

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Administración y Auditoría



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

MEMORIA PARA OPTAR A TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

TÍTULO DE LA MEMORIA:
“IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
LA FORMACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR”

ALUMNO: SARAI ELIZABETH HERNÁNDEZ DEL PINO
PROFESOR GUÍA: ADOLFO ROLANDO ALBORNOZ ACOSTA

CONCEPCIÓN, 2020

«Porque la vida emocional es un ámbito que, al igual que la matemática y la lectura, puede manejarse con mayor o menor destreza y requiere un singular conjunto de habilidades»

Lidia Guevara Gómez

AGRADECIMIENTOS

Dedicada a mis padres y amigos por su apoyo incondicional y confianza; y a mis profesores en la Universidad del Bío-Bío que, sin duda, marcaron una diferencia en la educación universitaria que había recibido hasta la fecha, gracias por su apoyo y cariño.

RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos años, el concepto de inteligencia emocional ha acaparado las miradas y el interés de muchas personas alrededor de todo el mundo, y el conocimiento adquirido a partir de las distintas investigaciones al respecto, significaron un punto de inflexión en la forma de ver la educación y el desempeño laboral.

Habilidades subyacentes a la inteligencia emocional como el ser capaz de identificar las propias emociones y estados de ánimo, seguido de su correcta regulación o modificación otorgan infinitas posibilidades de desarrollo personal que repercutirán directamente en la vida académica y, posteriormente, en la vida laboral.

Generalmente, dentro de la formación académica del Contador Público y Auditor, la enseñanza va dirigida a la adquisición de conocimientos necesarios para poder desempeñar la laboral de forma óptima y precisa, sin embargo, se suele obviar la necesidad de desarrollar habilidades que faciliten las relaciones interpersonales e intrapersonales, la autorregulación, la empatía, la motivación, la perseverancia y el liderazgo; habilidades clave para el éxito y prevalencia laboral en un sector altamente competitivo.

Gracias a la conciencia adquirida en los últimos años sobre la relevancia de la inteligencia emocional al momento de desempeñarse en un cargo laboral, las empresas han modificado sus procesos de selección de personal, dando mayor importancia a las habilidades que presenta el postulante; habilidades que posteriormente guiarán su desempeño y éxito dentro de la compañía.

Sin embargo, la antesala a esta etapa aún está en deuda, puesto que, dentro del proceso de formación del profesional de la Contabilidad y Auditoría, debiera contemplarse la formación personal del profesional, en cuanto a la adquisición y desarrollo de habilidades necesarias para su preparación como un individuo competente, capaz de poner en práctica los conocimientos adquiridos, cuales sean las condiciones de presión y premura que se presenten o exijan.

Palabras claves: inteligencia emocional, Contador Público y Auditor.

ABSTRACT

In recent years, the concept of emotional intelligence has captured the gaze and the interest of many people around the world. And the knowledge acquired from different investigations in this regard meant a turning point in the way of seeing the education and job performance.

The underlying skills of emotional intelligence such as being able to identify one's own emotions and moods, followed by their correct regulation or modification grant countless possibilities for personal development that will have a direct impact on academic life and later on working life.

Generally, within the academic training of the Public Accountant and Auditor, the teaching is aimed at acquiring the necessary knowledge to be able to perform the job optimally and precisely. Nevertheless, the need to develop skills that facilitate interpersonal and intrapersonal relationships, self-regulation, empathy, motivation, perseverance and leadership is often obviated. These skills are key to success and job prevalence in a highly competitive sector.

Thanks to the awareness acquired in recent years about the relevance of emotional intelligence when working in a job position, companies have modified their personnel selection processes giving greater importance to the skills presented by the applicant. Skills that will later guide the performance and success within the company.

However, the prelude to this stage is still in debt, since within the training process of the accounting and auditing professional, the personal training of the professional should be considered in terms of the acquisition and development of the necessary skills for their preparation as a competent individual capable of putting into practice the knowledge acquired, whatever the conditions of pressure and urgency that arise or require.

Key words: emotional intelligence, Public Accountant and Auditor.

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	3
1. ANTECEDENTES PRELIMINARES.....	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Justificación del proyecto.....	3
1.3 Objetivo de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Metodología	6
2. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	7
2.1 Origen.....	7
2.2 Definición.....	8
2.3 Componentes.....	10
2.4 Perspectivas.....	13
2.4.1 Inteligencia emocional en el aula.....	13
2.4.2 Inteligencia emocional en el trabajo.....	16
III. UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO Y PERFIL DE EGRESO CPA.....	19
1. RELACIÓN ENTRE LA IE Y EL BUEN DESEMPEÑO DE UN ESTUDIANTE DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR.....	19
2. PERFIL DE EGRESO NECESARIO Y SU RELACIÓN CON LA IE.....	22
2.1 Perfil de egreso requerido para Instituciones de Educación Superior en Chile	23
2.2 Perfil de egreso CPA y UBB.....	26
3. ASOCIACIÓN DE LA IE SEGÚN RANGOS, ROLES Y/O ACTIVIDADES EJERCIDAS POR UN CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR	28
3.1 Liderazgo.....	30
IV. RELACIÓN IE Y CPA	35
1. HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	35
2. CONVERSACIONES GRUPOS FOCALES	35
2.1 Objetivo.....	35
2.2 Planteamiento del problema.....	36

2.3 Ficha técnica.....	36
2.3.1 Participantes:	36
2.3.2 Modelador	37
2.3.3 Preguntas realizadas:	37
2.4 Resultados	37
V. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	45
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	49
Tabla 1: Resumen seis estilos de liderazgo	31

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se aboca a indagar sobre la historia, desarrollo y contingencia de la inteligencia emocional y su implicancia e importancia en el desarrollo y fomento de las habilidades propias de la inteligencia emocional durante la formación académica del Contador Público y Auditor, y en su desempeño laboral dentro de esta profesión.

Teniendo por objetivo reflejar la importancia de este tipo de inteligencia y se pretende llevar a cabo una reflexión sobre la inteligencia emocional y las habilidades que se desprenden de esta, considerando puntos de vista, descripciones y categorizaciones realizadas por distintos autores conocidos, quienes han mantenido este constructo en la palestra y han fomentado su investigación y aplicación en distintas áreas.

La siguiente investigación se estructura a partir de un marco teórico en base a la inteligencia emocional: su origen, definición, componentes y perspectivas. Involucrando, para los objetivos establecidos de este estudio, su importancia en el aula y el trabajo.

Para esto, se realiza una investigación tipo revisión de literatura, la cual se complementa con los resultados obtenidos de conversaciones realizadas, a través de grupos focales y de conversatorios realizados con ex alumnos de la Universidad del Bío-Bío, quienes hoy en día se encuentran ejerciendo su profesión.

El informe se ha estructurado y dispuesto de la siguiente forma: Capítulo I, Introducción; Capítulo II, Marco teórico, que incluye antecedentes preliminares e información referente a inteligencia emocional; Capítulo III, Universidad del Bío-Bío y perfil de egreso CPA; Capítulo IV, Relación IE y CPA; Capítulo V, Recomendaciones y sugerencias; Capítulo VI, Conclusiones; y, Capítulo VII, Bibliografía.

II. MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES PRELIMINARES

1.1 Planteamiento del problema

Dentro de la formación académica del profesional de Contador Público y Auditor, no se enseña ni fomenta de forma explícita, el desarrollo ni la importancia de habilidades ligadas a la inteligencia emocional. Hace falta un equilibrio y complemento en cuanto al aprendizaje significativo esperando, tanto en términos de conocimientos técnicos; como también, en cuanto a las habilidades necesarias para enfrentar el mundo laboral y poner en práctica, de manera efectiva, los conocimientos adquiridos.

1.2 Justificación del proyecto

Desde su génesis hasta el día de hoy, la investigación sobre la real trascendencia de estas habilidades ha tenido un alcance significativo y sigue siendo, en muchos aspectos, un punto de inflexión en términos de educación, desempeño y relaciones laborales.

Goleman identifica y señala cinco aspectos principales que componen a la inteligencia emocional, considerando: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social (1995).

Estas habilidades pueden ser desarrolladas a lo largo de toda la vida y los beneficios subyacentes de este desarrollo y aprendizaje, no solo tienen

repercusiones a nivel personal, sino también en lo que respecta al desempeño laboral.

En palabras de Luis Barrios Tato, la inteligencia emocional es la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal (Barrios Tato, 2008).

