

Influencia de la inteligencia emocional en los contadores públicos

Isaac Giraldo C.
Maria P. Vélez D.

Facultad de ciencias administrativas, económicas y contables

Contaduría pública

Asesores
John F. Diossa C
Sol B. Vélez E.

Asesor metodológico externo
Yesid O. González M.

Universidad Católica Luis Amigó

Medellín

2020

Resumen

La contaduría pública es una profesión que demanda precisión y exactitud, constancia, trabajo duro y tiempo, dichos elementos se van incorporando al ejercicio del contador a medida en que este se forma y entrena; además dentro de la ejecución de sus tareas debe considerar la conducta ética y las responsabilidades ante el Estado, las empresas y la sociedad dichas responsabilidades se tornan complejas cuando se toma en cuenta que Colombia posee un contexto poco adecuado para estas labores, debido a sus índices de corrupción. Una vez manifestado esto se entra a hablar de la inteligencia emocional como aquella habilidad que le facilitará al contador el mejor desempeño de sus funciones en la empresa, su manejo de ética impecable frente al Estado, brindando la fe pública que aclama la sociedad. Se analiza entonces la necesidad de distinguir la importancia de la inteligencia emocional, y toda la actividad cerebral que juega a favor o en contra de los contadores y con ello evidenciar cómo las emociones representan un papel sustancial en la vida de los seres humanos, sin excepción y posterior a ello manifestar una necesidad en el desarrollo profesional del contador de tener una mejor calidad de vida a pesar de todas sus funciones que llegan a ser estresantes y pesadas.

Palabras claves: Inteligencia emocional, contaduría pública, cerebro, ética profesional, corrupción, fe pública.

Introducción

La inteligencia emocional, entendida como una habilidad blanda que el ser humano puede llegar a desarrollar a convicción, es una herramienta que va a permitir un mejor desarrollo social e individual en las personas. Mediante el presente trabajo se quiere distinguir particularmente como la inteligencia emocional va a afectar el desarrollo de los profesionales de la contaduría pública en Colombia, logrando de este modo definir una afectación de la inteligencia emocional en los seres humanos que mediante situaciones que se presentan en la vida cotidiana se ven influenciados y afectados; sustentado en la identificación de factores que puedan afectar la inteligencia emocional en el ejercicio de la contaduría pública, sean factores personales, sociales, académicos, laborales, éticos, etc. , y así analizar las consecuencias de un inadecuado manejo de la inteligencia emocional en el contador público.

Para ello se evidencia una recolección teórica que manifiesta conceptos principales sobre la inteligencia, las emociones, el cerebro, la evolución humana, el contexto, la corrupción y el estado de salud, todo con el ánimo de generar conocimientos diferentes que permitan caracterizar a los contadores públicos de Colombia y así saber más de ellos como figuras humanas.

A lo largo de esta investigación se verán reflejados los resultados que fueron obtenidos por medio de la recolección de datos con los instrumentos diseñados como las entrevistas y encuestas; y así, gracias a ello, se dio cumplimiento a los objetivos planteados y futuras vertientes de investigación que pueden ser estudiadas.

Tabla de contenido

Resumen.....	2
Introducción	3
1. Formulación y planteamiento del problema	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema y sistematización.....	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	14
2. Marco de referencia	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.2. Marco teórico	22
3. Marco metodológico.....	50
3.1. Diseño metodológico.....	50
3.2. Hipótesis.....	51
3.3. Enfoque	52
3.4. Alcance.....	52
3.5. Método	53
3.6. Diseño.....	54
3.7. Población y muestra	55
3.8. Fuentes de recolección de datos	55
3.9. Instrumentos y técnicas	56
3.10. Operacionalización de variables.....	57
3.11. Unidades de análisis	65

3.12. Análisis de datos cuantitativos	74
3.12.1. Caracterización de la población.....	76
3.12.2. Preguntas de interés de la investigación	85
3.12.3. Generalidades de los datos cuantitativos	120
4. Resultados.....	122
4.1. Resultado del primer objetivo específico	122
4.2. Resultado del segundo objetivo específico	122
4.3. Resultado del tercer objetivo específico.....	124
5. Conclusiones y recomendaciones.....	127
5.1. Conclusiones primer objetivo específico	127
5.2. Conclusiones segundo objetivo específico.....	127
5.3. Conclusiones tercer objetivo específico	128
5.4. Conclusiones generales	128
5.5. Recomendaciones.....	129
6. Referencias	131

Contenido de tablas

Tabla 1 – Marco lógico	51
Tabla 2 – Cuadro de variables	57
Tabla 3 – Relación de preguntas.....	62
Tabla 4 – Definición de escala investigativa	75
Tabla 5 – Edad de la muestra encuestada	76
Tabla 6 – Género de la muestra encuestada.....	77
Tabla 7 – Estado civil de la muestra encuestada.....	77
Tabla 8 – Departamento de ubicación de la muestra encuestada.....	78
Tabla 9 – Cargo que desempeña la muestra encuestada	80
Tabla 10 – Nivel educativo de la muestra encuestada	82
Tabla 11 – Ejercicio contable de la muestra encuestada.....	83
Tabla 12 – Años de experiencia de la muestra encuestada.....	84
Tabla 13 – Importancia de la inteligencia emocional en los seres humanos	85
Tabla 14 – Identificación de las emociones.....	86
Tabla 15 – Preocupación por el estado emocional.....	87
Tabla 16 – Afectación de las emociones en el trabajo y vida personal del contador público	88
Tabla 17 – Expresión de las emociones.....	90
Tabla 18 – Afectación directa de las emociones en el trabajo del contador público	91
Tabla 19 – Alteración de las emociones bajo presión.....	92
Tabla 20 – Emoción alterada bajo presión.....	93
Tabla 21 – Facilidad de obtener energía en los contadores públicos por sus emociones	95
Tabla 22 – Realización de actividades para despejar la mente	97

Tabla 23 – Planteamiento de metas en la vida profesional y personal	98
Tabla 24 – Reconocimiento de propios esfuerzos	99
Tabla 25 – Empatía	100
Tabla 26 – Toma de decisiones egoístas.....	102
Tabla 27 – Estado de las relaciones personales	103
Tabla 28 – Consciencia del lenguaje corporal	104
Tabla 29 – Cuadros de ansiedad	105
Tabla 30 – Nivel de ansiedad manifestado	106
Tabla 31 – Frecuencia de manifestación de ansiedad.....	107
Tabla 32 – Afectación del estrés en la contaduría pública.....	108
Tabla 33 – Nivel de estrés manifestado	109
Tabla 34 – Frecuencia de manifestación del estrés.....	110
Tabla 35 – Satisfacción frente al ejercicio de la contaduría pública.....	111
Tabla 36 – Insinuación para atentar contra la fe pública	112
Tabla 37 – Incapacidad profesional por carga personal.....	114
Tabla 38 – Toma de decisiones en los contadores públicos	115
Tabla 39 – Frecuencia de errores en los informes	116
Tabla 40 – Niveles de sueño frente al ejercicio de la contaduría pública.....	118
Tabla 41 – Calificación del desempeño profesional.....	119

Contenido de figuras

Figura 1 – Partes del cerebro	31
Figura 2 – Fases de la investigación	50
Figura 3 – Categorización de datos cualitativos	65
Figura 4 – Gráfica de la edad de la muestra encuestada	76
Figura 5 – Gráfica del género de la muestra encuestada	77
Figura 6 – Gráfica del estado civil de la muestra encuestada	78
Figura 7 – Gráfica del departamento de ubicación de la muestra encuestada	79
Figura 8 – Gráfica del cargo que desempeña la muestra encuestada.....	81
Figura 9 – Gráfica del nivel educativo de la muestra encuestada.....	82
Figura 10 – Gráfica del ejercicio contable de la muestra encuestada	83
Figura 11 – Gráfica de los años de experiencia de la muestra encuestada	84
Figura 12 – Gráfica de la importancia de la inteligencia emocional en los seres humanos	85
Figura 13 – Gráfica de la identificación de las emociones	87
Figura 14 – Gráfica de la preocupación por el estado emocional.....	88
Figura 15 – Gráfica de la afectación emocional en el trabajo y vida personal del contador	89
Figura 16 – Gráfica de la expresión de emociones	90
Figura 17 – Gráfica de la afectación directa de las emociones en el trabajo del contador	91
Figura 18 – Gráfica de la alteración de las emociones bajo presión.....	93
Figura 19 – Gráfica de la emoción alterada bajo presión	94
Figura 20 – Gráfica de la facilidad de obtener energía por las emociones en los contadores	96
Figura 21 – Gráfica de la realización de actividades para despejar la mente	97
Figura 22 – Gráfica del planteamiento de metas en la vida profesional y personal	98

Figura 23 – Gráfica del reconocimiento de propios esfuerzos	100
Figura 24 – Gráfica de la empatía.....	101
Figura 25 – Gráfica de la toma de decisiones egoístas	102
Figura 26 – Gráfica del estado de las relaciones personales.....	103
Figura 27 – Gráfica de la consciencia del lenguaje corporal	104
Figura 28 – Gráfica de cuadros de ansiedad.....	105
Figura 29 – Gráfica de nivel de ansiedad manifestado	106
Figura 30 – Gráfica de la frecuencia de manifestación de ansiedad.....	107
Figura 31 – Gráfica de la afectación del estrés en la contaduría pública.....	108
Figura 32 – Gráfica del nivel de estrés manifestado.....	109
Figura 33 – Gráfica de la frecuencia de manifestación del estrés.....	110
Figura 34 – Gráfica de la satisfacción frente al ejercicio de la contaduría pública	111
Figura 35 – Gráfica de la insinuación para atentar contra la fe pública	113
Figura 36 – Gráfica de la incapacidad profesional por una carga personal	114
Figura 37 – Gráfica de la toma de decisiones en los contadores públicos.....	116
Figura 38 – Gráfica de la frecuencia de errores en los informes	117
Figura 39 – Gráfica de los niveles de sueño frente al ejercicio de la contaduría pública.....	118
Figura 40 – Gráfica de la calificación del desempeño profesional.....	119

1. Formulación y planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según Goleman (1998) “el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones...” según esto entonces se dice que el concepto de inteligencia emocional se plantea como un medio para que el ser humano regule sus pensamientos y sus emociones, y a su vez sea capaz de centrarse en la objetividad de la vida evitando la toma de decisiones apresuradas “sin pensar” generando confianza y seguridad en cada acto que realice y, finalmente, podría encontrarse en equilibrio consigo mismo, logrando desarrollar sus actividades y labores de una forma óptima, consciente, segura y sin ninguna dificultad. Conforme con esto entonces, el contador público, al ser un profesional y un ser humano como cualquier otro, también se verá afectado por sus emociones y pensamientos y sus funciones principales dentro de la sociedad, la empresa y el Estado.

Por otro lado:

La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual (Mayer, Salovey, & Caruso, 1997, p. 10 en Bisquerra, s.f.).

Dando a entender que la falta de inteligencia emocional podría ser el causante de que el contador distorsione la armonía por la cual se debe luchar entre las empresas, la sociedad y el Estado como se había mencionado anteriormente; si esto pasa, existirán errores en la información, habrá carencias del cumplimiento de la norma y se puede incurrir en actos ilícitos

dentro del desarrollo de la profesión contable. Entonces, llegado este punto, se nota una brecha entre la educación y preparación de los contadores y la práctica de la contaduría pública en función de la inteligencia emocional.

Es cierto que los contadores son instruidos deontológicamente con la ética, pero esta debe ser un factor personal que crezca por medio del adecuado manejo de la inteligencia emocional, permitiéndole al contador autoconocerse y autorregularse desde su interior.

Según el Índice de la Percepción de la Corrupción (IPC), que mide de 0 a 100 la corrupción en el sector público de los países a nivel mundial, donde 0 es con mucha corrupción y 100 es sin corrupción, Colombia tiene un índice a 2019 de 37, ubicándolo en el puesto 96 de una lista de 180 países (Transparency International, 2019, pp. 2-3).

Se evidencia que en Colombia se cuenta con un alto nivel de corrupción y que está presente en los campos de nivel público, si se toma en cuenta que los contadores públicos son funcionarios del Estado, este índice presentado da muestra de una falta de comportamientos éticos; además, la corrupción en gran parte se deriva de la malversación de fondo y la falta de control, supervisión y regulación de los procesos y actividades por parte de los organismos encargados, si los contadores son los encargados de controlar y verificar la veracidad, validez y confiabilidad de la información ¿No serán ellos los responsables de evitar la corrupción?

Si la sociedad actualmente cuenta con problemas como la corrupción y además está el exceso de contaminación, evasión de impuestos, desinformación, falta de actualización en las normas y en la reglamentación vigente, y otras dificultades que agobian al ser humano; para mitigar esta situación se han establecido actividades, mecanismos y entes de control que intervengan al problema y logren, de un modo u otro, disminuirlo; aun así, no se solucionan los problemas en su totalidad, estas dificultades involucran a toda la comunidad y, además, en gran

parte de las situaciones se ve envuelta la credibilidad, la ética y la profesión de un contador público, que, por diferentes situaciones decide realizar actos “ilícitos” y deshonestos que son descubiertos y castigados. Cada generación de contadores graduados que entra en el mercado laboral es propensa a involucrarse en este tipo de problemas a razón de la contaminación de la sociedad y, ciertamente, porque cada vez aumentan los problemas de corrupción por la falta de preparación ética de los profesionales, la debilidad emocional, la falta de carácter y el bajo criterio de los mismos, que hacen que los profesionales no sean capaces de romper las cadenas del delito y en lugar de eso, se propague la corrupción.

Constantemente recae un peso fuerte sobre el contador, haciendo que la empresa, la sociedad y el Estado estén en perfecto equilibrio, facilitando la armonía que se predica entre estos tres entes. A lo largo de los años, y a eso sumado el cambio y evolución constante de la sociedad, los entes económicos aumentan la exigencia al momento de solicitar la información que ofrece un contador y, en consecuencia de esto, el trabajo de los mismos también aumenta en exigencia y complejidad, para intentar satisfacer las necesidades de los Stakeholders; y, aunque se posean las capacidades técnicas y disciplinarias para cumplir con dicha demanda, se debe hacer una pausa en el camino y pensar ¿Se tiene la capacidad emocional?

La formación que se les brinda a los profesionales de la contaduría pública, es exigente porque a sus espaldas corre un servicio económico, administrativo, público y social importante, y como se mencionó, cada contador tiene las habilidades técnicas y disciplinarias de su profesión para solucionar cualquier contingencia en la empresa, en la sociedad y en el Estado, pero existen otros factores que pueden hacer que todo ese conocimiento se deje a un lado y se cometan actos ilícitos.

[...] la carga laboral afecta directamente a los profesionales de contaduría pública, por la amplitud en la que se puede desempeñar esta labor, trayendo como consecuencia enfermedades físicas y mentales que afectan su buen funcionamiento y desempeño, no solo en el entorno laboral, sino también el social y familiar, hay varios factores que han traído como secuela daños a la salud: como lo son los excesos en largas jornadas de trabajo y los ambientes sociales y materiales donde se realiza el trabajo, que tienen también gran incidencia en el estado emocional del profesional, pues este puede afectar su condición y bienestar de manera negativa. (Rendón Quintero & Toro Muñoz, 2018, p. 4).

Los contadores están envueltos en un entorno exigente, esto dado por las responsabilidades con las que deben cumplir, además los entes económicos ven al contador como un autómatas al pedir cantidades grandes de información en tiempos reducidos; se debe tener en cuenta que los contadores son seres humanos que sienten y tienen vida aparte de la empresa, tienen familias, hijos, preocupaciones, tristezas, ansiedades, miedos y todo esto afecta su trabajo en cuanto a calidad y eficiencia, y a pesar de que el contador posee el conocimiento, se dejó de lado un factor importante dentro de los seres humanos que es la inteligencia emocional. Si el contador está bien en sí mismo, va a lograr mantener la armonía de los tres campos (la empresa, la sociedad y el estado) y logrado esto, la corrupción será un plato de segunda mesa.

1.2. Formulación del problema y sistematización

¿Qué importancia tiene el manejo de la inteligencia emocional en la profesión de los contadores públicos, en Colombia durante el año 2020?

- ¿Cómo afecta la inteligencia emocional en el sujeto sensible y emotivo?
- ¿Qué factores pueden afectar la inteligencia emocional en el ejercicio de la contaduría pública?

- ¿Cuáles son las consecuencias de un inadecuado manejo de la inteligencia emocional en el Contador Público?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Distinguir la importancia del manejo de la inteligencia emocional en el correcto desarrollo de la profesión de los contadores públicos, en Colombia, durante el año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Definir la afectación de la inteligencia emocional en el sujeto sensible y emotivo.
- Identificar los factores que pueden afectar la inteligencia emocional en el ejercicio de la Contaduría Pública.
- Analizar las consecuencias de un inadecuado manejo de la inteligencia emocional en el Contador Público.

1.4. Justificación de la investigación

En la actualidad se hace importante el manejo de las emociones en cualquier campo de la vida humana, porque así como se le da importancia al conocimiento técnico y disciplinar, se le debe dar importancia al autoconocimiento y a la autorregulación emocional.

Para el caso de la contaduría pública, se debe tener en cuenta que es una profesión ejercida por seres humanos, sensibles y susceptibles a cambios emocionales, generados por un conjunto de factores internos y externos del contexto y la realidad, que pueden influenciar el desempeño en el campo laboral y profesional y, a su vez, el desarrollo de la vida cotidiana o personal, que de forma inconsciente provocan un desequilibrio en la vida general del sujeto emocional.

En la contaduría pública se hace necesario identificar el cómo estas emociones pueden perjudicar de manera positiva o negativa la información que se entrega a los dirigentes de las compañías o a los Stakeholders.

La inteligencia emocional es una temática que ha tomado posicionamiento en el mercado laboral porque, más allá de los conocimientos técnicos, se buscan profesionales con control de sus emociones:

Se puede afirmar que una de las habilidades que exigen los stakeholders a los contadores es su coeficiente emocional, además de sus habilidades técnicas y éticas, su inteligencia general y su conocimiento digital; junto con su creatividad y su visión de las cosas. Según eso es importante que el contador se enfoque en esas habilidades para que las desarrolle y así tenga los coeficientes profesionales requeridos en el futuro (Chua, 2016, p.16).

Cabe entonces recalcar que el mundo está exigiendo cada vez más profesionales de la contaduría con competencias y habilidades técnicas e interpersonales que se deben tener como base para el correcto desarrollo de la profesión en la empresa, la sociedad y el estado, dado esto entonces, la profesión contable se ve involucrada en un constante desarrollo y siempre se espera que los profesionales vayan más allá y se encuentren actualizados de lo que pasa en el entorno generando un plus en su carrera.

También se logra evidenciar la necesidad de profesionales contables que sepan actuar conscientemente y de manera correcta en las diferentes situaciones que se les presenten; sin dejar de lado que, aun así, el ser humano es propenso al error, aunque un buen manejo de las emociones puede mitigar el riesgo de cometerlos.

El contador público se ve afectado por presiones laborales dentro de la empresa, que afectan su estado emocional, presiones como la entrega de información a tiempo para el análisis

financiero, económico y social de la empresa, la tributación, el sistema de costeo, los presupuestos, etc. Además también se ve influenciado o afectado con presiones personales como problemas familiares, malos hábitos alimenticios, sus finanzas y sus propias responsabilidades, entre otros; esto genera problemas al contador afectando su desarrollo emocional y, con ello, su desarrollo y desempeño profesional, afectando también el cumplimiento de la ética y su responsabilidad social.

Por medio del análisis correcto de estos comportamientos y la influencia que pueden tener en el ejercicio laboral de los contadores públicos, se puede identificar una posible relación entre la inteligencia emocional y los profesionales de la contaduría pública, con el fin de buscar un buen manejo de las emociones para minimizar el riesgo de conductas indebidas o malas prácticas; generando, a su vez, el progreso de la profesión en otras áreas diferentes del conocimiento.

2. Marco de referencia

2.1. Antecedentes de la investigación

Los primeros rastreos que se tienen sobre la inteligencia emocional, son sobre Hipócrates y la teoría de los humores: “Desde Hipócrates, la teoría humoral fue el punto de vista más común del funcionamiento del cuerpo humano entre los físicos o médicos europeos hasta la llegada de la medicina moderna a mediados del siglo XIX” (López Huertas, 2016).

Hipócrates planteaba que el ser humano se compone de 4 humores básicos, que eran identificados como líquidos corporales y que estas sustancias deben estar en equilibrio para que las personas gozaran de salud somática y espiritual.

Los humores o líquidos principales del cuerpo fueron: La bilis negra (proveniente del bazo), la bilis amarilla (del hígado), la flema (del cerebro), la sangre (del corazón); posterior al planteamiento inicial de la teoría, los diferentes discípulos de Hipócrates se centraron en explorar el comportamiento humano en relación al carácter de las personas; los humores podrían dar una perspectiva del comportamiento emocional y moral de las personas, todo siendo influenciado por el balance de sustancias en el cuerpo humano.

Posterior a esto, la inteligencia emocional es una temática que tomó auge y poderío desde la época de los 90 con el psicólogo Daniel Goleman, que es altamente reconocido por su libro “Emotional Intelligence”; y desde ese momento se ha desarrollado fuertemente dicho asunto en la vida humana en general. El mencionado autor marcó un precedente de la función emocional en la vida cotidiana de los seres humanos y, así mismo, la importancia del control de estas. Es entonces importante mencionar, que a raíz de dicho hecho, la sociedad se interesó en el comportamiento del ser humano según sus emociones, y siguiendo esa premisa se destacaron diversos trabajos de inteligencia emocional que ayudaron a entender las decisiones del ser humano en ciertas circunstancias y la carga mental que traía consigo cada persona según su

cargo desempeñado en la sociedad. Todo esto permitió incorporar el término inteligencia emocional en el desarrollo laboral, empresarial y personal de los seres humanos.

Es importante mencionar que, anterior a las publicaciones de Goleman, el psicólogo y antropólogo Paul Ekman en 1972, realizó una investigación acerca de las emociones básicas donde él destaca que dichas emociones son seis: Alegría, Ira, Asco, Sorpresa, Temor y Tristeza. Este estudio estuvo basado en la identificación y reconocimiento de rostros, según algunas características faciales, para así finalmente destacar la lista de las emociones básicas. (Ekman, 1972 en Lopérfido, 2019). Dicha teoría generó mucha controversia, debido a que fue un hallazgo de alto impacto en la sociedad, además fue importante destacar que las emociones se podrían reconocer entre los seres humanos por la capacidad de réplica del estudio efectuado, de esa misma manera dicho estudio generó un gran avance en la rama emocional a razón de que los psicólogos decidieron usar estos datos de Ekman en la elaboración de baterías y pruebas para detectar ciertas patologías mentales. Posterior a este hecho, Goleman, fue capaz de ahondar en el tema de manera tal que pudo sustentar y plantear la idea de poder controlar las emociones con la inteligencia emocional.

A pesar del impacto generado por el tema, en sus inicios y al día de hoy se presentan personas escépticas al hablar de inteligencia emocional, debido a que se considera una temática pseudocientífica tratando de restarle la importancia que amerita; este paradigma se ha ido quebrando a la par junto con el desarrollo neurocientífico del mundo, debido a que cada vez se unen a la temática, grandes estudiosos del cerebro, para encontrar y descifrar de manera total al ser humano.

Actualmente la contaduría pública, específicamente, tiene un desarrollo limitado y poco analizado de la inteligencia emocional debido a que, no es un campo al cual se le ha dado la

responsabilidad y la importancia que este requiere frente a los seres humanos como se menciona a lo largo del presente trabajo; aun así se ha podido evidenciar algunos estudios que han permitido el avance de dicha área.

Inicialmente hay una aproximación por parte de dos estudiantes del Politécnico Jaime Isaza Cadavid, en un artículo de investigación de la revista *Ágora* donde se trata:

La carga laboral y emocional de los profesionales de Contaduría Pública. [...] [Específicamente se enfoca] en el análisis de la relación existente entre la carga laboral y emocional y las diferentes enfermedades tanto físicas como psicológicas que afectan a los contadores durante el ejercicio de su labor. (Rendón Quintero & Toro Muñoz, 2018, p. 1).

En dicha investigación se analizó el contexto del contador público y como este podría ver afectado su bienestar físico y emocional a razón de que también se hace referencia, de la relación entre las obligaciones laborales de los profesionales, adicionado a una carga emocional, con las dificultades físicas y mentales, a las cuales están sometidos o son propensos los profesionales de la contaduría pública, porque podrían presentarse a lo largo de su vida afectando aspectos personales y laborales. Además, este artículo realiza un acercamiento a la inteligencia emocional haciendo hincapié en que es importante analizar el entorno, y según esto demostrar cómo los contadores públicos se desenvuelven diariamente; para así saber las emociones y sentimientos a las que están inmersos y, como todo este factor psico-personal y social, pueden o no afectar su bienestar a futuro.

