia del Líder:

La forma de aplicar la influencia del líder puede ser vista como estresor por los individuos en diferentes momentos. La posición de líder le da autoridad y poder, referida esta última a la influencia como alguien que legitima, da recompensas, castigador, experto y referente. Diversos estudios encontraron que los supervisores a los que se les percibía como expertos y referentes eran efectivos para lograr metas de desempeño.

- Falta de Cohesión:

Es considerado como un estresor la falta de cohesión o la disgregación para alcanzar el logro de recompensas dentro de la organización.

- Respaldo del grupo

Los trabajadores y supervisores requieren del respaldo del grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la empresa y con la labor que desempeña, y siente apoyo cuando se propone metas en beneficio del grupo y personales, si esto no ocurre, estos factores son considerados estresores.

II.V. FORMACIÓN DEL AUDITOR ENTREGADA POR LA UNIVERSIDAD VALAPARAÍSO

II.V.I PERFIL EGRESADO

El perfil del auditor de la universidad de Valparaíso es de “Profesionales íntegros dotados de conocimientos científicos y técnicos para dirigir, administrar y controlar organizaciones públicas y privadas aplicando la creatividad e innovación que los escenarios económicos y sociales precisan para realizar los cambios con eficacia y eficiencia.”³⁰

³⁰ <http://www.uv.cl/carreras/?c=19062>

A su vez en el folleto informativo de la carrera de Auditoría para el año 2012 añade el siguiente párrafo:

“Nuestro egresado posee conocimiento de Contabilidad, Tributaria, Auditoría, Finanzas, Normativa, Sistema de Información y de Costos, con manejo de herramientas computacionales a nivel de usuario.”

Otra definición del perfil del egresado de la carrera de Auditoría de la UV es la que entrega en su página el Centro de Alumnos donde manifiestan que está “Dotado de conocimientos en áreas como Contabilidad, Tributaria, Auditoría, Finanzas, Normativa, Sistemas de Información y de Costos, con manejo de herramientas computacionales a nivel de usuario.

- a) Diagnóstica, y participa en el diseño y evaluación de sistemas de información financiera y de control. Elabora e interpreta informes financieros y emite opiniones respecto de ellos.
- b) Realiza auditorías internas y externas. Es creativo, innovador e independiente; posee habilidades de liderazgo y trabaja adecuadamente en equipo; es responsable, leal, ético e idóneo.”³¹

Cabe señalar que la universidad no tiene definidas las competencias del Auditor al año 2012, pero esta se encuentra en una etapa de la creación de la “Estructura del perfil de egreso de la carrera de la carrera de Auditoría Universidad de Valparaíso”, y es acá donde define las competencias dividiéndolas en las siguientes categorías:³²

Competencias Específicas de Salida de cada Línea de Formación.

Competencias Genéricas del Perfil.

Competencias Básicas del Perfil.

³¹ <http://caa-auditoriauv.blogspot.com/p/perfil-de-egreso.html> :

³² Informe de la Unidad de Gestión Pedagógica Curricular, Universidad Valparaíso

Competencias Específicas de Salida de cada Línea de Formación.

- a) **Auditoría:** Examinar la gestión de la organización en sus diferentes ámbitos (contabilidad, tributación, control interno, sistemas de gestión, etc.) emitiendo informes sobre los estados financieros, utilizando procedimientos conforme a las normas exigidas por la profesión y organismos reguladores.
- b) **Contabilidad:** Elaborar en forma ética y responsable, informes financieros-económicos y de gestión emitidos por las organizaciones, en un período determinado, que le sean requeridos por los distintos usuarios de la información apoyándolos en su interpretación frente al proceso de toma de decisiones en la gestión de las empresas públicas y privadas.
- c) **Costos y finanzas:** Diseñar colaborativamente los sistemas de costeo según sea la naturaleza del proceso productivo para la valoración de los productos y servicios, así como del sistema de control de gestión usando las herramientas de economía estadísticas y sistemas informáticos para la toma de decisiones tácticas operacionales y estratégicas de una entidad.
- d) **Administración:** Resolver problemas inherentes de la actividad empresarial, desde la perspectiva de sistemas de información y control de gestión analizando el funcionamiento integral de entidades públicas y privadas a través de criterios conceptuales, teóricos y situacionales vinculados a la empresa en general, y a la gestión de ésta en lo particular.
- e) **Ciencias aplicadas:** Aplicar estrategias personales, comunicacionales, herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas necesarias para el desarrollo de las asignaturas disciplinares de la profesión. Identificar y resolver problemas relacionados con la gestión financiera de la empresa (administración del capital de trabajo, decisiones de inversión y financiamiento), utilizando la información proveniente de los Estados Financieros para medir el desempeño, comprender y explicar el comportamiento del mercado de capitales.

- f) **Tributaria:** Ejecutar acciones referidas a la optimización de la carga tributaria para facilitar la toma de decisiones, ajustándose a la legislación tributaria y a la reglamentación vigente que emana de la relación específica entre contribuyente y organismos fiscalizadores correspondientes.

Competencias Genéricas del Perfil.

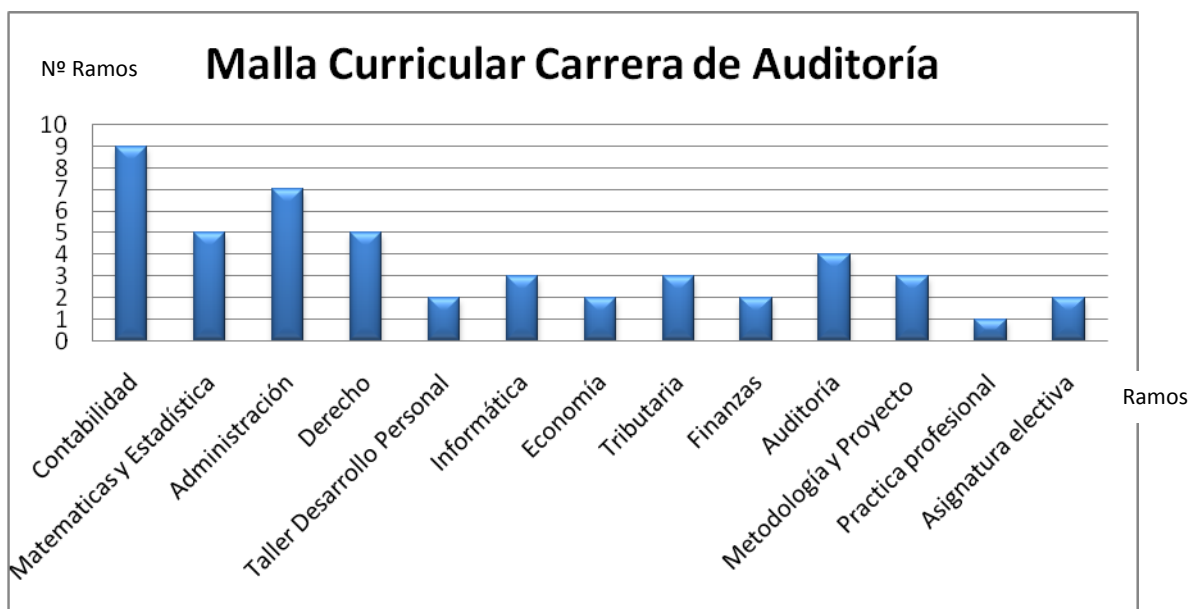
- a) **Indispensables:** Trabajo en equipo, resolución de problemas, planificar u organizar.
- b) **Necesarias:** Compromiso, auto aprendizaje, pro actividad.
- c) **Deseables:** Tolerancia al fracaso.

Competencias Básicas del Perfil.

La carrera asume un perfil de ingreso que implica el desarrollo de las competencias de pensamiento lógico matemático, de expresión y comprensión oral y escrita, habilidades en las TICS a nivel de usuario, además de un desempeño a nivel básico de inglés en lo referido a comprensión lectora.

II.V.II. Malla Curricular de la carrera de Auditoría en la Universidad de Valparaíso

La carrera de auditoría de la Universidad de Valparaíso cuenta con una malla curricular de 48 ramos impartidos en 10 semestres y que se encuentran categorizados de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración Propia

III. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En todo tipo de trabajo o Profesión existe un nivel de estrés diferente. Existen distintos factores que inciden en un trabajador para generar estrés laboral, estos pueden ser factores intrínsecos a la tarea o factores propios de la organización.

Resulta relevante enfocar la temática de estrés laboral al Profesional Contador Auditor en empresas Auditoras externas debido a que existen períodos durante el año con mayor presión y esto podría tener resultados negativos tanto para las empresas como para el Profesional, debido a la posibilidad de sentirse sobrepasado con el trabajo donde se generaría las renuncias en temporada alta, por ejemplo, además de consecuencias personales. Es en este punto donde se manifiesta la importancia de las habilidades personales y las competencias laborales adecuadas para superar los periodos de estrés.

Por lo anterior, la pregunta de investigación que se evidencia es **¿Cuál es la Relación entre el Nivel de Estrés en Contadores Auditores que trabajan en Auditoras Externas, de la Quinta Región y las Competencias Laborales que presentan a Julio del 2012?**

IV.OBJETIVOS

IV.I OBJETIVO GENERAL

- Analizar la relación entre el nivel de estrés que presentan los Contadores Auditores que trabajan en Auditoras Externas, de la Quinta Región y las Competencias Laborales que presentan.

