



RCC 
**REVISTA COLOMBIANA
DE CONTABILIDAD**
<http://ojs.asfacop.org.co>



¿Por qué son tan importantes las habilidades blandas en la formación del contador público?

¿Why are soft skills so important in training the public accountant?

Lilian Karina De Arco Paternina*

Resumen: Este artículo busca mostrar la importancia de las habilidades blandas en la formación del Contador Público. Para ello, se realizó una encuesta digital conformada por doce preguntas la cual fue enviada a estudiantes de diferentes semestres y edades del Programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), sede principal. Dentro de los resultados arrojados por la investigación se estableció que el 88% de los estudiantes les interesaría que dentro de su proceso de formación profesional (plan de estudios) existan espacios académicos en donde se puedan trabajar habilidades blandas, específicamente inteligencia emocional y liderazgo que los conlleven al éxito tanto personal como profesional.

Palabras clave: Habilidades blandas, inteligencia emocional, liderazgo.

Abstract: This article seeks to show the importance of soft skills in the formation of the Public Accountant. To do this, a digital survey made up of twelve questions was carried out, which was sent to students of different semesters and ages from the Public Accounting Program of the Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO) Sede Principal. Among the results of the research, it was established that 88% of the students would be interested in the fact that within their professional training process (study plan) there are academic spaces where soft skills can be worked, specifically emotional intelligence and leadership that lead to both personal and professional success.

Keywords: Soft Skills, emotional intelligence, leadership.

* Ingeniera Industrial, MSc en MBA, Doctorante en Psicología Empresarial. Docente de planta del Programa de Contaduría Pública, Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7401-3176> - lilian.dearco@uniminuto.edu.co

Artículo de investigación científica y tecnológica. **Sección:** Pedagogía y educación contable

Recibido: 10/10/2019 **Aceptado:** 11/04/2020 **JEL:** M41, A20. **Licensed under a:** 

Citación: De Arco, L. K. (2020). ¿Por qué son tan importantes las habilidades blandas en la formación del contador público? *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 87–99.

Introducción

En una profesión como la Contaduría Pública que han titulado como “cuadrículada” creer que habilidades blandas sean importantes en su formación académica sería casi imposible. En una era denominada “millennials” en dónde la revolución tecnológica ha tenido un gran ímpetu y crecimiento; las Universidades del país deben reconsiderar sus planes de estudio y estar a la vanguardia de las llamadas “habilidades blandas” las cuales son importantes y pertinentes.

En los últimos años, los estudiantes de pregrado de Contaduría Pública, han demostrado interés por su preparación académica y profesional, sin embargo, no es consciente de la importancia de añadir a su formación el desarrollo de habilidades blandas como el liderazgo e inteligencia emocional, por lo que al terminar su etapa académica, se sumerge en un campo muy demandado laboralmente, pero también muy competitivo, y es allí donde muchos egresados si bien es cierto que mejoran la técnica y llegan a ser expertos en áreas específicas de la profesión, no logran ser exitosos dentro de las organizaciones, pues no son suficientemente valorados ni tenidos en cuenta para mejores posiciones, o simplemente no llegan a disfrutar de su independencia profesional.

Según lo manifiesta el Banco Mundial en su Informe sobre el desarrollo mundial (2019) “la naturaleza cambiante del trabajo”: “en el ambiente laboral, es fundamental que las personas sean capaces de trabajar en equipo, resaltar las ventajas individuales y de adaptarse a los cambios. Esa interacción rutinaria es el núcleo de la ventaja humana sobre las máquinas”.

En Colombia, Juan David Tous - Gerente de Comunicaciones de Manpowergroup manifestó (2017): “los líderes empresariales están buscando gente con capacidad de liderazgo y comunicación oral y escrita; con inteligencia emocional, que no peleen por cualquier cosa, pero que sepan defender su punto de vista amable y correctamente; y, especialmente, con flexibilidad cognitiva, que tengan la curiosidad y la facilidad de aprender, desaprender y reaprender”.