También se encuentra planteada la idea de De arco Paternina y Melendro Rodríguez, Ingeniera Industrial y Contadora Pública respectivamente, pertenecientes a la facultad de Contaduría Pública de UNIMINUTO en su sede de Bogotá, que investigaron: “¿Por qué son tan

importantes las habilidades blandas en la formación del contador público?”. El fin principal de dicha investigación fue demostrar cuál era la importancia de las habilidades blandas (Liderazgo e inteligencia emocional) en el desarrollo del pregrado de los contadores de la mencionada universidad.

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 [...] existan espacios académicos en donde se puedan trabajar habilidades blandas, específicamente inteligencia emocional y liderazgo que los conlleven al éxito tanto personal como profesional (De arco Paternina & Melendro Rodríguez, 2019, p. 1).

Esta investigación se basó en la perspectiva de los estudiantes de contaduría pública, sobre la importancia en la formación de habilidades blandas y así mismo se realiza la salvedad de que las habilidades blandas estudiadas son “la inteligencia emocional y el liderazgo”, a razón de que dichas capacidades son mencionadas como conocimientos adquiridos que ayudan al enriquecimiento de la personalidad del ser humano. Cómo se logra observar en la cita, el estudio arroja un resultado del 88% donde la muestra seleccionada para dicha investigación afirman la importancia de realizar un plan de estudios en la facultad de Contaduría Pública donde se tengan en cuentas las habilidades blandas en relación con la formación académica brindada a los estudiantes de la mencionada universidad; este dato cobra relevancia porque de cierta manera son los futuros contadores los que sienten un bache o una falencia en dichas capacidades y que además de eso, se demuestra de que son habilidades importantes en el ejercicio profesional.

Así mismo también existe información de un trabajo de la Universidad de los Andes en Venezuela, realizado por Briceño et al. En el 2016, que habla de “Estrategias de desarrollo personal con base a inteligencia emocional y comportamiento ético - profesional dirigido a los

contadores públicos [...]”. Por su lado se afirma que ellos se enfocan en un desarrollo personal de los contadores públicos para lograr un equilibrio de salud emocional y el comportamiento ético de los mismos. Afirman que un Contador Público debe tener inteligencia emocional para reaccionar, adecuadamente ante las adversidades de su entorno que se presentan en su día a día; y además dicha inteligencia emocional se va a ver reflejado en su actuar ético (Briceño, Maldonado, Adrián, & Benítez, 2016, p. 96).

Este estudio centró sus esfuerzos en destacar y resaltar la inteligencia emocional que llegan a tener los contadores públicos al finalizar sus estudios académicos e iniciar el ejercicio de su profesión; los resultados obtenidos al respecto fueron satisfactorios porque se logró destacar que los contadores de esa región, de Venezuela en particular, se enfocan en su salud emocional con la debida importancia que esto amerita; de igual forma, se observó la incorporación del componente ético que la profesión requiere, por medio del planteamiento de un vínculo entre ambas temáticas (la inteligencia emocional y la ética profesional) dando pie a concluir de manera estrecha que es de vital importancia dicho análisis de información, debido a que se encontró que la inteligencia emocional y la ética profesional deben ir en equilibrio frente al ejercicio de la contaduría pública.

Teniendo en cuenta la información recopilada y plasmada en los párrafos anteriores que corresponden a los antecedentes teóricos del tema desarrollado, se puede destacar que aunque la variedad de referencias es reducida, con las mencionadas se podría plantear una base teórica para argumentar una relación guía de la inteligencia emocional frente a los contadores públicos y el ejercicio profesional de los mismos, junto con la habilidad que ellos deben desarrollar para enfrentar las situaciones que se presentan en el día a día en aspectos personales y laborales; y de

un modo u otro lograr la adquisición de conocimiento que permita el entendimiento de la inteligencia emocional.

2.2. Marco teórico

Ahora bien, después de realizar este rastreo de información se pueden destacar varios argumentos como por ejemplo que el tema de la inteligencia emocional o la regulación de emociones es un asunto trabajado desde hace poco tiempo en el área del conocimiento de la contaduría pública y es por eso que se nota una falta de investigación en esta área y es ahí donde resalta la importancia del presente trabajo aun así los mencionados trabajos tienen una alta importancia y calidad que permiten ampliar el horizonte del desempeño de los profesionales de la contaduría pública. Según esto, entonces, se dispondrá a realizar un acoplamiento teórico necesario para el entendimiento completo y correcto de esta temática que como se explicó, presenta falencias epistemológicas dentro del campo de la profesión contable.

Al hacer frente a una temática de la cual no se tiene información contundente y el contenido abordado no es generalizado dentro de la contaduría pública, es necesario realizar un acondicionamiento teórico que permita a las personas reconocer el trasfondo epistémico de lo que se está manejando, de acuerdo a esto se define como término principal de la investigación la “Inteligencia Emocional” porque es el fundamento de lo que se ha podido observar a este punto. En un apartado inicial del documento, se logra destacar la definición teórica de Goleman en 1998, considerado como uno de los autores importantes de este tema; pero eso no es suficiente para obtener una claridad del tema en general.

La expresión: “Inteligencia Emocional” está compuesta por dos términos fundamentales que son: Inteligencia y Emociones.

De acuerdo a eso es importante conocer a qué se hace referencia cuando se evoca el término inteligencia, entonces: “Inteligencia es un conjunto de habilidades cognitivas y

conductuales que permite la adaptación eficiente al ambiente físico y social. Incluye la capacidad de resolver problemas, planear, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender de la experiencia” (Ardila, 2011).

Se puede destacar un conflicto conceptual de la palabra inteligencia debido a que puede llegar a dar razón a muchas situaciones diversas haciendo referencia al mismo término pero es importante tener en cuenta que esta definición es más acertada en el contexto en que se está trabajando.

Se plantea que además de la capacidad de adaptación, la inteligencia también está compuesta de una serie de conocimientos adquiridos o innatos de los seres humanos que facilitan la sobrevivencia de un ser; por medio de saberes teóricos, situaciones emocionales y la misma experiencia que ha vivido una persona, además del contexto cultural y social, compactando que: “la inteligencia es el resultado de los procesos mentales humanos y que depende del momento evolutivo de cada persona” (Mas Salguero, 2016).

Según lo anterior, los seres humanos tienen un mecanismo que permite el almacenamiento de conocimientos, experiencias y emociones que les han ayudado a adaptarse a lo largo de su proceso evolutivo de miles de años y que de igual forma, le permitirá seguir haciéndolo, dicho mecanismo se simplifica en un órgano vital del cuerpo humano que es: El cerebro.

A este punto es importante decir que el concepto mismo de inteligencia lleva implícito el desarrollo emocional del sujeto y es por eso que la emoción se vincula a jugar un papel resaltante dentro del conocimiento humano generado y por generar, más adelante se hará mención de la importancia emocional en el desarrollo cerebral.

El cerebro, según Francisco Mora (2002), es un órgano complicado de entender y explicar, debido al desconocimiento que se tiene del mismo, pero aun así se puede identificar que su objetivo principal es mantener vivo el ser humano por medio del funcionamiento del cuerpo entero y generar la conciencia de la relación del hombre con su contexto. Lo que transmite que el cerebro es el encargado del funcionamiento correcto desde el componente más pequeño del organismo hasta el sistema más complejo; además es importante recalcar que gracias al cerebro puede el ser humano percibirse a sí mismo en la realidad y puede identificar el contexto a medida que el cuerpo interactúa y funciona.

Así mismo el cerebro se puede tomar como un órgano que mitiga las variaciones del ambiente a través de la evolución del hombre, lo que quiere decir que permite, según lo que se ha hablado, generar la adaptación humana y con esto, permitir que los individuos permanezcan hoy en la faz de la tierra (Navarrete, s.f.).

De acuerdo a esto, y en conjunto con la definición dada de inteligencia, se podría hacer una relación y decir que es el cerebro el responsable de la evolución humana por que se ha encargado de que el ser humano sobreviva a las condiciones del contexto por medio de la adaptación y adecuación de los *homo sapiens* en el entorno y a través de la generación de conciencia por medio de su evolución y así, de cierta manera, este órgano es el que brinda la capacidad adaptativa y es el que conserva o concreta la inteligencia, que como ya se mencionó, es mucho más que solo conocimiento, porque también implica valor histórico, evolutivo y la percepción propia de un yo en el entorno flexible y cambiante.

Por otro lado, complementando las características de adaptabilidad que se le atribuyen al cerebro está que, las emociones cumplen con una función evolutiva importante que permiten evitar castigos y buscar recompensas; las mismas han evolucionado con el hombre

proporcionando mayor adaptación al medio y mayor capacidad de supervivencia permitiéndole al hombre pasar por lo que Darwin llamó “selección natural” (Llorente, 2014).

Es de destacar que no solo las emociones generan y ayudan al proceso de supervivencia de la especie humana, también se debe mencionar que las emociones están en el cerebro desde la aparición del hombre porque las emociones fueron, antes que cualquier cosa, un mecanismo de respuesta rápida ante situaciones que colocaban en peligro la integridad del “animal”, y por medio de toda la evolución, el ser humano hoy es capaz de usar las emociones, no solo como reacciones de salvaguardar vida, sino que también son un mecanismo para comunicar por medio del lenguaje no verbal. Es un aspecto interesante saber que las emociones son las que tienen a la especie humana en este punto, capaces de investigarse a sí mismos con el ánimo de buscar respuestas acerca de la vida y el funcionamiento total del entorno.

La emoción es una parte fundamental de las personas por toda su importancia histórica y su funcionamiento actual para el procesamiento de diversas actividades cerebrales.

Entonces, en este momento es importante hacer énfasis en la relación de la inteligencia - cerebro, cerebro - emoción y por lo tanto inteligencia - emoción; todo partiendo desde la evolución del hombre y cómo las emociones han sido pilar fundamental de supervivencia y adaptación del ser humano.

Las emociones son el resultado de años de evolución humana y, según las teorías y planteamientos de Charles Darwin, es posible que el ser humano comparta emociones y estructuras similares con algunos animales, y gracias a eso la supervivencia del “más fuerte” fue posible, porque las emociones indican el peligro y protegen a los seres vivos (Velásquez Fernández & Rojas Garzón, 2009). Esto dando claridad y relevancia a la emoción a lo largo del proceso de evolución.

Según lo anterior, es necesario dar un concepto claro de emoción y así seguir avanzando en el contenido teórico del trabajo, entonces: “una emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada” (Bisquerra Alzina, 2003, p. 12). En otras palabras, la emoción es una respuesta que se genera a razón de un cambio en el entorno externo o un cambio interno que altera el estado “normal” de las personas.

Cuando el ser humano presenta una emoción es porque dentro de sí, se ha manifestado una liberación de sustancias, o neurotransmisores que son resumidas en una reacción del sistema, que permiten generar una respuesta acerca de un primer impulso externo o pensamiento. Tomando toda la información, las emociones son una respuesta cerebral que se emite al cuerpo, según determinados factores del entorno en el que se someten las personas, por ejemplo: si una persona se gana la lotería, generará emociones de alegría y sorpresa; en este ejemplo sencillo se puede observar como un acontecimiento externo genera un estímulo en el cerebro causando una emoción que se exterioriza en sensación; como la noticia de ganarse la lotería genera un impacto en su estado normal, causa la mencionada perturbación del cerebro, dicha perturbación se va a transformar para generar la emoción enviando la comunicación a todo el sistema para posteriormente manifestarse en la sensación y actuación de la situación, lo que haga posterior a la noticia dicha persona (saltar, llorar, correr, gritar o sonreír) dará cuenta de todo el proceso del estímulo externo recibido. A este punto se trae a colación una serie de nuevos términos de los que no se había hecho mención, y aunque suene sencillo el proceso de reacción humana no es así.

Cuando se habla de la reacción física y fisiológica que pueden generar las emociones, es consecuente hablar de que la forma de exteriorizar la emoción va a tener repercusiones en el

consumo de energía del cuerpo humano, cuando se hace mención de la reacción (saltar, correr, llorar, gritar...) significa que el cerebro necesitará un consumo de energía que permita comunicar y distribuir dicha emoción y no solo eso; por ejemplo si una persona está triste puede llegar al punto de llorar, y cuando hay lágrimas en la manifestación de la emoción, el cerebro debe trabajar para producir esas lágrimas lo que causa desgaste y cansancio en el órgano (Calixto, 2018).

Así mismo, se puede destacar que el comportamiento relacionado con la emoción va a generar un consumo o generación de energía, pero esto va a depender directamente de la emoción; mientras una emoción como la tristeza genera consumos altos de energía, la felicidad puede generar energía en la proporción en la cual el individuo se sienta satisfecho, relajado, sin estrés.

Dentro de dicho proceso de energía y generación de emociones y sentimientos, tiene mucho que ver también la forma en que las neuronas y las células del cerebro pasan la información por todo el cuerpo por medio de neurotransmisores.

Los neurotransmisores deben ser vistos como uno de los elementos cruciales dentro del proceso de sentimientos, porque: “son sustancias químicas que se encargan [de] conducir información a través de distintas zonas del sistema nervioso” (Cabal, 2013). Estas sustancias son liberadas por las células de dicho sistema para generar la comunicación, principalmente de las acciones involuntarias o no controladas por el hombre como la respiración, el funcionamiento del sistema digestivo, las emociones, el sistema inmunológico, entre otros.

Dentro de los principales neurotransmisores que le competen al área emocional, se encuentran: La dopamina, oxitocina, serotonina, noradrenalina, y G.A.B.A.

La dopamina tiene como funciones la motivación, actividad motora, la memoria, y se relaciona directamente con el buen humor. La oxitocina está relacionada con situaciones sociales, la generación de confianza y lazos afectivos, es decir, el amor. La serotonina funciona como regulador del apetito y equilibrio sexual, junto con el impedimento de la agresión y la ira. La noradrenalina funciona como neurotransmisor de huida, por medio de las alteraciones físicas que genera a razón de ciertos aspectos externos. Por último, el G.A.B.A funciona como principal neurotransmisor que regula la excitación neuronal, limitando respuestas a situaciones externas (Luiti, s.f.).

Es importante entonces resaltar que los neurotransmisores se ven estrechamente relacionados con la generación de emociones y funcionamiento en conjunto con el cuerpo; lo que quiere decir que se puede destacar la inteligencia emocional como una regulación de químicos en el cerebro; si los neurotransmisores son liberados en proporciones correctas en la vida cotidiana es posible que el ser humano pueda hablar de una estabilidad emocional; pero no se puede controlar a ciencia cierta ese funcionamiento “inconsciente” del cerebro.

Los neurotransmisores pueden ser potenciados artificialmente o naturalmente. Artificialmente por medio de medicamentos pero son principalmente para personas con trastornos psicológicos o psiquiátricos que necesitan una regulación química a razón de la falta de capacidad sobre este proceso cerebral; y naturalmente por medio de la realización de acciones o actividades que generen dicha liberación química como: Dormir, hacer ejercicio, trabajar, estar con amigos, etc.

Según Loretta G. Breuning (en BBC News, 2017), lo que se podría considerar felicidad, está dado por un cuarteto de neurotransmisores: La oxitocina, las endorfinas (no mencionado anteriormente), la dopamina y la serotonina. La activación de dichas sustancias generará

bienestar en el cuerpo y equilibrio emocional. Según eso entonces está que, por medio de las endorfinas, que son un analgésico interno natural, se elimina el dolor y se puede potenciar bailando, cantando o trabajando en equipo; por otro lado está la serotonina que incrementa su activación con el sentido propio de importancia y cuando se recuerdan eventos felices, la falta de este neurotransmisor provoca depresión; luego se encuentra la dopamina como la mediadora del placer, que puede ser potenciada con el logro de objetivos o pequeñas metas; y por último la oxitócica que se estimula en los vínculos sociales y emocionales.

El control de los químicos cerebrales es una forma de adquirir estabilidad emocional, pero la inteligencia emocional va un poco más allá; no solo en el control inconsciente de sustancias, sino en la identificación consciente de situaciones que generan excitaciones neuronales resultantes en sentimientos.

Dentro de este apartado es importante explicar que existe una diferencia abismal entre emoción y sensación; el sentimiento es el producto de la emoción, es la forma en la cual la persona manifiesta la emoción y por lo tanto se afirma que no hay sentimiento sin emoción, porque el sentimiento es una variable dependiente de la emoción pero, hay que tener claridad de que puede existir emoción sin sentimiento o sin una forma de exteriorización del cuerpo.

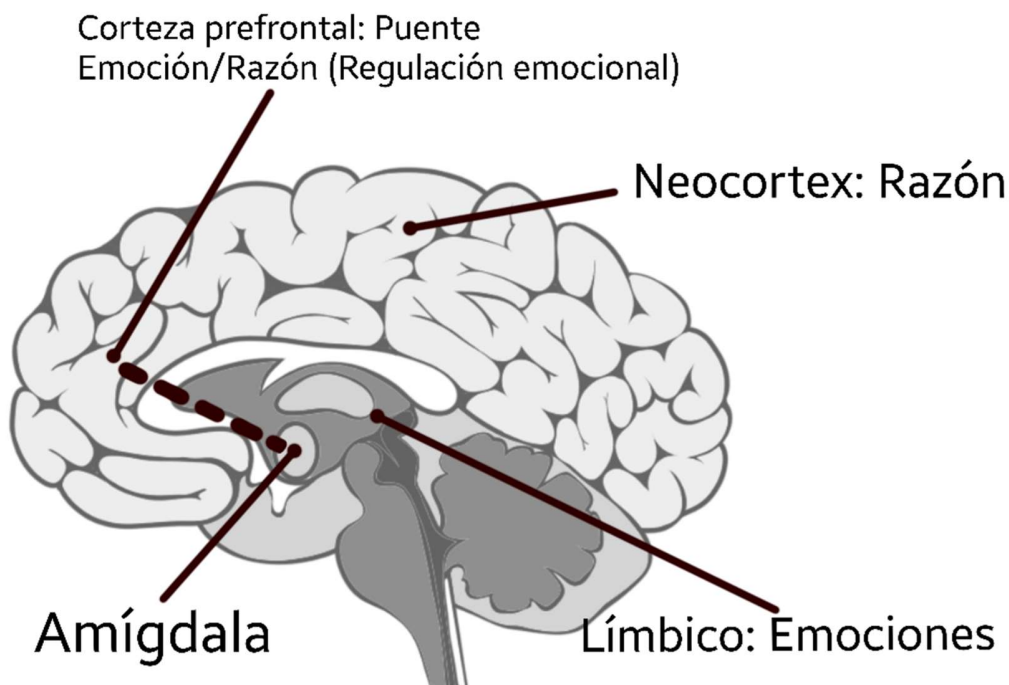
Ahora, por otro lado y aclarada la diferencia entre emoción y sentimiento, es importante hablar sobre la producción de la emoción: Inicialmente se recibe un estímulo o acontecimiento externo que llega a los centros emocionales del cerebro, en consecuencia de eso se elabora una respuesta que llega al neocórtex, el cual se encarga de interpretar la información y exteriorizarla (Bisquerra Alzina, 2003).

Entonces, según Bisquerra, es necesario contar con la claridad del “qué” produce cada emoción del ser humano y las connotaciones que estas pueden tener en el desarrollo personal del

hombre frente a las diferentes circunstancias que a este se le presenten en su vida en general y como es capaz de enfrentarlo, entendiéndolo como el estímulo sensorial que generará la información necesaria para dar respuesta a dicha circunstancia.

El ser humano está sometido a un gran número de emociones como lo ha mencionado Morgado (2007), citando a Ekman y sus teorías de las emociones básicas e investigaciones aledañas que permitieron la identificación de más emociones y combinaciones de las mismas; independientemente de la emoción que se genere, sea básica o compleja (combinación de emociones primarias), estas se convierten en una respuesta inmediata gracias a la amígdala cerebral, que es la porción del cerebro la cual se encarga de enviar las respuestas inmediatas al cuerpo, según la presencia de estímulos externos que generaron alteraciones, por medio del neocórtex para actuar frente a la emoción generada y posteriormente ser expresado el sentimiento, esto se produce por la información neuronal que tiene en cuenta la comunicación externa entre seres humanos y los estímulos del contexto que, el cerebro y el cuerpo en conjunto, procesan para luego verse reflejada en acciones, siendo estas importantes en la supervivencia de cada persona y la capacidad de relacionarse con el otro (ser humano o medio cambiante), específicamente de este proceso se encarga el sistema límbico del cerebro.

En la *Figura 1*, se podrá observar con claridad lo que se ha planteado acerca del funcionamiento del cerebro y la relación con la inteligencia y la emoción.

Figura 1**Partes del cerebro**

Nota: Esta es una representación ilustrativa del cerebro que permite observar varias partes importantes que interfieren en la exteriorización corpórea de un estímulo externo que genera una emoción Creación propia con idea de Morgado (2007, p. 28).

Ahora bien, la *Figura 1*, brinda mayor claridad en la identificación de la amígdala y el neocórtex que son los encargados de la materialización de las emociones en los seres humanos, pasando de la amígdala a la corteza prefrontal por medio de conexiones neuronales que facilitan el proceso de generación de las emociones (Expresado en la línea discontinua).

También cabe destacar que dentro de todo el proceso de la neurociencia se ha estudiado y analizado a profundidad el tema de la reacción cerebral, por medio de resonancias magnéticas, mostrando que cada emoción que pueda experimentar un individuo (Felicidad, diversión, sorpresa, miedo, ira, tristeza, neutral) puede mostrar una interacción particular con el cerebro en general. Demostrando junto con eso que el ser humano incluso en estado de reposo puede

manifestar diferentes emociones evidenciadas y rastreadas en la extensión de su cerebro (Kragel, Knodt, Hariri, & LaBar, 2016).

Este estudio da a conocer varios elementos; primeramente se destaca la relevancia y la importancia que le dan las personas a la identificación de los procesos cerebrales de la emoción, que aunque se conoce por Ekman de la universalidad de las emociones, es importante destacar cómo funciona el cerebro cuando vive o pasa por esa emoción. Por otro lado está el análisis riguroso y científico que debe tomar el campo emocional y lograr que todas las personas dejen de lado el paradigma pseudocientífico de la materia y por último la aproximación a la que se acerca la sociedad sobre el conocimiento humano complejo.

Desde este punto de vista se complementa que cuando se hace mención de la “inteligencia emocional” se habla de un factor de estudio integrado, dando respuesta a la capacidad y al ingenio que tiene el ser humano para afrontar las eventualidades que surgen en la vida cotidiana, identificando los diversos estímulos del entorno que podrían ocasionar una respuesta emocional e involucrar el saber hacer frente a las diferentes situaciones, teniendo la claridad para comprender y manejar dichas situaciones de una manera correcta y adecuada.

La inteligencia emocional es una habilidad humana que los individuos se interesan por saber y así lograr un posible, equitativo y justo desarrollo social según los comportamientos sociales y políticos. Es característico ver como los grandes libros del patrimonio histórico de la humanidad reflejan una necesidad latente del control de las masas por medio de un manejo desde el exterior, de las emociones internas de cada individuo, dando “pautas de comportamiento” ante diversas situaciones; algo claro es que la inteligencia emocional no hace parte de un factor externo y, además, no es una habilidad que se pueda inculcar a la fuerza en las masas, es una habilidad que necesita tiempo y dedicación desde cada individuo, para que sea capaz de asumir

las situaciones de acuerdo a sus propias ideas y manifestaciones de la realidad humana. También se trae a colación que desde esta perspectiva se entiende que la inteligencia emocional en una cualidad difícil de adquirir pero, de la cual, la sociedad siempre ha sido consciente y da énfasis en su importancia y es por eso que a pesar de su dificultad prevalece su relevancia, porque el razonamiento de las emociones permitirá al ser humano poseer un control de cuerpo y mente de manera consciente para así ser capaz de afrontar los obstáculos que pueden surgir a diferentes estímulos externos e internos.

La teoría de la inteligencia emocional se empieza a conocer y consolidar en 1990 con Mayer y Salovey que hablan sobre el tema propiamente donde explican la capacidad de rectificar las emociones con la razón; este estudio solo se hace conocido y relevante hasta el año de 1995, en el cual, Daniel Goleman publicó su aclamado libro de la Inteligencia Emocional haciendo énfasis en un conjunto de factores culturales, sociales y educativos, apoyado de Mayer y Salovey. En ese punto se destaca un desarrollo teórico importante por medio de varios personajes que dieron paso a la consolidación del conocimiento. Posteriormente otro autor a destacar es Reuven Bar-On que en 1980 acuña el término de Coeficiente Emocional (EQ) (Bisquerra, 2009, pp. 126-134).

La construcción teórica que se ha formado a lo largo de los años entorno a esta temática, dan cuenta de un impacto consolidado y claro en la sociedad, a razón de que ya no es una manifestación de ideas sueltas sino que son ideas consolidadas y debatidas por expertos mundiales; esto permite que la inteligencia emocional hoy sea considerada como parte importante del desarrollo individual y en sociedad de una persona.

Compactando la información desvelada, se debe aclarar que, es entonces, un sujeto con inteligencia emocional es aquel que conoce, entiende, identifica y regula sus emociones con el

fin de lograr sus propósitos en su vida; sus propósitos laborales, académicos, sociales, culturales... Independiente de eso, la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional se expresa en la identificación de estímulos, el conocimiento y entendimiento del proceso de la emoción y así regular las acciones que surjan de acuerdo al proceso cerebral.