IV.II.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las principales firmas de auditoría externa que trabajen en la quinta región.
- Establecer si existe estrés en los trabajadores de las firmas de auditoría externa de la quinta región.
- Identificar los cargos que generan mayor nivel de estrés y evaluar los factores que inciden en este.
- Analizar los factores que más influyen para la generación de estrés.
- Describir las competencias necesarias para sobrellevar niveles altos de estrés.
- Concluir si la carrera de Auditoría de la Universidad Valparaíso entrega las competencias para sobrellevar los niveles de estrés en las Empresas Auditoras Externas.

V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

V.I. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los criterios clasificatorios, esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo, ya que se busca evaluar el estrés laboral a través de la aplicación de un instrumento. Además es de tipo no- experimental, ya que no existe manipulación de ningún tipo de variable.

Por otra parte esta investigación es de tipo descriptivo, que consiste en describir situaciones y eventos, como es y se manifiesta determinado fenómeno. “Los estudios descriptivos, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (Dankhe, 1986)

Se realizará una encuesta de estrés laboral de la Organización Mundial del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS, 1989)

V.II. DISEÑO

El diseño para este estudio, es no experimental, de tipo transeccional, cuantitativo. El carácter no- experimental está determinado por no haber manipulación o intervención que modifique, altere o influya la cantidad y/o calidad de información que los sujetos del colectivo suministren a partir de la recolección de datos. Por otro lado la obtención de información ocurre en un momento determinado y único de tiempo, esto predefine la modalidad transeccional. (Baptista, P., Fernandea, C., Hernandez, R., 1998).

V.III. DEFINICIÓN DE VARIABLES

V.III.I. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral ha sido definido por la Organización Mundial de la Salud como “el Estrés laboral ocurre cuando existe una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. La exposición prolongada a estrés laboral se vincula a consecuencias para la salud que incluye

trastornos musculo- esqueléticos, agotamiento en el trabajo, lesiones, violencia en el lugar de trabajo, llegando incluso al suicidio.”³³

V.III.II. DEFINICIÓN OPERACIONAL

La variable de estrés laboral será medida a través de 25 afirmaciones con 7 alternativas de respuesta (nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre), llamado Cuestionario de Estrés Laboral, de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT- OMS), sustentada por Ivancevich y Matteson, (1989). Con este cuestionario se obtendrán resultados relacionados con el Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión Y Respaldo del Grupo. Siendo el instrumento aplicado a mujeres y hombres que trabajan como Contadores Auditores en el área Financiera en las tres Auditoras Externas más grandes de la V Región, siendo un total de 34 encuestados/as.

V.III.III UNIVERSO

Para este estudio el Universo corresponde a la selección de las Empresas Auditoras Externas más grandes de la V Región, que son Price Waterhouse and Coopers, Ernst & Young y Deloitte, cabe señalar que la empresa KPMG no contesto el cuestionario entregado quedando fuera de la investigación.

El Universo está conformado por 43 Contadores Auditores que trabajan en las tres Auditoras Externas más grandes de la V Región.

V.III.IV MUESTRA

Para configurar la muestra se utilizó el método muestreo intencionado deliberado. La selección de los trabajadores /as tuvo que ver con aquellos que se encontraban realizando sus labores en las oficinas y no en terreno.

De lo anterior, la muestra quedó conformada por 34 Contadores Auditores de ambos sexos.

³³ Organización Mundial de la Salud (2006). Prevención de Suicidio un Instrumento para el Trabajo. Recuperado en http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf

V.IV.PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

V.IV.I. PROCEDIMIENTO

- ✓ Se realizó la búsqueda de un instrumento que midiera la variable de estrés laboral, encontrando el Cuestionario de de Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ivancevich y Mattsen, 1989).
- ✓ Se ubicaron las empresas con las características para la investigación, a través del contacto personal en las empresas con las respectivas secretarias y los Socios o Gerentes respectivos para explicar el estudio a realizar y entregar el cuestionario de auto- aplicación.
- ✓ Inicialmente se asiste a las Auditoras Externas pertenecientes a las Big Four, estas son Ernst & Young, Price Watherhouse and Coopers, Deloitte y KPMG
- ✓ Debido a que en KPMG no hubo respuesta a la entrega de cuestionario a pesar de la insistencia, se decidió trabajar con las tres Auditoras Externas restantes.
- ✓ Se procedió luego a recolectar las encuestas, para luego proceder a analizar los datos y realizar las conclusiones pertinentes según la información obtenida, esto durante los meses de Mayo y Junio del año 2012.

V.IV.II. RECOLECCIÓN DE DATOS

Dentro de esta investigación se utilizo la siguiente técnica de recolección de datos:

- ✓ Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT- OMS (Ivancevich y Matteson, 1989)

VI.RESULTADOS

VI.I. HIPÓTESIS

- El estrés laboral tiene relación con las Competencias Laborales del Contador Auditor en las firmas Auditoras Externa.

VI.II. SUB HIPÓTESIS

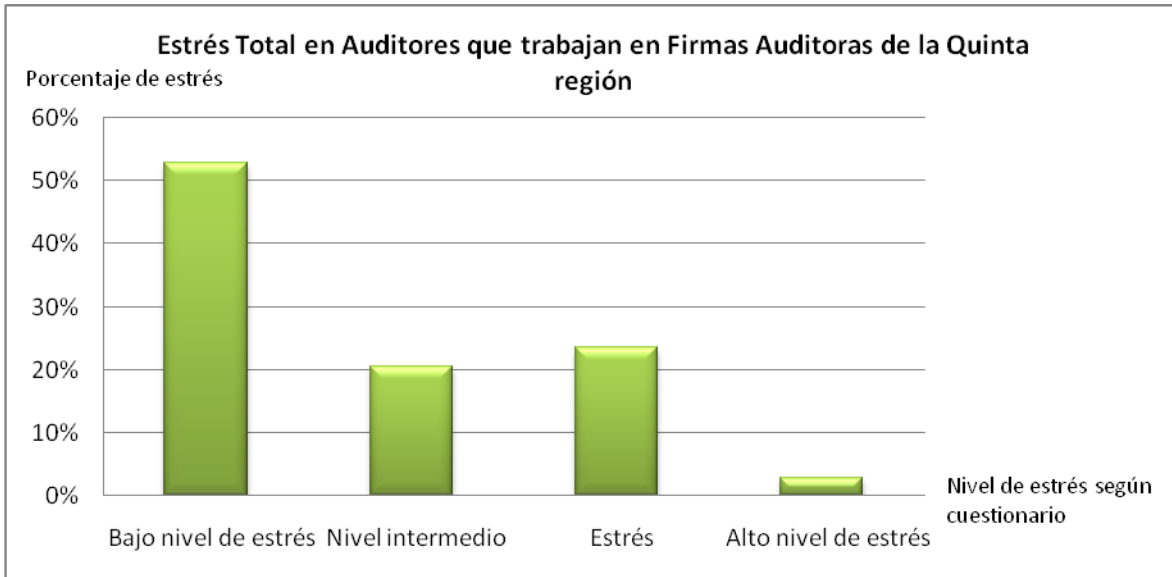
- Existe distinto nivel de estrés según el cargo que ejerza el Contador Auditor, de las firmas Auditoras Externas

Desarrollada la investigación se espera llegar a resultados que evidencien que los Contadores Auditores que trabajan en Auditoras Externas presentan diversos niveles de estrés, según los resultados se podrá evaluar los factores que inciden y que cargos son los con mayor y menor carga de estrés.

Por otra parte se desprenderá de la investigación si los Profesionales cuentan con las competencias necesarias para sobrellevar las etapas de estrés.

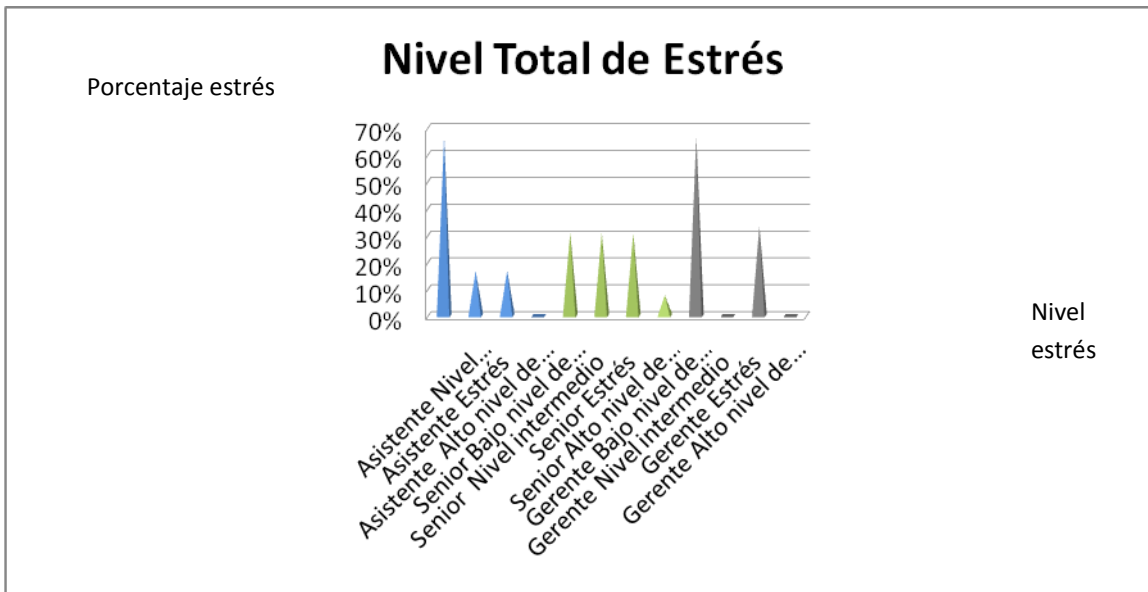
V.I.III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