Es importante reflexionar sobre el papel del Contador Público, el cual ha ido evolucionando de acuerdo con nuevas exigencias empresariales como sujeto activo de la globalización, por lo que se pretende mostrar que no sólo los conocimientos técnicos propios de la profesión son suficientes, sino que aptitudes y habilidades personales son fundamentales para que

el Contador Público pueda generar cambios profesionales positivos para sí mismo, en las empresas y su entorno general.

La Inteligencia emocional sugiere el desarrollo individual de la autoconciencia, en el sentido de identificar las propias emociones para ser capaz de regularlas, así como la habilidad de reconocer las emociones de los demás, lo que piensan y lo que sienten para alcanzar relaciones personales y profesionales tranquilas y exitosas en combinación de otras habilidades sociales como la empatía, la comunicación asertiva, el lenguaje corporal, el respeto, entre otras, que son conductoras al liderazgo y posicionamiento dentro de las organizaciones (Melendro, 2018).

El alcance de esta investigación es determinar la relación entre inteligencia emocional y el liderazgo que debe desarrollar el Contador Público en formación de UNIMINUTO, como garante de éxito dentro de su abanico de posibilidades profesionales individuales y colectivas no sólo en Colombia sino en el exterior (Melendro, 2018). La Inteligencia emocional y liderazgo son habilidades blandas relacionadas con la administración de las emociones, aunque no es innato para algunas personas, sí es cierto que cualquiera puede desarrollarlas (Millalén, 2016).

Método

Para la realización de esta investigación, se utilizó un *enfoque mixto*. Como técnica de investigación cuantitativa, se llevó a cabo durante una semana una encuesta virtual (cuestionario) de doce preguntas enviada a los correos electrónicos de los estudiantes, la cual constaba de nueve preguntas cerradas y 3 abiertas. La muestra obtenida fue 75 estudiantes de diferentes edades y semestres del Programa de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO) sede principal; con la finalidad de obtener datos de forma cuantitativa. En relación con el enfoque cualitativo, se hizo recolección de información a través de la técnica, la cual puso a prueba algunos conocimientos básicos sobre inteligencia emocional y liderazgo, del mismo modo, permitió percibir la importancia que tiene a nivel personal y cómo es el sentir de los estudiantes respecto a su entorno laboral.

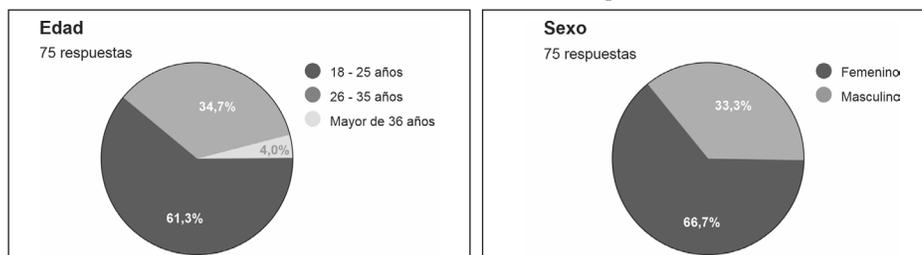
Estos resultados se registraron en una matriz diseñada para facilitar la organización y tabulación de la información de manera sistemática.

Resultados

El instrumento utilizado (cuestionario) permitió recolectar los datos del objeto de investigación de Inteligencia Emocional y Liderazgo, en una muestra no probabilística de 75 estudiantes de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria (UNIMINUTO) de la jornada nocturna, de la sede principal en la ciudad de Bogotá. Dentro de los resultados obtenidos en la investigación se resaltan:

- 1) De la muestra tomada (75 estudiantes) la caracterización de esta población indica que el 61% de los sujetos de este estudio están en rango de edad entre 18 y 25 años, el 35% en rango de edad entre 26 y 35 años, y el 4% tienen o son mayores de 36 años (ver gráfica 1).

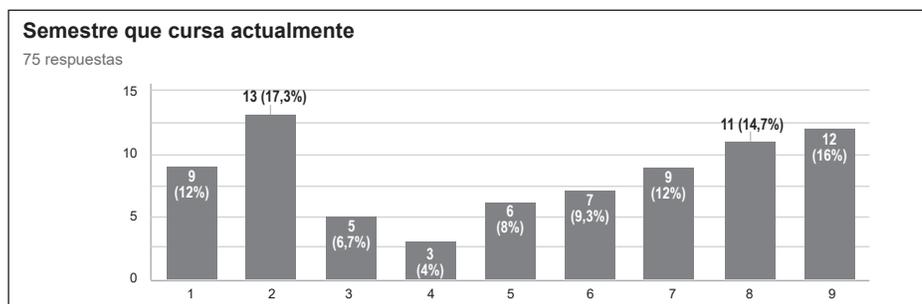
Gráfica N° 1. Características de la población.