Estas son características fundamentales que permiten a un profesional desempeñarse exitosamente en su puesto laboral. En este sentido, las habilidades que el profesional tenga marcarán la diferencia y al momento de resolver problemas, enfrentar situaciones de estrés o desempeñar actividades de liderazgo, estas habilidades priman por sobre sus conocimientos técnicos o “capacidades umbral” (Goleman D. , *Inteligencia emocional en la empresa*, 1998).

Es inquietante la poca importancia que se le da al desarrollo de estas habilidades al momento de formar un profesional de la Contabilidad y Auditoría, dado que el desarrollo de este tipo de inteligencia es fundamental y se evidencia cada vez más, ya que al reclutar personal para un puesto laboral, lo que prima no son las calificaciones ni los conocimientos del profesional, ya que muchas veces los conocimientos técnicos se dan por hecho; y, lo que realmente puede hacer la diferencia son las habilidades del postulante para desempeñarse en el cargo. Sobre todo, cuando se trata de puestos que implican responsabilidades ligadas al liderazgo, lo que se sustenta en las investigaciones de Goleman, quien descubrió que los líderes más eficaces se parecen en un aspecto fundamental: todos poseen un grado elevado de “inteligencia emocional” (Goleman D. , *Inteligencia emocional en la empresa*, 1998) .

Frente al aserto de que estas habilidades pueden ser afinadas a lo largo de la vida, y por supuesto, durante la etapa de formación académica, es que resalta:

- La posibilidad de potenciar los valores inculcados y las habilidades esperadas, desarrollándolas directamente a través de la inteligencia emocional desde la base de la formación académica del profesional. Esto, considerando el perfil de egreso de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío.
- El cuestionamiento sobre la prevalencia de las calificaciones y conocimientos técnicos por sobre las habilidades del postulante dentro del contexto de un proceso de reclutamiento y selección de personal.
- La relevancia de que un profesional de esta área sea capaz de liderar un equipo o compañía siendo inteligente emocionalmente.
- Y, la influencia y necesidad de ser inteligente emocionalmente al momento de desempeñar un cargo o puesto laboral.

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar la importancia ligada al desarrollo de la inteligencia emocional (IE) y las habilidades que esta conlleva, en la formación académica del profesional egresado de Contador Público y Auditor (CPA); y, la relación de estas habilidades con el buen desempeño laboral dentro de la mencionada disciplina.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar el concepto y trascendencia de la IE
- Relacionar la IE con el buen desempeño de un estudiante de Contador Público y Auditor
- Analizar el perfil de egreso necesario para un Contador Público y Auditor con relación al concepto de la IE
- Asociar niveles de desarrollo de IE según distintos rangos o roles ejercidos por el Contador Público y Auditor

1.4 Metodología

La siguiente es una investigación documental y transcriptiva, con un enfoque cualitativo bajo una mirada teórica sin aplicación y de carácter descriptivo, realizado tipo revisión de literatura.

Se evaluará de forma cualitativa, a través de técnicas grupales como estudios de Grupos Focales, y el proceso de análisis de la información recopilada es de carácter inductivo.

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1 Origen

Durante décadas se ha estudiado la inteligencia y una gran cantidad de expertos en el área de la psicología trataron de definirla como concepto sin tener éxito y limitándola, por muchos años, a escalas y tests.

A partir de 1920, la literatura hace mención en reiteradas oportunidades a la inteligencia emocional, y aun cuando el concepto no se concebía como tal, se describían la influencia y características propias de este tipo de inteligencia bajo otros nombres.

En su artículo “La inteligencia y sus usos”, Thorndike presenta tres tipos de inteligencia, momento a partir de cual, se introduce la inteligencia social definida como la habilidad de manejar a las personas, es decir, actuar sabiamente en las relaciones humanas (Molero Moreno, Saiz Vicente, & Esteban Martínez, 1998).

Luego, en 1940 Wechsler describe la influencia que tienen factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y defiende que, si estos no se describen de forma apropiada, entonces los tests de inteligencia no estarían completos (Wechsler, 1943).

No es hasta 1983 que este tipo de inteligencia vuelve a la palestra, cuando Howard Gardner presenta su teoría de inteligencias múltiples (Frames of mind: The theory of multiple intelligences), afirmando que no existe una inteligencia única, sino que son varias; y, que cada persona desarrolla un tipo diferente de inteligencia. Inicialmente se presentaron 7 tipos: lingüística, lógico-matemática, espacial, corporal cinestésica, musical, interpersonal e intrapersonal; estas dos últimas

hacen referencia a la capacidad para comprender a otras personas, y a la capacidad de comprenderse uno mismo, respectivamente (Salovey & Mayer, 1990).

La concepción del término generalmente se adjudica a Wayne Payne a partir de su tesis doctoral (A study of emotion: developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire., 1985), y a su vez, también se entiende que el concepto fue acuñado como tal, por Salovey y Mayer (Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 1990). Sin embargo, quien logró popularizarlo a través de su exitoso libro *Inteligencia emocional* (1995) fue el psicólogo, periodista y escritor, Daniel Goleman.

2.2 Definición

Las definiciones formales de inteligencia emocional son tan variadas como la gran cantidad de autores que han investigado y escrito al respecto.

Básicamente, el concepto de inteligencia emocional hace referencia a las habilidades que permiten percibir, asimilar, entender, regular y modificar, tanto emociones como estados de ánimo propios y de otras personas; permitiendo encaminar nuestros pensamientos y comportamiento para contribuir al alcance de objetivos, metas y éxito personal.

Weisinger (1998) definió la inteligencia emocional como “el uso inteligente de las emociones: hacer, intencionalmente, que las emociones trabajen para uno mismo y ayuden a guiar el comportamiento y pensamiento para mejorar los resultados”.

Shapiro y Tiscornia (1997) identifican la inteligencia emocional con un conjunto de cualidades emocionales que son necesarias para lograr el éxito, entre ellas

incluye: la empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, el control del genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto.

Mientras que Simmons y Simmons (1997), definen la inteligencia emocional como el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible.

Por su parte, Salovey y Mayer (1990) la definieron como “la habilidad para controlar los sentimientos y emociones en uno mismo y en otros, discriminar entre ellos y usar esta información para guiar las acciones y el pensamiento de uno”.

Más tarde en 1997, enfatizando los aspectos cognitivos, Mayer y Salovey (2007) la describieron como “la habilidad para percibir, valorar y expresar la emoción adecuadamente y adaptativamente; la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten las actividades cognitivas y la acción adaptativa; y la habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros”.

Por su parte Daniel Goleman (1995), como el exponente más representativo, se refiere a la inteligencia emocional como una “meta-habilidad que determina lo bien que podemos dominar nuestras otras facultades, incluido el intelecto puro”; se refiere también a este constructo como la “capacidad que tienen los seres humanos para tomar conciencia de sus emociones, comprender las de los demás, tolerar presiones y frustraciones laborales, competencia para trabajar en equipo y adoptar una posición empática que ayudarán al desarrollo y éxito personal” (1996); de igual manera destaca que la inteligencia emocional, como un conjunto clave de otras características, comprende “habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas” (Goleman D. , 1995).

2.3 Componentes

La inteligencia emocional como constructo involucra diversos aspectos o componentes, los cuales varían en cantidad dependiendo del autor. No obstante, la esencia de estos se mantiene y son varias las habilidades que predominan en cada una de las descripciones.

Fue, a partir del trabajo de Gardner y las inteligencias personales, que posteriormente la definición de inteligencia emocional se fue expandiendo a lo largo de los años alcanzando determinadas dimensiones o dominios que fueron evolucionando de un autor a otro.

Según Weisinger (1998) la inteligencia emocional involucra cuatro elementos:

- La habilidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión.
- La habilidad de acceder o generar sentimientos a demanda cuando estos puedan facilitar la comprensión de sí mismo y de otras personas.
- La habilidad de entender las emociones y el conocimiento que deriva de ellas.
- La habilidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Salovey y Mayer (1990), a partir de las inteligencias múltiples de Gardner, dividen el concepto en cinco dimensiones:

- *El conocimiento de las propias emociones.* La conciencia o conocimiento de uno mismo, el reconocer nuestros propios sentimientos en el momento en que aparecen, otorga un mayor control sobre ellos y nuestra vida.
- *Manejo de las emociones.* Es la capacidad de manejar o controlar los sentimientos y emociones de forma apropiada y más rápida, permitiendo superar sentimientos negativos y no prolongarlos.