- Estrés Total de los Auditores de Firmas Externas de la Quinta Región



Fuente: elaboración propia

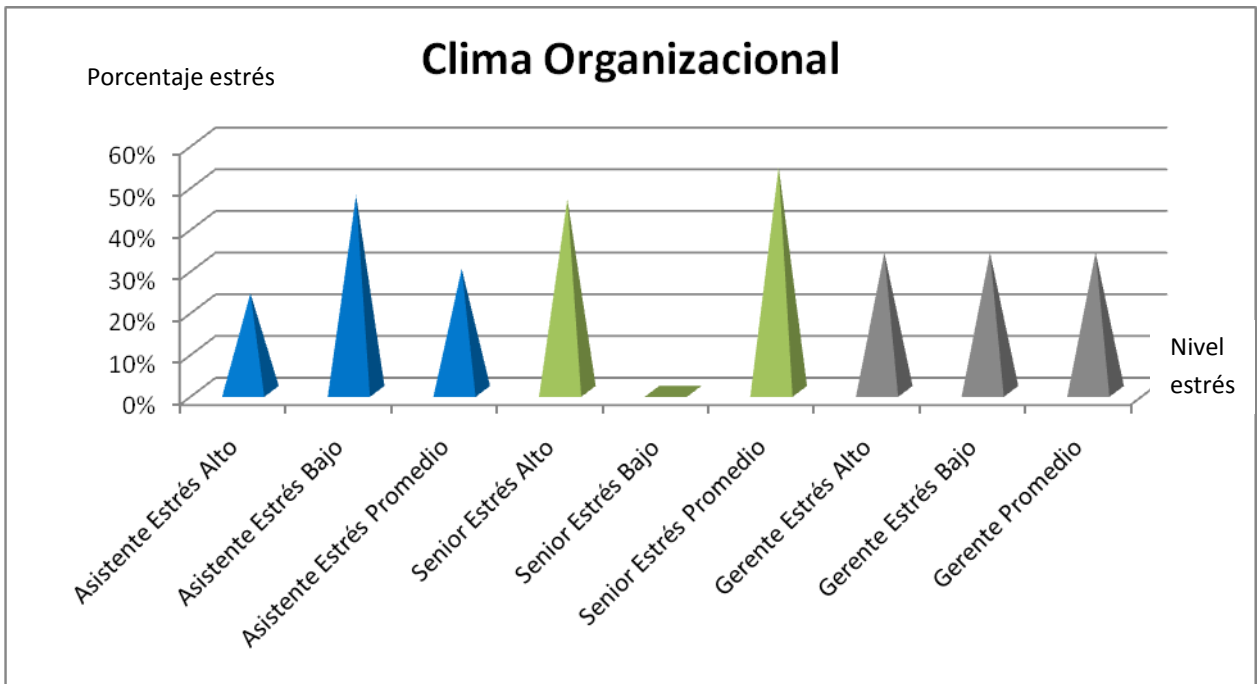
- Análisis Estrés Laboral Total



Fuente: Elaboración Propia

- **Análisis por factores del Cuestionario de Estrés Laboral**

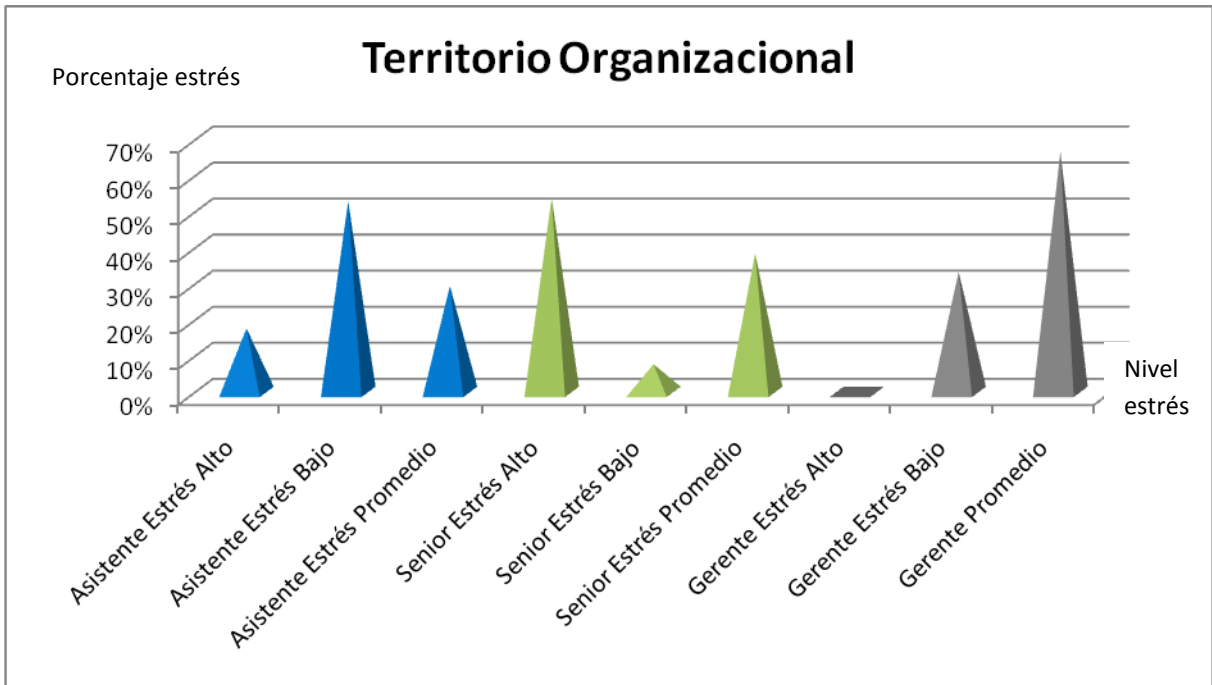
Gráficos explicativos por Factor de estrés