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

Siguiendo con la caracterización del objeto de estudio, la gráfica 2 muestra que los participantes son el 67% del género femenino, y el 33% del género masculino. Quienes respondieron al cuestionario, cursan diferentes semestres, lo que permite hacerse idea del nivel de conocimiento y opiniones diversas de estudiantes con diferentes grados de madurez académica.

Gráfica N° 2 Semestre académico de los estudiantes.



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

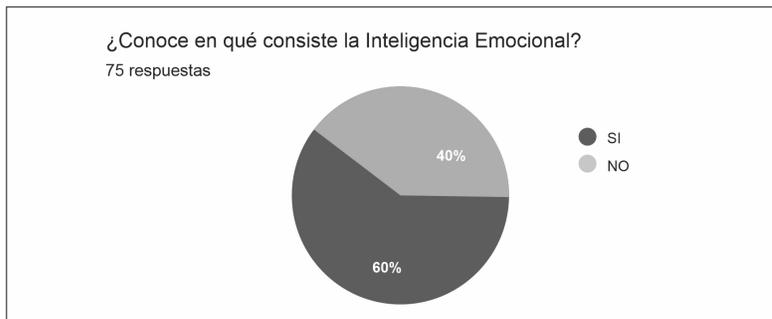
- 2) De acuerdo con la pregunta qué si había oído hablar o leído acerca de la Inteligencia emocional, el 75% de los estudiantes indicó que sí mientras que el 25% no, lo que es indicio de que el concepto se ha venido acuñando tanto en los medios como en las organizaciones (ver Gráfica 3). De igual forma, la gráfica 4 indica que un 60% de los estudiantes tiene algún conocimiento acerca de la Inteligencia Emocional; sin embargo, el 40% definitivamente no conocen al respecto.

Gráfica N° 3 ¿Había oído hablar, o leído acerca de la IE?



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

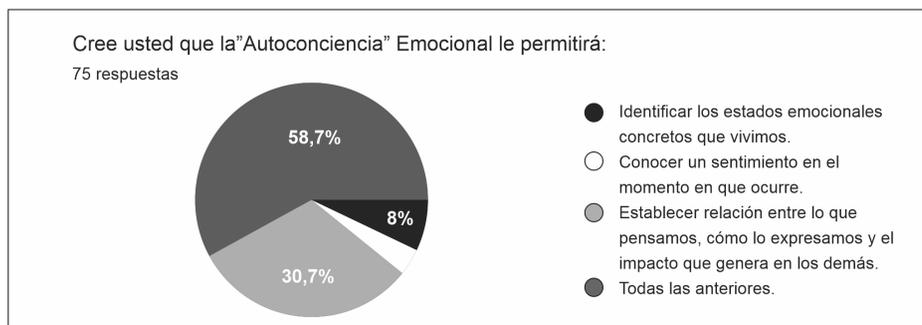
Gráfica N° 4 ¿Conoce en qué consiste la IE?



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

- 3) La gráfica 5 muestra que el 59% de los estudiantes considera que todos los aspectos que implican identificar, conocer y relacionar las emociones con el día a día es lo acertado. A diferencia del 41%.