Además, la inteligencia emocional, se planteó con ciertos elementos inherentes a la misma, es decir, factores que se deben tener en cuenta al tratar dicha temática, según Goleman, Boyatzis y McKeen (2002, pp. 72-73), la inteligencia emocional posee cinco componentes que son: La conciencia de uno mismo, el autocontrol emocional, la motivación, la conciencia social o empatía y las habilidades sociales.

Luego de estudiar lo anterior se evidencia que el ser humano trabaja por medio de pensamientos y emociones, que, a su vez, son recibidas por diferentes situaciones, asociándose a factores personales o sociales, y, a raíz de esto, se les debe dar un tratamiento específico para no perjudicar la persona en sí mismo o su círculo social; también se debe tener en cuenta la importancia de la emoción que recae sobre la persona en sí, frente a las decisiones y acciones que el individuo tome y así tener la seguridad de estas, las capacidades y las habilidades, que cada uno es idóneo de desarrollar. Luego de hacer una autoevaluación se debe desarrollar la empatía con el entorno, entendiendo las emociones, decisiones, destrezas y acciones del otro, no para juzgar, cuando algunas de las anteriores no sea acertada, si no para animar y apoyar a las personas que lo requieran, creando así equipos de trabajos en los cuales las personas puedan dar sus ideas y expresarse, sin sentir miedo de ser juzgadas o ser rechazados.

Ya ahondada la inteligencia emocional, se debe hacer referencia a los Contadores Públicos a razón de que se pretende hacer una relación de estos dos factores (Inteligencia

emocional - Contador público) y de acuerdo con esto entonces se debe definir ¿Quién es un contador? ¿Qué hace? ¿Cuál es su importancia?, siendo así:

Se entiende por contador público la persona natural que, mediante la inscripción que acredite su competencia profesional en los términos de la presente ley, está facultada para dar fe pública de hechos propios del ámbito de su profesión, dictaminar sobre estados financieros, y realizar las demás actividades relacionadas con la ciencia contable en general (Ley N° 43, 1990).

Así mismo, un contador es una persona que se preparó en una universidad, en donde aprendió acerca de competencias técnicas que le permiten organizar, revisar y controlar información contable, económica, tributaria y administrativa; y según todo ese conocimiento logra apoyar la gerencia de una empresa en la toma de decisiones, desde su perspectiva y con el previo conocimiento de la información. Además se le otorga al contador la facultad de dar fe pública que, de acuerdo con el Art. 10 de la misma ley, es el poder de afirmar y jurar que lo que se presenta es veraz y verídico.

Junto con esto, ser contador público implica, manejar software contables, liquidar impuestos, liquidar nomina, manejar cartera, presentar, certificar y analizar informes, saber normatividad general de la profesión y disciplinas afines, todo esto con el fin de ser personas que satisfagan las expectativas y requisitos de los stakeholders.

Recapitulando, el contador público es una persona fundamental en las organizaciones tanto privadas como públicas, pero sobre todo cabe recalcar que este profesional se encarga de velar por la responsabilidad social, la estabilidad de las organizaciones y por la veracidad de la información mediante su facultad de otorgar fe pública, lo cual indica que la información es real, verificable y fiable; es decir:

El contador ofrece fe sobre la base de un compromiso serio de respeto a la integridad emocional y espiritual del «creyente» en su trabajo, y que va a observar equidad en todo. Así las circunstancias hayan cambiado, no modificará su proceder por la recompensa insana ni por la amenaza real, a menos que quiera ser delincuente; cuando eso ocurre, ya no actúa como contador (Santos Gutiérrez, 2018).

Un contador ante todo es una persona íntegra con valores, independiente de sus decisiones, en quien depende una gran responsabilidad de honestidad.

Aun así, se puede destacar que según cifras de la Junta Central de Contadores [JCC] (2020); desde el 2016 hasta la fecha, de todas las faltas sancionables en los contadores el 65% de estas hace referencia a faltas en contra de la fe pública.

En los contadores se deposita toda la confianza porque tienen la capacidad, la independencia y objetividad para hablar y divulgar la información que generan y procesan; se adquiere un compromiso que dé cuenta de ello en el momento en que se toma la decisión de ejercer la profesión y, por esa misma razón, la sociedad presume de él que no cambiará su juicio profesional por la contaminación social, que siempre será íntegro, justo y ecuánime y eso lo hace un contador. La responsabilidad es grande a nivel personal y social porque se juega la estabilidad de ambas partes, por eso se hace necesario tener las capacidades totales que faciliten manifiestos conscientes y libres de errores siempre.

El contador actúa como representante de la sociedad y el estado ante la economía, y al tener ese deber no puede flaquear ante la confianza otorgada; no es un asunto netamente numérico, sistemático o procedimental; es un tema de carácter humano, social y emocional, porque el contador da credibilidad con su nombre y trabajo, podrá tener mucho conocimiento técnico pero si no tiene competencias humanas que lo hagan una persona confiable y creíble, no

podrá ser un contador íntegro que funcione con fe pública dentro de la realidad social y esto es lo que la sociedad está exigiendo cada día más.

Por otro lado, es importante tener en cuenta, que un contador además de un profesional idóneo, es un ser humano lo cual significa que es un individuo que se desenvuelve en un ambiente y en ese ser afectan características biológicas, psicológicas, sociales y espirituales. Ese mismo humano posee conciencia, inteligencia, voluntad, creatividad y demás características que permiten afirmar que está dotado de una personalidad que se adapta a una ubicación en el tiempo y lugar en el que habita. Todas estas características están en cada persona y son imposibles de separar (Alonso Palacio & Escorcía de Vásquez, 2003).

Según eso entonces, y continuando la premisa de que un contador es un ser humano, se dice también que el contador es un componente conformado por características físicas, biológicas y fisiológicas; particularidades y capacidades mentales especiales, pero también está conformado por caracteres psicológicos, sociales y espirituales que permiten construir un ideal íntegro de contador, es decir, saber que un contador es un ser que siente y actúa según su entorno y su autoconciencia, logrando junto con ello que un contador pueda equivocarse porque es una persona común y corriente que puede actuar afectada por su entorno y esta afección indica la generación de emociones en los contadores, que los verán obligados a controlar en ciertas situaciones para no afectar su cargo de funcionarios públicos y siempre ser objetivos e imparciales como lo dicta la ley.

Ahora, más allá de la parte psicológica del contador y su posición de ser humano, hay que centrarse, en la perspectiva planteada por Martha Álvarez (2016, p. 156), Contadora Pública de la Universidad de Antioquia, que afirma que:

La contaduría es una profesión que tiene una gran responsabilidad social, para sus profesionales es difícil actuar con integridad si se tiene en cuenta que la sociedad y por ende la presión social han cambiado de dirección. [...] Hoy se estimulan comportamientos que antes se consideraban inaceptables, [...] lo que ha hecho que los hombres de nuestra época sacrifiquen todo.

Ella plantea una perspectiva que es adecuada al momento de hablar de inteligencia emocional, retomando un poco esta temática, en páginas anteriores se afirmó que las emociones son generadas por estímulos del entorno que provocan en las personas la generación de emociones; y ella afirma que la integridad del contador ha cambiado a razón de que la sociedad misma ha evolucionado, logrando resaltar que la inteligencia emocional podría ser ese medio por el cual los contadores llegan a controlar las afectaciones que está emitiendo la sociedad, que logran dañar el camino ético y profesional del contador público, porque si la función de dar fe pública se ve afectada por el entorno, esto va a evitar un desarrollo ético de la profesión.

Los contadores son los encargados de velar por la realidad y honestidad, así la sociedad diga lo contrario, porque son las empresas quienes necesitan del conocimiento de un contador y es el Estado y la sociedad los que demandan justicia y equidad ante las responsabilidades de los entes de capital autónomo; entonces, si el contador público toma un pensamiento de disminuir el cumplimiento ético de la profesión, generará un camino largo de indelicadezas causando daño a la sociedad, a la economía, y el estado. Por eso se habla de que el contador público no puede bajarle la guardia a su ética, ni mucho menos descuidarla a lo que la sociedad le exija, y según esto la inteligencia emocional es un buen medio para lograr el fin mencionado.

El contador público debe conocer la reglamentación del contexto que lo rodea y es por eso que tiene que quedar claro que si el contador juega con su ética profesional, no solo falla

como contador, sino que hace fallar a cierta cantidad de personas que se encontraban a su alrededor y que le daban la confianza a él (Álvarez Osorio, 2016).

Como ya se ha hecho mención de la ética del contador público, cabe resaltar que cuando una persona es titulada y certificada para dar la fe pública, esta debe tener clara la reglamentación que rige sobre su desempeño profesional y entender las consecuencias a las que se somete; adicionalmente a eso, se debe tener en cuenta que no solamente está en juego su nombre sino también el de las personas que depositaron su confianza y que pensaron que su información estaba en las mejores manos.

Según lo anterior es importante entender cuál podría ser la importancia, en el ejercicio profesional de los contadores públicos, de la inteligencia emocional; de acuerdo con esto entonces se plantea que las emociones “pueden jugar un papel importante en el proceso de razonamiento y en la toma de decisiones, especialmente aquellas relacionadas con la persona y su entorno social más inmediato” (Damasio, 1994 en Mora, 2004 p. 28).

Para el contador público es importante identificar sus emociones de manera correcta debido a que esto le ayudará en desempeño de su profesión al momento de tomar decisiones y dar análisis de la información de manera correcta, aunque el contador no pueda erradicar sus sentimientos, solo es necesario que sea consciente de las decisiones que va a tomar y no sean por impulso, siempre pensando en el bienestar social que tiene a sus espaldas como se mencionó párrafos anteriores.

Además cuando se habla de un contador como una parte fundamental dentro de la empresa, se debe tener en cuenta que las organizaciones son sistemas articulados que funcionan en conjunto, y de acuerdo a eso, cada parte se alimenta de las demás y así sucesivamente; lo que significa que debe existir una interacción constantes entre individuos; entonces si se desea

obtener una empresa saludable, se necesita de personas con capacidades y habilidades que faciliten las relaciones, así como la inteligencia emocional que por medio de sus componentes de habilidad social y empatía, facilitan dicho propósito (Rico Rico, 2002, pp.103-104).

Dado esto se hace importante por parte de las organizaciones que evalúen el desempeño tanto personal como el funcional al momento de contratar o vincular personal, para que luego no se vea afectada la organización, ni hayan lamentaciones cuando se evidencie que los individuos elegidos no son los correctos, para desempeñar el rol.

“En el ámbito laboral ya no solo se considera para contratar a un trabajador su formación o experiencia, sino que una parte fundamental es la forma de relacionarse con los demás [...] la base del éxito de una empresa” (Carmona Fuentes, Vargas Hernández, & Rosas Reyes, 2015, p.65). Así mismo se evidencia que en la actualidad las empresas se están enfocando en contratar un personal con las suficientes capacidades en cuanto a la relación con el otro; por esto mismo es que las organizaciones hacen pruebas psicotécnicas más rigurosas, se enfocan en el estrato socioeconómico del empleado verificando las condiciones en las cuales puede llegar a vivir, que pueda contar con un ambiente tranquilo y muchas otras características. Por estos motivos en ocasiones puede tardar más las entrevistas en cuanto a lo personal que en cuanto al carácter operativo, es decir, las que están inclinadas a las actividades que se van a desarrollar.

Ahora bien, luego de hablar del personal humano y su importancia frente a sus emociones, se debe tener en cuenta las realidades del entorno frente a la automatización de las actividades y el reemplazo de la mano de obra del ser humano. No es un secreto, que actualmente, y por lo menos en las próximas décadas, la inteligencia artificial, la automatización de procesos y la robótica, está generando preocupación en las personas por el miedo a ser

desplazados por las máquinas, es ahí donde deben enfocarse en la generación de cualidades que las máquinas no puedan tener o desarrollar (Phillips, 2017).

Cada día todo evoluciona de manera desmesurada y el mundo tienes situaciones cambiantes complejas, pero que están siendo manipuladas por máquinas, robots, entre otros; que cumplen con las funciones, que normalmente hacen los humanos, en periodos de tiempo más cortos y con márgenes de error bajos, pero lo que las compañías no han evidenciado es que los agentes externos siempre buscan una persona que pueda explicar, ayudar de una manera ágil y entendible, todo esto porque los seres humanos siempre están buscando la relación con el otro de carne y hueso, ya sea de manera directa o indirecta.

Es allí donde las empresas están apostando en la formación de los empleados y haciendo campañas frente al trabajo en equipo y el correcto desarrollo de sus emociones, porque como ya se mencionó, el empleado es el eje fundamental dentro de la organización, debido que este es quien muestra y da la cara frente a los stakeholders, y así desde este punto se verá el prestigio de una compañía.

Con esto se recalca la idea, que la inteligencia emocional no consiste en reprimir las emociones, ni los sentimientos, porque de una u otra manera esa es una característica exclusiva de los seres humanos, pero ¿Cuál es el fin? Una persona que posea inteligencia emocional es un ser humano capaz de regular emociones, evitando un actuar impulsivo pero también identifica momentos y formas de liberar la carga emocional, además es capaz de automotivarse y no desanimarse ante la frustración o el fracaso, porque por medio del razonamiento emocional es consciente de cada acción; además la inteligencia emocional permite buscar, en situaciones de alta complejidad, soluciones adecuadas, eficientes y eficaces; por ejemplo un contador tiene 20 contabilidades a las cuales les debe realizar los impuestos, la mayoría de sus impuestos tienen

vencimientos por los mismos días, casualmente , 2 de sus 5 auxiliares renunciaron por la fecha de la presentación de estos, el contador debe tomar acción frente al cumplimiento con todas las empresas para que ninguna se vea afectada ¿Qué se debe hacer? Este tipo de decisiones son frecuentes en la profesión por las responsabilidades que se manejan y la decisión va a depender de la inteligencia emocional del contador, que tan capaz sea de solucionar los problemas bajo presión y con resultados positivos para todos, y si no hay resultados positivos, sus funciones se verán manchadas por la falta de compromiso de sus responsabilidades.

La inteligencia emocional es un factor que se va a ver afectado según las capacidades intelectuales y racionales de la persona, porque cada ser humano es distinto y necesita solventar necesidades personales y sociales distintas; al ser diferentes, la inteligencia emocional dependerá de factores diferentes: “Pero la característica más específica de la inteligencia emocional, es decir, la capacidad de controlar y movilizar mediante la razón emociones propias y ajenas depende altamente de la reactividad emocional de cada persona” (Morgado, 2007, p. 171).

En otras palabras, la inteligencia emocional va a depender de la estabilidad de cada persona, psicológicamente, físicamente, racionalmente, etc. dependiendo de cómo actúa frente a determinadas situaciones particulares y cómo sobrelleva problemáticas personales.

Una vez destacada la importancia de la inteligencia emocional, es sustancial mencionar que para alcanzar la misma es importante tener educación; teniendo en cuenta los elementos mencionados anteriormente, es decir, desarrollar autoconciencia emocional que permita la canalización de las emociones, junto con el autocontrol para enfocar al individuo según sus propias necesidades, además de la motivación que permita la reducción de impulsos en la gestión del ser y la empatía y habilidades sociales que hacen referencia a la interacción con el entorno, la convivencia humana y las relaciones sociales. La inteligencia emocional entonces es una

competencia humana que debe ser enseñada y respectivamente aprendida para superación y supervivencia de las personas y por lo tanto, como habilidad, debería instruir de ella en el colegio a los niños del futuro; pero hasta entonces las personas deben formar su inteligencia emocional en el desarrollo cotidiano de sus vidas para ser capaces de afrontar las situaciones (Dueñas Buey, 2002).

Es por eso entonces que se habla que un Contador público necesita ser formado en relación con la inteligencia emocional, de nada sirve un contador público con muchos estudios de su interés (áreas a trabajar) si primeramente no se formó en su manejo emocional, porque se necesitan profesionales integrales que sean capaces de actuar cuando hay problemas, que tomen buenas decisiones en pro de todos los stakeholders y que además sean capaces equilibrar su vida laboral y personal.

Ahora bien, a este punto que ya se habló de inteligencia emocional en el contador, es importante destacar un aspecto importante que es la “corrupción” definida como el abuso del poder por parte de personas de alto estatus, con el ánimo de generar beneficios a unos pocos por medio del daño a otros muchos, causando daños graves a las personas y a la sociedad en general (Transparency International, 2009, p. 14). ¿Cuál es la importancia del concepto?

Básicamente los contadores están envueltos en entornos de poder, trabajando mancomunadamente con las juntas directivas de las empresas; según esas situaciones, en ciertos momentos esas juntas de poder pueden entrar a persuadir al contador para que vaya en contra de los principios morales, éticos, legales y contables, con el ánimo de que unos pocos (La junta directiva y el contador) ganen dinero a costa de muchos (La sociedad, el Estado, etc.).

En relación con la inteligencia emocional; según Julián y Bonavia (2017, p. 236-237) la corrupción va a depender de factores sociales y comportamientos generalizados, pero también

depende de las emociones de una persona, si la organización en general es corrupta y, para este caso, los contadores se sienten identificados con la empresa, es probable que su sentido de vergüenza se active por no actuar como los demás lo que lo lleva a caer en actos corruptos con el ánimo de permanecer y estar “bien”; si el contador, por el contrario, no se identifica con la compañía experimentará emociones de enojo que lo harán seguir haciendo sus tareas correctamente, o viceversa.

Es importante tener en cuenta que un factor fundamental que juega en ese sentido son las neuronas espejo, que son aquellas que le permiten a un individuo empatizar con otros, es cierto que las personas no pueden sentir el mismo dolor que sus semejantes pero si pueden entenderlo. Dichas neuronas espejo también participan en la corrupción; según la interacción anterior, si una persona es corrupta y se siente bien con eso, es feliz, otra persona podría seguir el mismo camino con el ánimo de sentirse igual. Cuando se habla de este tema, nace la participación de casos en los que el sistema de espejo cerebral está dañado; por ejemplo, en caso de los asesinos que no se compadecen de sus víctimas al verlas experimentar dolor. Dichas neuronas espejo solo hacen evidente su función cuando existe una relación directa entre el “criminal” con el “victimario”. Hablando un poco del entorno social, cuando un político, empresario o contador cometen actos corruptos, no van a poder ver directamente el daño a la sociedad y en muy pocas ocasiones lo van a poder vivir en carne propia (Salcedo-Albarán, Zuleta, Beltrán, & Rubio, 2007).

De acuerdo con eso entonces, la inteligencia emocional es un factor importante a desarrollar, para que permita identificar en las personas los sentidos reales y empáticos antes de cometer cualquier acto en contra de la moral, la ética y los principios sociales generales.

Pasando a otra temática derivada, se puede encontrar que la falta de inteligencia emocional no solo afecta el desarrollo correcto de las personas en la sociedad, o el desarrollo de

la fe pública en los contadores públicos, sino que también pueden existir complicaciones en el área de la salud.

Los seres humanos pueden verse constantemente sometidos a cargas emocionales negativas (principalmente), que al ser constantes, intensas y perdurables en el tiempo, empiezan a generar deterioros en la salud mental y física. Las personas ante cargas emocionales pueden manifestar problemas físicos, cognitivos o conductuales, relacionados con malestares somatizados, afecciones en el estado mental o generando hábitos poco recomendables como adicciones (Valiente Millán, 2017).

Pero eso no es lo único que pasa, los individuos, por falta de conocimiento del tema trabajado, asocian diferentes complicaciones en la salud con sus labores, a sus hábitos de vida, etc. pero finalmente el estado de salud de cada quien depende, en gran medida, de la capacidad que se tenga sobre las emociones, lo que hace que se retome el tema de la inteligencia emocional.

Según Martínez González, Piqueras, y Ramos Linares (2010), se puede destacar que las personas con buena inteligencia emocional también poseen un buen estado de salud mental y energía al desarrollar actividades; por el contrario si la inteligencia emocional es baja, los efectos en la salud van a ser evidentes, con enfermedades como la ansiedad, depresión, trastornos de personalidad, carácter antisocial, etc.

Hay enfermedades generadas por desbalance en la inteligencia emocional y otras que nacen del desbalance de los químicos producidos por el cerebro que son enfermedades de carácter individual, por problemas de cada persona; según eso es importante aclarar que la inteligencia emocional no cura patologías pero sí puede evitarlas.

Además dentro del estudio de las emociones en la salud se suelen asociar principalmente las emociones que son nombradas como negativas (ira, tristeza, asco y miedo) a las diferentes afecciones en las personas; porque las emociones que se denominan positivas (alegría y sorpresa) generan bienestar en el cuerpo.

Principalmente la tristeza se asocia con trastornos depresivos, el miedo con la ansiedad, la ira con trastornos antisociales y el asco con dificultades conductuales como la anorexia o la bulimia; y no solo eso sino también diferentes tipos de problemas somáticos oncológicos, cardiovasculares, reumatológicos, dermatológicos, respiratorios, etc. (Piqueras Rodríguez, Ramos Linares, Martínez González, & Oblitas Guadalupe, 2009). Las emociones pueden causar serios destrozos en los seres humanos, si se dejan actuar sin control, sin regulación. Es por eso importante para todas las personas un nivel de inteligencia emocional adecuado que permita la gestión óptima de situaciones para evitar este tipo de consecuencias.

Ahora bien, en los contadores, como se ha manifestado, por sus presiones ante su cargo social, empresarial y personal puede llegar a tener situaciones emocionales mucho más fuertes, duraderas, que podrían causar daños graves en la salud de los mismos.

La emociones no generan daños inmediatos en la salud, son situaciones que se van gestando y desarrollando en cada paso de la vida y que llegado cierto momento salen a flote. Es de obviar que la inteligencia emocional puede llegar a ser un factor primordial en la realización y desarrollo de buenos hábitos, de tranquilidad y de buena salud. Además todo lo que se ha hablado de las emociones, su valor evolutivo y humano, su valor dentro del desarrollo correcto de las actividades, la adaptabilidad a los cambios, todos esos factores previamente mencionados da fuerza al planteamiento de que la inteligencia emocional es fundamental en el desarrollo humano.

Por otro lado y retomando el cerebro, se puede destacar que ante la presencia de estas enfermedades y dolencias, el estudio emocional por medio del mapeo cerebral, se da a conocer acerca de una mejor comprensión de dificultades afectivas y estados de ánimo, diagnósticos y medidas de resultado para la intervención de problemáticas (Kragel & LaBar, 2015); una forma en la cual se comunica el cerebro, y entre más se avance acerca de las emociones, es mejor el desarrollo humano. Entonces, es importante tener una preparación y educación en inteligencia emocional porque es necesario adecuar al cerebro para permitir identificar y controlar los estímulos del entorno y así tener un control en los diferentes aspectos de la vida.

También es importante manifestar que la educación en inteligencia emocional debe ser un factor recíproco entre el exterior y el interior, porque la parte lógica del cerebro no se basa únicamente en la amígdala, pero si se puede encontrar un control que permita aceptar las emociones.

Un tema solo de mencionar, es la meditación que se estudia como un medio para lograr la armonía entre emoción y razón (Ezra & Posner, 2019). Pero es un factor que se debe continuar estudiando, hasta entonces, lo importante de la inteligencia emocional es la conciencia y la objetividad con la que se pueda vivir.

Para corroborar que existe inteligencia emocional en un individuo, es necesario medirla y saber cómo se encuentra, para realizar esa medición existe el test MSCEIT, que ha permitido que la inteligencia emocional sea algo medible razonablemente. Ahí se evidencia que la medición de la inteligencia emocional está cada vez más cerca a razón de la réplica del estudio, el test se denomina MSCEIT test, que es hasta el momento el de mayor impacto en la sociedad y acerca de la inteligencia emocional, desde 4 áreas fundamentales: Las percepción de emociones, el uso de

emociones para facilitar pensamientos, comprensión de emociones, y control de emociones (Mayer, 2005).

Este test ha mostrado un alto impacto en el reconocimiento de las aptitudes que desarrolla el ser humano frente a las diferentes circunstancias que se presentan en su diario vivir, logrando así reforzar el desarrollo personal, la relación con el otro, el trabajo en equipo, entre otros.

Al ampliar un poco más sobre este test, se puede evidenciar que dentro de las 4 áreas se puede ver que, según Fernández-Berrocal y Extremera (2009, p.96):

1. La percepción de emociones; consiste en el reconocimiento de emociones por medio de rostros e imágenes
2. El uso de emociones para facilitar pensamientos; hace referencia a la identificación de emociones que faciliten la realización de ciertas actividades y cruzar emociones con sensaciones.
3. La comprensión de emociones; para ahondar sobre el “vocabulario emocional” que emoción resulta de la combinación de otras; y la evolución y transformación de las emociones con el paso del tiempo.
4. Por último, el control de las emociones; para la identificación de emociones elegidas en ciertas situaciones sociales y la solución de conflictos.

Cada una de las áreas destinada a la evaluación de los elementos de la inteligencia emocional que se han mencionado (Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) en un contexto adecuado a la realidad.

Ahora, por otro lado, este hecho no le resta importancia a la temática trabajada de inteligencia emocional y sigue siendo necesario que los contadores tomen conciencia de este aspecto y comiencen a trabajar sobre él, con el ánimo de lograr ser profesionales íntegros.