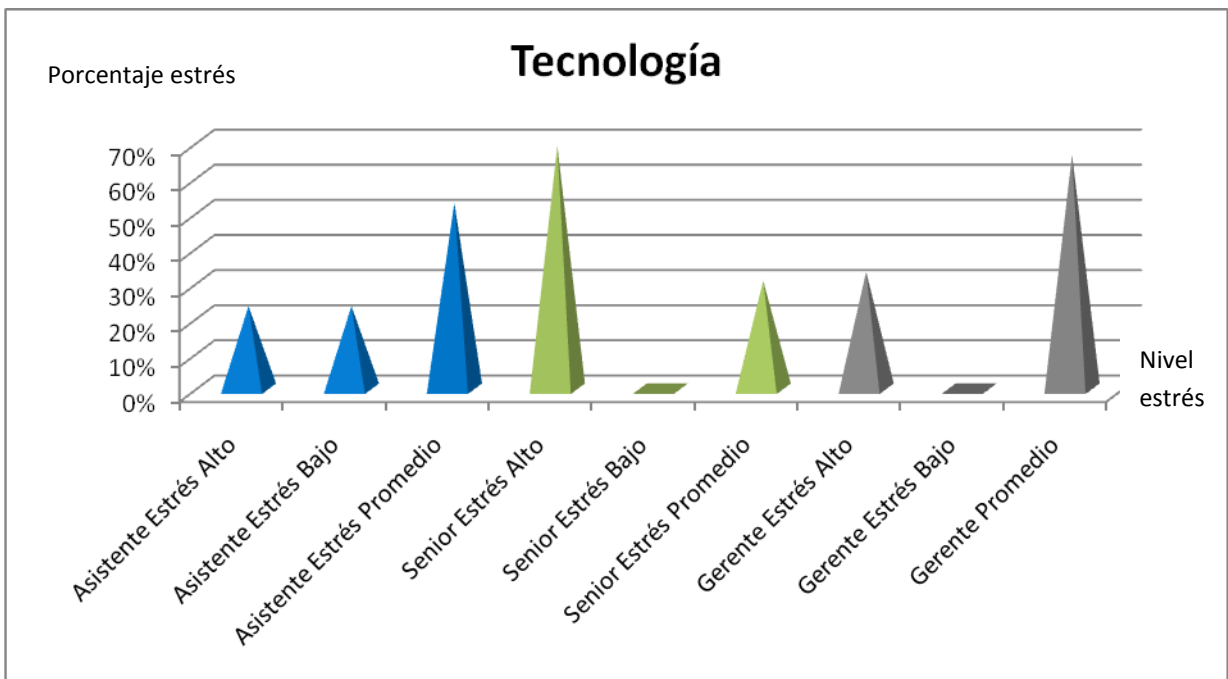
Fuente: Elaboración Propia



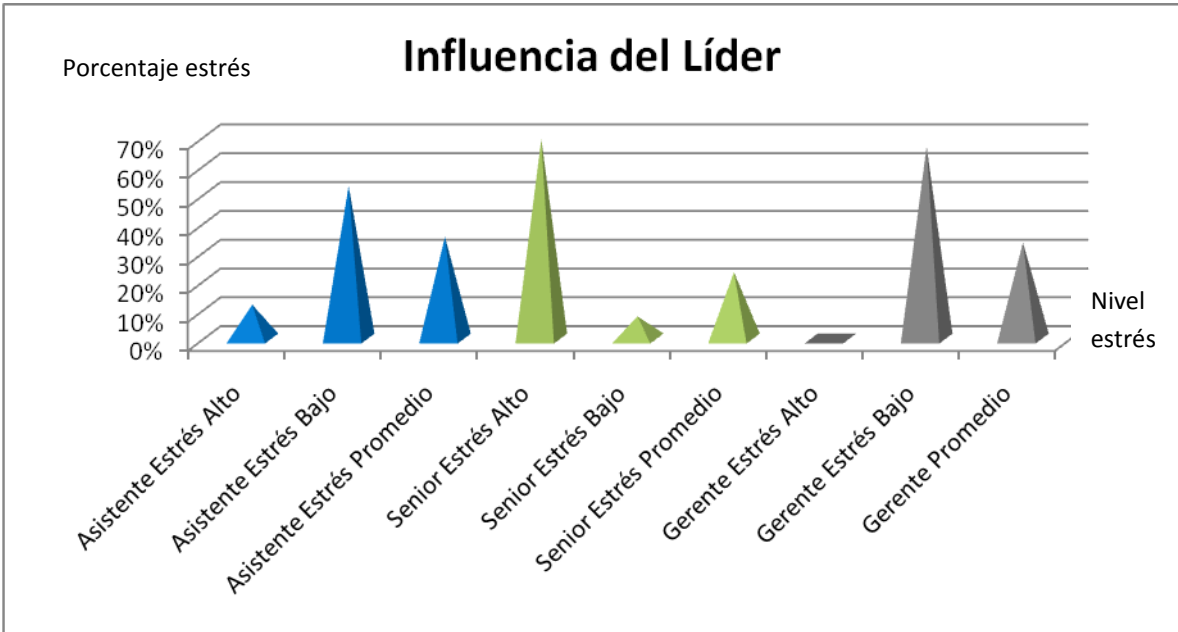
Fuente: Elaboración Propia



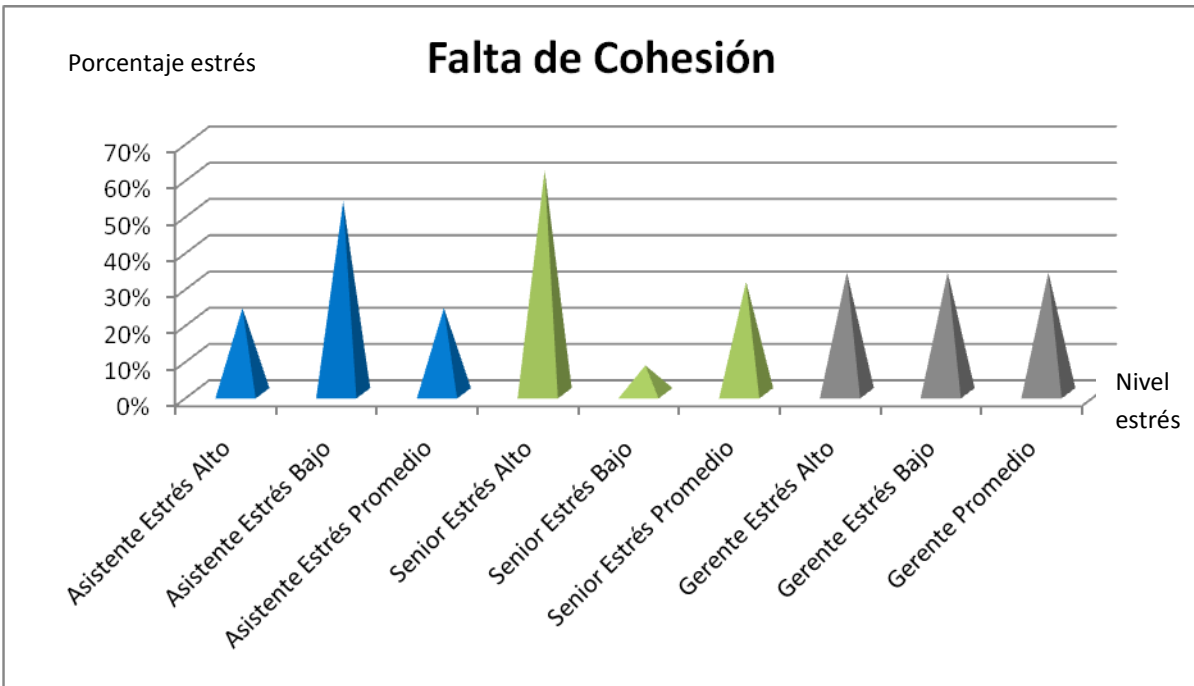
Fuente: Elaboración Propia



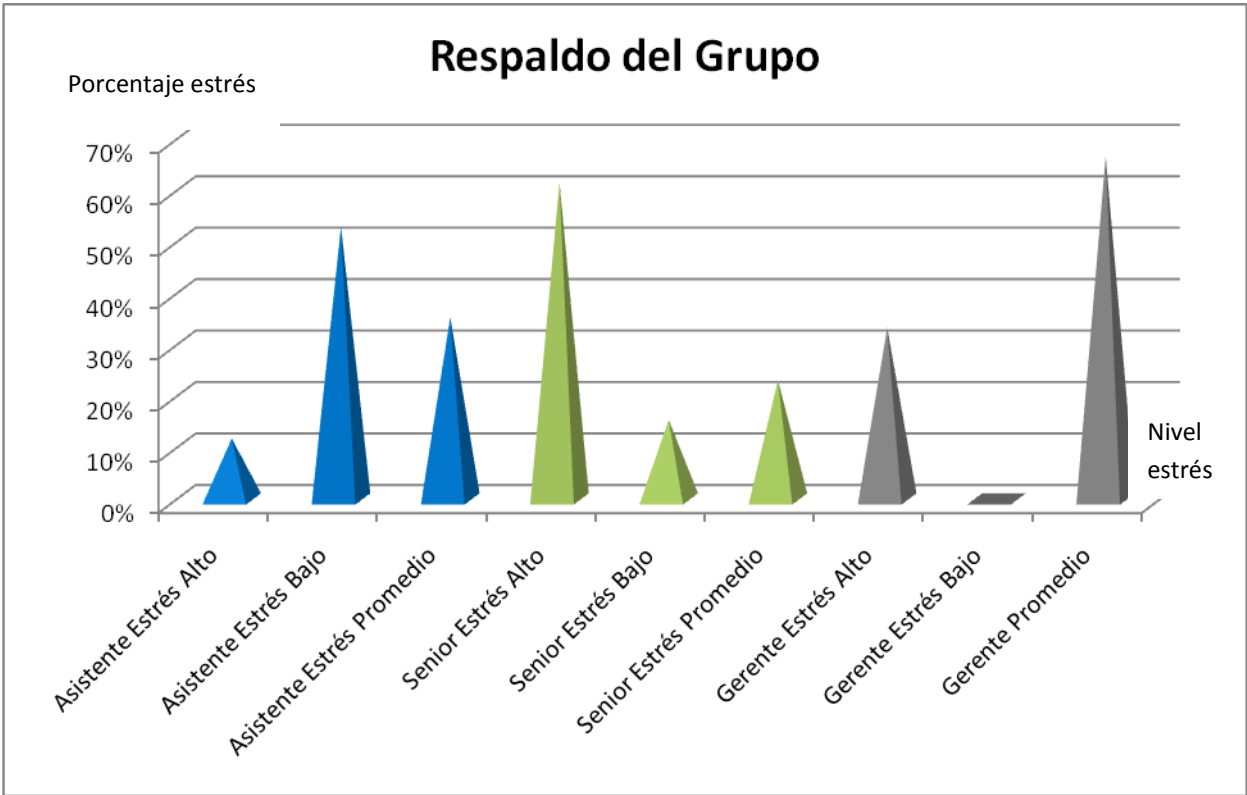
Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

a) Factor Clima Organizacional.



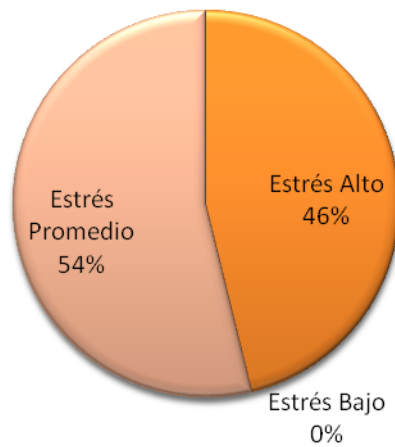
Fuente: Elaboración propia

En relación al **Factor de Clima Organizacional** un 24% de los Asistentes de Auditoría se ubican en un nivel alto de estrés, lo que indicaría que consideran que la atmosfera organizacional es muy tensa y poco cordial.

El 29% se ubico en un rango promedio, lo que evidencia que son capaces de percibir su entorno laboral de manera tensa, pero aún no entran en el nivel de sentirse presionados.