- *Automotivación*. Regular y ordenar las emociones en pos de un objetivo o meta.
- *Reconocer emociones en los demás*. La capacidad empática como una habilidad relacional sumamente importante, que permite identificar y comprender los sentimientos y emociones de los demás; así como también, permite captar o sintonizar con sus deseos y necesidades.
- *Manejo de relaciones*. Capacidad de relacionarse con otros e implica, en gran medida, manejar las emociones de los demás.

A partir de estas dimensiones, posteriormente Goleman (1995) desarrolla cada una de ellas en su libro *Inteligencia emocional*, contemplando cinco esferas:

- Conocimiento de las propias emociones
- Capacidad de controlar las emociones
- Capacidad de motivarse a uno mismo
- Reconocimiento de las emociones ajenas
- Control de las relaciones

Gallego et al. (1999) en su estudio sobre las Implicancias educativas de la inteligencia emocional, reúne ciertas habilidades en tres grupos:

- Habilidades emocionales:
 - Reconocer los propios sentimientos: identificarlos, etiquetarlos y expresarlos.
 - Controlar los sentimientos y evaluar su intensidad.
 - Ser consciente de si una decisión está determinada por los pensamientos o por los sentimientos.
 - Controlar las emociones, comprendiendo lo subyacente a un sentimiento.
 - Aprender formas de controlar los sentimientos.

- Habilidades cognitivas:
 - Comprender los sentimientos de los demás, respetar las diferencias individuales.
 - Saber leer e interpretar los indicadores sociales.
 - Asumir toda la responsabilidad de las propias decisiones y acciones.
 - Considerar las consecuencias de las distintas alternativas posibles.
 - Dividir en fases el proceso de toma de decisiones y de resolución de problemas.
 - Reconocer las propias debilidades y fortalezas.
 - Mantener una actitud positiva ante la vida con un fuerte componente afectivo.
 - Desarrollar esperanzas realistas de uno mismo.
 - Adiestrarse en la cooperación, la resolución de conflictos y la negociación de compromisos.
 - Saber distinguir entre las situaciones en que alguien es realmente hostil y aquellas en las que la hostilidad proviene de uno mismo.
 - Ante una situación de conflicto, pararse a describir la situación y cómo se hace sentir, determinar las opciones de que se dispone para resolver el problema y cuáles serían sus posibles consecuencias, tomar una decisión y llevarlas a cabo.

- Habilidades conductuales:
 - Resistir las influencias negativas.
 - Escuchar a los demás.
 - Participar en grupos positivos de compañeros.
 - Responder eficazmente a la crítica.

- Comunicarse con los demás a través de otros canales no verbales, gestos, tonos de voz, expresión facial, etc.

Si bien, cada autor establece una clasificación, de acuerdo a su percepción y criterio, de las habilidades y/o capacidades relevantes y determinantes de la inteligencia emocional en un individuo, es evidente la similitud entre ellas; siendo posible resaltar la percepción, la asimilación, el entendimiento o comprensión y la capacidad de regular y modificar las emociones.

2.4 Perspectivas

De la mano de los beneficios que acarrea el desarrollo de este conjunto de habilidades se desprende la necesidad de develar su influencia en distintos aspectos de la vida. A raíz de esto, surgen un sinnúmero de estudios que investigan sus repercusiones en diversos ámbitos; aristas que contemplan la autoestima, autocuidado, liderazgo, empatía, educación y el desempeño laboral, por nombrar algunos.

Para la presente investigación se consideran los ámbitos relacionados con la educación académica universitaria, específicamente, y a su vez, se considerará su influencia en el ámbito laboral.

2.4.1 Inteligencia emocional en el aula

A lo largo de la vida, cada individuo se verá inevitablemente enfrentado a un sinnúmero de situaciones, positivas y negativas, en las que deberá tomar decisiones y relacionarse con sus pares; muchas de estas situaciones serán vivenciadas dentro del aula. De ahí la importancia de fomentar la educación emocional de niños y jóvenes.

En palabras de María Luisa Dueñas (2002), la educación emocional podría considerarse como el proceso educativo continuado, tendente al logro de una personalidad rica y equilibrada, que posibilite la participación activa y efectiva en la sociedad.

Pretende, entre otros objetivos, ayudar a niños y adolescentes a:

- Conseguir una vida emocional positiva para llegar a una edad adulta serena y fructífera.
- Controlar los impulsos y las emociones negativas.
- Capacitar a la persona para gestionar sus emociones.
- Desarrollar las habilidades sociales e interpersonales en el marco de un desarrollo afectivo y equilibrado.
- Desarrollar la capacidad de automotivarse para conseguir una vida personal productiva, y, en definitiva, para autorrealizarse.
- Capacitar a la persona para dar un enfoque correcto de los problemas.

Una correcta educación emocional idealmente debe ser desarrollada desde la infancia, con el fin de preparar desde temprana edad a la persona para enfrentar y sobrellevar cada etapa de la vida. Esta preparación, de una u otra forma es desarrollada, normalmente, dentro de un recinto educacional y la escuela adquiere la responsabilidad de educar las emociones de los alumnos, al mismo nivel, o más que la familia. Y en este contexto es donde los educadores se convierten en los principales líderes emocionales de los alumnos (Guevara, 2011).

Es en el aula donde el niño aprende a relacionarse con sus pares, desarrolla su empatía, empieza a establecer metas y objetivos y comienza a construir un concepto de sí mismo, siendo consciente de sus fortalezas

y debilidades, además de sus emociones y carácter. Es por esto, que el aprendizaje adquirido en clases no debiera limitarse solo a aspectos cognitivos, sino que debería considerar el desarrollo emocional del estudiante y sus habilidades sociales.

Al respecto, Álvarez y Bisquerra (1996) señalan que, la educación no puede ser concebida como un simple proceso que incide exclusivamente en el área cognitiva del alumno, sino que debe englobar a toda la personalidad, y es precisamente la orientación educativa, como función global de la educación, la que proporciona la ayuda necesaria para que el alumno pueda desarrollarse en todos los aspectos como persona.

Estos aspectos emocionales son igualmente importantes, como muy bien señala Lidia Guevara (2011), al especificar que la vida emocional es un ámbito que, al igual que la matemática y la lectura, puede manejarse con mayor o menor destreza y requiere un singular conjunto de habilidades. Este proceso educativo constante, de educación emocional, no pierde importancia al pasar los años, por el contrario, se vuelve más imperativo conforme aumentan los desafíos al llegar a la educación superior. Es, dentro de este contexto de vida universitaria, que la educación e inteligencia emocional juegan un rol fundamental, puesto que el estudiante se ve completamente fuera de su zona de confort y conocimiento, y la forma en que enfrente esta etapa determinará su desempeño académico.

De acuerdo a un estudio realizado por Extremera Pacheco y Fernández-Berrocal (2004), los alumnos emocionalmente inteligentes presentan mayor autoestima, ajuste, bienestar y satisfacción emocional e interpersonal, calidad de redes interaccionales, apoyo social y menor disposición para presentar comportamientos disruptivos, agresivos o violentos; igualmente, presentan grados menores de síntomas físicos, ansiedad y depresión. Ello incrementa su rendimiento escolar al afrontar

adecuadamente situaciones de estrés académico, con menor consumo de sustancias adictivas (Castaño Castrillón & Páez Cala, 2014).

Así también, conforme pasa el tiempo, son más los cambios realizados respecto de los distintos modelos educativos, que están siendo redirigidos y orientados a una formación integral del alumno, que le permitan desarrollarse de forma personal, centrándose no solo en aspectos cognitivos, sino también, emocionales e interaccionales.

2.4.2 Inteligencia emocional en el trabajo

El mundo laboral está siempre en constante cambio y adaptación para satisfacer las necesidades y demandas del mercado, intentando siempre mantenerse a flote frente a la gran competencia. De la misma forma, dentro de cada empresa, las estructuras y visiones han ido evolucionando. Considerando esto último, es que podemos apreciar como el factor humano ha adquirido mayor relevancia, así como su valoración y trascendencia dentro de cada organización; pasando de ser simples “trabajadores”, a ser considerados “colaboradores”. Este cambio de mentalidad ha acarreado una creciente valoración e interés por las habilidades y aptitudes que cada persona presenta, y que podrían beneficiar el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

De acuerdo a Araujo y Leal, poseer una adecuada inteligencia emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Mencionan también, que es frecuente observar personas que poseen un alto cociente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y

quienes tienen un cociente intelectual moderado, más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal (Araujo & Leal, 2007).