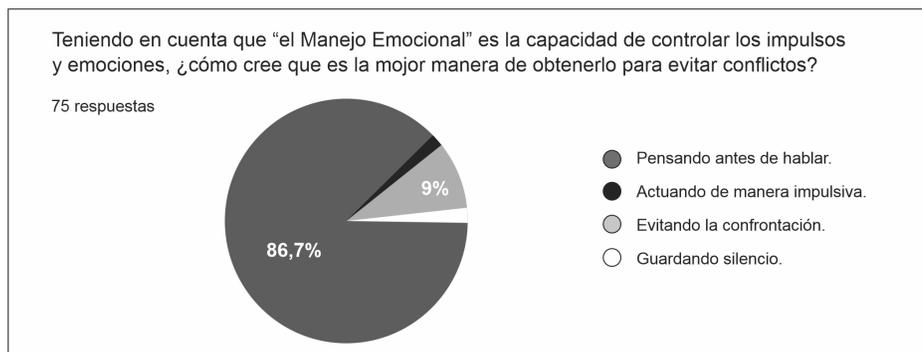
Gráfica N° 5 Autoconciencia emocional



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

El 87% de los estudiantes coinciden en el cuestionario con el “pensar antes de hablar”, lo que da la percepción de ser personas que pueden controlar sus emociones o al menos son conscientes de que deben hacerlo. Por otro lado, hay un 9% que prefiere evitar la confrontación, lo que puede atribuirse a falta de manejo de emociones y liderazgo para conducir de manera correcta la confrontación cuando es necesaria. Así mismo, hay un bajo porcentaje que dice actuar de manera impulsiva y otros guardar silencio, esto da la percepción de que pueden ser personas que viven algún tipo de conflicto sin resolver (ver gráfica 6).

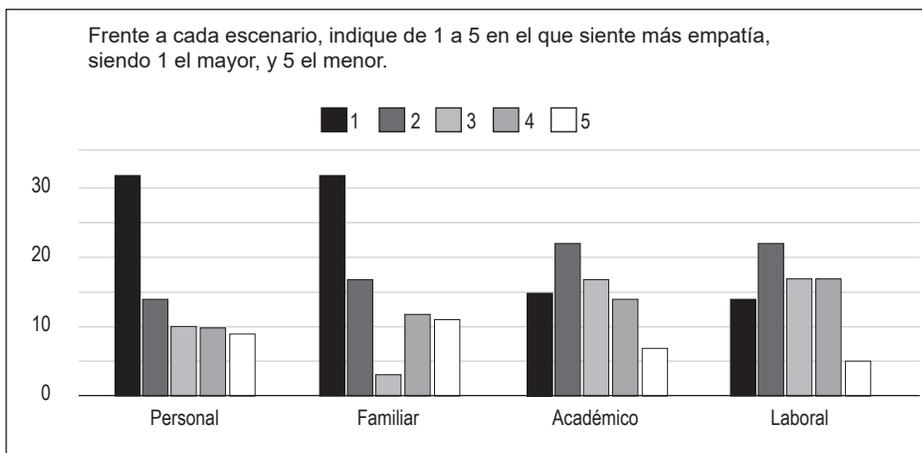
Gráfica N° 6 Manejo emocional



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

4) Cómo se puede observar, la gráfica 7 muestra que la mayoría de los estudiantes siente mayor empatía en su entorno familiar y personal, le sigue el académico, luego el social y por último el laboral. Estos resultados denotan la necesidad de trabajar las emociones en otros escenarios vitales del estudiante.

Gráfica N° 7 Empatía



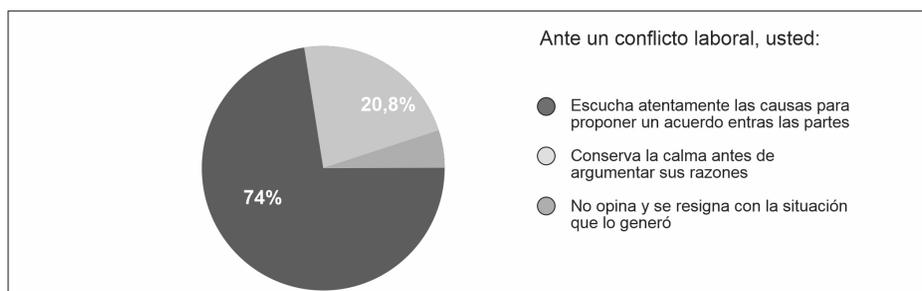
Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

Algunas de las respuestas obtenidas en las preguntas abiertas a estas preguntas fueron:

- “Un líder que posea una inteligencia emocional reducida o poco notable, carecerá de la habilidad para gestionar, motivar y dirigir a los miembros de su equipo de trabajo. No podrá verlos como seres humanos que funcionan con base en emociones, sino que, al contrario, los verá como grises peones en un tablero de ajedrez, que funcionan siempre de la misma manera, pase lo que pase, y probablemente su respuesta automática será el enojo y la ira en contra de los empleados y por supuesto, los malos resultados para la organización.”
- “Es posible que si se tiene una inteligencia emocional se pueda tener un mejor control sobre los demás y de esa forma consciente o inconscientemente se vuelva un líder.”
- “El liderazgo se basa en eso en tener el control de las situaciones y saber cómo actuar ante los demás y direccionar los momentos tanto de calma como en momentos de dificultad”
- “Una de las cualidades de un líder es tener inteligencia emocional, y saber expresar todas sus ideas ante su equipo de trabajo, así como tener la disponibilidad de recibir la retroalimentación pertinente sea positiva o no.”
- “Para el éxito profesional debe saber y actuar con un coeficiente intelectual o la Inteligencia Emocional en el trabajo.”

- 5) En relación con la pregunta, ¿Cree que la inteligencia emocional es una habilidad valorada por *las empresas hoy en día*? El 52% de los estudiantes opinaron que sí, y un 48% dicen que no, o no saben. Esto indica que concienzudamente saben lo importante que es tener control de las emociones para destacarse dentro de una organización; por otro lado, hay un porcentaje muy cercano a la mitad que no percibe lo mismo y puede atribuirse a experiencias de trabajo sistemáticas dentro de las organizaciones.
- 6) De acuerdo a la gráfica 8, se muestra que el 74% de estudiantes razonablemente preferirá una actitud conciliadora frente a un conflicto laboral, lo que hace alusión a un ideal es su vida laboral cotidiana, mientras que el 21% demuestra cierto grado de nerviosismo que lo invita a conservar la calma, y un 5% que corresponde a una pequeña muestra que prefiere no opinar y resignarse lo que traduce también una falta de conocimiento de sí mismo y seguramente temor de hablar y expresar sus emociones y pensamientos lo que no es nada recomendable para un profesional que quiere destacarse de manera positiva dentro y fuera de una organización.

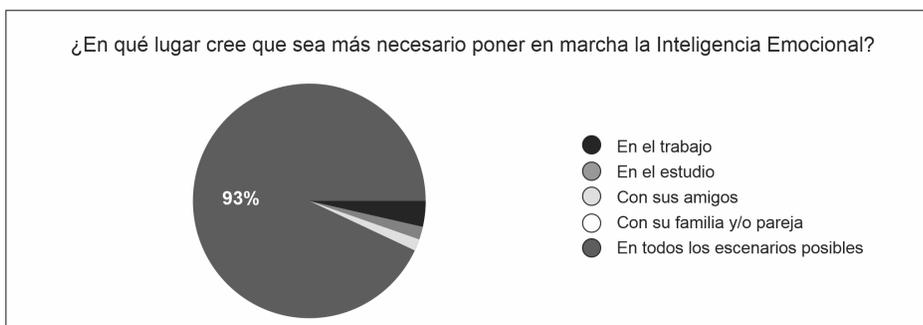
Gráfica N° 8 Conflicto laboral



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

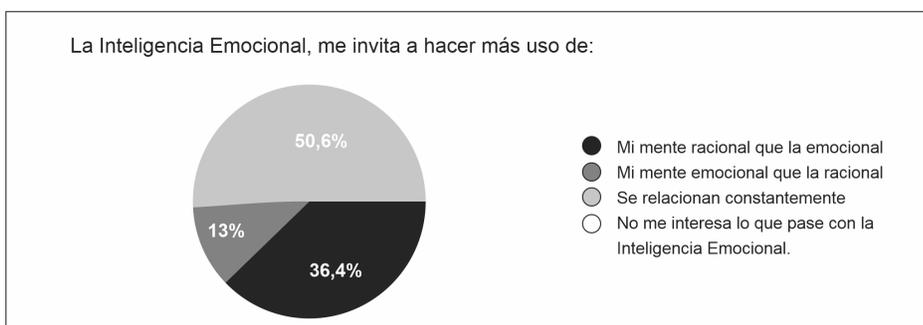
- 7) En esta gráfica se observa que un 94% de los estudiantes coinciden en que es necesario poner en marcha la Inteligencia Emocional en todos sus escenarios vitales; lo que significa que pese a que no todos los estudiantes pueden definir o reconocer este concepto, sí son capaces de reconocer la relevancia y trascendencia que tiene la aplicación de esta habilidad (Gráfica 9).