El 47% del total aparece en el rango de bajo nivel de estrés, considerando de esta manera que la organización tiene una atmosfera cordial y amable.

Clima organizacional Senior



Fuente: Elaboración Propia

El 46% de los Senior de Auditoría presentan un alto nivel de estrés en relación al **factor de Clima Organizacional**, considerando de esta manera que el clima organizacional les genera un alto grado de presión.

El 54 % de ellos se encuentra en el Rango de Nivel medio de estrés, lo que da cuenta de que existen conflictos en el entorno laboral, pero aún son capaces de sobrellevar la carga generada por el ambiente.

Clima organizacional Gerente



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a los Gerentes de Auditoría en el **factor Clima Organizacional**, el 34% presenta un alto nivel de estrés, considerando el ambiente de su organización como un espacio de tensión.

El 33% se encuentra en un Rango Promedio de Estrés, por lo tanto a pesar de las presiones del entorno organizacional, logran seguir produciendo sin grandes alteraciones.

El 33% está en un rango de bajo nivel de estrés lo que implicaría que consideran su ambiente laboral como adecuado y relajado.

b) Factor Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al **factor Estructura Organizacional**, un 35% de los Asistentes de Auditoría presentó un alto nivel de estrés, sintiendo estos que existe una gran carga burocrática y que existe poco control sobre sus trabajos.

El 30 % se encuentra en un nivel promedio de estrés, evidenciando que existe la sensación de poco control sobre las tareas asignadas, pero esto no logra generarles gran alteración en sus tareas.

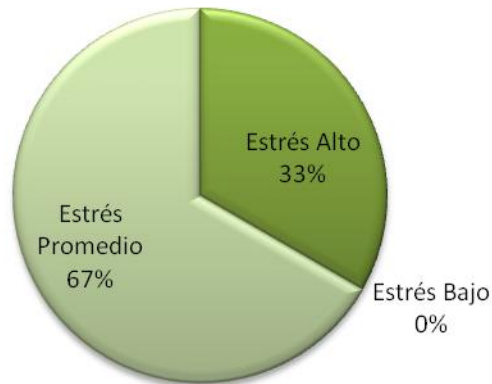
El 35% está en un bajo nivel de estrés, donde no se sienten presionados por la forma de cómo redir informes o por la estructura burocrática, tampoco les genera dificultad el no tener control sobre las tareas.



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al **factor Estructura Organizacional** el 62% de los Auditores Senior presenta un alto nivel de estrés, refiriéndose esto a percibir a la organización como una entidad con alto nivel de burocracia, además de sentir que no se es respetado por el superior. El 38% se encuentra en un nivel promedio de estrés, dando cuenta de que son trabajadores que igualmente se sienten trabajando bajo presión, pero aún logran controlar esto.

Estructura organizacional Gerente



Fuente: Elaboración Propia

El 33% de los Gerentes de Auditoría, presentan un alto nivel de estrés, en cuanto al **factor Estructura Organizacional**, encontrándose que tienden a sentir alta presión ante la burocracia de la empresa y poco control sobre la realización de las tareas.

El 67% se encuentra en un nivel promedio de estrés, mostrando que a pesar de que existe dificultad en la estructura organizacional, aun no es un factor importante que influya en la producción laboral.

c) Factor Territorio Organizacional



Fuente: Elaboración Propia

El 18% de los Asistentes de Auditoría, se encuentran en un rango de alto nivel de estrés, en el **factor territorio organizacional** lo que da cuenta de que no se encuentran en condiciones de controlar las actividades de su área y en muchas ocasiones es un gran estresor no contar con espacios propios en el trabajo.

El 29% están en un nivel promedio de estrés, lo que implica que les genera algunas dificultades no disponer de un espacio personal o tener que trabajar en otras áreas físicas de la organización.

Para el 53% el espacio donde trabaja no les genera ningún conflicto y no les genera tensión no poder controlar las actividades de su área.



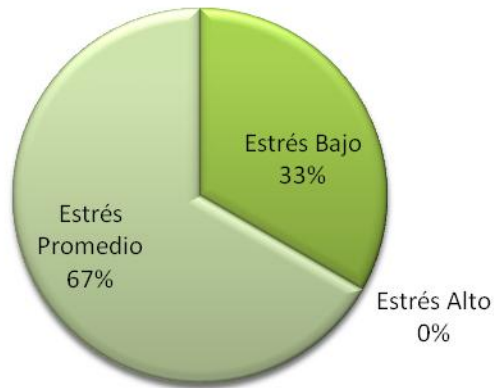
Fuente: Elaboración Propia

En el **factor Territorio Organizacional**, un 54% de los Senior de Auditoria se encuentran en un nivel alto de estrés, por lo que les genera alta tensión no disponer de un espacio privado o tener que trabajar en otras instalaciones.

Por otra parte, un 38% se encuentra en un nivel promedio de estrés, dando cuenta que si bien considerarán importante tener un espacio propio y además poder controlar las actividades de su área, logran adaptarse a las falencias y pueden seguir trabajando sin presentar gran nivel de tensión.

Un 8% no considera que no pueda controlar las actividades de su área y además considerarán que si tienen sus espacios para trabajar.

Territorio organizacional Gerente

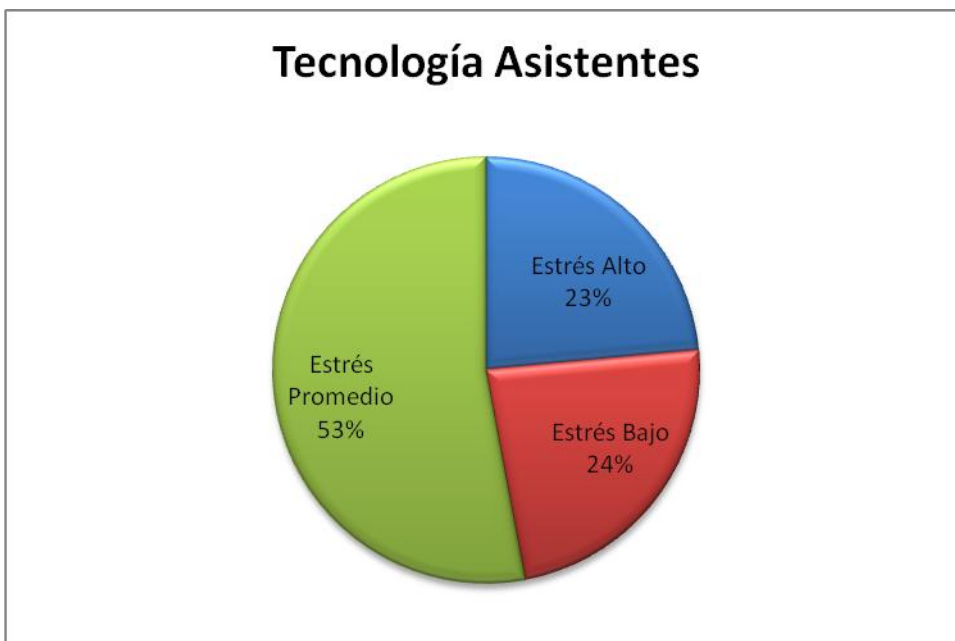


Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al factor de Estructura Organizacional, el 67% de los Gerentes de Auditoría consideran que les genera cierta dificultad el no tener espacios propios y no tener el control de las tareas de su área.

En tanto que, el 33% consideran que si tienen espacios personales para generar el trabajo y no les genera conflicto trabajar en otros lugares fuera de su territorio organizacional.

d) Factor Tecnología

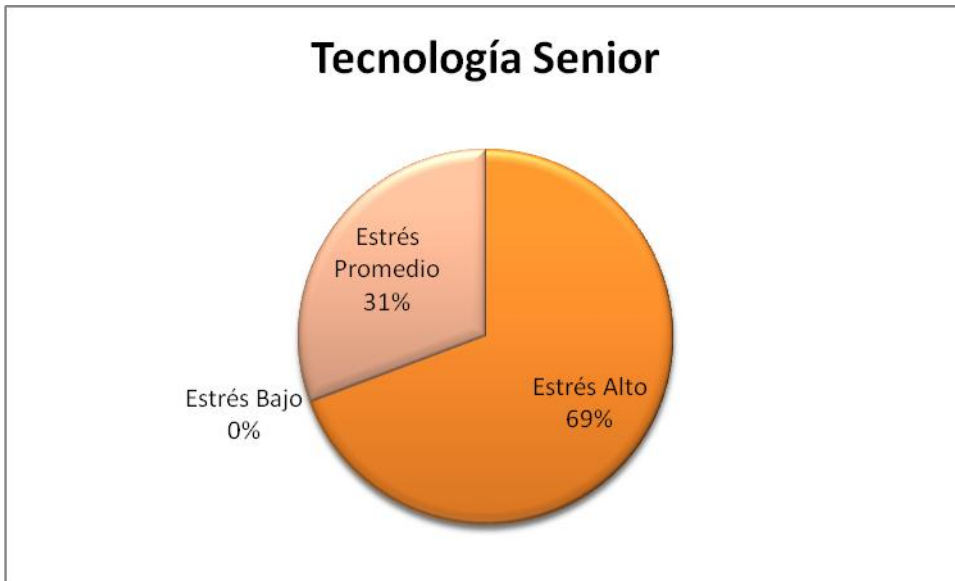


Fuente: Elaboración Propia.