Múltiples investigadores del área de inteligencia emocional se han enfocado en generar conocimiento acerca de cómo las emociones son importantes en el desarrollo social, eso sumado al numeroso volumen de investigaciones emocionales (Bisquerra Alzina & Pérez Escoda, 2007).

También cabe mencionar que el estudio de las emociones es un campo profundo, estas no solo se pueden relacionar con el trabajo profesional de un contador, el ejercicio no corrupto de los actos o la salud mental y física de los seres humanos, sino que las emociones también poseen una fuerte relación con las capacidades de comunicación, el procesamiento de la razón, la memorización, las relaciones sociales, la toma de decisiones, la creatividad (Recio Jiménez, 2014); son otros factores importantes que se suman a la importancia del desarrollo de una inteligencia emocional adecuada.

Luego de haber dado una explicación y realizado una investigación de cada uno de los elementos que podrían afectar la inteligencia emocional, las causas, las reacciones, entre otros; se llega a la conclusión sobre la importancia de las emociones en los seres humanos y como afectan o benefician al ser humano según sea el caso; y de acuerdo con esto, como los contadores públicos podrían potenciar sus labores y como la sociedad y el Estado, todos en conjunto podrían lograr un equilibrio, equitativo y justo para todos.

La inteligencia emocional no es un tema que se pueda desplazar de esta área específica del conocimiento, se debe ver como un aliado al momento de que los contadores públicos ejerzan su profesión.

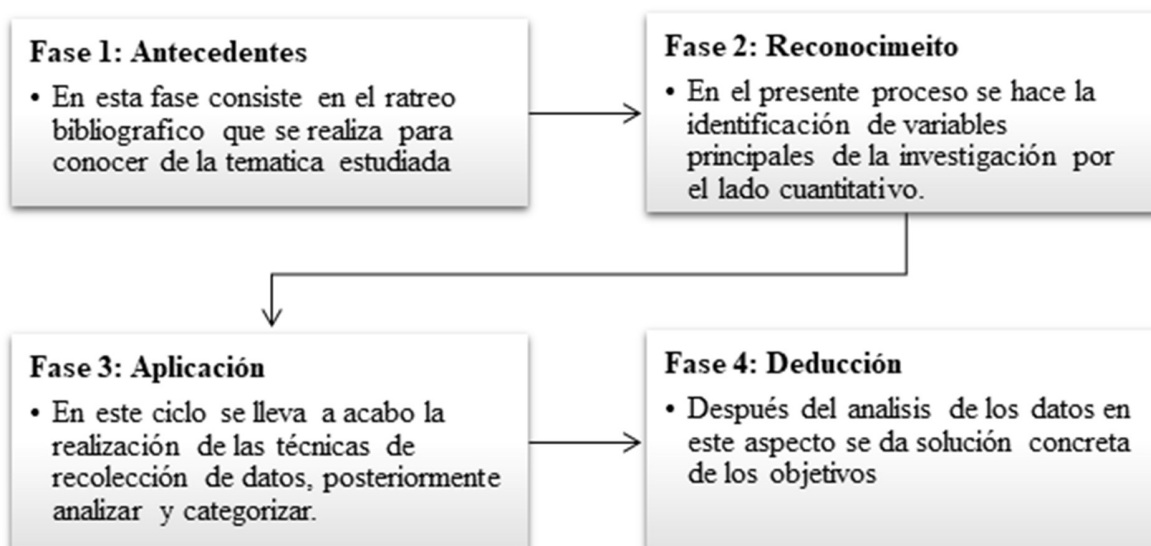
3. Marco metodológico

3.1. Diseño metodológico

En el presente apartado se hará un desglose de la metodología implementada con el fin de lograr los objetivos planteados anteriormente. A continuación se muestra la elaboración del plan de acción, que da cuenta de las fases de esta investigación:

Figura 2

Fases de la investigación



Nota: Esta imagen refleja las fases de la presente investigación divididas en cuatro.

Tabla 1*Marco lógico*

Objetivo general: Distinguir la importancia del manejo de la inteligencia emocional en el correcto desarrollo de la profesión de los contadores públicos, en el Valle de Aburrá, para obtener una visión amplia del contador como ser humano que es afectado por sus emociones al momento de ejercer sus funciones dentro de la empresa, en el año de 2020.

Objetivos específicos	Indicadores	Técnica de medición
Definir la afectación de la inteligencia emocional en el sujeto sensible y emotivo.	Relación de la inteligencia emocional y el contador en %, según los resultados de la encuesta y los antecedentes teóricos.	Entrevista, cuestionario y revisión documental
Identificar los diferentes factores que pueden afectar la inteligencia emocional en el ejercicio de la Contaduría Pública.	Según el peso de las variables, de acuerdo con el cuestionario hacer un reconocimiento de los factores que generan afectaciones en la inteligencia emocional del contador.	Entrevista y cuestionario
Analizar las consecuencias de un inadecuado manejo de la inteligencia emocional en el Contador Público.	Según la aplicación de los instrumentos, observar cuales son las consecuencias de un mal manejo emocional en los contadores públicos.	Entrevista, revisión documental y cuestionario.

Nota: Instrumento en el cual se hace una explicación de los objetivos en relación con los indicadores y la forma de medición.

3.2. Hipótesis

La inteligencia emocional es un factor que afecta en general a cualquier persona, y es importante para el éxito en todas las áreas de la vida de un ser humano, según esa premisa que se ha desarrollado a lo largo de este trabajo se espera como resultado que para el año 2020 el 95% de los contadores se verán influenciados por sus emociones, que provocan afectaciones en su vida personal, familiar y laboral. De esa misma manera, se predice que a mayor nivel de

obligaciones y tareas que deba realizar un contador, menor será su inteligencia emocional y finalmente se espera desvelar que menos del 50% de los contadores no poseen un dominio concreto sobre sus emociones lo que genera que su inteligencia emocional sea deficiente.

3.3. Enfoque

Con el ánimo de distinguir la interacción que podría existir entre la inteligencia emocional y el desarrollo de la profesión contable, se utilizará el enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo.

Los métodos mixtos “capitalizan” la naturaleza complementaria de las aproximaciones cuantitativa y cualitativa. La primera representa los fenómenos mediante el uso de números y transformaciones de números, como variables numéricas y constantes, gráficas, funciones, fórmulas y modelos analíticos; mientras que la segunda a través de textos, narrativas, símbolos y elementos visuales. Así, los métodos mixtos caracterizan a los objetos de estudio mediante números y lenguaje e intentan recabar un rango amplio de evidencia para robustecer y expandir nuestro entendimiento de ellos (Lieber y Weisner, 2010 en Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014, p. 537).

Según eso este enfoque permite enriquecer el estudio desde diferentes ámbitos mediante el uso de datos de ambas naturalezas generando un análisis amplio y complementario que produzca un alto impacto en el momento de la recolección de datos, la generación de resultados y las conclusiones pertinentes con el fin de producir una mejor identificación del fenómeno y así, por medio de este método, lograr el cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente.

3.4. Alcance

El alcance que se aspira lograr es el descriptivo que: “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población [...] Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un

fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 92).

Ahora bien, el fin de esta investigación es describir y definir el fenómeno de inteligencia emocional encaminado a los contadores públicos, por medio de la explicación de dichas variables unido a un contexto laboral; para lograr distinguir relaciones de peso entre los conceptos estudiados.

Por último cabe aclarar que el alcance será descriptivo a razón de que no se ha investigado a profundidad acerca del tema en la disciplina contable y por lo tanto la información suministrada en el presente proyecto se centra en ser base teórica para futuras investigaciones.

3.5. Método

El método por el cual se decidió abordar la presente investigación es el “hermenéutico”, por el lado cualitativo que “la Hermenéutica [es] una actividad de reflexión en el sentido etimológico del término, es decir, una actividad interpretativa que permite la captación plena del sentido de los textos en los diferentes contextos por los que ha atravesado la humanidad” (Ricoeur, 1984 en Arráez, Calles & Moreno de Tovar, 2006, p. 174).

Es decir, este método está basado en la interpretación de textos, pero no se limita solo a eso, debido a que la realidad en sí está sujeta a la interpretación constante de las personas, lo que quiere decir que la realidad también es un texto sujeto a la interpretación, porque al momento de interpretar no solo se interpretan las palabras del autor o su conocimiento plasmado, se debe interpretar el contexto social, cultural y político, la época histórica, el autor como ente social de comunicación y expresión, entonces la hermenéutica se resume en la interpretación de la realidad.

Por medio de la interpretación de la realidad se puede definir y analizar la inteligencia emocional y el contador público, y cómo la relación de estos elementos puede generar conjeturas de nuevas áreas del conocimiento en la disciplina contable.

Por otro lado se complementará con el método hipotético-deductivo por el enfoque cuantitativo, debido a que el desarrollo de la hipótesis permite futuras deducciones posteriores, además el método se desarrolla por la interpretación e inferencia de la realidad según los datos y los conceptos empíricos y se destaca la comprobación de la hipótesis como parte importante tanto sea contradictoria o concuerde con la realidad (Rodríguez & Pérez, 2017, p. 184)

Es importante destacar que este método permite realizar un contraste entre la hipótesis realizada y la verdad de los datos que se arrojó en la investigación, así afirmando la relación entre las variables planteadas por medio de un diagnóstico a partir de la revisión bibliográfica, un estudio formal de datos a partir de la recolección de los mismos y finalmente dar la conclusión o la deducción del problema planteado de los contadores públicos en función de la inteligencia emocional como factor que afecta su desarrollo laboral.

Ambos métodos, tanto el hermenéutico como el hipotético-deductivo permitirán distinguir en un amplio nivel la inteligencia emocional en relación a los contadores públicos mediante la definición e identificación y su respectivo análisis en conjunto de los datos y la información recolectada.

3.6. Diseño

Dentro del enfoque mixto Hernandez Sampieri et al. (2014, p. 557) manifiesta un tipo de diseño denominado Diseño de Triangulación Concurrente (DITRIAC) que “se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades”.

Este diseño DICTRIAC ayuda a relacionar y analizar los resultados de los datos cuantitativos y cualitativos en conjunto generando un proceso de retroalimentación entre ambos tipos de datos recolectados y que a su vez los resultados puedan ser comparados.

3.7. Población y muestra

El universo a estudiar serán los contadores públicos de Colombia, actualmente se cuenta con 220.686 contadores públicos, activos e inscritos ante la Junta Central de Contadores.

Para la aplicación de instrumentos cuantitativos y según los cálculos estadísticos de tamaño muestral, la cantidad de contadores a estudiar 384 con un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%.

Para el caso del enfoque cualitativo se usará una muestra diversa que permite analizar diferentes perspectivas mediante la aplicación de técnicas de instrumentos de recolección de datos a 6 (seis) participantes contadores públicos y además para obtener más fuerza en el argumento se contará con una muestra de expertos compuesta por 5 (cinco) personas, entre las cuales está un neurocientífico, dos psicólogos, un contador internacional y un contador escritor de alto impacto en la disciplina.

3.8. Fuentes de recolección de datos

Las fuentes de recolección de datos serán fuentes primarias en la medida en que, los mismos investigadores serán los encargados de recolectar los datos de su naturaleza y entorno propio. Pero adicionalmente se hará uso de algunas bases de datos públicos para reforzar ciertos argumentos, empleando en una pequeña medida fuentes secundarias de información.

Además del uso de bases de datos que nos facilita la universidad como: E-libro, Redalyc, Scopus, Scielo y Google Académico.

3.9. Instrumentos y técnicas

Para la recolección de datos e información del presente proyecto, se plantea como técnica principal la revisión documental, que permitirá el análisis e interpretación de textos que posibilite el desarrollo correcto de la temática tratada en el presente trabajo. Además la revisión documental es la técnica principal debido al alto grado de complejidad que tiene el tema y el desconocimiento del mismo ante la sociedad.

Por otro lado, se puede tomar la entrevista como recolección de información según Juan Luis Álvarez-Gayou Jurgenson (2003, p. 109-113): “Una entrevista es una conversación que tiene una estructura [Rígida o flexible] y un propósito. En la investigación cualitativa, la entrevista busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado”.

Esta técnica de recolección tiene relación con dos o más personas donde una es el investigador (quien está realizando la entrevista) y por el otro lado se encuentra el entrevistado (la o las personas que están dando respuesta a la entrevista), este método se torna más eficiente al momento de realizar una investigación con una técnica cualitativa, debido a que las respuestas de la persona entrevistada no están sujetas a una única respuesta, sí no por el contrario se podrán contar las experiencias que se tuvieron, tienen más profundidad en la información que hallando el entrevistador.

De acuerdo con el método de la presente investigación la entrevista permitirá, el análisis del contexto del fenómeno investigado por medio de la percepción de los presentes y futuros profesionales de las áreas que se involucran aquí. E igualmente, dicha técnica, permitirá la recolección de experiencias que permitan identificar o no, un patrón de comportamiento que dé razón del problema planteado y la relación que se busca entre la inteligencia emocional y los Contadores Públicos. Las entrevistas serán de carácter semiestructuradas en las cuales se tendrán

unas preguntas básicas y puntuales y a partir de ellas y la conversación que surja con entre las partes irá enriqueciendo la investigación y los datos.

Por último y por el lado cuantitativo de la investigación se plantea la realización de encuestas que según Hernandez Sampieri et al. (2014, p. 217) “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Esta técnica permite originar, de forma generalizada, datos que apoyen y permitan un análisis estadístico para dar fuerza a los diferentes argumentos planteados.

Las preguntas que se plantean serán cerradas, delimitando las respuestas que puedan dar las personas que respondan la encuestas y permitiendo a los investigadores la codificación y tabulación de datos de manera eficiente y eficaz.

La encuesta es una forma cómoda de interactuar con la población de estudio, en el momento en que no hay un cara a cara, logrado un espacio neutro y calmado para el encuestado causando respuestas verosímiles según sus pensamientos y emociones, lo cual hace que las encuestas sean creíbles y que los resultados obtenidos puedan ser estudiados de una manera confiable.

3.10. Operacionalización de variables

Tabla 2

Cuadro de variables

Objetivo Específico	Variable a medir	Valor Relativo	Escala	Opciones	Pregunta	Técnica	Medición
Caracterizar la población (5%)	Nombre	5%	Cualitativa	N/A	Nombres y apellidos	Cuestionario 01	Pregunta 1
	Correo	1%	Cualitativa	N/A	Dirección de correo electrónico		Pregunta 2

Objetivo Específico	Variable a medir	Valor Relativo	Escala	Opciones	Pregunta	Técnica	Medición
	Edad	10%	Razón	24 -, 25-29 , 30-34, 35-39, 40-44, 45-49, 50+	Edad		Pregunta 3
	Género	4%	Nominal	Hombre, Mujer, Otro	Género		Pregunta 4
	Estado civil	5%	Nominal	Casado (a), Soltero (a), Viudo (a), Divorciado (a) y/o Separado (a), Unión libre	¿Cuál es su estado civil?		Pregunta 5
	Lugar de residencia	20%	Nominal	Caldas, La estrella, Sabaneta, Itagüí, Envigado, Medellín, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, Otro	¿Cuál es su municipio de residencia?		Pregunta 6
	Cargo	25%	Ordinal	Contador (a), Auxiliar, Analista, Estudiante, Docente, Otro	¿En cuál de los siguientes cargos se desempeña?		Pregunta 7
	Nivel Educativo	10%	Ordinal	Técnica, tecnología, Profesional, Especialización, Maestría, Doctorado, En proceso de formación de pregrado, otro.	Nivel educativo máximo alcanzado		Pregunta 8
	Forma de ejercer la profesión	10%	Nominal	Independiente, Empleado, No ejerzo	¿Cómo ejerce la contaduría pública?		Pregunta 9

Objetivo Específico	Variable a medir	Valor Relativo	Escala	Opciones	Pregunta	Técnica	Medición
	Experiencia laboral	10%	Razón	0-3, 4-7, 8-11, más 11	¿Cuántos años de experiencia en la contaduría pública tiene?		Pregunta 10
Definir la afectación de la inteligencia emocional en el sujeto sensible y emotivo (35%)	Autoconocimiento	20%	Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	Según la definición, ¿cree que la inteligencia emocional es importante en su vida personal, familiar y dentro del desarrollo de la contaduría pública?		Pregunta 11
			Ordinal		¿Considera usted que identifica fácilmente sus emociones?		Pregunta 12
	Ordinal	¿Se preocupa por su estado emocional?			Pregunta 13		
	Ordinal	¿Realiza actividades que le permitan despejar su mente?			Pregunta 20		
	Ordinal	¿Sus emociones afectan su desarrollo en la contaduría pública y/o vida personal?			Pregunta 14		
	Autorregulación	20%	Ordinal		¿Establece metas para su vida profesional y/o personal?		Pregunta 21
			Ordinal		¿Cuándo logra hacer algo bien reconoce sus propios esfuerzos?		Pregunta 22
	Motivación	20%	Ordinal		¿Es capaz de colocarse en el lugar del otro?		Pregunta 23
			Ordinal				
	Empatía	20%	Ordinal				

Objetivo Específico	Variable a medir	Valor Relativo	Escala	Opciones	Pregunta	Técnica	Medición
	Habilidades Sociales	20%	Ordinal		¿Es capaz de tomar decisiones que lo beneficien pero perjudiquen al otro?		Pregunta 24
			Ordinal		¿Tiene facilidad para expresar sus emociones?		Pregunta 15
			Ordinal		¿Tiene buenas relaciones con familiares y/o amigos?		Pregunta 25
Identificar los diferentes factores que pueden afectar la inteligencia emocional en el ejercicio de la Contaduría Pública (35%)	Entorno Interno		Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	¿Es consciente de su lenguaje no verbal y/o expresión corporal?		Pregunta 26
			Ordinal		¿El desarrollo de la contaduría pública se puede ver afectado por sus emociones?		Pregunta 16
	Entorno Externo	40%	Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca, No trabajo	¿Se siente satisfecho ejerciendo la contaduría pública?		Pregunta 33
			Ordinal		¿Lo han tentado para cometer actos en contra de la fe pública?		Pregunta 34
			Ordinal		¿Presenta alteración de las emociones cuando está bajo presión?		Pregunta 17
			Nominal		Felicidad, Enojo, Tristeza, Asco, Sorpresa, Miedo		¿Qué emoción se altera cuando está bajo presión?

Objetivo Específico	Variable a medir	Valor Relativo	Escala	Opciones	Pregunta	Técnica	Medición
			Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	¿Ha sentido incapacidad de cumplir sus funciones como contador por algún problema particular personal?		Pregunta 35
Analizar las consecuencias de un inadecuado manejo de la inteligencia emocional en el Contador Público (25%).	Consecuencias	100%	Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	¿Le cuesta tomar decisiones en el desarrollo de su profesión?		Pregunta 36
			Ordinal		¿Sus emociones le facilitan tener energía para el desempeño de la contaduría pública?		Pregunta 19
			Ordinal		¿El estrés afecta su desempeño en la contaduría pública?		Pregunta 30
			Ordinal	Alto, moderado o leve	¿Qué nivel de estrés ha manifestado?		Pregunta 31
			Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	¿Cada cuánto manifiesta el estrés?		Pregunta 32
			Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	¿Ha manifestado cuadros de ansiedad?		Pregunta 27
			Ordinal	Alto, moderado o leve	¿En qué niveles manifiesta la ansiedad?		Pregunta 28
			Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	¿Cada cuánto manifiesta la ansiedad?		Pregunta 29
			Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	¿A menudo debe corregir errores en los informes que presenta?		Pregunta 37

Objetivo Específico	Variable a medir	Valor Relativo	Escala	Opciones	Pregunta	Técnica	Medición
			Ordinal	Excelente, sobresaliente, aceptable, insuficiente, deficiente	¿Cómo califica su desempeño profesional?		Pregunta 38
			Ordinal	Siempre, Casi siempre, algunas veces, casi nunca, Nunca	¿Le cuesta conciliar el sueño frente al desarrollo de la contaduría pública?		Pregunta 39

Nota: Este esquema da cuenta de la relación entre los objetivos, las variables a medir y las preguntas del cuestionario realizado con las cuales se medirá cada objetivo.

Tabla 3

Relación de preguntas

Objetivo Específico	Categorías a medir	Indicador	Pregunta	Técnica
Caracterizar la población	Nombre	Nombre	¿Cuál es su nombre?	Entrevista 01 - 02 - 03 - 04
	Profesión	Qué actividad realiza	¿Cuál es su profesión?	Entrevista 01 - 02 - 03 - 04
	Años de experiencia	Experiencia en su profesión	¿Cuántos años de experiencia tiene?	Entrevista 01 - 02 - 03 - 04
	Municipio de residencia	Municipio en el cual vive	¿Cuál es su municipio de residencia?	Entrevista 04
Definir la afectación de la inteligencia emocional en el sujeto sensible y emotivo.	Inteligencia emocional	Conocimientos previos	¿Qué conoce de la inteligencia emocional?	Entrevista 03 - 04
		Conocimiento específico	¿Cuál es la importancia del estudio de la inteligencia emocional en la sociedad?	Entrevista 01 - 02
			¿Qué debe motivar a las personas a tener inteligencia emocional?	Entrevista 02
			¿Quién necesita de inteligencia emocional?	Entrevista 02
Emociones en el cerebro	¿Cómo funcionan las emociones en el cerebro?	Entrevista 01		

Objetivo Especifico	Categorías a medir	Indicador	Pregunta	Técnica
		Emociones en la vida	¿Qué importancia le da usted a las emociones en su vida cotidiana?	Entrevista 03 - 04
Identificar los diferentes factores que pueden afectar la inteligencia emocional en el ejercicio de la Contaduría Pública.	Inteligencia emocional en la profesión	Importancia de la inteligencia emocional	¿Por qué es importante formar profesionales con inteligencia emocional?	Entrevista 01 - 02
			¿Cómo se ven afectadas sus emociones en el desarrollo de la contaduría pública?	Entrevista 03 - 04
			¿Qué influencia podría tener el entorno social y personal del contador en su labor profesional?	Entrevista 03
			¿Qué factores externos e internos pueden afectar el trabajo del contador?	Entrevista 04
		Inteligencia emocional en la ética profesional	¿Por qué hay contadores que cometen actos ilícitos con dolo?	Entrevista 03
Analizar las consecuencias de un inadecuado manejo de la inteligencia emocional en el Contador Público.	Afectaciones	Juicio propio	¿La ética proviene de la ley o de las personas?	Entrevista 03
		Nivel de inteligencia emocional	¿En qué momento maneja niveles de estrés más altos?	Entrevista 04
			¿Cómo manifiesta el estrés?	Entrevista 04
		Falta de inteligencia emocional	¿Cómo se puede evidenciar la falta de Inteligencia emocional?	Entrevista 01 - 02
			¿Cómo se reflejaría el inadecuado uso de las emociones en el ejercicio de la profesión contable?	Entrevista 03
			¿Qué consecuencias personales y laborales puede traer la falta de inteligencia emocional en las personas?	Entrevista 01 - 02

Objetivo Especifico	Categorías a medir	Indicador	Pregunta	Técnica
			¿Qué relación puede existir entre inteligencia emocional y corrupción?	Entrevista 01 - 02
			¿Qué daños cerebrales pueden ocurrir por la falta de inteligencia emocional?	Entrevista 01

Nota: Este esquema da cuenta de la relación entre los objetivos y las preguntas de las diferentes entrevistas planteadas de acuerdo al perfil del investigado.

Dentro del proceso de recolección de datos cualitativos se realizaron once (11) entrevistas de las cuales, seis (6) corresponden a contadores públicos, dos (2) de psicólogos, una de un (1) neurocientífico, (1) un contador internacional, y (1) un contador público reconocido en el mundo de la escritura contable. Las entrevistas dan como resultado un conocimiento variado del tema de inteligencia emocional en relación con el contador público.

Fueron en total 5 horas, 24 minutos y 34 segundos de material audiovisual que fue analizado; en promedio cada entrevista tuvo una duración de 29 minutos con 30 segundos. Se generaron, con el análisis de unidades, 15 categorías, 44 subcategorías, y se usaron 63 códigos diferentes. Gracias a eso se logra la relación de categorías como lo ilustra la Figura 3.

Todo el análisis realizado parte desde la Inteligencia emocional que es la categoría base de toda la investigación, de allí sale: Su definición, importancia y las consecuencias de no tener inteligencia emocional.

Como se ha manifestado en diversas ocasiones a lo largo del presente trabajo, la definición de la inteligencia emocional se entiende como regular las emociones por medio de su identificación, nombramiento, manejo y correcta expresión, junto con el manejo del entorno y los factores externos que pueden llegar a afectar el estado emocional de las personas; así se destaca que entre los contadores entrevistados existe una tendencia por aplicar la inteligencia emocional, como una represión de emoción que más adelante se extenderá.

De acuerdo con esto, se destacó que la importancia que puede tener la inteligencia emocional en los seres humanos, los profesionales de cualquier área del mundo de hoy, y especialmente los contadores públicos es debido a que esta permite que cada quien se comprenda a sí mismo y así tener una mejor calidad de vida, si una persona no posee o no intenta tener inteligencia emocional, el principal damnificado del hecho es ese individuo mismo que va a tener

una vida mucho más pesada en trabajo, relaciones personales, autoaceptación y autoconocimiento.