Gráfica N° 9 Poner en marcha la Inteligencia Emocional



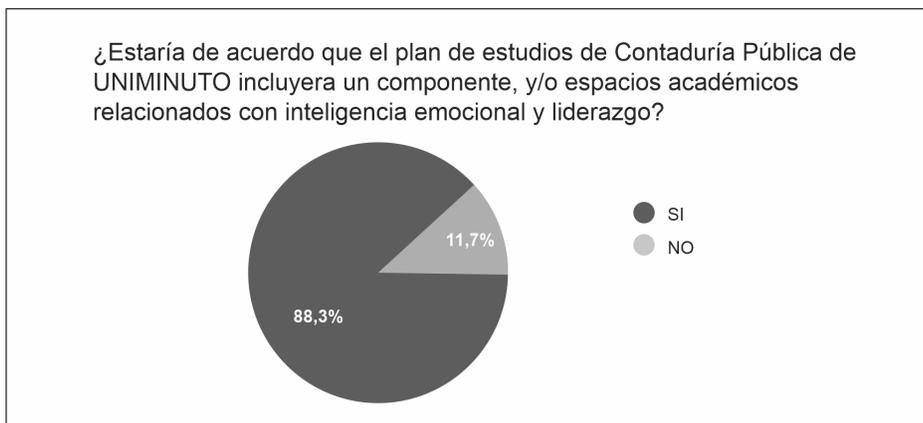
Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

Gráfica N° 10 La Inteligencia Emocional



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

Gráfica N° 11 Componente Inteligencia emocional y Liderazgo en UNIMINUTO



Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LIDERAZGO. Melendro (2018)

8) La gráfica 10 muestra que los estudiantes de diferentes semestres, aunque tienen diferentes opiniones, experiencias y visiones de lo que se trata la Inteligencia Emocional, no hubo alguno que haya indicado que no le interesara en absoluto saber del tema. Con una aprobación del 88% de estudiantes que les interesaría recibir un componente o trabajar en habilidades blandas, específicamente IE y liderazgo, puede ser una pista para la institución educativa en sumarse a nuevas formas de enseñar para ayudar a construir profesionales integrales y exitosos (lo cual se ve en la gráfica 11).

Discusión y conclusiones

Inteligencia emocional y liderazgo son habilidades blandas relacionadas con la administración de las emociones, aunque no es innato para algunas personas, sí es cierto que cualquiera puede desarrollarlas.

La Inteligencia emocional sugiere el desarrollo individual de la autoconciencia, en el sentido de identificar las propias emociones para ser capaz de regularlas, así como la habilidad de reconocer las emociones de los demás, lo que piensan y lo que sienten para alcanzar relaciones personales y profesionales tranquilas y exitosas en combinación de otras habilidades sociales como la empatía, la comunicación asertiva, el lenguaje corporal, el respeto, entre otras, que son conductoras al liderazgo y posicionamiento dentro de las organizaciones.

Es oportuno considerar nuevas metodologías dentro del proceso de formación profesional del Contador Público de UNIMINUTO, que permitan al estudiante desarrollar desde el inicio de su proceso académico y durante, las competencias de IE que le inclinen al éxito profesional y por ende el personal.

Un caso puntual a rescatar es un estudio realizado en UNIMINUTO, a estudiantes del Programa de Contaduría Pública (Melendro R. Carol, Inteligencia Emocional y Liderazgo del Contador Público de UNIMINUTO), en donde se evidenció que estos estudiantes “demuestran mucho interés por su preparación académica y profesional, pero no son conscientes de la importancia de añadir a su formación el desarrollo de habilidades blandas como el liderazgo e inteligencia emocional, por lo que, al terminar su etapa académica, se sumergen en un campo muy demandado laboralmente, pero

también muy competitivo, y es allí donde muchos egresados si bien es cierto que mejoran la técnica y llegan a ser expertos en áreas específicas de la profesión, no logran ser exitosos dentro de las organizaciones, pues no son suficientemente valorados ni tenidos en cuenta para mejores posiciones, o simplemente no llegan a disfrutar de su independencia profesional” (Melandro, 2018).