En referencia con el factor de **Tecnología** de los asistentes de un 23% presenta un nivel de estrés alto, lo evidencia que no se dispone de un conocimiento técnico sobre el recurso tecnológico proporcionado.

Un 53% presenta un estrés promedio, lo que muestra que los recursos entregados para realizar el trabajo no son los adecuados pero que no afectan de manera significativa al asistente.

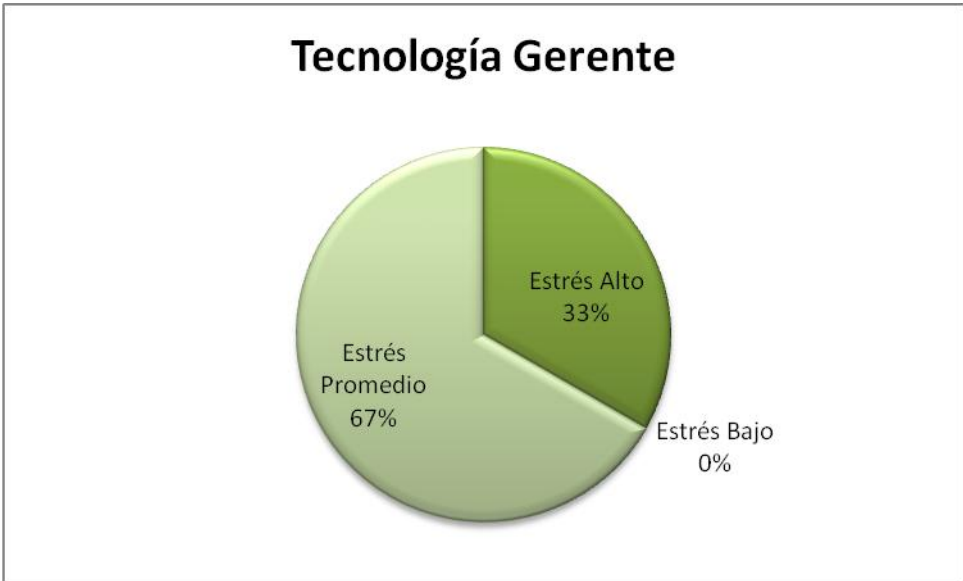
Un 24% presenta un estrés bajo que dice que los asistentes se sienten cómodos con los recursos tecnológicos proporcionados por la empresa.



Fuente: Elaboración Propia.

En relación con el factor de **Tecnología** en los seniors de auditoría un 69% presenta un alto nivel de estrés lo que quiere decir que al desarrollar su trabajo considera que la tecnología proporcionada no es la adecuada.

Un 31% presenta un estrés promedio lo que significa que si bien el recurso tecnológico lo estresa no es un factor altamente determinante para desarrollar su trabajo.



Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto al factor **Tecnología** en gerentes de auditoría un 33% presenta un alto nivel de estrés lo que quiere decir que, si bien, los gerentes cuentan con el conocimiento técnico no se sienten cómodos con los recursos Tecnológicos entregados por la empresa. Un 67% presenta un estrés promedio, lo que quiere decir que aunque se sientan presionados por este factor son capaces de realizar el trabajo sin sentirse sobrepasados.

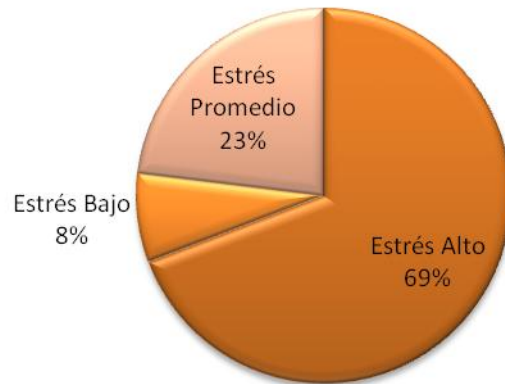
d) Influencia del líder



Fuente: Elaboración Propia.

En relación con la **influencia del líder** en los asistentes de auditoría un 12% presenta un alto nivel de estrés, lo que quiere decir que sienten presionados por su supervisor. Un 35% presenta un estrés promedio, lo que evidencia que no se sienten representados por los supervisores pero no les afecta de manera significativa.

Influencia del lider Senior



Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a la **Influencia del líder** en los Senior de Auditoría, un 69% presenta un alto nivel de estrés lo que evidencia que le afecta que el supervisor no se preocupe por su bienestar, si no que solo por realizar el trabajo.

Un 23% presenta un estrés promedio lo que quieren decir que, si bien el supervisor no los apoya pueden realizar su labor sin sentirse agobiados por esto.

Un 8% presenta un estrés bajo evidenciando que no les afecta su relación con los supervisores.

Influencia del lider Gerente



Fuente: Elaboración Propia.

En concordancia con el factor de **influencia del líder** en los gerentes un 33% presenta un nivel de estrés promedio lo que dice relación con el trato con el superior, siendo capaz de llevar el trabajo sin sentirse presionado de manera significativa.

Un 67% presenta un nivel de estrés bajo, lo que quiere decir, que el trato con los superiores no es un factor determinante en su trabajo.

e) Falta de cohesión



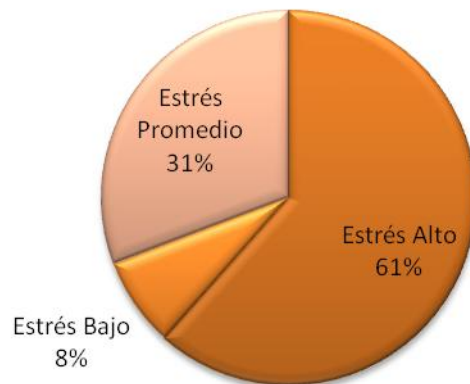
Fuente: Elaboración Propia.

En relación con el factor de **falta de cohesión** en los asistentes de auditoría un 23% presenta un nivel de estrés alto, lo que quiere decir que no se encuentran trabajando en un grupo de colaboración estrecha.

Un 24% presenta un nivel de estrés promedio, lo que evidencia que aunque el equipo puede estar desorganizado pero no representa una complicación.

Un 53% presenta un nivel de estrés bajo, lo que quiere decir que pertenecen a un grupo de trabajo bien constituido y que no genera un nivel significativo de estrés.

Falta de cohesión Senior



Fuente: Elaboración Propia.

En relación con el **factor de influencia del líder** en Senior de Auditoría, un 61% presenta un alto nivel de estrés esto evidencia que el equipo con el que trabaja no es de colaboración estrecha y además se siente presionado por las demandas del mismo.

Un 31% presenta un nivel de estrés promedio, lo que se entiende que a pesar tener cierta desorganización en el equipo no genera un mayor nivel de incomodidad.

Un 8% de presenta un estrés bajo, lo que evidencia que la relación con el equipo de trabajo no es un factor significativo de estrés.

Falta de cohesión Gerente



Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto al **factor de falta de cohesión** en Gerentes de Auditoría un 34% presenta un nivel alto de estrés, lo que dice relación con la falta de colaboración y organización dentro de los grupos de trabajo.

Un 33% presenta un nivel de estrés promedio, lo que quiere decir que, si bien, los grupos de trabajo no presentan un alto nivel de fiato pero no alcanza de generar un nivel significativo de estrés.

Un 33% presenta un bajo nivel de estrés, en este sentido se evidencia que la colaboración del grupo no es un factor determinante.

g) Factor Respaldo del Grupo



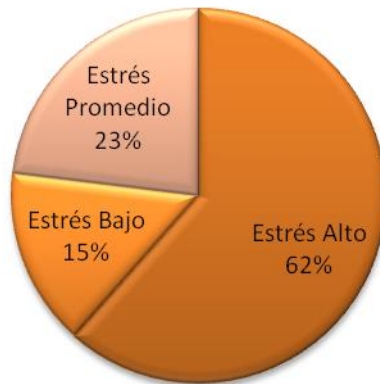
Fuente: Elaboración Propia

En el factor **Respaldo de Grupo**, el 12% de los Asistentes de Auditoría presentan un alto nivel de estrés, queriendo decir esto que no sienten apoyo de parte del equipo de trabajo, generando a su vez una baja identificación con la organización.

El 35% considera que existe algún grado de conflicto, generando algo de tensión en el equipo de trabajo, debido a considerar baja colaboración en cuanto a la realización de las tareas.

El 53% considera que su equipo de trabajo lo apoya en la consecución tanto de metas individuales como grupales.

Respaldo del grupo Senior



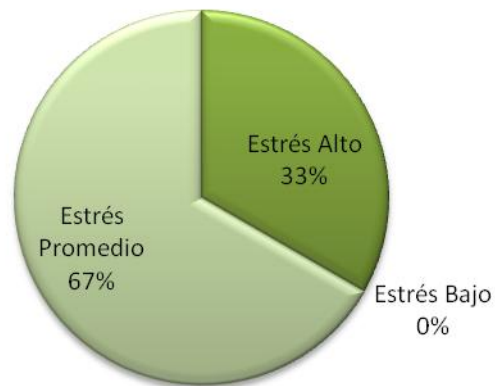
Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al **factor Respaldo de Grupo**, el 62% de los Auditores Senior presentan un alto nivel de estrés, por lo tanto esto evidencia que estos trabajadores sienten que el equipo de trabajo no es capaz de darle ayuda técnica cuando es necesario.