Pensamiento que se condice con lo mencionado por Daniel Goleman al respecto, él expresa que existen muchas excepciones a la regla de que el cociente intelectual predice el éxito, más excepciones que casos que se adaptan a la misma. En el mejor de los casos, el cociente intelectual contribuye aproximadamente en un 20% a los factores que determinan el éxito en la vida, con lo que el 80% queda para otras fuerzas (1995).

Al mencionar estas “otras fuerzas” u “otras características”, Goleman hace referencia específica a la inteligencia emocional, y menciona también que Gardner reconoce los límites de las antiguas formas de entender la inteligencia, haciendo referencia a los test de cociente intelectual (Goleman D. , 1995).

Cuando una persona logra ser consciente de sus habilidades y aptitudes y decide desarrollarlas, personal y laboralmente, es que se produce un complemento entre el cociente intelectual y la inteligencia emocional, y esta última logra potenciar el cociente intelectual mejorando radicalmente el desempeño laboral del individuo; mejora que, por supuesto, beneficia directamente a la empresa.

De este modo es posible visualizar que, si bien es el cociente intelectual el que determina los conocimientos que una persona posee, es la inteligencia emocional la que determina como la persona pondrá en práctica esos conocimientos.

III. UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO Y PERFIL DE EGRESO CPA

1. RELACIÓN ENTRE LA IE Y EL BUEN DESEMPEÑO DE UN ESTUDIANTE DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Como se menciona anteriormente, dentro de la disciplina contable los estudios al respecto son considerablemente reducidos, principalmente en Chile. Sin embargo, esto no aminora la importancia que tiene para el Contador Público y Auditor; por el contrario, se enfatiza su trascendencia.

En términos de Inteligencia Emocional, la IFAC, en su guía de prácticas de gestión para pequeñas y medianas empresas, hace mención a estas habilidades relacionadas directamente con el liderazgo y sus estilos (IFAC, 2018); clasificación o estilos que han sido desarrollados, principalmente, por el Psicólogo Daniel Goleman (2000).

Respecto del liderazgo, la IFAC lo define como trabajar con personas para alcanzar resultados acordados, y destaca que en el momento en que un contador asume el rol de líder, también acepta la responsabilidad de afectar el comportamiento de otras personas y ejercer una significativa influencia diaria en el conocimiento de su trabajo y la toma de consciencia de su rendimiento. Para esto se requiere desarrollar la integridad, responsabilidad personal, visión personal y autoconocimiento (IFAC, 2018).

En su tesis doctoral, Isabel Quispe de la Cruz concluye que: la IE es una variable predictora que determina significativamente el desarrollo de competencias comunicativas y argumentativas en estudiantes de Contabilidad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega (Quispe de la Cruz, 2018).

En palabras de Quispe, un profesional de las ciencias contables debe ser capaz de transmitir a las personas interesadas los resultados de su trabajo con claridad y de forma oportuna, debe trabajar en equipo para lograr un mejor ambiente de

trabajo y fluidez en la comunicación, capacidad que debe potenciar las relaciones con colegas de otras entidades y la promoción de los productos de la suya (Quispe de la Cruz, 2018).

De acuerdo a Quispe (2018), esta competencia comunicativa debe manifestarse a través de los siguientes dominios:

- Facilidades de comunicación oral y escrita
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Capacidad de desarrollar relaciones públicas
- Suministrar datos de calidad, oportunos, comprensibles y transparentes

Capacidades, actitudes, aptitudes y valores inherentes a la profesión contable, cuya adquisición y desarrollo derivan, en gran parte, de la dinámica del proceso docente educativo (Quispe de la Cruz, 2018).

Por su parte, Jones y Abraham plantean que la incorporación de las habilidades derivadas de la IE en la educación de estudiantes de contabilidad, parece ser una forma en que los educadores pueden proporcionar a los graduados el conjunto de habilidades necesarias para tener éxito en el entorno laboral. Dado que, aquellos con niveles más altos de IE pueden tener más éxito dentro de un entorno laboral de carácter contable profesional, en oposición a aquellos que solo poseen altos niveles de coeficiente intelectual. Por lo tanto, brindar a los estudiantes la oportunidad de desarrollar y mejorar la IE como parte de su educación contable puede tener un impacto directo en su desempeño futuro. Mencionan habilidades conductuales tales como: flexibilidad, independencia, creatividad; y, habilidades interpersonales que permitan escuchar, presentar puntos de vista, transferir conocimientos, negociar y colaborar (Jones & Abraham, 2019).

Otras investigaciones y publicaciones revisadas hacen mención a diversas habilidades que derivan de la inteligencia emocional, pero no se reconoce ni estudia el término como tal.

Zapata (2003) hace hincapié en la idea de mejorar la calidad de la educación contable y formación profesional, relacionando habilidades con algunas prácticas de estudio, y haciendo referencia a las habilidades de los contadores públicos. Menciona una síntesis de las Guías Internacionales de Educación de la IFAC, aludiendo a la necesidad de generar habilidades intelectuales, interpersonales y de comunicación; valores personales como integridad, objetividad, independencia, ética, sensibilidad social y compromiso de aprendizaje; sumado a conocimientos contables (Zapata Monsalve, 2003).

La preocupación por la preparación y desempeño del profesorado, también se deja ver en el estudio realizado por Douglas y otros (2012), donde se destaca la importancia de la docencia al preparar y brindar a los estudiantes las habilidades necesarias para servir eficazmente a la profesión al graduarse (Douglas Marshall, Smith, Dombrowski, & Michael Garner, 2012).

Por su parte, Fernández y otros (2016), analizan factores que favorecen el desarrollo profesional de Contadores Auditores egresados, dentro de los que destacan:

- La autoestima
- El liderazgo
- La adaptación al cambio
- La motivación

Mientras que los factores que desfavorecen su desarrollo profesional son la inseguridad y la falta de carácter.

Las competencias requeridas por el profesional de la Contabilidad y Auditoría, también han sido sujeto de estudio y análisis, debido a las demandas de nuevas competencias, su modificación o eliminación. A partir del estudio realizado por

González y otros (2012), se observa la capacidad de relacionarse con otros; capacidad valorada por el mercado, pero poco mencionada por las Instituciones de Educación Superior (González Díaz, Alfaro Castillo, Cortés Iturrieta, & Hernández Venegas, 2012).

De igual manera, Alfaro y otros (2012) deciden analizar el perfil necesario para un Contador Público Auditor, dados los cambios experimentados por la profesión, y concluyen que existen competencias y capacidades no reconocidas, pero que en la actualidad son muy bien valoradas por el mercado (Alfaro Castillo, 2012).

Hoy en día, las habilidades y capacidades que posea el profesional son determinantes para su desempeño y éxito dentro de una compañía, convirtiéndolo en un componente de gran importancia y valor. En palabras de Calvo y Rodríguez (2014), el componente humano es uno de los activos más valiosos dentro de las empresas en un contexto globalizado y competitivo (Calvo Palomares & Rodríguez Del Pino, 2014). Esto resalta la importancia de una buena y completa formación profesional que involucra mucho más que los conocimientos técnicos de la Contabilidad y Auditoría.

2. PERFIL DE EGRESO NECESARIO Y SU RELACIÓN CON LA IE

Para definir el perfil de egreso de una carrera universitaria se consideran los conocimientos, capacidades y habilidades que deberá adquirir el estudiante durante toda su formación académica.

En Chile, las instituciones de educación superior que dictan la carrera de Contador Público y Auditor deben regirse por los criterios decretados por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), institución que vela por la calidad de la educación superior en Chile.

2.1 Perfil de egreso requerido para Instituciones de Educación Superior en Chile

De acuerdo a los criterios de evaluación establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación en Chile, para carreras de Contador Público y/o Contador Auditor, se definen una serie de criterios y estándares para la evaluación de esta carrera profesional, cuyo fin es orientar los procesos de auto evaluación y evaluación externa. Este documento elaborado por el Comité Técnico de Contabilidad define el perfil de egreso para esta carrera y criterios de evaluación (CNA, 2011). Para efectos de los objetivos de la presente investigación, se exponen a continuación, el perfil de egreso definido por la CNA y algunas de las competencias requeridas que guardan relación con la inteligencia emocional.