Por otro lado también permite entender al otro, por medio de la empatía, la inteligencia emocional es un beneficio social porque genera ambientes de interacción entre las personas y su entorno de forma saludable, respetuosa y confiable.

Se destaca como factor importante en la toma de decisiones el hecho de regular las emociones, debido a que con una conciencia de lo que pasa internamente y externamente en la persona, se facilitará el hecho de no tener arrepentimiento o duda de las decisiones que se tomen.

Junto con ello se debe destacar que todos los seres humanos están bajo emociones en todo momento porque, como se ha mencionado, las mismas son útiles para la supervivencia y evolución del hombre, entonces si en todo momento se está sometido a emociones, es necesario gestionarlas y tramitarlas de la mejor manera para que estas permitan y ayuden en el desempeño óptimo de las actividades cotidianas, y que a su vez, la sobresaturación o exageración, no afecten notoriamente.

Y es por eso que, según las razones enunciadas anteriormente, todas las personas necesitan inteligencia emocional, y dentro de estas están los contadores públicos.

Ahora bien, aunque todas las personas necesiten inteligencia emocional, eso no significa que sea una habilidad que el ser humano posee y simplemente se deba potenciar; se debe tener consciencia de que no todos pueden desarrollar dicha habilidad; la inteligencia emocional es mucho más compleja de lo que se piensa.

La inteligencia emocional que cada ser humano tenga o no, se va a ver reflejada en su actuar, su forma de ser consigo mismo y con el otro; su apariencia física, su forma de caminar, hablar, vestir, etc. Lo que significa que el desarrollo de dicha habilidad blanda no implica

solamente un cambio en el interior, sino también que implica un cambio en el exterior, la inteligencia emocional es una habilidad que se siente y se percibe en el otro.

De acuerdo con esas evidencias que reflejan el nivel de regulación emocional, también existen unas consecuencias que se detectaron después de entrevistar a los expertos que participaron en la investigación. La falta de inteligencia emocional puede traer consecuencias personales interiores, por medio de las falencias que se presentan en las relaciones interpersonales; junto con ello también se pueden encontrar falencias laborales, no solo por afectaciones del entorno laboral sino que también por el hecho de cometer faltas éticas en el campo de trabajo; y además la falta de regulación emocional puede traer consigo patologías físicas (problemas cardiovasculares, cerebrovasculares, digestivos, incluso la muerte) y psicológicas (euforia, depresión, agresividad, ansiedad, fobias...).

Ahora bien, para el caso particular del contador, es muy importante tener en cuenta que dichas personas tienen una gran responsabilidad que se ha mencionado a lo largo del trabajo que es la fe pública, teniendo en cuenta que la inteligencia emocional puede influenciar las conductas éticas y caer en la corrupción atentando contra la fe pública.

Los datos cualitativos arrojaron que la ética profesional de los contadores depende de cuatro factores fundamentales: El hogar, cada quien, la academia y el contexto.

Se habla de que la ética nace en cada persona, desde su juicio moral percibiendo desde sus conceptos lo bueno y lo malo, y junto con ello altamente relacionado se encuentra el contexto porque dependiendo de lo que rodea al hombre, el juicio entre lo bueno y lo malo se va a ver afectado, porque la ética, que proviene de la moral, es un aspecto cultural que depende del lugar donde se habite, con quien se habite y como se habite; por eso se observa que a nivel cultural los

países tienen formas diferentes de hacer las cosas, formas diferentes de juzgar la actuación del hombre, y formas diferentes de actuar ante diversas situaciones.

Ahora bien, los entrevistados también dieron una alta responsabilidad a la academia de la formación ética de las personas, porque son aquel ente de poder que puede influenciar la forma de pensar de un ser humano, y por medio de esa influencia generar un cambio positivo que facilite a la sociedad la transparencia, equidad y honestidad. Pero no es solo la academia quien se encarga de formar sino también el hogar y siempre el hogar va a ser el pilar fundamental de la ética porque allí es donde surgen las primeras marcas de juicio ético que facilitarán o no el desempeño correcto de las personas en la sociedad.

Se encontró entonces que uno de los factores fundamentales en la ética, en la inteligencia emocional y en la fe pública, son las pautas de crianza; esa es la razón por la cual no todas las personas pueden desarrollar inteligencia emocional, al igual que es la razón por la cual las personas tienen interés o no por las cosas, y son las maneras en las cuales los individuos aprenden a tomar decisiones frente a lo bueno y lo malo. La forma en que se educa un niño va a ser la forma en que actúe en el futuro, no solo por lo que se le dice, sino también lo que pueda ver y ese es uno de los factores que más agobia a la sociedad.

En el caso de Colombia, que según se mencionó en apartados iniciales, que es un país corrupto ¿Cómo va a ser la educación de los niños? ¿Cómo va estar permeada esa educación inicial y primordial? Puede que los niños no estén involucrados directamente en la corrupción pública, o en el robo multimillonario que hacen los políticos, pero es que en su casa también se vive la corrupción; en el momento en que se miente, en el momento en que se roba algo pequeño, en el momento en que no se reprime o castigan los malos actos. Por ejemplo, si la familia va en un carro y el semáforo está en rojo, lo correcto sería detenerse y esperar, pero si la persona que

va conduciendo hace caso omiso a eso ¿Qué pasa? Si el niño sabe que con semáforo rojo no se puede pasar, va a surgir una pregunta; y el padre o la madre, en lugar de enfrentar el asunto con la verdad, inventan una excusa y esa excusa da pie a la corrupción. Ahí es donde se evidencia que la corrupción no tiene que ser enseñada o aprendida directamente, sino que se aprende por lo que se ve, por lo que se vive. Y esa podría ser una de las razones por la cual hoy en el país existen profesionales con falencias éticas.

Ahora, que pasa con los contadores, se destacó que en general existen factores externos e internos que van a afectar el desempeño profesional normal. Dentro de los factores internos se encuentra la planeación, el ejercicio de la contaduría pública es de planear, estimar los tiempos, cuadrar horarios, realizar cronogramas, calcular lo que se va a hacer, como, cuando, donde y para quien; junto con ello está el estado de ánimo, si un contador no está bien anímicamente, es muy complejo que las cosas le salgan bien, que logre los objetivos que tiene que lograr, y su estado de ánimo va a depender de lo que más adelante se trabajará como emociones. Como último factor interno se tienen las relaciones familiares y personales y el ambiente de trabajo; todos estos factores van en correlación con la definición exacta de lo que significa la inteligencia emocional, en el sentido de lo que te afecta desde afuera, va a afectar tu estado cerebral y eso se debe saber manejar.

Posterior a los factores externos, se identificó que el trabajo del contador se ve afectado por las cargas tributarias y las presiones del medio. Dentro de las cargas tributarias esta como mayor factor la DIAN que juega, al parecer, un papel sumamente importante en la vida del contador, tanto así que dicho ente se puede extrapolar y transmutar en un factor personal que afecte el ambiente laboral, el estado de ánimo y la planeación de los contadores. Pero no solo está la Dirección de Impuestos Nacionales, también están los demás usuarios de la información

que por medio de sus exigencias generan presión en el contador; también el contador de Colombia se siente presionado por la tecnología y el hecho de sentir que puede ser reemplazado por ella; la normatividad tan cambiante y junto con ello la presión de la administración.

Las empresas fueron otra categoría interesante dentro del análisis a razón de su ambigüedad porque se entiende a la empresa como un factor que presiona al contador para que haga las cosas rápido, excelentemente y sin errores; pero a su vez las mismas empresas son las que se están encargando de contratar personal con inteligencia emocional para así poder desarrollar un bienestar social en sus colaboradores ¿Será acaso la empresa la encargada de generar paz a sus empleados y estrés a su contador?

Ahora sí se puede hablar de una de las categorías que se desarrolló en las entrevistas y que se mencionó hace no mucho en este apartado que son: Las emociones en el contador público.

A lo largo del presente proyecto investigativo se ha tratado de marcar la importante relación de las emociones con el ser humano en general, y como se destacó en el desarrollo teórico, al ser el contador un ser humano común y corriente, es un sujeto que vive y siente emociones. Dentro del análisis e interpretación de las entrevistas, se destacan 6 subcategorías que se derivan de la emoción.

Primeramente se encuentra la familia, como ente emocional más importante de los contadores, se pudo percibir que de este factor familia se deriva principalmente la culpabilidad, se manifestó que los contadores al tener un nivel superior de trabajo a las demás profesiones, limitan el tiempo, el tiempo con la familia, con los hijos, etc. Causando que el contador se sienta culpable por tener que trabajar y no poder estar ahí en la vida de sus seres queridos. Al mismo tiempo se destaca un sentimiento de “Reprimir emociones”, en la contaduría se reprimen las emociones y la razón es que los contadores no pueden sentir, porque tienen que trabajar, porque

su trabajo y lo que hacen en las empresas es muy importante para pararlo. También se encontraron sentimientos de impotencia, de no saber qué hacer ante la abrumadora labor, las presiones, las exigencias, los malos tratos, etc.; y “miedo” que puede llevar a la corrupción, pero eso se analizará más adelante. Todo eso resumido en lágrimas. Cuando hay lágrimas en la expresión de una emoción, significa que fue tanto el desgaste, es tanto el impacto, que el cerebro ya no sabe cómo manifestar todo eso y simplemente llora.

En la contaduría pública puede haber lágrimas por tristeza, enojo, cansancio y estrés. Es tanto el peso profesional que solo queda llorar. Aunque el llanto es una forma de expresar las emociones, hay que destacar que quita energía, elimina las ganas, lo que puede conllevar a trastornos, ansiedad, depresión, problemas alimenticios, adicciones; todo eso sumado al hecho de que los contadores no pueden sentir, lo que significa que cuando hay lágrimas es porque, como se dice coloquialmente, se tocó fondo.

Ahora bien, el estrés es una de las “emociones” que más enmarcaron los contadores públicos entrevistados, un estrés causado por los informes que hay que presentar, las reuniones que se realizan, los cambios constantes de la normatividad, el exceso de trabajo, y nuevamente surge la DIAN, como ese ente que genera coacción psicológica en los contadores, por la presión que ejerce, todo lo que pase con dicho órgano en la empresa va a ser culpa del contador, entonces es una presión muy grande que existe.

La DIAN se ha convertido en un enemigo para los contadores y la contaduría pública, dicho órgano en lugar de luchar para que los contadores se sientan bien con el Estado y que sean justos con el mismo, lo que hacen es generar problemas emocionales que desequilibran al contador público y lo vuelve débil, sensible ante el entorno corrupto, aumentando las posibilidades de que ellos se sumerjan ahí.

Así mismo se encontró que el estrés en la contaduría pública es en todo momento, y que puede manifestarse en el estado de salud, en la represión más arraigada de las emociones por medio del silencio, en la autopresión, es decir, una mayor exigencia por parte del contador, junto con la concentración en el trabajo y la obsesión (por comer, por trabajar...). Adicionalmente a eso, el estrés también causa limitaciones de relaciones familiares, sociales y personales.

Adicionalmente se destacó que algunos de los profesionales de la contaduría pública han desarrollado una serie de factores, elementos o actividades que les ayudan a lidiar con el constante estrés de la profesión. Uno de los elementos es ser conscientes del día a día, de lo que hacen, de lo que no hacen, del contexto, de sí mismos, de su estado de salud, de su cuerpo, de sus emociones; también es importante la realización de hobbies, el deporte, la cultura, una forma de distraerse 100% del trabajo; a eso se le suma siempre estar hablando y comunicando lo que pasa, lo que siente, lo que quiere; planear las actividades; hacer las cosas por vocación y no por obligación, y a eso se le añade que no todo es trabajo y se deben realizar actividades que le gusten a cada quien. Y por último, también se destacó el hecho de la espiritualidad, que no necesariamente es religión, pero sí es buscar espacios que permitan la reflexión, la meditación, la respiración, el autoconocimiento.

Ya finalizando se detectó que una de las categorías más interesante y más compleja es la emoción de “miedo”; miedo por perder el trabajo, aguantar hambre, pasar necesidad, no poder mantener la familia, el miedo por las presiones externas y junto con ello el miedo a la DIAN y sus formas de administrar; junto con ello se puede destacar, según lo encontrado, el miedo es uno de los factores primordiales por el cual un contador podría ser corrupto. Si el miedo es una emoción que lleva a la corrupción, la inteligencia emocional, o la regulación emocional podría, evidentemente, ayudar con el miedo y con la corrupción.

Pero no solo eso, un contador también puede ser corrupto por el poder que tiene en la organización, ante el Estado y ante la sociedad, y a eso se le suma la ambición y la avaricia, porque muchos jóvenes piensan que estudiar o ejercer la contaduría pública los va hacer ricos, es una profesión de altos ingresos, y eso es un error del contexto; junto con eso llegamos a otro de los factores de corrupción que es el contexto, como se ha manifestado, si el contexto es corrupto, las personas que lo integren probablemente también lo sean; así como también hay contadores corruptos porque no les importa lo que pase en el futuro, ni en el presente, simplemente son así.

Por último se debe aclarar que según todas las categorías analizadas, se destacó también que la inteligencia emocional debe ser enseñada, desde los colegios, el hogar y las universidades, a todas las personas. Entre más inteligencia emocional haya en las personas que conforman el contexto, menos probable será que el contexto pueda afectar la visión de lo bueno y lo malo; los ingenieros, psicólogos, maestros, gastrónomos, administradores, todos deben ser formado en inteligencia emocional y el contador público con mayor razón por su gran responsabilidad de dar fe pública ante la sociedad, el Estado y las empresas.

3.12. Análisis de datos cuantitativos

Se realizó una encuesta, diseñada en títulos anteriores, que se buscó aplicar a una muestra representativa de los contadores públicos de Colombia, en total se plantearon 384 personas encuestadas; al final se lograron encuestar a 250 personas de todo Colombia. Entre ambos datos existe una diferencia de 134 personas, esa diferencia se justifica en el acceso a la información por hábeas data, es decir, las personas ejerciendo su derecho frente al tratamiento de los datos, no aceptaron las condiciones de la encuesta y por lo tanto existe esa diferencia.

El instrumento realizado para el proceso de la recolección de datos fue diseñado por medio de la plataforma de Google Forms en dos (2) secciones, la primera que hacía referencia a la caracterización de la población y la información general de la investigación, y la otra sección

que hacía referencia a las preguntas propiamente estructuradas direccionadas al tema. La segunda sección cuentan con unas respuestas según la escala de Likert que consiste en dar una serie de respuestas graduales; específicamente en la investigación se usó la siguiente escala:

Tabla 4

Definición de escala investigativa

Reactivo	Definición porcentual
Siempre	100%
Casi siempre	75%
Algunas veces	50%
Casi nunca	25%
Nunca	0%

Nota: Siguiendo la escala Likert se evidencia una escala de 5 reactivos con su correspondiente distribución porcentual que representa la frecuencia de un acto, acción, pensamiento, entre otros.

A cada uno de los reactivos se le asignó un porcentaje que representa la constancia con que se realiza cierta actividad o se piensa en ciertas cosas; dicha escala fue plasmada y analizada según los objetivos de la investigación y las preguntas realizadas.

Dicha herramienta inició circulación el día 7 de Septiembre del año 2020, y su posterior clausura y cierre de respuestas fue el día 13 de Octubre del año 2020, la mencionada encuesta estuvo en circulación por 37 días continuos, obteniendo por día un promedio de 6 a 7 personas encuestadas. Se tuvo participación activa por parte de los integrantes del equipo del presente trabajo; adicional a ello en la recolección de datos se sumó la Universidad del Valle de Cali, y la Universidad Externado de Colombia en Bogotá, que colaboraron en la distribución de la encuesta a contadores públicos.

La encuesta tuvo los mayores resultados en los días 7, 11 y 14 de Septiembre del 2020 con un total de 36, 31 y 34 encuestados respectivamente.

Con los datos alcanzados a recolectar se observa una tendencia entre las respuestas pertinente al tema. A continuación se procederá a dar a conocer el análisis.

3.12.1. Caracterización de la población

3.12.1.1. Edad.

Tabla 5

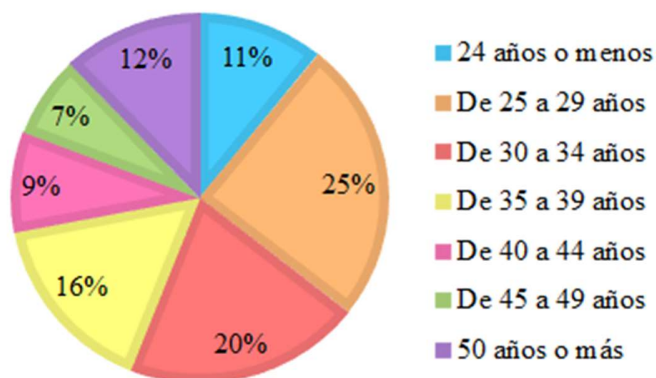
Edad de la muestra encuestada

Opción	Encuestados	Porcentaje
24 años o menos	27	10,8%
De 25 a 29 años	62	24,8%
De 30 a 34 años	51	20,4%
De 35 a 39 años	40	16,0%
De 40 a 44 años	22	8,8%
De 45 a 49 años	18	7,2%
50 años o más	30	12,0%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su edad.

Figura 4

Gráfica de la edad de la muestra encuestada



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su edad.

De acuerdo con la Figura 4 y la Tabla 5, La edad de la muestra se observa variada en el sentido de que todas las edades están cubiertas, pero se nota una mayor participación de las personas entre 25 y 34 años; así mismo se encuentra una participación inferior a las demás, en las edades entre 45 y 49 años.

3.12.1.2. Género.

Tabla 6

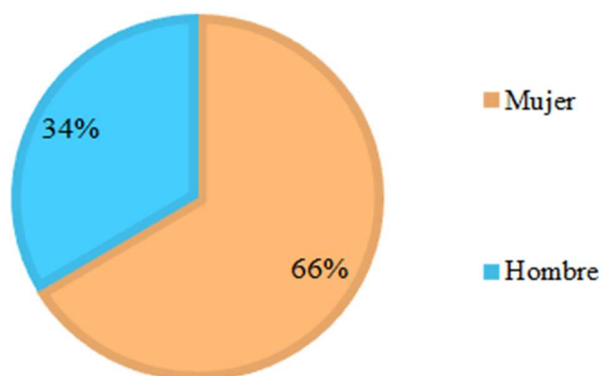
Género de la muestra encuestada

Opción	Encuestados	Porcentaje
Mujer	166	66,4%
Hombre	84	33,6%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su género.

Figura 5

Gráfica del género de la muestra encuestada



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su género.

Dentro de la población total se tenía conocimiento de que los contadores públicos en su gran mayoría son mujeres, así mismo se evidencia que las mujeres en la muestra representan el 66,4% y los hombres representan el porcentaje restante.

3.12.1.3. Estado civil.

Tabla 7

Estado civil de la muestra encuestada

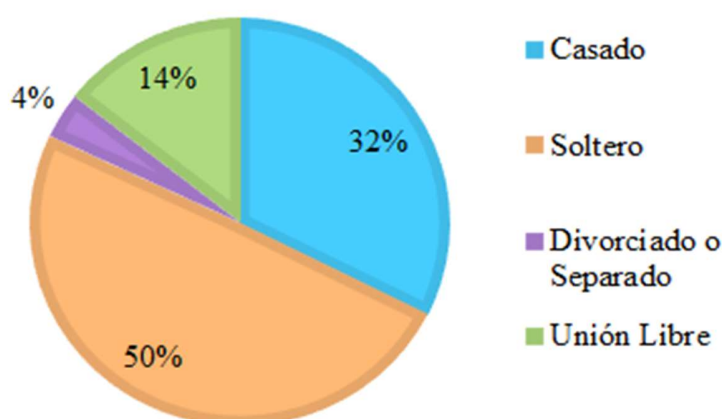
Opción	Encuestado	Porcentaje
Casado	81	32,4%
Soltero	124	49,6%
Viudo	0	0,0%
Divorciado o Separado	9	3,6%

Opción	Encuestado	Porcentaje
Unión Libre	36	14,4%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su estado civil.

Figura 6

Gráfica del estado civil de la muestra encuestada



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su estado civil.

Se puede evidenciar una gran tendencia en que los contadores estén en su mayoría solteros, según el porcentaje de 49,6%; junto con ello se destaca que otra gran proporción se encuentra con una pareja (46,8%) y pueden estar casados (32,4%) o en unión libre (14,4%); el 3,6% restante son personas que se divorciaron o se separaron.

3.12.1.4. Departamento de residencia.

Tabla 8

Departamento de ubicación de la muestra encuestada

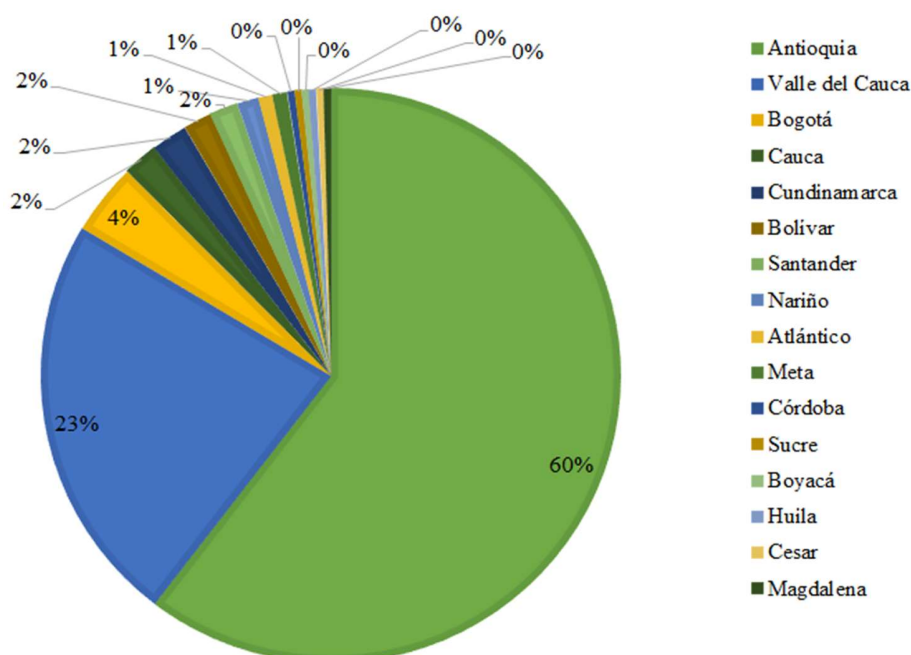
Depto.	Encuestados	Porcentaje
Antioquia	151	60,4%
Valle del Cauca	58	23,2%
Bogotá	10	4,0%
Cauca	5	2,0%
Cundinamarca	5	2,0%
Bolívar	4	1,6%
Santander	4	1,6%

Depto.	Encuestados	Porcentaje
Nariño	3	1,2%
Atlántico	2	0,8%
Meta	2	0,8%
Córdoba	1	0,4%
Sucre	1	0,4%
Boyacá	1	0,4%
Huila	1	0,4%
Cesar	1	0,4%
Magdalena	1	0,4%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su departamento de residencia.

Figura 7

Gráfica del departamento de ubicación de la muestra encuestada



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su departamento de residencia.

Se observa que dentro de la recolección de datos se pueden identificar tres focos de concentración de la muestra según el departamento, que son: Antioquia (60,4%), Valle del Cauca (23,2%) y Bogotá (4%) (Bogotá se analiza independiente de su departamento debido a que es el distrito capital de Colombia).

Adicional a eso, se analiza una participación menor en los departamento de Cauca y Cundinamarca (2% cada uno); Bolívar y Santander (1,6% cada uno); Nariño (1,2%); Atlántico y Meta (0,8% cada uno); Córdoba, Sucre, Boyacá, Huila, Cesar y Magdalena (0,4% cada uno).

Se obtuvo un alcance en 15 de los 32 departamentos de Colombia.

3.12.1.5. Cargo desempeñado.

Tabla 9

Cargo que desempeña la muestra encuestada

Opción	Encuestados	Porcentaje
Contador público	109	44%
Auxiliar contable	47	19%
Analista contable	34	14%
Relacionados con la auditoría	8	3%
Docente	7	3%
Coordinador	6	2%
Revisor Fiscal	4	1,6%
Estudiante	4	1,6%
Gerente	4	1,6%
Asesor	3	1,2%
Independientes	3	1,2%
Analista	3	1,2%
Presupuesto	3	1,2%
Personal Financiero	3	1,2%
Administrador	2	0,8%
Desempleado	1	0,4%
Gestor de facturas	1	0,4%
Líder contable	1	0,4%
Auxiliar control interno	1	0,4%
Asistente de calidad	1	0,4%
Área de recaudo	1	0,4%
Dragoneante (Militar)	1	0,4%
Auxiliar de Redes sociales	1	0,4%
Asistente administrativo	1	0,4%
Área comercial	1	0,4%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su cargo desempeñado.