El 23% presenta un rango promedio de estrés, donde considerará, que si bien no existe el apoyo adecuado del equipo o el respaldo, esto no afecta en su rendimiento necesariamente.

El 15% se encuentra en un nivel bajo de estrés, considerando que si recibe apoyo por parte del equipo en cuanto a la consecución de metas y logros y que son capaces de apoyarlo en temas técnico.

Respaldo del grupo Gerente



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a los Gerentes de Auditoría, en el **factor respaldo de grupo**, resultaron con un alto nivel de estrés el 33%, indicando que consideran que existe bajo apoyo de parte del equipo en la consecución de metas tanto individuales como grupales.

Por otra parte, el 67% se encuentra con un nivel promedio de estrés, presentando entonces que existe un grado de dificultad en cuanto al apoyo del equipo tanto en el área técnica, como en situaciones de injusticia laboral

VI.IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos recientemente mencionados y al integrar la información total de cada una de las escalas, surge la siguiente síntesis en el estudio:

➤ Factor Clima Organizacional

Se puede observar que en este factor los Asistentes Auditores comparados con sus pares un 24% se encuentra en un alto nivel de estrés, un 29% se encuentra en el promedio y un 47% se presenta bajo el promedio.

En tanto los resultados obtenidos en los Auditores Senior se encuentran en un alto nivel de estrés el 46%, mientras que un 54% se encuentra en el promedio.

Finalmente los Gerentes Auditores presentan en todos los niveles de estrés un 33%.

De lo anterior podemos inferir que el cargo que presenta el más alto nivel de estrés son los Senior Auditores

➤ Estructura Organizacional

Se observa que en este factor los Asistentes de Auditoría en relación a sus pares el 35% se encuentra en un alto nivel de estrés, mientras que el 29% se encuentra en un nivel de estrés promedio y el 35% se presenta bajo el nivel promedio de estrés.

El 62% de los Senior de Auditoría en relación a sus pares, se presenta con un alto nivel de estrés, el 38% se presenta con un nivel promedio de estrés.

Por otra parte el 33% de los Gerentes de Auditoría presenta un alto nivel de estrés en relación a sus pares, mientras que el 67% presenta un nivel promedio de estrés.

De lo anterior, se evidencia que el cargo que presenta el más alto nivel de estrés entre cargos son los Auditores Senior.

➤ Territorio Organizacional

En este factor los Asistentes de Auditoría, en relación a sus pares, presentan un 18% relacionado al alto nivel de estrés, por otra parte un 29% se presenta en el promedio y un 53% está bajo el promedio.

En tanto que, los Senior de Auditoría en relación a sus pares, se encuentra el 54% con un alto nivel de estrés, un 38% está en el promedio y un 8% está bajo el nivel de estrés. Finalmente los Gerentes de Auditoría, en relación a su grupo de pares se encuentran en el nivel promedio de estrés, el 67%, mientras que un 33% está bajo el promedio. Según los resultados obtenidos se puede observar que el cargo que presenta mayor estrés comparado los otros cargos son los Senior de Auditoría.

➤ Tecnología

En relación al factor de tecnología en esta investigación se desprende que los Asistentes Auditores, en relación a sus pares el 24% se presenta con un alto nivel de estrés, por otro lado, el 53% se encuentra con un nivel promedio de estrés y un 24% se encuentra en un nivel bajo de estrés.

Los Senior Auditores, en relación a su grupo de pares, se presenta con un 69% con un alto nivel de estrés y un 31% en un nivel promedio de estrés.

Mientras que, los Gerentes Auditores, en relación a sus pares, el 33% se encuentran en un alto nivel de estrés y el 67% se presenta con un nivel promedio de estrés.

De lo anterior podemos concluir que de los cargos, el que más alto nivel presenta de estrés son los Senior de Auditoría.

➤ Influencia del Líder

En este factor se presentan con un 12 % por alto nivel de estrés, los Asistentes Auditores, en relación a sus pares, mientras que el 35% se encuentra en un nivel promedio de estrés y un 53% se presenta con un nivel bajo de estrés.

El 69% de los Senior de Auditoría, en relación a sus pares, se presentan con un alto nivel de estrés, en tanto que el 23% se presenta con un nivel promedio de estrés y un 8 % se encuentra en un rango de bajo nivel de estrés.

El 33% de los Gerentes de Auditoría en relación a sus pares, presentan un nivel promedio de estrés, mientras que el 67% se observa en un bajo nivel de estrés.

Siendo por lo tanto el cargo que obtiene mayor nivel de estrés los Senior de Auditoría.

➤ Falta de Cohesión

Con respecto a este factor, el 24% de los Asistentes de Auditoría, en relación a sus pares, se encuentra en un alto nivel de estrés, el 24% se presenta en un nivel promedio de estrés y el 53% está ubicado en un nivel de bajo estrés.

Por otra parte el 62% de los Senior de Auditoría, según su grupo de pares, se presenta con un alto nivel de estrés, un 31 % se encuentra dentro del nivel promedio de estrés y un 8% bajo el nivel de estrés.

En cuanto al cargo de Gerente de Auditoría, en comparación a sus pares se presentan todos los niveles de estrés en un 33%.

Por lo anterior, se puede decir que el cargo que presenta mayor nivel de estrés son los Senior de Auditoría.

➤ Respaldo del Grupo

Con respecto al factor respaldo de grupo, el 12 % de los Asistentes de Auditoría, en relación a sus pares, se encuentra en un nivel alto de estrés, el 35% en un nivel promedio y el 53% en un nivel bajo.

En tanto que, en relación a su grupo de pares, el 62% de los Senior de Auditoría se presentan con un nivel alto de estrés, el 23 % está en un nivel promedio y el 15%, se encuentra en un nivel bajo.

Los Gerentes de Auditoría, según su grupo de pares, el 33% se encuentran con un alto nivel de estrés y un 67% en un bajo nivel de estrés.

De lo anterior se desprende que el cargo con mayor nivel de estrés son los Senior de Auditoría.

➤ Nivel Total de Estrés

Con respecto al resultado de la escala total del nivel de estrés del Cuestionario Estrés Laboral de la Organización Mundial de la Salud Y Organización Mundial del Trabajo (OIT-OMS) (Ivancevich y Matteson, 1989), se desprende que realizando un análisis entre cargos, el que mayor nivel de estrés presenta es el de los Senior de Auditoría y a su vez el cargo que presenta bajo nivel de estrés son los Asistentes y Gerentes de Auditoría.

Para los Asistentes de Auditoría los factores que más influyen en su nivel de estrés son la estructura de la organización, tecnología y falta de cohesión

En el caso de los Senior de Auditoría los factores que más influyen en el alto nivel de estrés son tecnología e influencia del líder.

En cuanto al Gerente de Auditoría los factores más influyentes en el alto nivel de estrés son tecnología, estructura organizacional y respaldo de grupo.

- Análisis de las competencias necesarias para sobrellevar los niveles altos de estrés en las empresas Auditoras Externas y las competencias adquiridas por los egresados de la carrera de Auditoría de la Universidad de Valparaíso.

Factor de estrés	Competencia necesaria para sobrellevar el estrés	Competencias Adquiridas por el egresado de la U. de Valparaíso según Perfil vigente al 2012	Competencias adquiridas por el egresado de la Carrera de Auditoría, U. Valparaíso, según Informe Estructurando Nuevo Perfil egresado
Clima organizacional	Capacidad intelectual; capacidad de resolución de conflicto en situaciones complejas, capacidad de adaptarse a los cambios.	x	✓
Estructura organizacional	Principios éticos; capacidad de observar las normas profesionales de las organizaciones en las cuales se desempeña.	x	✓

Territorio Organizacional	Capacidad intelectual; capacidad de resolución de conflicto en situaciones complejas, capacidad de adaptarse a los cambios, adaptarse a los cambios.	x	✓
Tecnología	Capacidad referida a sistema de información y proceso; la capacidad para conocer y aplicar las herramientas de tecnología de la información y del proceso de datos en el ejercicio profesional, capacidad para evaluar el grado de incorporación de tecnología a los procesos de información de los negocios.	x	✓
Influencia del líder	Capacidad de establecer vínculos; trabajar con otros para alcanzar metas compartidas	x	✓