Perfil de egreso (definido por la CNA):

a. Definición del Contador Público y/o Contador Auditor:

El contador Público y/o Contador Auditor es el profesional, experto en materias de control que, con sólidos conocimientos científico técnicos y una formación integral, está capacitado para participar activamente en el diagnóstico, diseño, evaluación, construcción, mantención y evaluación d sistemas de información y control relacionados con la gestión administrativa de organizaciones de cualquier naturaleza. De esta forma, el Contador Público y/o Contador 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.

b. Perfil ocupacional del Contador Público / Auditor:

La formación que recibe el Contador Público / Auditor lo capacita para:

- Participar en el diagnóstico, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de sistemas integrados de información y control para la gestión global interna y externa de la organización.
- Desarrollar auditorías externas, lo que significa planificar y ejecutar auditorías financieras, tributarias, de gestión, y emitir opinión independiente sobre la materia auditada.
- Desarrollar auditorías internas, como una actividad de evaluación permanente e independiente dentro de una organización, destinada a validar operaciones contables, financieras y la gestión misma. Esto último implica evaluar el uso eficiente de los recursos de la organización y contribuir con la dirección como parte de un proceso efectivo de calidad.
- Participar en la dirección de unidades estratégicas de gestión, tales como contabilidad financiera y de costos, planificación y control financiero, contraloría, tributación, y otras áreas de la administración.
- Asesorar a las personas y a las organizaciones en materias propias de su especialidad.

c. Principios éticos y capacidades:

- Principios éticos:
 - 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 trabajo.
 - Actitud positiva hacia el aprendizaje continuo para mantener su competencia e idoneidad profesional.
- Capacidades para relacionarse con otras personas:

- Capacidad para trabajar en equipo, 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. Estructura curricular:

El documento especifica lo que debe incluir el currículo de la carrera, considerando las competencias directamente vinculadas al desempeño profesional. Para lo cual se establece que el plan de estudios debiera contemplar explícitamente objetivos de aprendizaje de carácter general, tales como:

- Comunicación: Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través del lenguaje oral y escrito, y del lenguaje técnico y computacional necesario para el ejercicio de la profesión.
- Pensamiento crítico: Capacidad para utilizar el conocimiento, la experiencia y el razonamiento para emitir juicios fundados.
- Solución de problemas: Capacidad para identificar problemas, planificar estrategias y enfrentarlos.
- Interacción social: Capacidad para formar parte de equipos de trabajo, y participar en proyectos grupales.
- Autoaprendizaje e iniciativa personal: Inquietud y búsqueda permanente de nuevos conocimientos y capacidad de aplicarlos y perfeccionar sus conocimientos anteriores.
- Formación y consistencia ética: Capacidad para asumir principios éticos y respetar los principios del otro, como norma de convivencia social.

- Pensamiento Globalizado: Capacidad para comprender los aspectos interdependientes del mundo globalizado.
- Formación Ciudadana: Capacidad para integrarse a la comunidad y participar responsablemente en la vida ciudadana.
- Sensibilidad estética: Capacidad para apreciar y valorar diversas formas artísticas y los contextos de donde provienen.

2.2 Perfil de egreso CPA y UBB

De acuerdo a la información entregada por la Universidad del Bío-Bío (Facultad de Ciencias Empresariales), el perfil de egreso definido para la carrera de Contador Público y Auditor es el siguiente:

“El egresado de Contador Público y Auditor es un profesional capaz de elaborar, analizar y controlar información financiera y tributaria, dominando técnicas de control de gestión, con el apoyo de tecnología en un contexto global empresarial, contribuyendo a la toma de decisiones de los diversos agentes económicos, en el ámbito de su competencia.

El egresado está capacitado para aplicar conocimientos y habilidades en las siguientes áreas: contabilidad, auditoría, economía y finanzas, legislación, y gestión y tributación. Éste se caracteriza por el compromiso continuo con su aprendizaje, la tenacidad y responsabilidad social con que asume su quehacer profesional y ciudadano, incorporando valores como ética y respeto. Asimismo, es capaz de trabajar colaborativamente, comunicar sus ideas en forma oral y escrita en su lengua materna y en un nivel inicial en un segundo idioma, actuar frente a situaciones emergentes con proactividad y eficiencia”.

Destacan en este perfil, habilidades que se condicen y complementan con las competencias que considera el perfil de egreso del estudiante UBB (Universidad del Bío-Bío):

“El egresado de la Universidad del Bío-Bío se distingue por el compromiso permanente con su aprendizaje y por la responsabilidad social con que asume su quehacer profesional y ciudadano. Respeta la diversidad, favoreciendo el trabajo colaborativo e interdisciplinario. Potencia sus capacidades de manera integral para servir a la sociedad con innovación y excelencia”.

En concordancia con el modelo educativo establecido por la misma Universidad del Bío-Bío, que tiene como centro de acción al estudiante tomando en cuenta su realidad y potencialidades; la institución asume la formación profesional, al igual que, y no menos importante, la formación integral del estudiante (Vicerrectoría Académica, Comisión de Renovación Curricular, 2008).

Aquí es donde tiene cabida la Unidad de Formación Integral quien es la encargada de la coordinación de los procesos de formación integral de los estudiantes, procurando siempre que se desarrolle en ellos cada una de las dimensiones humanas, que permitan desarrollar sus habilidades y mejorar sus actitudes (Unidad de Formación Integral, Universidad del Bío-Bío).

A partir de lo expuesto, se puede apreciar claramente la prevalencia y necesidad del desarrollo de habilidades que contemplan las relaciones interpersonales, habilidades comunicativas, de liderazgo, motivacionales y de desarrollo personal, que complementarán y potenciarán la formación profesional adquirida durante la formación académica respectiva.

3. ASOCIACIÓN DE LA IE SEGÚN RANGOS, ROLES Y/O ACTIVIDADES EJERCIDAS POR UN CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

La profesión contable ha ido evolucionando a través de los años para lograr adaptarse a las necesidades y exigencias del mercado, de esta forma se hace posible también, la expansión del campo laboral y de acción del Contador Público y Auditor.

Durante mucho tiempo se consideró a la carrera contable como una profesión aburrida y poco dinámica, limitándola exclusivamente a la confección de balances, registro de números, códigos o cuentas, y considerándolos no aptos para ocupar puestos de liderazgo.

Muy por el contrario, la versatilidad que ofrece la profesión contable permite desempeñarse en diversas áreas de una organización, tales como: Contabilidad y costos, auditoría, finanzas, administración, tributación, gestión y control de gestión, economía y sistemas de información, entre otras.

A partir del perfil ocupacional del Contador Público / Auditor definido por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), se despliega una serie de actividades y roles frente a los que un Contador Público Auditor se encuentra capacitado de ejercer, los cuales hacen referencia a:

- La participación en sistemas integrados de información y control de gestión interna y externa.
- Desarrollo de auditorías externas e internas, y la correspondiente emisión de opinión.
- Participación en la directiva de unidades estratégicas de gestión.
- Asesoramiento de personas y organizaciones.

En el momento en que se realizan estas actividades laborales y se ponen en práctica los conocimientos, son las habilidades del profesional las que toman el control y marcan la diferencia, puesto que son estas las que determinan cómo y de qué forma se pondrán en práctica los conocimientos y, por lo tanto, determinarán también la manera en que se realizarán las actividades desempeñadas, además del uso adecuado de sus conocimientos.

En la práctica, se esperan ciertas habilidades específicas y generales de un Contador Público y Auditor. Deben poseer habilidades profesionales como: Identificar y resolver problemas, realizar investigación técnica apropiada, trabajar en equipo de forma eficaz, recabar y evaluar evidencia, presentar, discutir y defender puntos de vista, eficazmente, mediante comunicación formal, informal, escrita y hablada (Alfaro Castillo, 2012).

Miguel Zapata Monsalve en su ponencia sobre Habilidades y prácticas de estudio en la educación contable (2003), menciona una síntesis de las Guías Internacionales de Educación de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) la que expone en su Guía n°9 la importancia de la interdisciplinariedad en la formación integral del contador público, donde se expresa la necesidad de generar: habilidades de tipo intelectual, interpersonal y de comunicación; valores profesionales de integridad, objetividad, independencia, ética, sensibilidad social y compromiso de aprendizaje; y, conocimientos de contabilidad general, especializada e internacional.

De acuerdo al estudio realizado por Alfaro y otros (2012), se detectaron otros principios, capacidades y competencias declarados en los perfiles de Instituciones de Educación Superior, y guardan relación con:

- Conocimientos de Inglés.
- Análisis, diseño, implementación, operación y revisión de informes de gestión empresarial.
- Conocimientos en materias aduaneras.

- Responsabilidad social empresarial.
- Valorización de activos.

Esto hace evidente la necesidad de ajustarse a los cambios y demandas del mercado que, por una parte, son responsabilidad de la formación educacional que ofrece cada Institución, pero que, sin duda siempre serán responsabilidad primordial del profesional en formación o egresado, y su deseo de mejora y perfeccionamiento. Destacando así, la automotivación, autoconsciencia, persistencia, compromiso, reconocimiento de las propias debilidades y fortalezas, autoaprendizaje e iniciativa personal, y consistencia ética.