3.12.1.6. Nivel educativo.

Tabla 10

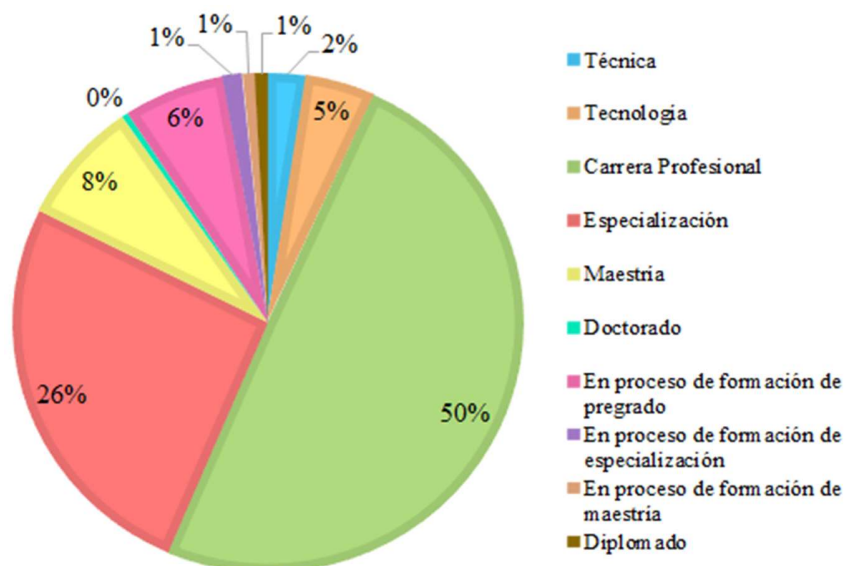
Nivel educativo de la muestra encuestada

Opción	Encuestados	Porcentaje
Técnica	6	2,4%
Tecnología	11	4,4%
Carrera Profesional	124	49,6%
Especialización	65	26,0%
Maestría	20	8,0%
Doctorado	1	0,4%
En proceso de formación de pregrado	16	6,4%
En proceso de formación de especialización	3	1,2%
En proceso de formación de maestría	2	0,8%
Diplomado	2	0,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su nivel educativo.

Figura 9

Gráfica del nivel educativo de la muestra encuestada



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su nivel educativo.

El 86,8% de los encuestados ya terminaron sus estudios universitarios como contadores públicos, el 13,2% restante se vincula en la contaduría por medio de sus estudios técnicos, tecnológicos o su formación en el pregrado. Además se destaca que tan solo un 37,2% de los contadores graduados se enfocan en continuar sus procesos formativos de posgrado.

3.12.1.7. Ejercicio Contable.

Tabla 11

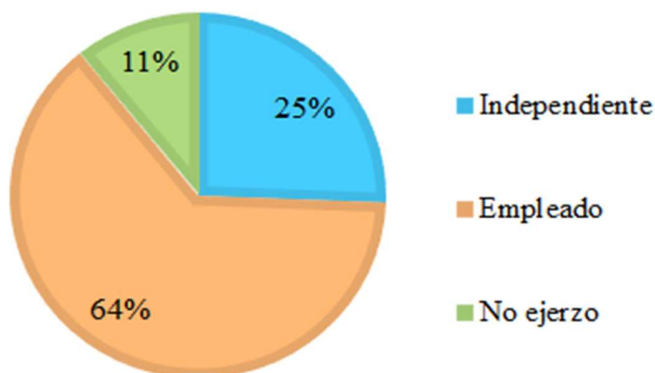
Ejercicio contable de la muestra encuestada

Opción	Encuestados	Porcentaje
Independiente	64	25,6%
Empleado	159	63,6%
No ejerzo	27	10,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su ejercicio contable.

Figura 10

Gráfica del ejercicio contable de la muestra encuestada



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su ejercicio contable.

Los contadores, según los datos obtenidos, tienen una mayor preferencia por estar vinculados en una empresa (63,6%) y tan solo un 25,6% laboran como independientes; el 10,8% restante hace referencia a contadores que se pensionaron o tienen doble titulación y no ejercen la

contaduría propiamente, así como también puede ser por desempleo, según los datos individuales.

3.12.1.8. Años de experiencia.

Tabla 12

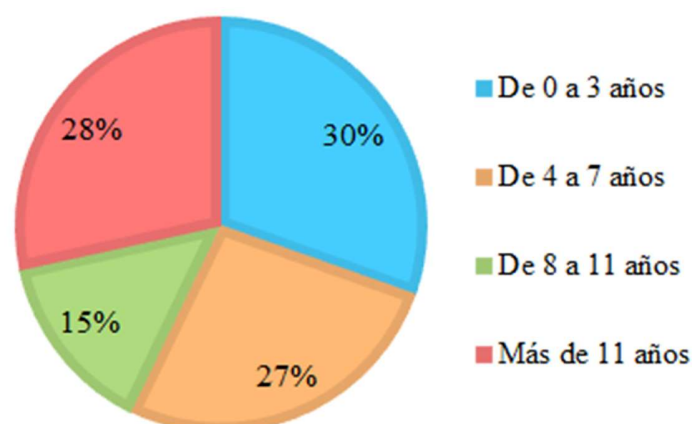
Años de experiencia de la muestra encuestada

Opciones	Encuestados	Porcentaje
De 0 a 3 años	76	30,4%
De 4 a 7 años	67	26,8%
De 8 a 11 años	36	14,4%
Más de 11 años	71	28,4%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según sus años de experiencia.

Figura 11

Gráfica de los años de experiencia de la muestra encuestada



Nota: Distribución porcentual de la muestra según sus años de experiencia.

Se observa junto con el análisis, que la muestra posee contadores de diversas experiencias en el área; se muestra una tendencia entre los contadores de 0 a 3 años de experiencia y la porción más pequeña hace referencia a contadores con entre 8 y 11 años de experiencia (14,4%).

3.12.2. Preguntas de interés de la investigación

3.12.2.1. ¿Cree que la Inteligencia Emocional es importante en su vida personal, familiar y dentro del desarrollo de la Contaduría Pública?

Tabla 13

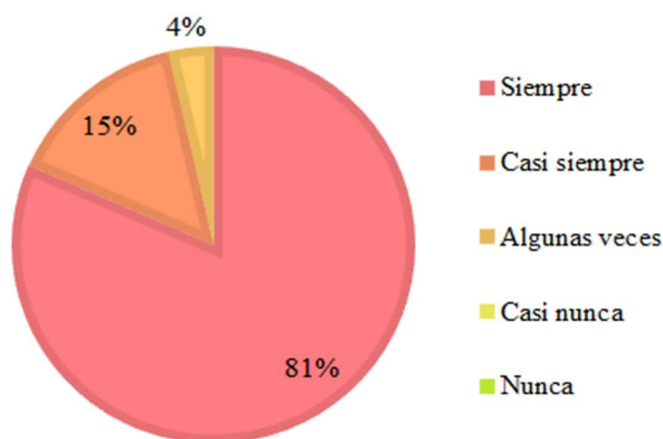
Importancia de la inteligencia emocional en los seres humanos

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	204	81,6%
Casi siempre	37	14,8%
Algunas veces	9	3,6%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su percepción de la influencia de la inteligencia emocional en los seres humanos.

Figura 12

Gráfica de la importancia de la inteligencia emocional en los seres humanos



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su percepción de la influencia de la inteligencia emocional en los seres humanos.

Para esta pregunta se insertó el siguiente comentario:

La inteligencia emocional es una habilidad humana enfocada en la identificación y evaluación de las emociones, propias y de las demás personas, con el fin de controlarlas para el

manejo de las circunstancias, el logro de metas y las relaciones sociales y personales; incluyendo factores de autoconocimiento, autoevaluación, motivación, empatía y habilidad social.

Dicho comentario fue una definición propia de los investigadores para dar un breve preámbulo a los encuestados y según su mismo criterio y los conceptos aclarados, se logrará obtener una respuesta lo más objetiva posible.

Según eso, y la escala aplicada y explicada previamente en la Tabla 4, se entiende en esta gráfica que el 100% de las personas encuestadas de la muestra representativa consideran que las emociones afectan en gran medida su desarrollo personal, social, familiar y su desarrollo dentro de la contaduría pública; a razón de que todas las respuestas están ubicadas entre siempre, casi siempre y algunas veces.

3.12.2.2. ¿Considera que identifica fácilmente sus emociones?

Tabla 14

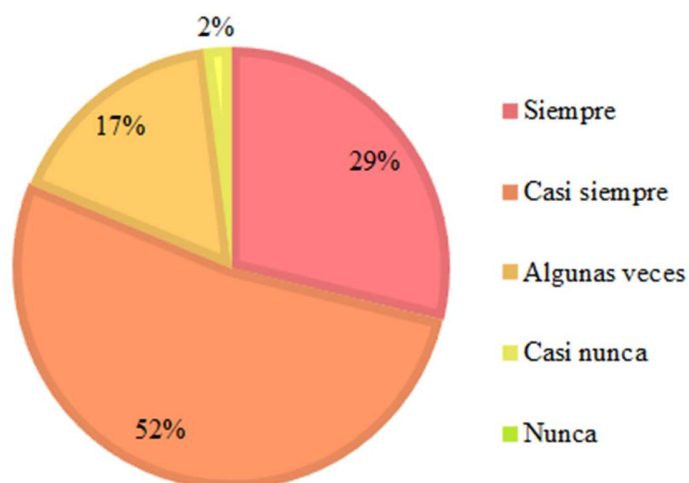
Identificación de las emociones

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	72	28,8%
Casi siempre	131	52,4%
Algunas veces	42	16,8%
Casi nunca	5	2,0%
Nunca	0	0,0%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su la identificación de las emociones.

Figura 13

Gráfica de la identificación de las emociones.



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su percepción de la influencia de la inteligencia emocional en los seres humanos.

En este apartado de la encuesta se logró evidenciar una identificación de emociones por parte de los contadores en su mayoría o totalidad de las veces (81,2%) que se ven enfrentadas a estas, lo que significa que tienen un nivel satisfactorio de autoconocimiento; el 18,8% de cuenta de una falta de autoconocimiento que permita tener un conocimiento emocional más adecuado.

3.12.2.3. ¿Se preocupa por su estado emocional?

Tabla 15

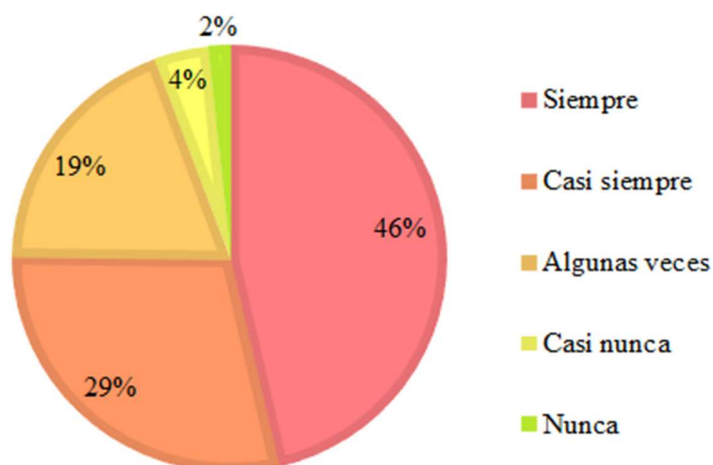
Preocupación por el estado emocional

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	116	46,4%
Casi siempre	72	28,8%
Algunas veces	48	19,2%
Casi nunca	10	4,0%
Nunca	4	1,6%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la preocupación por el estado emocional.

Figura 14

Gráfica de la preocupación por el estado emocional



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la preocupación por el estado emocional.

En este punto de la encuesta se logra identificar que los contadores públicos se preocupan, en su gran mayoría, por su estado emocional, enfocándose en estar bien en el día a día con sigo mismos. Los resultados obtenidos fueron que el 75.2% de la muestra se preocupan en un nivel alto por sus emociones en comparación con el 24,8% restante que asumieron una preocupación media o baja según su respuesta (algunas veces, casi nunca y nunca) frente a sus emociones.

3.12.2.4. ¿Sus emociones afectan su ejercicio profesional dentro de la contaduría pública y/o su vida personal?

Tabla 16

Afectación de las emociones en el trabajo y vida personal del contador público

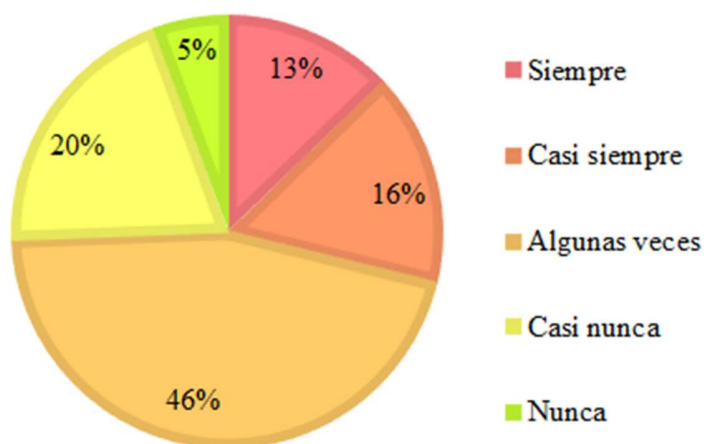
Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	32	12,8%
Casi siempre	40	16,0%
Algunas veces	114	45,6%
Casi nunca	50	20,0%
Nunca	14	5,6%

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la afectación de las emociones en el trabajo y vida personal del contador público

Figura 15

Gráfica de la afectación emocional en el trabajo y vida personal del contador público



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la afectación de las emociones en el trabajo y vida personal del contador público.

Se evidencia que los contadores públicos evitan o manejan de un modo medio las emociones y los espacios en los que se desenvuelven (45,6%); en el momento de desempeñar su ejercicio profesional y con respecto a su vida personal un 28,8% de la muestra siente cómo las emociones afectan su vida en gran medida; un 20% representan una población de contadores que sienten y poseen la capacidad de desligar su desarrollo personal, emocional y laboral en gran medida; posterior a eso, tan solo un 5,6% manifiesta no tener vínculos entre sus emociones y su desarrollo laboral y personal.

3.12.2.5. ¿Tiene facilidad para expresar sus emociones?

Tabla 17

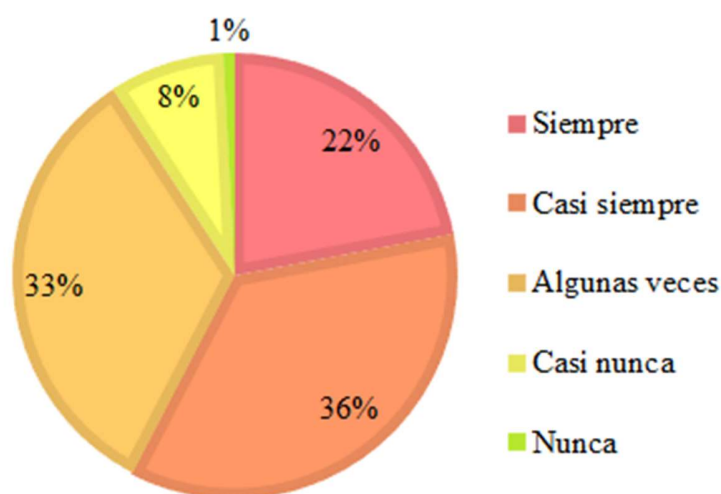
Expresión de emociones

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	55	22,0%
Casi siempre	89	35,6%
Algunas veces	83	33,2%
Casi nunca	21	8,4%
Nunca	2	0,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su facilidad de expresar emociones.

Figura 16

Gráfica de la expresión de emociones



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su facilidad de expresar emociones.

Por medio del análisis de las encuestas, en esta pregunta se observa una tendencia marcada entre las personas que ciertamente poseen facilidad de expresar sus emociones y los contadores que pueden tener dificultades al momento de manifestar sus emociones; según eso se puede afirmar que un 57,6% posee una habilidad de expresión de emociones lo que se traduce en un nivel de autorregulación emocional adecuado, según los componentes, o elementos, de la

inteligencia emocional, porque la regulación de las emociones no se traduce en no expresar, sino que es expresar fácilmente e identificar las emociones; el 33%, presenta dificultades pero aun así se puede considerar que tiene cierta capacidad de expresión en comparación con el 9,2% que presentan falencias en la regulación emocional debido a que no expresan emociones no tanto por que no quieran sino que en muchas ocasiones puede ser porque no pueden, por sus pautas de crianza o sus estilos de vida.

3.12.2.6. ¿El desarrollo de la contaduría se puede ver afectado por sus emociones?

Tabla 18

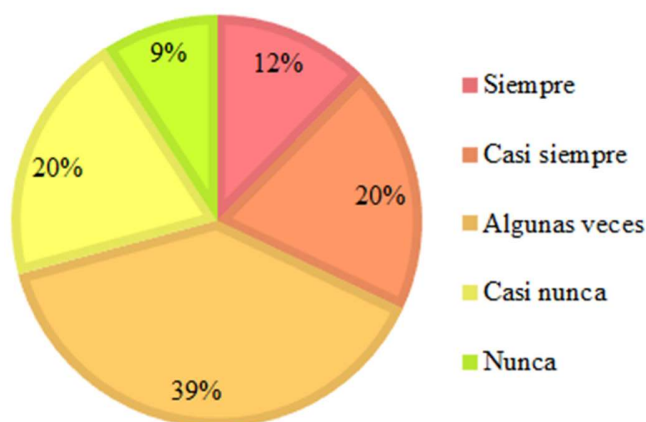
Afectación directa de las emociones en el trabajo del contador público

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	31	12,4%
Casi siempre	49	19,6%
Algunas veces	97	38,8%
Casi nunca	50	20,0%
Nunca	23	9,2%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su afectación emocional directa en la contaduría pública.

Figura 17

Gráfica de la afectación directa de las emociones en el trabajo del contador público



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su afectación emocional directa en la contaduría pública.

Los contadores en su gran mayoría han visto su trabajo afectado por su estado emocional (90,8%) mínimamente en una ocasión (Casi nunca) lo que da a conocer que el ejercicio de la contaduría pública se puede ver afectado por las personas que ejercen dicha profesión y función en la empresa. Tan solo un 9,2% manifiesta el hecho de que sus emociones no afectan su labor; ese mismo resultado se puede comparar con el porcentaje del 9,2% de la Figura 16; que habla sobre la dificultad de las personas para expresar las emociones; entonces puede ser que al no tener una capacidad sobre la expresión emocional, no se evidencie un impacto en su labor como contadores, lo que significa que se pueden ver afectados solo que no lo identifican.

3.12.2.7. ¿Presenta alteración de las emociones cuando está bajo presión?

Tabla 19

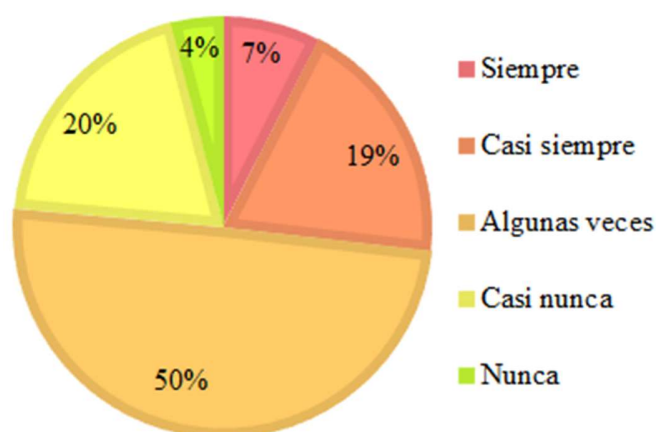
Alteración de las emociones bajo presión

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	19	7,6%
Casi siempre	48	19,2%
Algunas veces	124	49,6%
Casi nunca	49	19,6%
Nunca	10	4,0%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según su alteración de emociones en situaciones de presión.

Figura 18

Gráfica de la alteración de las emociones bajo presión



Nota: Distribución porcentual de la muestra según su alteración de emociones en situaciones de presión.

Teóricamente todas las personas, cuando se encuentran bajo presión en algún momento, por diferentes razones, presentan alteraciones emocionales porque la presión externa es un factor que altera el estado normal del cuerpo generando reacciones cerebrales, eso se evidencia por medio del 96% que manifiestan que en algunos momentos de presión manifiestan alteración en las emociones; adicional a ello en la Tabla 19 se observa que el 4% de la muestra no sienten alteración de las emociones cuando se encuentran bajo presión esto va en contra de la teoría y puede ser debido a que son personas que no expresan fácilmente las emociones o reprimen las mismas.

3.12.2.8. ¿Qué emoción se altera cuando está bajo presión?

Tabla 20

Emoción alterada bajo presión

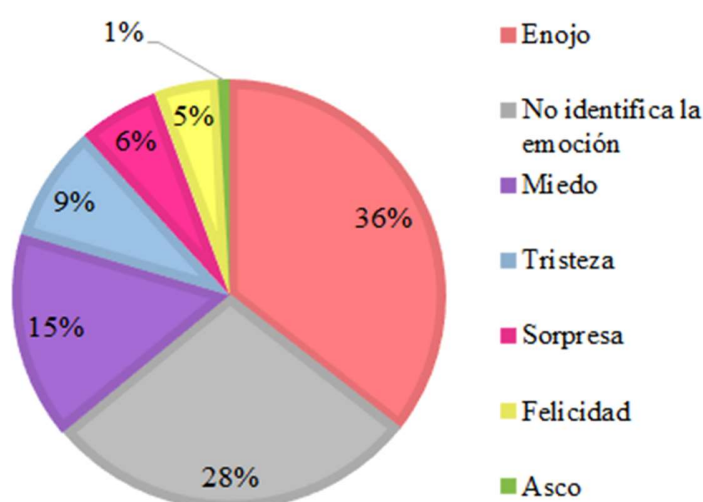
Opciones	Encuestados	Porcentaje
Enojo	89	35,6%
No identifica la emoción	71	28,4%
Miedo	39	15,6%
Tristeza	22	8,8%

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Sorpresa	15	6,0%
Felicidad	12	4,8%
Asco	2	0,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la emoción sobre la cual se identifica una alteración cuando se está bajo presión.

Figura 19

Gráfica de la emoción alterada bajo presión



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la emoción sobre la cual se identifica una alteración cuando se está bajo presión.

Uno de los porcentajes más importantes en esta pregunta se evidencia en la falta de identificación de la emoción, que tiene coherencia y relación con algunas preguntas previamente realizadas; esta “carencia de emoción” del 28,4% puede ser, según análisis anteriores, por desinterés de la salud emocional de cada contador, por represión de las emociones, falencias en el autoconocimiento de cada quien y por tanto falencias en la identificación de emociones o por la misma conjunción de emociones al mismo tiempo que vive la experiencia; pero esta no identificación corresponde a una inteligencia emocional débil.

Junto con ello un 35,6% manifiesta enojo, cuando está bajo presión, una emoción muy común derivada de la impotencia o incapacidad frente a la realización de una actividad. Luego

está el miedo con un porcentaje del 15,6%, esto a razón de que la presión puede traer consigo inseguridades frente al cumplimiento de actividades o dificultades frente a la estabilidad laboral aunque no sea así la situación real del contexto; con un 8,8% la emoción que se manifiesta bajo presión es de tristeza, a razón de la frustración frente al desempeño de la contaduría pública porque puede existir un dolor frente a esa presión que puede derivarse de inseguridades.

La emoción de sorpresa tiene un 6,0% de participación, esta emoción no es común pero puede derivarse de otra situación de alteración que puede producirse por miedo o por felicidad, cuando se está bajo presión la sorpresa puede identificar un estado emocional inexplorado o una situación contextual nueva.

La felicidad con 4,8% que corresponde a un estado de satisfacción, porque la presión se puede derivar en ganas por trabajar, o en una situación jocosa o divertida que solo queda sobrellevar; la expresión de felicidad no hace referencia a una buena o mala inteligencia emocional, simplemente hace referencia una interpretación diferente de cada ser y de cada contexto.

Por último se encuentra el asco con un 0,8%, esta emoción se puede confundir con lo limpio de las cosas, pero el asco también representa el repudio por algo, si alguien no se encuentra satisfecho con algo va a sentir repelencia por ello, y básicamente así funciona el asco bajo presión, tener que hacer más y más rápido algo que no gusta o no se quiere realizar.

3.12.2.9. ¿Sus emociones le facilitan tener energía para el desempeño de la Contaduría Pública?

Tabla 21

Facilidad de obtener energía corporal en los contadores públicos por sus emociones

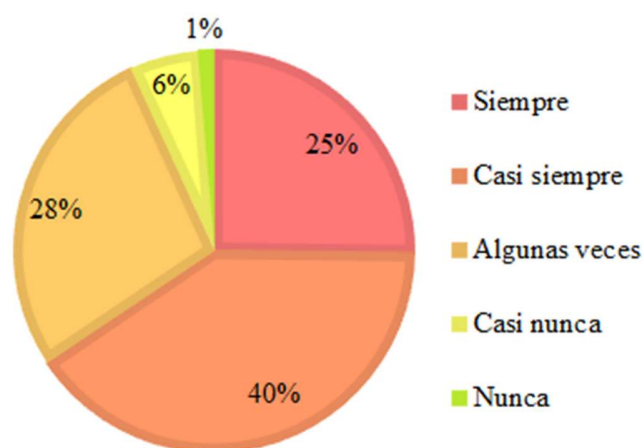
Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	63	25,2%

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Casi siempre	101	40,4%
Algunas veces	69	27,6%
Casi nunca	14	5,6%
Nunca	3	1,2%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la energía corporal facilitada por las emociones en el ejercicio de la contaduría pública.