Igualmente, esta autora indica “el papel del Contador Público ha ido evolucionando de acuerdo con nuevas exigencias empresariales como sujeto activo de la globalización, por lo que se pretende mostrar que no sólo los conocimientos técnicos propios de la profesión son suficientes, sino que aptitudes y habilidades personales son fundamentales para que el Contador Público pueda generar cambios profesionales positivos para sí mismo, en las empresas y su entorno general” (Melandro, 2018).

Para ella, “lograr ser un profesional destacado y mejor valorado en el campo de la Contaduría Pública, depende de la implementación autónoma de estrategias que permitan obtener un mayor rendimiento desde la motivación y suma de habilidades técnicas y personales que bien incorporadas a la ética generan confianza en los diferentes escenarios profesionales” (Melandro, 2018).

En la época actual es fundamental desarrollar una fuerza laboral con más competencias de alta complejidad intelectual (como análisis de datos y pensamiento crítico) y competencias socioemocionales (como la sociabilidad, la resiliencia y la empatía). Estas son, a la vez, las más difíciles de automatizar y las más transversales, útiles sin importar el campo laboral al que se dedique; es decir, donde los empleados pueden encontrar un valor agregado. Y, por otro lado, una fuerza laboral que pueda adaptarse a los cambios más fácilmente, actualizarse al mismo ritmo que los avances tecnológicos.

Según el documento de trabajo “Employer Voices, Employer Demands”, realizado en el año 2016 por el Banco Mundial, el 79% de las habilidades más demandadas por las empresas es de tipo socioemocional.

Referencias

- Alvarado, C., & Carranza, L. (2015). *Importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, de los estudiantes de quinto año jornada nocturna, ciclo 2013 de la escuela de ciencias psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Beltrán, D. (2016). *La globalización del contador y el liderazgo transformacional*. (Documento académico para obtener el título de Contador Público). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38669112/Canales_Ceron_Manuel_Metodologias_de_la_investigacion_social.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1543649851&Signature=fBaH4A3SNdtcS59A8%2FsLsOINH XU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCanales_Ceron_Manuel_Metodologias_de_l.pdf
- Cunningham, W. & Villaseñor, P. (2014). Employer voices, employer demands, and implications for public skills development policy. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/444061468184169527/employer-voices-employer-demands-and-implications-for-public-skills-development-policy-connecting-the-labor-and-education-sectors>
- Giraldo, D. & Naranjo, J. (2014). *Liderazgo: desarrollo del concepto, evolución y tendencias* (Estudio monográfico). Universidad del Rosario. Bogotá D.C., Colombia.
- Goleman, D. (2016). *Inteligencia emocional*. Barcelona. Kairós.
- Goleman, D. (2015). *Liderazgo: el poder de la inteligencia emocional*. Barcelona. Ediciones B.
- Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación*, 7, 19-39.
- Marrero, S., O., Mohamed, A., R. & Xifra, T., J. (2018). Habilidades Blandas: Necesarias Para La Formación Integral Del Estudiante Universitario. *Revista Científica ECOCIENCIA*. Edición especial. Recuperado de: <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/articulo?ida=156>.

- Melendro, C. (2018). *Inteligencia Emocional y Liderazgo del Contador Público de UNIMINUTO (Trabajo de Grado)*. Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO). Bogotá D.C., Colombia.
- Millalén, V. F. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *REVISTA AKADEMÈIA*, 7(1), 53 -73.
- Páez, M. & Castaño, J. (2015). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Psicología desde el Caribe*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21341030006>.
- Ramírez, G. (2013). Liderazgo organizacional. Un desafío permanente. *Revista Universidad & Empresa*, 15(25), 5-11.
- Sarrionandia, A. & Garaigordobil, M. (2016). Efectos de un programa de inteligencia emocional en factores socioemocionales y síntomas psicósomáticos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 29(2), 110-118.
- Trujillo, M. & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-24.