3.1 Liderazgo

El liderazgo puede ser definido como la habilidad para influir en la manera de actuar, de ser e incluso, de pensar de una persona o grupo de personas, motivándolas y conduciéndolas a un objetivo en común. Una de las grandes labores a la que se verá enfrentado el profesional de la contabilidad y auditoría, es la de liderar un equipo de trabajo, departamento y, por qué no, una organización.

En términos de liderazgo son muchos los autores que han investigado y expuesto al respecto, con el fin de dilucidar la clave detrás del éxito y diferenciando distintos tipos de liderazgo efectivo.

La dirección de un buen líder es esencial dentro de cualquier tipo de organización, puesto que su ejecución como tal podría conducir al éxito o bien al fracaso total de la entidad.

Daniel Goleman en su libro *Inteligencia emocional en la empresa* (1998), expone la existencia de seis estilos básicos de liderazgo y cada uno de ellos se desarrolla en base a los componentes de la IE; un buen líder es capaz de poner en práctica todos estos estilos dependiendo de lo que amerite la situación.

El siguiente cuadro resumen permite explicar cada uno de los estilos y las habilidades de inteligencia emocional que subyacen (1998):

	Coercitivo	Autoritario	Afiliativo	Democrático	Pionero	Formativo
Modus operandi del líder	Exige un cumplimiento inmediato.	Moviliza a la gente hacia una visión.	Crea armonía y lazos emocionales.	Fomenta el consenso a través de la participación.	Establece exigentes criterios de rendimiento.	Desarrolla a la gente para el futuro.
El estilo en una frase	"Haz lo que yo te diga"	"Ven conmigo"	"La gente es lo primero"	"¿Tú qué opinas?"	"Haz lo mismo que yo ahora mismo"	"Intenta esto"
Competencias de inteligencia emocional subyacentes	Ganas de medrar, iniciativa, autocontrol.	Confianza en uno mismo, empatía, catalizador del cambio.	Empatía, fomento de las relaciones, comunicación.	Colaboración, liderazgo de equipo, comunicación.	Meticulosidad, ganas de conseguir cosas, iniciativa.	Desarrollar a los demás, empatía, conciencia de uno mismo.
Cúando funciona mejor este estilo	En una crisis, para iniciar una renovación o con los empleados problemáticos.	Cuando los cambios exigen una nueva visión o cuando se necesita una dirección clara.	Para solventar rupturas en un equipo o motivar a la gente en circunstancias estresantes.	Para generar compromiso o consenso o para obtener aportes de empleados valiosos.	Para conseguir resultados rápidos de un equipo muy motivado y competente.	Para ayudar a un empleado a mejorar el rendimiento o desarrollar aptitudes a largo plazo.
Impacto general en el ambiente	Negativo.	Eminentemente positivo.	Positivo.	Positivo.	Negativo.	Positivo.

Tabla 1: Resumen seis estilos de liderazgo

Cada situación dentro de una empresa requerirá la puesta en acción de un tipo específico de liderazgo, o el complemento de mas de un tipo. Frente a este dilema será la IE la que le permitirá al profesional **identificar el problema** existente en la organización o grupo de trabajo, **determinar las acciones** que resolverán el problema, y luego, **adaptarse y reaccionar** de manera adecuada y de acuerdo a

las necesidades de la empresa, a través de los estilos de liderazgo necesarios para enfrentar dicha situación y que le permitan cumplir con los objetivos establecidos.

Para esto, es que los líderes deben trabajar en conjunto con los colaboradores y el objetivo debe ser el mismo. Un verdadero líder no compite con otros líderes, sino que colaboran entre ellos y con el resto.

Un líder debe inspirar confianza y procurar siempre el cumplimiento de los objetivos definidos.

Luis Barrios (El factor emocional en Auditoría, 2008), se refiere específicamente al trabajo realizado por los auditores, recordando que estos deben aplicar principios como:

- Integridad, que se establece sobre la base de la confianza para que sus juicios y opiniones sean aceptables.
- Objetividad, que consiste en una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y en una elaboración de juicios en la que no influyan otras personas ni los propios intereses.
- Confidencialidad, respetando el valor y la propiedad de la información que se recibe y no divulgando información sin la debida autorización, a menos que exista una obligación legal o profesional ineludible para hacerlo.

Barrios (2008) agrega, además, que frente al riesgo que existe de que los líderes no tengan la capacidad de reconocer sus límites, sumado a las presiones políticas y estructuras de poder en el sector público, es menester que exista un adecuado ambiente de control y una valoración del capital emocional. Para esto, desde el punto de vista de la inteligencia emocional, el liderazgo efectivo se percibe en la forma de ser y actuar de las personas que trabajan en la entidad, que deben saber gestionar expectativas y generar confianza entre los trabajadores. Y por

esta razón, el liderazgo efectivo se focaliza en los conceptos de estrategia, valores, comunicación y resultados.

Dado el evidente alcance de este tipo de habilidad, es preciso destacar la necesidad de fomentarla dentro de la preparación académica que recibe el Contador Público y Auditor en formación, puesto que muchas veces se pasa por alto su importancia, y aún cuando parece obvio para un profesional con experiencia, el estudiante ignora que en un sin número de ocasiones se verá enfrentado a ejercer liderazgo en la entidad.

De Arco y Melendro mencionan que, en el último tiempo, los estudiantes de Contabilidad no son conscientes de la importancia del liderazgo e IE en su preparación académica y profesional, y aun cuando logran la expertiz en ciertas áreas de la profesión, lamentablemente no logran subir de posición dentro de la empresa (2019).

IV. RELACIÓN IE Y CPA

1. HERRAMIENTA DE ANÁLISIS

Con el fin de obtener opiniones respecto del tema investigado, se realizan grupos focales, herramienta de investigación de tipo cualitativo que permite conocer el sentir y pensar de un grupo específico de personas sobre el tema estudiado, haciendo surgir sentimientos, experiencias y reacciones.

La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. Esta técnica es particularmente útil para explorar los conocimientos y las experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera (Hamui-Sutton & Varela-Ruiz, 2013).

2. CONVERSACIONES GRUPOS FOCALES

2.1 Objetivo

Conocer la opinión de egresados de la carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío sobre la importancia de la inteligencia emocional. Conocer su opinión sobre la relevancia de esta, tanto en la formación académica del estudiante de Contador Público y Auditor, como también en el desempeño laboral de la profesión.

2.2 Planteamiento del problema

Comenzada la reunión se procede a explicar el objetivo del grupo focal. Se realiza una introducción del tema de investigación, se define el término de inteligencia emocional y se dan a conocer sus principales características. Se da a conocer también, el objetivo de la investigación desarrollada, la justificación del proyecto y su relación e influencia en la contabilidad y auditoría, principalmente, relacionándola con la carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío.

Luego de realizada la introducción, se responden preguntas, si es que las hay, sobre el concepto y sus componentes.

Se explica que la intención de este grupo focal es generar una conversación donde cada uno pueda expresar libremente su pensamiento, cuestionando ciertos puntos si lo considera necesario, en un ambiente de confianza y respeto.

A continuación, se realizan preguntas de tipo general y otras específicas para conocer la opinión de los participantes y motivar a expresarse sobre su pensamiento y vivencias sobre el tema.

2.3 Ficha técnica

2.3.1 Participantes:

El grupo focal estuvo compuesto por cinco ex alumnos de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, sede Concepción. Cuatro de ellos egresados el año 2019 y una ex alumna egresada el año 2002.

Todos ellos se encuentran actualmente ejerciendo su profesión.

2.3.2 Modelador

Quien realizó la labor de modelador del grupo focal fue Sarai Hernández Del Pino, la misma autora de la presente investigación.

2.3.3 Preguntas realizadas:

1. ¿Cuál es su punto de vista frente a la importancia de la IE? ¿Es importante o no?
2. ¿Cree que la IE y las habilidades que la caracterizan son de importancia para la profesión de Contador Público y Auditor?
3. ¿Qué habilidades piensa que son o podrían ser mas importantes dependiendo del cargo que se ejerce como Contador Público y Auditor?
4. ¿Qué es mas importante, los conocimientos o las habilidades?
5. ¿Cuán importantes cree que son las relaciones interpersonales en el trabajo?
6. Mencione alguna anécdota o ejemplo, propio o ajena, donde le sirvió tener o reaccionar poniendo en práctica habilidades propias de la IE, o bien, alguna situación donde reconoce que necesito algunas de estas habilidades para obtener un mejor resultado.
7. ¿Cree que es necesario que se enseñe sobre IE en la universidad?