Figura 20

Gráfica de la facilidad de obtener energía corporal por las emociones en los contadores



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la energía corporal brindada por las emociones en el ejercicio de la contaduría pública.

Uno de los beneficios de poder asumir o construir una buena o adecuada inteligencia emocional tiene que ver con la energía corporal; en apartados anteriores se mencionó el hecho de que las emociones van a consumir energía extra o van a generarla; de acuerdo con este apartado de la encuesta se observa que un 65,6% de las personas poseen una fuerte convicción sobre sus emociones “positivas” y según ello pueden orientar sus situaciones cotidianas a estas para así generar la energía necesaria para enfrentar el día a día.

Existe un 27,6% que posee una variación común entre emociones que dan energía y las que no, si a eso se le suma las particularidades de la contaduría pública, se indicaría una

tendencia por evitar una regulación o control emocional que desvíe las situaciones y percepciones a asumir la vida de una mejor manera.

Por último, el porcentaje restante (6,8%) da cuenta de un desinterés por las emociones y cómo estas pueden ser orientadas a la generación de energía, eso en concordancia con el porcentaje de 5,6% evidenciado en la Figura 14 y Tabla 15, que dan cuenta de las personas que no se preocupan por su estado emocional.

3.12.2.10. ¿Realiza actividades que le permitan despejar su mente?

Tabla 22

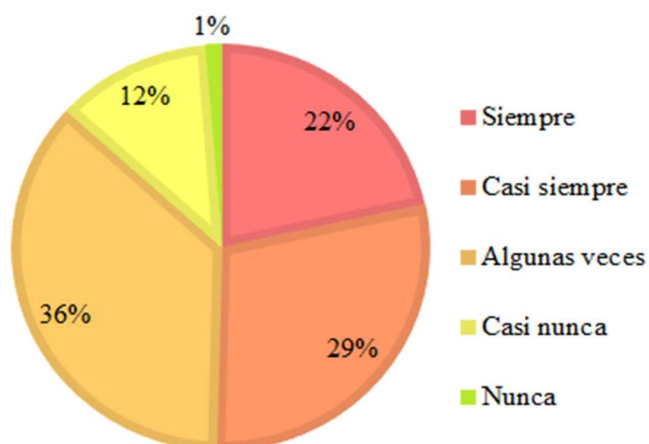
Realización de actividades para despejar la mente

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	54	21,6%
Casi siempre	72	28,8%
Algunas veces	91	36,4%
Casi nunca	30	12,0%
Nunca	3	1,2%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la frecuencia de realización de actividades para despejar la mente.

Figura 21

Gráfica de la realización de actividades para despejar la mente



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la frecuencia de realización de actividades para despejar la mente.

Un 98,8% de la muestra encuestada, manifiesta que realizan actividades para despejar su mente, por lo cual se puede confirmar que la contaduría pública es una área que genera un grado de estrés elevado y es por eso por lo cual las personas sienten la necesidad de realizar ejercicios que ayuden a recuperar su cuerpo mental y físicamente, en cambio por otro lado se muestra que el 1,2% nunca sacan un tiempo para sí mismos de ejecutar actividades fuera de su trabajo, lo que podría indicar que son personas que no se toman el tiempo de buscar un bienestar.

3.12.2.11. ¿Establece metas para su vida profesional y/o personal?

Tabla 23

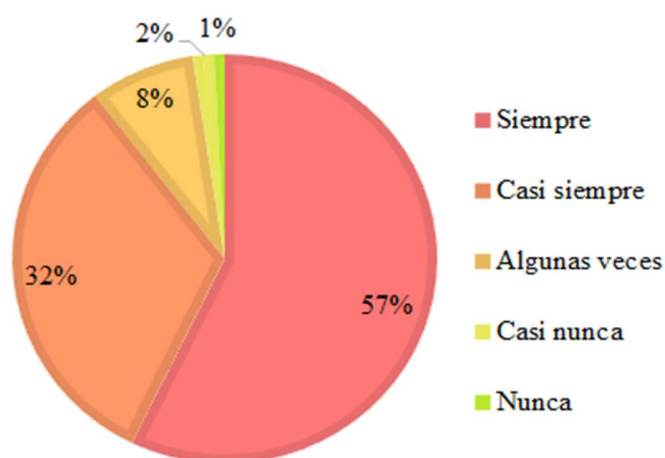
Planteamiento de metas en la vida profesional y personal

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	143	57,2%
Casi siempre	81	32,4%
Algunas veces	20	8,0%
Casi nunca	4	1,6%
Nunca	2	0,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según el planteamiento de metas personales y profesionales.

Figura 22

Gráfica del planteamiento de metas en la vida profesional y personal



Nota: Distribución porcentual de la muestra según el planteamiento de metas personales y profesionales.

Del total de los encuestados el 89,6% concuerdan en que tienen unas metas hacia el futuro definidas tanto personal como profesionalmente, se puede evidenciar que se tiene un buen manejo de la motivación, que es un factor de la inteligencia emocional, esto sustentado porque al realizar proyecciones, se enfoca en sus capacidades y su manejo mismo para lograr sus propósitos. Por el otro lado, el 10,4% restante, corresponde a personas que nunca se preocupan, o muy pocas veces, por proyectarse, esto se puede ser, debido a que las personas son inseguras consigo mismas, o no confían en sus capacidades.

3.12.2.12. ¿Cuándo logra hacer algo bien, reconoce sus propios esfuerzos?

Tabla 24

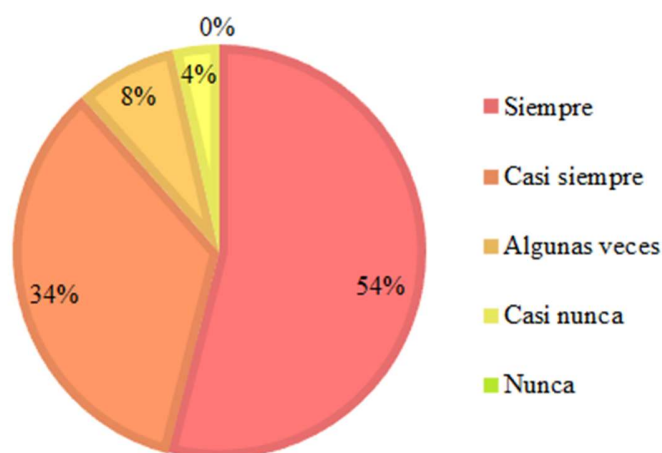
Reconocimiento de propios esfuerzos

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	135	54,0%
Casi siempre	86	34,4%
Algunas veces	20	8,0%
Casi nunca	9	3,6%
Nunca	0	0,0%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según el reconocimiento de los propios esfuerzos en el cumplimiento de metas.

Figura 23

Gráfica del reconocimiento de propios esfuerzos



Nota: Distribución porcentual de la muestra según el reconocimiento de los propios esfuerzos en el cumplimiento de metas.

El 88,4% de los encuestados, dentro de esa capacidad de motivación, tiene la habilidad de reconocer sus propios esfuerzos lo que implica, junto con la Tabla 23, que ese mismo porcentaje de la muestra que se preocupa por plantearse metas, también reconoce sus esfuerzos realizados para lograr esos objetivos planteados; así mismo el 11,6% restante pasa de largo el hecho de hacer las cosas bien, esta actitud indica una postura de falta de regulación emocional, falta de emoción en la vida, y simplemente dejan pasar un acontecimiento bueno, como lograr algo, como un asunto más de la cotidianidad.

3.12.2.13. ¿Es capaz de colocarse en el lugar del otro?

Tabla 25

Empatía

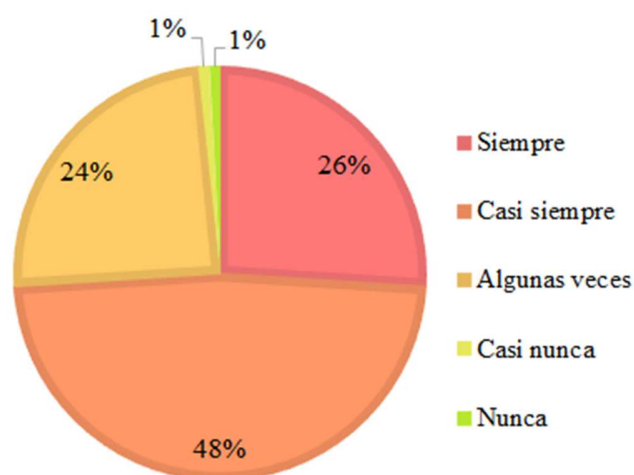
Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	65	26,0%
Casi siempre	120	48,0%
Algunas veces	61	24,4%
Casi nunca	2	0,8%

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Nunca	2	0,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según el reconocimiento de las situaciones del otro.

Figura 24

Gráfica de la empatía



Nota: Distribución porcentual de la muestra según el reconocimiento de las situaciones del otro.

La empatía humana es una habilidad compleja, que se fundamenta y estructura como factor clave en el desarrollo de una inteligencia emocional adecuada. Al hablar de empatía se retoma el concepto de neuronas espejo, que viene hacer la capacidad de los seres humanos de identificar emociones en el otro y ser capaces de recrear o recordar situaciones que hagan revivir una emoción similar y así ser capaz de estar en el lugar de las demás personas, y ser sensibles frente a las situaciones ajenas. Se obtuvo que el 74% de los encuestados son capaces de entender el otro, por el contrario se evidencia que un 1,6% de la muestra son individuos que se les dificulta relacionarse con el otro y entender sus situaciones particulares. El porcentaje restante (24,4%) hace referencia a personas que tratan de entender al otro y reflejarse en él, pero en igual medida se les dificulta cierto acontecimiento.

3.12.2.14. ¿Es capaz de tomar decisiones que lo beneficien, pero perjudiquen al otro?

Tabla 26

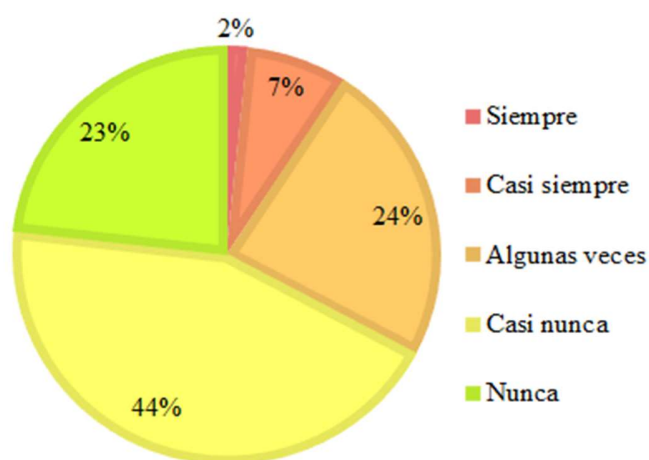
Toma de decisiones egoístas

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	4	1,6%
Casi siempre	19	7,6%
Algunas veces	59	23,6%
Casi nunca	110	44,0%
Nunca	58	23,2%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la “capacidad” para tomar decisiones egoístas.

Figura 25

Gráfica de la toma de decisiones egoístas



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la “capacidad” para tomar decisiones egoístas.

Esta pregunta de la encuesta se tuvo en cuenta para verificar el egoísmo que pueden desarrollar algunos contadores públicos en relación a la pregunta anterior que está explicada en la Tabla 25 y la Figura 24. Un 76,8% de la muestra de contadores públicos en ocasiones toman decisiones egoístas, es decir, en las cuales prima el bien particular sobre el general, el ser humano en sí mismo es egoísta y siempre va a preferir el bienestar personal sobre el de los

demás, la cuestión es que ese egoísmo no se exceda y sobrepase los límites de la legalidad y las conductas éticas. Esta pregunta tiene una importancia particular en el ejercicio de la contaduría pública, porque constantemente existe una toma de decisiones frente a estos puntos de vista diferentes y la cuestión es que el contador siempre debe tomar la mejor decisión que beneficie a todos, entonces el hecho de que tome una decisión egoísta involucra mucho sobre su persona y profesión. Por el otro lado se detecta que el porcentaje restante (23,2%) son contadores que siempre toman decisiones a favor de todos, lo que es el fin último.

3.12.2.15. ¿Tiene buena relación con familiares y/o amigos?

Tabla 27

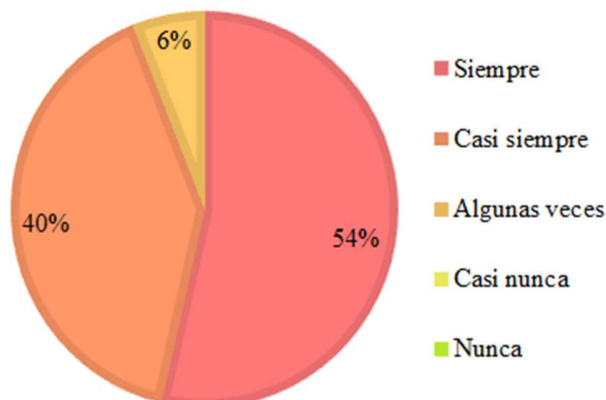
Estado de las relaciones personales

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	134	53,6%
Casi siempre	101	40,4%
Algunas veces	15	6,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según el estado de las relaciones personales.

Figura 26

Gráfica del estado de las relaciones personales



Nota: Distribución porcentual de la muestra según el estado de las relaciones personales.

Las relaciones personales son un factor importante dentro de la inteligencia emocional, y junto con ello en la vida de las personas, y los contadores no son la excepción. Se analiza junto con este apartado que el 94% de los encuestados manejan una buena relación con sus familiares y amigos y existe un 6% de la muestra que manifiestan cierto grado de dificultades, aun así el 100% de la personas se enfocan por tratar de mantener relaciones firmes con sus allegados.

3.12.2.16. ¿Es consciente de su lenguaje no verbal y/o expresión corporal?

Tabla 28

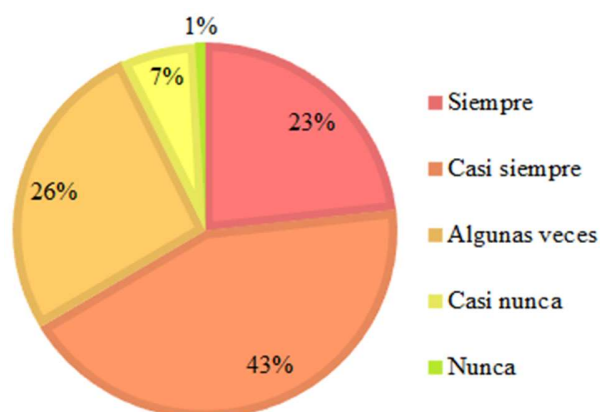
Consciencia del lenguaje corporal

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	58	23,2%
Casi siempre	108	43,2%
Algunas veces	66	26,4%
Casi nunca	16	6,4%
Nunca	2	0,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la consciencia poseída sobre el lenguaje corporal.

Figura 27

Gráfica de la consciencia del lenguaje corporal



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la consciencia poseída sobre el lenguaje corporal.

Una de las maneras con las que cuentan los seres humanos para expresar o comunicar algo, es por medio de las expresiones no verbales o lenguaje corporal, así entonces es como se observa que un 92,8% de los contadores encuestados presentan un grado de consciencia medio o alto sobre esa forma de comunicación, eso puede denotarse como un factor regulación emocional que permite que toda su corporalidad exprese las cosas adecuadas en el momento adecuado. Por otro lado, un 7,2% de las personas que no presentan un grado de consciencia de las expresiones que realizan.

3.12.2.17. ¿Ha manifestado cuadros de ansiedad?

Tabla 29

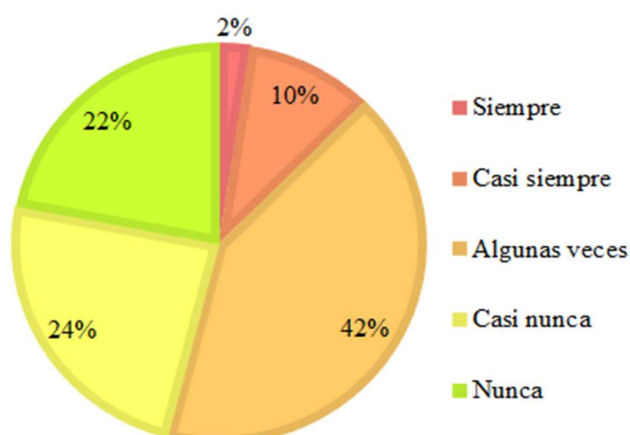
Cuadros de ansiedad

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	6	2,4%
Casi siempre	25	10,0%
Algunas veces	104	41,6%
Casi nunca	60	24,0%
Nunca	55	22,0%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la manifestación de cuadros ansiosos.

Figura 28

Gráfica de cuadros de ansiedad



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la manifestación de cuadros ansiosos.

La ansiedad es un factor que está ligado a las reacciones del cerebro en diferentes situaciones y según cómo se afronte se va a ver muy influenciada en la vida de las personas, es una situación que está sumergida en la profesión contable, y que se debe aprender a manejar para no causar daños a nivel emocional, en la muestra se pudo identificar que los contadores en su mayoría un 78%, han manifestado ansiedad, esa sensación insosegable de temor frente a diversas situaciones laborales en el campo de la contaduría pública; junto con ello, un 22% de la muestra nunca ha manifestado ansiedad.

3.12.2.18. ¿En qué niveles manifiesta esa ansiedad?

Tabla 30

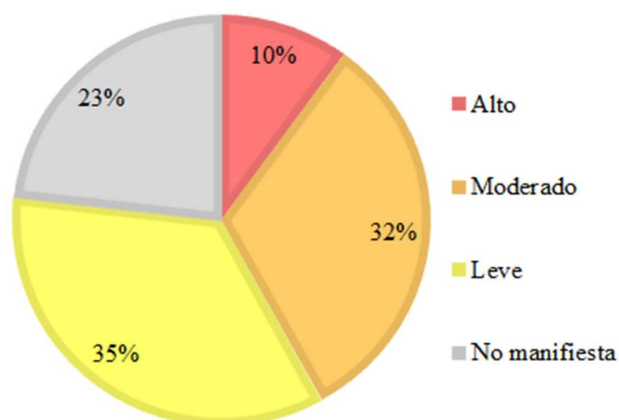
Nivel de ansiedad manifestado

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alto	25	10,0%
Moderado	80	32,0%
Leve	87	34,8%
No manifiesta	58	23,2%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según el nivel de ansiedad manifestado.

Figura 29

Gráfica de nivel de ansiedad manifestado



Nota: Distribución porcentual de la muestra según el nivel de ansiedad manifestado.

Según la Tabla 29 y en consecuencia la Tabla 30, de las personas que manifiestan que tienen o presentan cuadros de ansiedad un 10% de la población manifiestan tener una ansiedad a altos niveles, un 32% en un nivel moderado y un 35% en un nivel leve.

3.12.2.19. ¿Cada cuánto manifiesta la ansiedad?

Tabla 31

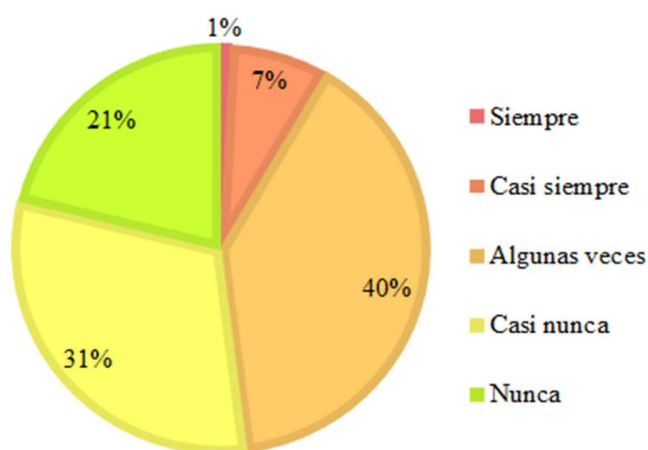
Frecuencia de manifestación de ansiedad

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	2	0,8%
Casi siempre	19	7,6%
Algunas veces	99	39,6%
Casi nunca	77	30,8%
Nunca	53	21,2%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la frecuencia de la manifestación de la ansiedad.

Figura 30

Gráfica de la frecuencia de manifestación de ansiedad



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la frecuencia de la manifestación de la ansiedad.

Ahora bien, dentro de la misma línea de análisis de la ansiedad, en esta gráfica (Figura 30) se evidencia como la frecuencia en que las personas manifiestan esa ansiedad, puede observarse entre una tendencia de algunas veces o el cincuenta por ciento del tiempo, según la

escala definida. El 39,6% de la muestra se ubica en el punto medio de la balanza; por encima, es decir con una manifestación más constante de la ansiedad, se encuentra un 8,4% de los encuestados, y en el otro punto de una frecuencia baja, existe un 31%. Por lo tanto y de acuerdo a las últimas tres figuras y tablas (Figura 30, 29 y 28; Tabla 31, 30 y 29). Los contadores pueden presentar ansiedad entre moderada y leve con una frecuencia entre el 25 y 50% del tiempo.

Adicional a eso recalcar que hay una porción de la población correspondiente al 21% que no manifiestan cuadros de ansiedad.

3.12.2.20. ¿El estrés afecta su desempeño en la contaduría pública?

Tabla 32

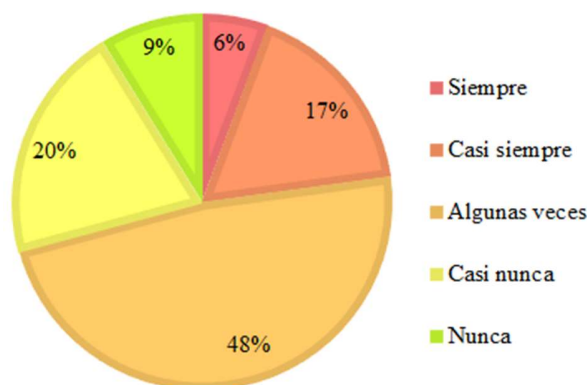
Afectación del estrés en la contaduría pública

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	14	5,6%
Casi siempre	43	17,2%
Algunas veces	120	48,0%
Casi nunca	51	20,4%
Nunca	22	8,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la afectación del estrés en el ejercicio de la contaduría pública

Figura 31

Gráfica de la afectación del estrés en la contaduría pública



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la afectación del estrés en el ejercicio de la contaduría pública

El estrés es un factor común y constante en los contadores públicos a razón de sus funciones, las presiones que recaen sobre ellos y las obligaciones que deben cumplir en plazos limitados, etc. Según esto se logra identificar que un 91,2% de los encuestados manifiesta estrés a causa de la contaduría pública, y sólo un 8,8% nunca ha manifestado estrés por la contaduría pública, lo que significa que dentro de la profesión hay una tendencia marcada en cuanto al estrés laboral ya sea porque existe un exceso de trabajo, o no hay una organización adecuada entre tiempo y actividades.

3.12.2.21. ¿Qué nivel de estrés ha manifestado?

Tabla 33

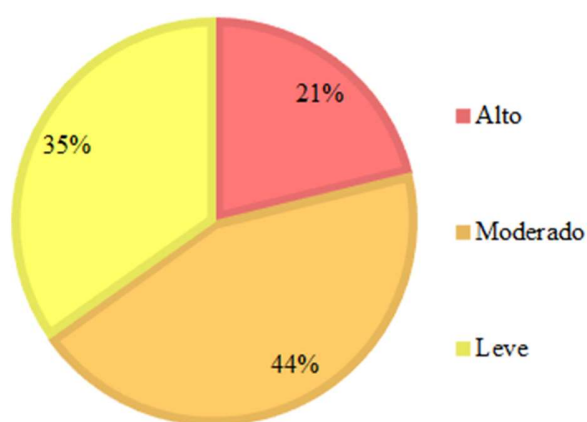
Nivel de estrés manifestado

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alto	53	21,2%
Moderado	110	44,0%
Leve	87	34,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según el nivel de estrés manifestado.

Figura 32

Gráfica del nivel de estrés manifestado



Nota: Distribución porcentual de la muestra según el nivel de estrés manifestado.

De acuerdo con la Figura 32, se puede evidenciar que dentro de la muestra de contadores hay una tendencia en manifestar niveles moderados de estrés con un 44%; posterior a ello está un nivel leve con 34,8% de participación y por último un nivel alto de estrés con un 21,2%. El contador puede manifestar un estrés moderado con tendencia a leve.

3.12.2.22. ¿Cada cuánto se siente estresado?