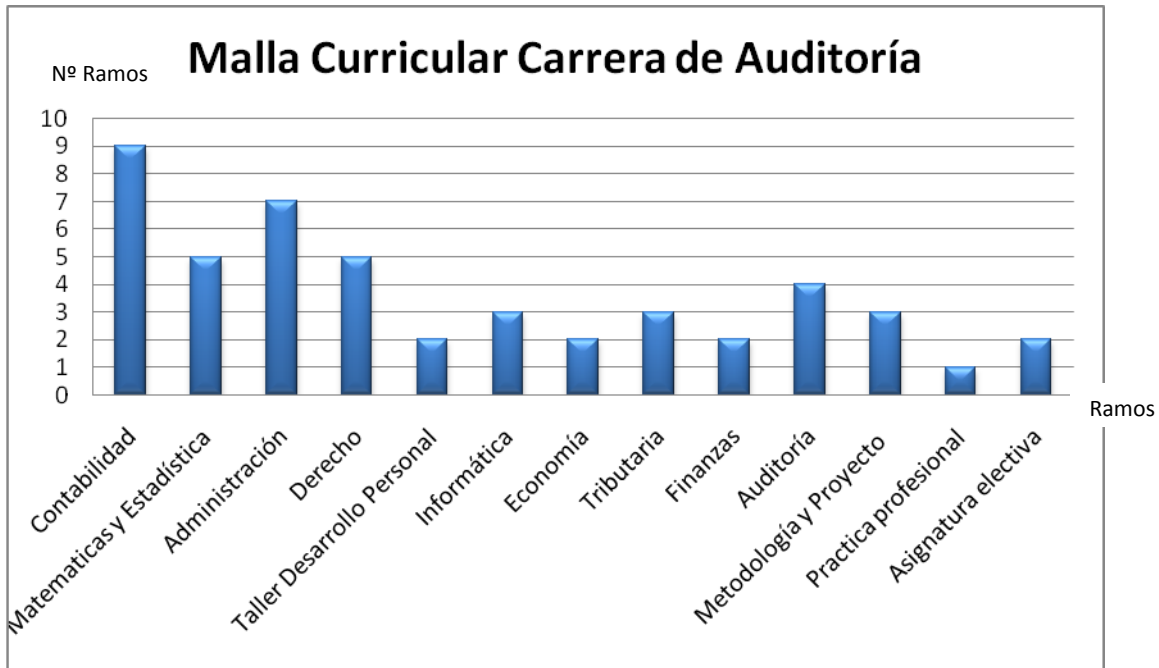
Falta de cohesión	Capacidad para relacionarse con otras personas; capacidad para trabajar en equipo, habilidad de poder identificar objetivos y coordinarse con otros.	x	✓
Respaldo del grupo	Capacidad para relacionarse con otras personas; la capacidad de trabajar en equipos, en procesos de consulta, para organizar y delegar tareas.	x	✓

Fuente: Elaboración propia

En relación a los datos obtenidos podemos definir que existen competencias con las que se pueden sobrellevar los factores que inciden en el nivel de estrés, estas se encuentran incorporadas en los Principios y Competencias que deberían estar incluidas en la formación académica de los estudiantes de Auditoría de todas las Universidades de Chile, debido a que cada una debe cumplir con el proceso de Acreditación de la Comisión Nacional de Acreditación Chile.

Por otra parte podemos desprender del cuadro realizado anteriormente que en el perfil del estudiante de la Universidad de Valparaíso vigente a julio 2012 no se encuentran incorporados los principios y competencias definidos por la Comisión Nacional de Acreditación.

Esto se puede verificar en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración Propia

En este gráfico se observa que en el total de ramos impartidos por la carrera (48), solo 2 ramos tienen que ver con Desarrollo Personal, donde se puede trabajar las temáticas de Trabajo en Equipo, Resolución de Conflicto, Relaciones Interpersonales, entre otros. Por otra parte en el área de Informática solo se imparten 3 ramos, lo que da cuenta de una baja entrega de conocimientos en el total de la carrera con respecto a este tema, siendo este un punto de conflicto para los Profesionales Auditores de las empresas Auditoras Externas, ya que en todos los cargos se presentó alto nivel de estrés laboral en esta área. Por otra parte, si tomamos el informe generado por la Unidad de Gestión Pedagógica Curricular³⁴ 2012, que se está en estudio, refiere que todas estas competencias están cubiertas por la formación académica, en lo concreto y al hacer un análisis de la malla curricular vigente al 2012 nos encontramos con que existe gran énfasis en la enseñanza de las Competencias Profesionales y no en los Principios y Competencias definidos como uno de los puntos bases para la Acreditación de la carrera.

³⁴ Informe de la Unidad de Gestión Pedagógica Curricular, Universidad Valparaíso

VII. CONCLUSIONES

Según la investigación realizada podemos concluir lo siguiente:

- En este estudio se logra establecer que a cada factor estresor se le puede asociar una competencia, por lo cual se infiere que a mayor desarrollo de competencias se podrá sobrellevar de manera más adecuada los factores de estrés
- Se logra comprobar que existe estrés en las firmas Auditoras, siendo de diferente nivel para cada cargo, pero se logra comprobar que hay un factor que se repite a todo nivel que es el de tecnología.
- Con este estudio se desprende que al año 2012 el perfil de la carrera de auditoría de la Universidad de Valparaíso no registra las competencias necesarias para sobrellevar los niveles de estrés existentes en las Firmas Auditoras de la Quinta región. Por otro lado, revisando la malla curricular nos encontramos que no se entregan ramos específicos que ayuden al desarrollo de los mismos.
- Se desprende del estudio, que el informe sobre el nuevo perfil del egresado realizado por la Unidad de Gestión Pedagógica Curricular durante el año 2012, incorpora competencias necesarias para sobrellevar el nivel de estrés, lo que da cuenta de la preocupación que existe en esta temática por parte de la Universidad de Valparaíso.
- Con este estudio se logro comprender cuales eran los factores de estrés que más influyen en los trabajadores de la Auditoras Externas de la Quinta Región, siendo estas para los Asistentes de Auditoría el factor de Estructura Organizacional y Tecnología, para los Auditores Senior, los factores que más influyen son tecnología e influencia del líder. Finalmente para los Gerentes de Auditoría se presenta como un factor de importancia Tecnología, Estructura Organizacional y Respaldo del Grupo.

- Se desprende del estudio que el cargo con mayor nivel de estrés es el Auditor Senior, al contrario los con menor nivel de estrés fueron los Asistentes y Gerentes, esto podría deberse a que la carga laboral en terreno la soporta este Profesional, siendo él el encargado de mandar a los Asistente y recibir las instrucciones del Gerente, siendo este por lo tanto el que debe organizar, planificar y lograr las metas de la organización.
- Se puede concluir que la competencia más transversal para sobrellevar el nivel de estrés es la capacidad de relacionarse con otros, con ella se podrían manejar los factores estresores de falta de cohesión y respaldo de grupo, además de estar vinculada a la de influencia del líder.
- Por otra parte, con esta investigación se logra conocer reseñar las competencias necesarias para sobrellevar los niveles altos de estrés.

VIII. BIBLOGRAFÍA

- Cook, J.; Winkle, G. (1987) “Auditoría”. Buenos Aires, Argentina. Ed McGraw-Hill.
- Defliese, P.; Johnson, K.; (2001) “Auditoría Montgomery”, Mexico. Ed. Limasu
- Ernst & Young. (2007) “IFRS Handbook: Una guía para la implementación de IFRS en Chile”. Santiago, Chile. Ed. Ernst & Young.
- Goleman, D. (1.999) “La inteligencia emocional”. Buenos Aires, Argentina. Ed. B Argentina
- Pérez Serrano, G. (1.994), “Investigación Cualitativa, Retos e Interrogantes ”, Madrid, España. Ed. La Muralla
- Rüssel, A. (1.963), “Psicología del Trabajo”.Madrid, España. Ed. Morata
- Sampieri, R.;Collado.; Lucio, P. (2006) “Metología de la investigación”. México, D.F. Ed. McGraw-Hill
- Valles, Miguel S. (1.999), “Técnicas cualitativas de investigación social”. Madrid, España. Ed. Síntesis
- Vargas, F.; Casanova, F.; Montanaro, L. (2001) “El enfoque de competencia laboral: manual de formación”. Montevideo. Uruguay. Cinterfor/OIT
- Poblete, F. (2.000) “Fundamentos de Auditoría”. Santiago, Chile. Ed. Gestión
- Whitting, O; Pany, K (2000) “Auditoría un Enfoque Integral”. Bogota, Colombia. Ed McGraw-Hill.

Tesis

- Pereira, C., Cornejo, G. (2004). “El Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile y su ingreso a la Empresa Auditora” (Tesis inédita de grado). Universidad de Santiago de Chile.

Páginas Web

- www.chilevalora.cl
- www.cnachile.cl
- www.competencialaboral.cl
- www.ey.cl
- www.deloitte.cl
- www.fundacionchile.cl
- www.leychile.cl
- www.oitcinterfor.org
- www.pricewaterhouseandcopers.com.cl
- www.rae.es
- <http://www.uv.cl/carreras/?c=19062>

Otras Páginas Web

- <http://www.cepvi.com/DSM/dsm62.shtml>
- http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-86559_recurso_1.pdf
- <http://blogauditoria.wordpress.com/introduccion-a-la-auditoria-de-estados-financieros-2/marco-teorico/nagas/>
- http://www.economiaynegocios.cl/especiales/Especial_IFRS/
- <http://www.expansion.com/especiales/20aniversario/corporativo/auditoras.htm>
- http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_estres.htm
- http://www.ifrs.cl/plazos_implementacion.htm
- <http://www.oitcinterfor.org/competencias/inicio>
- <http://www.potenciales-humanos.com.ar/manejo%20stres.htm>
- <http://caa-auditoriauv.blogspot.com/p/perfil-de-egreso.html>
- http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf

ANEXOS

ANEXO I

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS (Ivancevich & Matteson, 1989.)

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

	<p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p>
--	---

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

- 20. La organización carece de dirección y objetivo.
- 21. Mi equipo me presiona demasiado.
- 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
- 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
- 24. La cadena de mando no se respeta.
- 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3