2.4 Resultados

A partir de las conversaciones llevadas a cabo, fue posible dilucidar que en primera instancia todos los participantes asumieron no tener mayores conocimientos sobre la IE, sin embargo, luego de realizar la explicación del

concepto y sus respectivos componentes, tomaron una postura distinta y de mayor confianza, puesto que todos reconocían las distintas habilidades que construyen a la IE.

Frente a la primera pregunta (¿Cuál es su punto de vista frente a la importancia de la IE? ¿Es importante o no?) 3 de los 5 participantes respondieron sin titubear que, si la consideraban importante; una participante la consideró muy importante; mientras que, el participante restante la consideró solo un poco importante.

Al respecto, cabe destacar que esta misma pregunta se realizó nuevamente al finalizar la reunión, con el objetivo de saber si, luego de conversar en grupo al respecto, las opiniones cambiaban.

Referente a la importancia de estas habilidades para la carrera de Contador Público y auditor, todos reconocieron su importancia y relevancia.

Se destacaron en repetidas oportunidades componentes específicos como: habilidades comunicacionales, responsabilidad, empatía, adaptabilidad, habilidades interpersonales, tolerancia y manejo de la frustración y presión. Estas fueron también mencionadas como algunas de las habilidades más importantes que debería tener un Contador Público y Auditor, junto con la habilidad de ejercer un buen liderazgo, la automotivación y la perseverancia.

Saber expresarse, poder comunicar de forma clara las propias ideas y opiniones, respeto y buenos modales al hablar, en conjunto con la seguridad y confianza al comunicarse, generan ventaja dentro de una entidad.

Como ejemplo, uno de los participantes menciona una situación donde debió hablar con su jefe para decirle que estaba equivocado, situación en la que fue crucial el respeto y un tono amigable, según señaló.

Seguido de esto, otro participante comenta una situación similar. Siendo su primer día de trabajo se percató de un error en uno de los informes facilitado por su jefe, cuyos procedimientos de trabajo eran los mismos que se utilizaban desde hace 20 años atrás, y estaban desactualizados.

“Cómo lo dices marca la diferencia.”

“Primero saludé respetuosamente, y de forma amable le dije que había encontrado un error, pero que prefería que él lo revisara y me dijera si yo estaba mal o no. No fui tajante en decir que él se había equivocado.”

Una buena comunicación y habilidades interpersonales contribuyen a un buen ambiente laboral y permiten solucionar de mejor manera problemas entre compañeros de trabajo.

Aún más, hablar bien y saber llegar a las personas puede convertirse en una ventaja significativa y al mismo tiempo podría opacar a otros, e incluso, tapar carencias que se tengan en otros aspectos.

Uno de los participantes cuenta su experiencia laboral donde trabaja a la par con un compañero que era hijo de un funcionario antiguo de la empresa. Este compañero carecía de interés y compromiso con sus labores, era irresponsable, desordenado, flojo, ingresaba mal la información y no se daba el tiempo de revisar y corregir. Sin embargo, se llevaba muy bien con los directivos dentro de la oficina, era conversador y buena presentación.

“Hacía todo mal, pero tenía buena llegada con la gente.”

Situaciones como esta perjudican considerablemente las relaciones entre compañeros y el ambiente laboral, sobre todo si se deja pasar el tiempo y no se intenta solucionar este tipo de problemas a penas son reconocidos.

Como lo fue en este caso, puesto que cuando el participante decidió hablar con su jefe, los errores eran muchos y él durante mucho tiempo se había dedicado a

corregir estos errores sin informarlos. El resultado fue que ambos fueron amonestados y el ambiente laboral se hizo insostenible; y, posteriormente, lo llevó a renunciar.

“Si otro se equivocaba él lo ridiculizaba. El ambiente ya era muy tenso”

“Esto afectaba a nivel personal, era mucho el cansancio mental, el mal humor afectaba, incluso a mi círculo personal.”

“Ahora me doy cuenta que debí haber hablado, primero con la persona directamente, pidiéndole que hiciera su trabajo. Con una buena comunicación para proponer soluciones. Y luego, si el problema persistía, debía hablar inmediatamente con mi jefe y contarle la situación.”

Por el contrario, en otro caso el participante trabajó en una empresa donde el ambiente laboral era tan bueno, que la confianza generada, sobre todo de parte de los líderes, permitía desarrollarse plenamente.

“El jefe se daba el tiempo de responder a tus dudas y generaba la confianza para preguntar sin miedo. A diferencia de otros lugares, donde la primera vez que preguntas ya te miran mal y te responden a medias; y la segunda vez que preguntas, se enojan.”

Un buen liderazgo genera confianza y tiene un impacto positivo directo en el ambiente laboral y en el desarrollo de cada trabajador. Mientras, que un mal liderazgo podría provocar la salida del personal e incluso manchar la reputación de una entidad.

Las relaciones interpersonales y la buena comunicación también influyen con los clientes que se trabaja. Es imprescindible mantener un buen trato y procurar una buena llegada a ellos.

Por otra parte, se dejó en total evidencia la trascendencia de saber como adaptarse a situaciones no tan amigables, logrando manejar la presión y la frustración en el trabajo. Cuando se trabaja con compañeros o equipos de trabajo que no cumplen con sus obligaciones en las fechas que se han determinado, el cúmulo de trabajo atrasado, la dependencia de informes externos a suyo, sumado a la presión ejercida por los jefes e incluso por los mismos clientes, es cuando se debe poner en práctica todas las habilidades y competencias que permitan cumplir los objetivos establecidos de la mejor manera posible.

“El compromiso es clave.”

“En general, el contador siempre tiene que relacionarse con mas personas. Debe ser paciente, tolerante y comprometido.”

Frente a la pregunta sobre qué consideran mas importante, los conocimientos o las habilidades, todos coincidieron en que eran igualmente importantes. Que debían ser un complemento.

Uno de los puntos que dio mas que hablar fue la pregunta que guarda relación con la relevancia de enseñar IE y las habilidades que subyacen a esta, dentro de la formación educacional ofrecida por la universidad.

Tomando en consideración que todos los participantes son alumnos egresados de la Universidad del Bío-Bío fue posible comparar experiencias.

Todos concuerdan en que no se les enseñó en ninguna asignatura lo que era la IE, ni tampoco hubo una asignatura donde se enseñara sobre las habilidades que debían tener o desarrollar para esta profesión. Una de las participantes, incluso comenta que, de ser mencionadas o nombradas (las habilidades que se necesitan para la carrera) se podría valorar de mejor manera la carrera desde un comienzo.

Del mismo modo, todos coincidieron en que, durante todo su proceso de formación académica, jamás tomaron en consideración las habilidades que necesitarían mas adelante para ejercer la carrera.

“Uno no piensa que le va afectar tanto.”

De cierta forma, algunos cuya personalidad es mas extrovertida, corren con ventaja frente a las habilidades mencionadas en este estudio, sin embargo, algunos de los participantes que se ven reflejados en esta categoría tampoco habían reparado en la relevancia de estas habilidades, y ahora al estar ejerciendo su profesión, pueden incluso reconocerla como su punto más fuerte y determinante.

“En la universidad no se trabajan las habilidades blandas de forma personal. Y haría una tremenda diferencia si se enseñaran.”

“No te enseñan a conocer tus fortalezas y debilidades. Ni a cómo valorar nuestro trabajo, o prepararnos para ser independientes, o cómo tratar con clientes.”

“Se va aprendiendo con la experiencia, pero dependiendo de la personalidad que tienes, a veces la vergüenza te gana.”

Se hizo evidente la necesidad de conocer sus propias habilidades y cómo desarrollar las que no se tienen, pero que serán necesarias al egresar.

Finalmente, uno de las menciones mas recurrentes al respecto fue la idea de contar con una asignatura que brindara la ayuda de un psicólogo. Esto, primeramente, para poder conocerse y descubrir sus puntos fuertes, así como también para poder, de alguna forma, representar situaciones laborales comunes que pondrían en jaque sus habilidades y competencias. Y una de las situaciones mas nombradas fue la entrevista laboral que, en muchas de las ocasiones vivenciadas, fueron totalmente diferentes a lo que pensaban.

“Uno se va a vender.”

“En mi primera entrevista para una auditora me dijeron: Háblame de ti.”

“Les importaba mas cómo eres como persona. Me dijeron: Nosotros te formamos como auditor, no como persona.”

En consecuencia, se dejó en claro que sería de gran ayuda que a los estudiantes también se les pudiera preparar para una entrevista laboral, pero desde el punto de vista psicológico.

V. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

En base a la literatura estudiada, en conjunto con la información recabada a partir de los grupos focales, se evidencia que la responsabilidad de desarrollar en el estudiante las habilidades necesarias para ejercer de forma eficiente su profesión, recae en la institución de educación superior.

Se sugiere incorporar programas de intervención y/o modelos educativos basados en el desarrollo y fomento de la IE.

Una idea práctica sería la incorporación de una asignatura dedicada a la enseñanza de las habilidades que construyen la IE y que son necesarias para buen desempeño laboral de un Contador Público y Auditor. Donde se incluya además la ayuda de un psicólogo y el posible asesoramiento de un experto en coaching que pueda guiar a los estudiantes en el conocimiento y reconocimiento de sus debilidades y fortalezas, y cómo ponerlas en práctica.

VI. CONCLUSIONES

En concordancia, con la investigación realizada es pertinente recalcar que las habilidades propias de la inteligencia emocional juegan un papel fundamental en la formación y en el desarrollo integral de un Contador Público y Auditor. Son estas habilidades las que le permitirán al profesional distinguirse dentro de su competencia y marcarán un camino seguro hacia el éxito y el logro de sus metas.

Son de crucial importancia el conocimiento de las propias emociones, el manejo adecuado de estas, la automotivación, el reconocimiento de emociones en las personas y el adecuado manejo y control de las relaciones. De estas se desprenden: el buen manejo de las relaciones interpersonales, las habilidades comunicativas, de liderazgo, motivacionales y de desarrollo personal, que complementarán y potenciarán la formación profesional adquirida durante la formación académica respectiva

Desarrollar estas habilidades permite al estudiante identificar y reconocer en si mismo, tanto sus fortalezas como también sus debilidades; y, le permite, además, construir un concepto de si mismo siendo consciente de sus habilidades, sentimientos, emociones y reacciones frente a diversas situaciones de carácter positivo y negativo a las que se verá enfrentado día a día.

Este conocimiento de sí mismo le permitirá desempeñarse de mejor manera al egresar y enfrentarse a un mundo laboral competitivo y exigente. Donde se relacionará con clientes, grupos de trabajo y se verá expuesto a situaciones de presión, premura, frustración y una alta exigencia. Así como también, tendrá en muchas organizaciones la posibilidad de liderar grupos de trabajo, donde las habilidades propias de la inteligencia emocional lo conducirán al cumplimiento de los objetivos propuestos de forma eficiente y eficaz.

Conclusiones que se condicen con los resultados obtenidos de los grupos focales realizados para la presente investigación, donde cada participante expuso sus vivencias y pensamientos, reconociendo la necesidad de desarrollar este tipo de habilidades, las que indudablemente

hicieron falta durante su formación como profesionales de la contabilidad y auditoría, y que incuestionablemente, hubiesen sido una gran ventaja al iniciar su vida laboral.

En consecuencia, es imperante la necesidad de enseñar y desarrollar estas habilidades en los estudiantes de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío; universidad comprometida con la formación integral de cada estudiante, promoviendo su desarrollo personal, académico y profesional.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro Castillo, M. (2012). Áreas de Desarrollo y Competencias Requeridas por el Profesional de la Auditoría en la Actualidad. *Revista Universitaria Ruta n° 14*, 25-39.
- Álvarez, M., & Bisquerra, R. (1996). *Manual de orientación y tutoría*.
- Araujo, M. C., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Barrios Tato, L. (2008). El factor emocional en Auditoría. *Auditoría Pública N° 44*, 37-46.
- Calvo Palomares, R., & Rodríguez Del Pino, J. (2014). La auditoría sociolaboral: una herramienta por descubrir (y utilizar). *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (30), 71-93.
- Castaño Castrillón, J. J., & Páez Cala, M. L. (2014). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32(2), 268-285.
- CNA. (noviembre de 2011). *acreditadordechile.cl*. Obtenido de <http://www.acreditadordechile.cl/wp-content/uploads/2011/11/Contabilidad.pdf>
- De Arco Paternina, L., & Melendro Rodríguez, C. (2019). Por qué son tan importantes las habilidades blandas en la formación del Contador Público.
- Douglas Marshall, P., Smith, K., Dombrowski, R., & Michael Garner, R. (2012). Accounting faculty perceptions of the influence of educational and work experiences on their performance as educators. *The Accounting Educators' Journal*, 22, 73-91.
- Dueñas Buey, M. L. (2002). *Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa*.
- Extremera Pacheco, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(2), 1-17.
- Facultad de Ciencias Empresariales. (s.f.). *cpa.face.ubiobio.cl*. Obtenido de <http://cpa.face.ubiobio.cl/index.php/perfil-de-egreso/#:~:text=El%20egresado%20de%20Contador%20P%C3%BAblico,diversos%20agentes%20econ%C3%B3micos%2C%20en%20el>
- Fernández Rozas, M., Piña Galdames, M., & Ríos Orrego, R. (2016). Factores que favorecen desarrollo profesional de contadores auditores egresados/titulados, períodos 2009-2012, caso universidad pública. *CAPIC REVIEW Vol. 14 (1)*, 19-28.
- Gallego, D. J., Alonso, C. M., Cruz, A., & Lizama, L. (1999). *Implicaciones educativas de la inteligencia emocional*. Madrid: UNED.

- Gardner, H. E. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. NY: Basics, 1.
- Gardner, H., & Hatch, T. (1989). Multiple Intelligences Go to School. *Educational Reserch*, 18, 8.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Buenos Aires-Argentina : Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional en la empresa*.
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. *Harvard business review*, 78 (2), 4-17.
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. *Harvard business review*, 78(2), 4-17.
- González Díaz, E., Alfaro Castillo, M., Cortés Iturrieta, P., & Hernández Venegas, A. (2012). Competencias requeridas por el contador auditor, en función a los cambios experimentados por la profesión. *CAPIC REVIEW Vol. 10 (1)*, 53-62.
- Guevara, L. (2011). La inteligencia emocional. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 12(1).
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(5), 55-60.
- IFAC. (2018). Guía de Prácticas de Gestión para Pequeñas y Medianas Firmas. 4° edición. 27-29.
- IFAC. (2018). Guía de Prácticas para Pequeñas y Medianas Firmas. 4° edición. 27-29.
- Jones, G., & Abraham, A. (2019). The value of incorporating emotional intelligence skills in the education of accounting students. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 3(2), 4.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (2007). ¿Qué es la inteligencia emocional? *In Manual de inteligencia emocional. Pirámide*, 25-46.
- Molero Moreno, C., Saiz Vicente, E., & Esteban Martínez, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 30, núm. 1, 11-30.
- Payne, W. L. (1985). *A study of emotion: developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire*.
- Quispe de la Cruz, I. (2018). La inteligencia emocional como predictor del desarrollo de competencias comunicativas y argumentativas en estudiantes de Contabilidad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Filial Chíncha.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. Imaginación, conocimiento y personalidad, 9(3). 185-211.

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3). 185-211.
- Shapiro, L. (1997). *La inteligencia emocional de los niños, Cap. 4, La capacidad de resolver problemas*. Bilbao, España: Grupo Zeta.
- Shapiro, L. E., & Tiscornia, A. (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. Javier Vergara.
- Simmons, S., & Simmons, J. C. (1997). *Measuring emotional intelligence with techniques for selfimprovement*. Arlington, TX: Summit Publishing Group.
- Unidad de Formación Integral, Universidad del Bío-Bío. (s.f.). *ufi.ubiobio.cl*. Obtenido de <http://ufi.ubiobio.cl/web/>
- Universidad del Bío-Bío. (s.f.). *ubiobio.cl*. Obtenido de http://ubiobio.cl/w/#Modelo_Educativo
- Vicerrectoría Académica, Comisión de Renovación Curricular. (2008). *ubiobio.cl*. Obtenido de [http://ubiobio.cl/web/descargas/Modelo_Educativo_\(08.07.08\).pdf](http://ubiobio.cl/web/descargas/Modelo_Educativo_(08.07.08).pdf)
- Wechsler, D. (1943). Non-intellective factors in general intelligence. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(1), 101.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional intelligence at work: The untapped edge for success*. San Francisco: Jossey-Brass.
- Zapata Monsalve, M. (2003). *Habilidades y prácticas de estudio en la educación contable. El enfoque de habilidades en la formación del contador público*.