Tabla 34

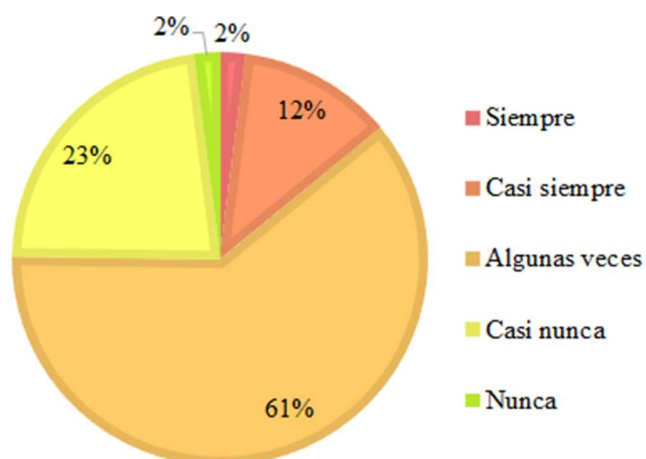
Frecuencia de manifestación del estrés

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	5	2,0%
Casi siempre	30	12,0%
Algunas veces	153	61,2%
Casi nunca	57	22,8%
Nunca	5	2,0%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la frecuencia con que manifiesta estrés.

Figura 33

Gráfica de la frecuencia de manifestación del estrés



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la frecuencia con que manifiesta estrés.

Ahora para finalizar con el tema del estrés se debe analizar la frecuencia con la que se manifiesta el estrés en los contadores; de acuerdo con la Figura 33, es muy probable que un

contador esté estresado, la mitad de su tiempo según la mayoría de la muestra en este rubro (61%). Junto con ello se puede destacar que un 24,8% no posee estrés sino en ciertas ocasiones; pero también está el porcentaje restante (14%) que maneja estrés en cualquier momento de su vida. Un estrés que puede causar enfermedades, problemas personales, limitaciones en el desarrollo social, etc.

3.12.2.23. ¿Se siente satisfecho ejerciendo la Contaduría Pública?

Tabla 35

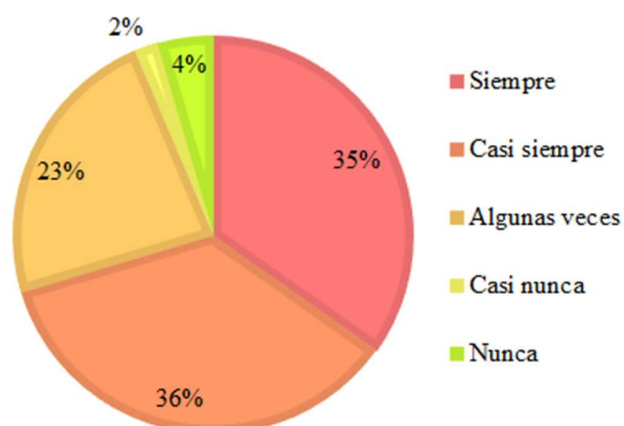
Satisfacción frente al ejercicio de la contaduría pública

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	87	34,8%
Casi siempre	89	35,6%
Algunas veces	58	23,2%
Casi nunca	5	2,0%
Nunca	11	4,4%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la satisfacción frente al ejercicio de la contaduría pública.

Figura 34

Gráfica de la satisfacción frente al ejercicio de la contaduría pública



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la satisfacción frente al ejercicio de la contaduría pública.

En este apartado se puede analizar que el 70,4% de la muestra se encuentran totalmente satisfechos con su profesión de contadores, sienten satisfacción realizando sus labores, sus actividades, etc. Por otro lado, un 23,3% tiene una opinión dividida entre gusto o disgusto por la profesión, y finalmente un porcentaje restante igual al 6,4% no poseen satisfacción en su profesión.

La satisfacción profesional permite identificar emociones básicas, debido a que es un factor que puede influenciar en una gran proporción en la vida, a mayor satisfacción mejor calidad de vida por medio de las emociones o viceversa. Con la contaduría pública pasa algo y es que a lo largo de los años de experiencia se puede perder interés, vocación o gusto debido a todos los “inconvenientes” generados indirectamente por la profesión en las personas, pero aun así existen personas que aman su profesión tal y como es.

3.12.2.24. ¿Lo han tentado para cometer actos en contra de la fe pública?

Tabla 36

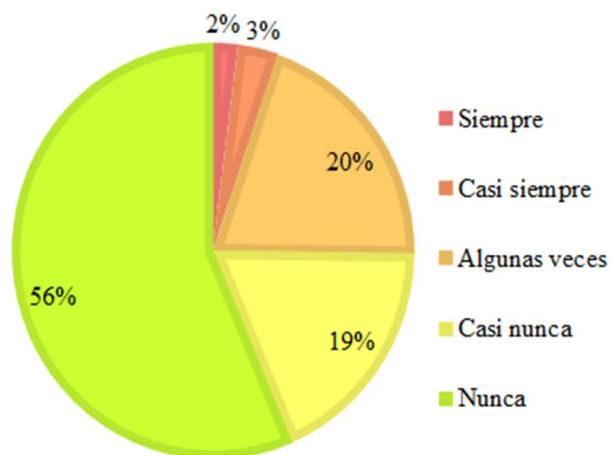
Insinuación para atentar contra la fe pública

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	5	2,0%
Casi siempre	8	3,2%
Algunas veces	50	20,0%
Casi nunca	46	18,4%
Nunca	141	56,4%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según las insinuaciones recibidas para cometer actos en contra de la fe pública.

Figura 35

Gráfica de la insinuación para atentar contra la fe pública



Nota: Distribución porcentual de la muestra según las insinuaciones recibidas para cometer actos en contra de la fe pública.

Se posee la idea que en un entorno corrupto pueden existir propuestas que hagan que las personas se unan o incurran en actos antiéticos, de acuerdo con ello un contador no es una persona externa a recibir este tipo de propuestas. Ahora bien, según los datos arrojados se puede identificar que el 43,6% de la muestra ha recibido alguna vez alguna propuesta insinuosa que en el caso de aceptarla hubiera causado incumplimiento o falencias en la función y responsabilidad de la fe pública. Aunque dicho porcentaje no supere la mayoría simple, si es de destacar que es un porcentaje muy alto cuando se habla de actos en contra de la ética. El porcentaje restante de 56,4% corresponde a los contadores públicos que afirman nunca haber recibido alguna tentación o insinuación particular que de sucumbir ante ella existiría un problema de fe pública.

3.12.2.25. ¿Ha sentido incapacidad de cumplir sus funciones como contador por algún problema personal?

Tabla 37

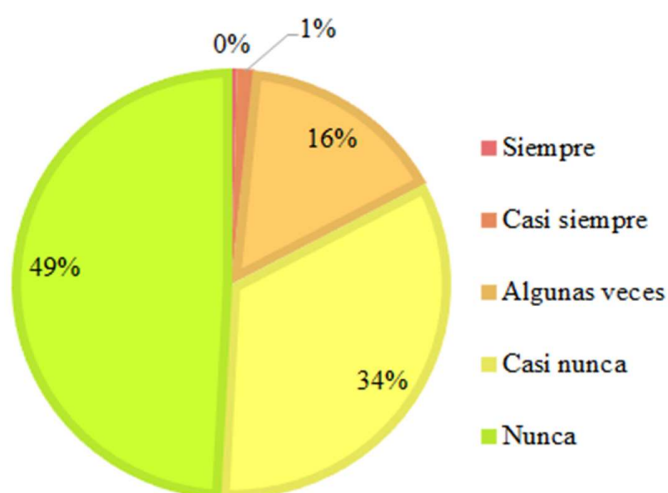
Incapacidad profesional por carga personal

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	1	0,4%
Casi siempre	3	1,2%
Algunas veces	39	15,6%
Casi nunca	84	33,6%
Nunca	123	49,2%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la frecuencia con que su vida personal afecta directamente su desempeño profesional.

Figura 36

Gráfica de la incapacidad profesional por una carga personal



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la frecuencia con que su vida personal afecta directamente su desempeño profesional.

Ninguna persona está exenta de pasar por alguna dificultad o problemática la cual le impida o limite el ejercicio de su función dentro de una empresa, un hogar, un conjunto social; así mismos los contadores no están exentos de hechos que de una u otra manera lleguen a limitar en cierta medida sus funciones y su desempeño profesional. De acuerdo con la Tabla 37 el 50,8%

de la muestra afirma en algún momento tener dificultades en el ejercicio de su profesión por cuestiones personales, y el 49,2% nunca tiene dichos problemas. Si se analiza de forma rigurosa se puede detectar que el 82,8% de la muestra es capaz de independizar su trabajo de sus demás problemas que lo rodean.

Todas las personas se ven afectadas cuando existe un problema o conflicto en el cual se ve involucrado, el hecho de que los contadores no tengan esa afectación, o sea tan reducida, puede dar pie a argumentar que los contadores dentro del ejercicio de su profesión no pueden sentir, pero esa forma de manejar las cosas está ligado a una represión emocional que va a traer problemas posteriores en la salud, en la vida en general y en el trabajo.

3.12.2.26. ¿Le cuesta tomar decisiones en su desarrollo como contador público?

Tabla 38

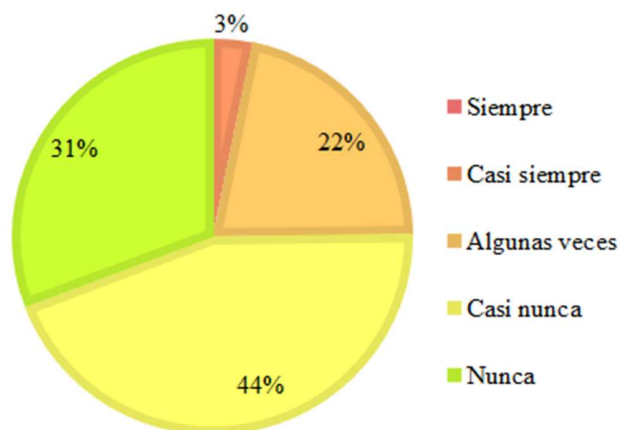
Toma de decisiones en los contadores públicos

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	0	0,0%
Casi siempre	8	3,2%
Algunas veces	54	21,6%
Casi nunca	111	44,4%
Nunca	77	30,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según cómo enfrentan negativamente la toma de decisiones.

Figura 37

Gráfica de la toma de decisiones en los contadores públicos



Nota: Distribución porcentual de la muestra según cómo enfrentan negativamente la toma de decisiones.

En este apartado se logra evidenciar como el contador posee una mentalidad clara sobre la toma de decisiones en su profesión que es un aspecto favorable (75,2%), adicional a ello existe un porcentaje restante del 24,8% que sí es preocupante a razón de que la toma de decisiones en contaduría es constantes, el hecho de tener una dificultad en dicho proceso significa que hay retrasos en las actividades, y probabilidades altas de cometer errores técnicos y éticos y eso en la profesión no tiene precedente.

3.12.2.27. ¿Con frecuencia debe corregir errores en los informes que presenta?

Tabla 39

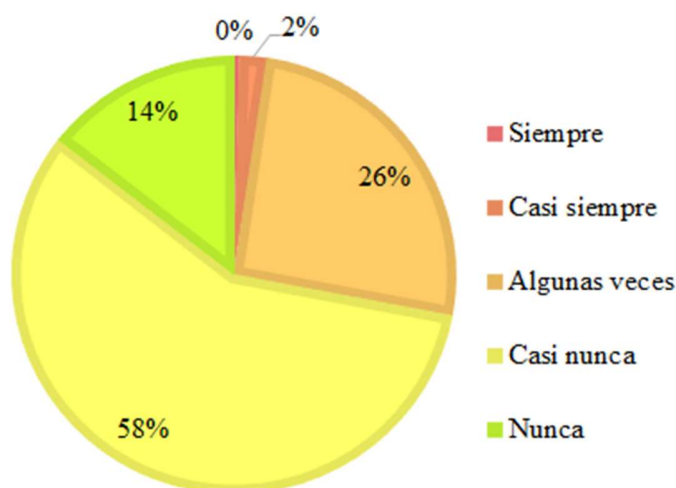
Frecuencia de errores en informes

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	1	0,4%
Casi siempre	5	2,0%
Algunas veces	64	25,6%
Casi nunca	144	57,6%
Nunca	36	14,4%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la frecuencia en la que debe corregir errores en la información que se presenta.

Figura 38

Gráfica de la frecuencia de errores en los informes



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la frecuencia en la que debe corregir errores en la información que se presenta.

Como bien se ha reiterado en lo largo de esta investigación, la contabilidad es una área que está mostrando la realidad de las empresas por medio de información, adicionalmente, dicha información es base fundamental para la toma de decisiones, y es por ello que es muy importante que los errores y las correcciones que se le hagan a la información financiera sean mínimos y que no tengan mucha trazabilidad, es por ello que como se puede observar en la Tabla 37 y Figura 38, los errores que frecuentemente se deben corregir es de un mínimo porcentaje de 2,4%, resultado que puede evidenciar que los profesionales contables tratan de no distorsionar la información, en el lado contrario encontramos los profesionales que casi nunca deben corregir errores de la información en un 72%, también hay un porcentaje considerable de contadores que deben corregir constantemente los errores un 25,6%, los contadores deben revisar las prácticas contables y mirar que los errores no sean muy repetitivos porque se puede llegar a generar desconfianza en los usuarios de la información tanto internos como externos.

3.12.2.28. ¿Le cuesta conciliar el sueño frente al desarrollo de la Contaduría Pública?

Tabla 40

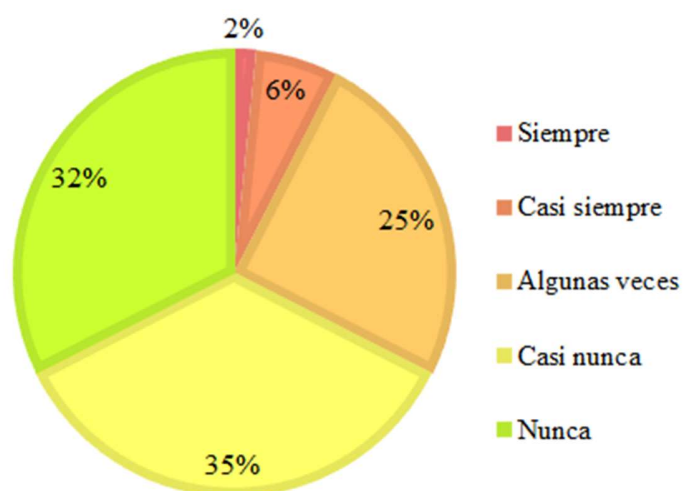
Niveles de sueño frente al ejercicio de la contaduría pública

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Siempre	4	1,6%
Casi siempre	15	6,0%
Algunas veces	62	24,8%
Casi nunca	88	35,2%
Nunca	81	32,4%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la dificultad para conciliar el sueño frente al desarrollo de la contaduría pública.

Figura 39

Gráfica de los niveles de sueño frente al ejercicio de la contaduría pública



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la dificultad para conciliar el sueño frente al desarrollo de la contaduría pública.

Se puede evidenciar que el 67,6% se le ha dificultado conciliar el sueño alguna vez a razón del ejercicio de la contaduría pública, esto puede ser a razón del estrés que se maneja en la profesión, los niveles de ansiedad, los grandes volúmenes de trabajo, la propia exigencia de cada

quien, etc. Por el contrario el 32,4% restante de la población manifiesta de igual modo no identificar ninguna secuela de falta de sueño a razón de la contaduría pública.

El desarrollo de un sueño favorable es vital en el desarrollo cotidiano de las personas, para tener energía, estar descansado, generar ideas frescas, y renovarse constantemente y no perder la estabilidad emocional.

3.12.2.29. ¿Cómo califica su desempeño profesional en la Contaduría Pública?

Tabla 41

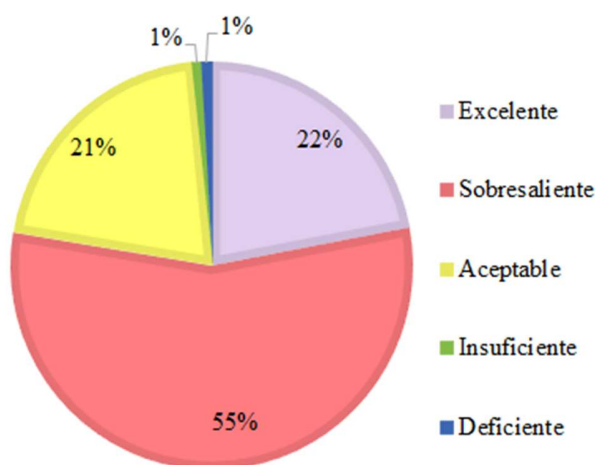
Calificación del desempeño profesional

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Excelente	55	22,0%
Sobresaliente	139	55,6%
Aceptable	52	20,8%
Insuficiente	2	0,8%
Deficiente	2	0,8%
Total Encuestados	250	100%

Nota: Se evidencia la porción porcentual y numérica del total de encuestados según la autoevaluación que se hace acerca del ejercicio profesional de cada contador.

Figura 40

Gráfica de la calificación del desempeño profesional



Nota: Distribución porcentual de la muestra según la autoevaluación que se hace acerca del ejercicio profesional de cada contador.

Por último dentro de la autopercepción de cada contador se preguntó sobre el desempeño profesional y como cada contador califica el mismo, se puede evidenciar que un 77,6% afirman poseer un excelente o sobresaliente desempeño profesional; un 20,8% un nivel aceptable y un 1,6% afirman tener un desempeño insuficiente (0,8%) o deficiente (0,8%). Este nivel de autopercepción va a depender de la forma en la cual los contadores ejercen, si las personas actualmente no ejercen su profesión por diferente circunstancia se notó una tendencia a calificarse entre aceptable, insuficiente y deficiente; por el contrario si las personas se encuentran ejerciendo la contaduría pública se va a marcar una tendencia en calificar su desempeño entre sobresaliente y excelente.

3.12.3. Generalidades de los datos cuantitativos

Al realizar el análisis de los datos cuantitativos arrojados por la encuesta se detectaron varios análisis que serán compartidos a continuación.

Al poseer una muestra variada en cuanto a edad, experiencia, estado civil, etc. No se pueden destacar perfiles con o sin inteligencia emocional a razón de que ni la edad, ni la experiencia, ni el estado civil son factores que pueden determinar el desarrollo de una inteligencia emocional.

Se identificó cierta tendencia de los contadores por estar solteros o en unión libre, eso asociado a un desprendimiento de formalizar relaciones interpersonales con alguna pareja, según los datos recolectados en esta investigación eso puede deberse a falta de tiempo, ansiedad, estrés, exceso de trabajo y demás factores que están generando un impedimento en las relaciones.

Ahora bien, dentro de otras estructuras de la encuesta se identificó que las personas con presiones frecuentes son más capaces de identificar sus emociones, y con ello, como ya se

mencionó, las personas que se preocupan por sus emociones son más propensas a manejar niveles de energía corporal más altos.

Con respecto a la ansiedad y al estrés, se identificó que las personas que no manifiestan ansiedad, se sienten más satisfechos ejerciendo la contaduría pública; pero no significa que entre más ansiedad menos satisfacción. Por el lado del estrés se obtuvo que las personas que manifiestan niveles bajos de estrés, son las que menos han sido tentadas a cometer actos en contra de la fe pública, lo que puede indicar que un factor estresante es la probabilidad de caer en conductas malas en contra de los principios éticos establecido en la profesión.

Adicionalmente se detectó una tendencia en los contadores por demarcar cierto nivel satisfactorio de inteligencia emocional de acuerdo a las preguntas básicas que se hacían respecto a los componentes de la misma, se observa que en su gran mayoría (96,4%) la muestra manifiesta una importancia relativamente alta con respecto a la inteligencia emocional y junto con ello también se identificó que el 100% de los contadores sobrellevan emociones en su vida cotidiana personal y laboral y adicionalmente un 90,8% de los contadores manifiestan sentirse afectados por esas emociones, lo que significa que la inteligencia emocional debe ser estudiada a profundidad dentro de los contadores y así lograr analizar cómo estas emociones le facilitan su desempeño ético, social y personal.

4. Resultados

4.1. Resultado del primer objetivo específico

Según el objetivo número uno que se planteó que fue: Definir la afectación de la inteligencia emocional en el sujeto sensible y emotivo; se logró detectar que la inteligencia emocional es un factor fundamental dentro del desarrollo integral de las personas.

Además de eso se logró identificar junto con las entrevistas que la inteligencia emocional va a facilitar o generar un bienestar social por medio del desarrollo de conductas culturales que faciliten un comportamiento en sociedad más adecuado. Además la falta de regulación emocional trae consigo unas consecuencias negativas en el desarrollo de la cotidianidad y en el desarrollo físico y psicológico de cada individuo.

Es importante entonces que se tengan niveles adecuados de inteligencia emocional para evitar daños en la salud psicológica y física de las personas, turbaciones en el bienestar social, y falencias en los factores personales involucrados (Desempeño ético de la laboral, relaciones sociales, auto percepción, autoconocimiento).

Las emociones se encuentran permeadas en todo lo que se ve y se vive, el contexto y las situaciones cerebrales de cada ser; las emociones no son situaciones que pasan esporádicamente, siempre están ahí, y por el hecho de esa constancia deben ser manejadas para que no exista una alteración innecesaria en el cumplimiento de actividades de cada ser humano.

4.2. Resultado del segundo objetivo específico

De acuerdo con el objetivo número dos que se planteó que fue: Identificar los factores que pueden afectar la inteligencia emocional en el ejercicio de la Contaduría Pública.

Se detectaron gracias a las entrevistas y encuestas algunos factores que se enumeran a continuación:

1. DIAN: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ejerce una presión y coacción psicológica sobre el contador, causando estrés, ansiedad y exceso de trabajo.
2. Administración: Las empresas en general esperan del contador un trabajo eficiente y eficaz como de cualquier otro colaborador, pero en el contador cae una presión porque cumpla con los objetivos de forma inalcanzable humanamente, y eso genera en el contador cierta afectación que limitará o afectará su desarrollo emocional.
3. Contexto: Aunque los factores anteriores se pueden considerar pertenecientes al contexto, fue necesario analizarlos independientemente por su impacto. Ahora bien se desarrolló dentro de las categorías una en la cual se hacía referencia al contexto, no solo empresarial sino también personal, social, económico, político, cultural... Porque la forma en que se logre evidenciar y percibir ese contexto va a cambiar la forma en la cual el contador maneje o exprese sus emociones y cómo se relaciona con el otro, también se logró evidenciar que el contexto permea las acciones, las formas de actuar y desenvolverse de las personas, y retomando uno de los paradigmas tratados en la investigación, si el país, la empresa o el entorno familiar son corruptos, es muy probable que las personas sumergidas en él también lo van a ser.
4. El contador mismo: De acuerdo con la investigación, el contador es uno de los primordiales factores que afectan la inteligencia emocional, primeramente porque la inteligencia emocional es una habilidad que cada quien debe aprender y desarrollar, de acuerdo con sus pautas crianza, su personalidad, y sus formas de pensar y percibir la vida; eso en general para todos los seres humanos. Ahora bien, en el caso de los contadores en particular, el hecho de estar sumergidos en una profesión de un estrés considerable y de una presión tan fuerte, el contador en el desarrollo de sus funciones se

ha visto obligado a reprimir sus emociones y junto con esa represión existe una incapacidad frente al hecho de expresar emociones, esto se sustenta en las entrevistas cuando se manifiesta el hecho de que los contadores no pueden sentir.

Ahora para finalizar el resultado de este objetivo es aclarar que los factores que le van a impedir al contador tener o desarrollar una adecuada inteligencia emocional son bastantes porque también se puede hablar de los informes, las reuniones, los compañeros de trabajo, su desarrollo personal y familiar. Pero en el sentido de esta investigación es importante hacer hincapié que los contadores necesitan conocimientos sobre sí mismos y su comportamiento para así poder desligar ese factor de inhibición frente al tema de la inteligencia emocional impuesto por cada quien.

4.3. Resultado del tercer objetivo específico

Conforme con el objetivo número tres que se planteó que fue: Analizar las consecuencias de un inadecuado manejo de la inteligencia emocional en el Contador Público.

Se encontró que naturalmente el contador posee un inadecuado manejo de las emociones en general, como se explicó en el resultado anterior y según eso pueden existir consecuencias externas e internas.

Externamente se analizaron las siguientes consecuencias:

- Faltas éticas y corrupción: Según las entrevistas y la revisión teórica se logró encontrar que la corrupción y demás faltas éticas van a depender en un cierto grado de la inteligencia emocional, en este caso, de los contadores públicos; el hecho de no lograr regular una emoción de manera adecuada, esto puede causar falencias en las decisiones frente a la realización de actos “buenos” o “malos”. Si existe corrupción, significa que el

contador ha perdido la capacidad y la responsabilidad de su profesión y ello significa que dañó la sociedad, la empresa y al estado.

- Relaciones interpersonales: De acuerdo con los elementos analizados anteriormente, las situaciones en las cuales se puede ver involucrado un contador por el ejercicio de su profesión van a afectar su desarrollo en sociedad, a razón de los malos manejos en el tiempo. Si existen falencias sociales y en el manejo del tiempo eso es un indicativo de que la inteligencia emocional no es una habilidad desarrollada en ese ser humano, y con ellos entonces, se van a ver afectadas las relaciones con la familia, con amigos y compañeros.

Por el lado de las consecuencias internas se destacó lo siguiente:

- Salud mental: La inteligencia emocional facilita en las personas un autoconocimiento que a su vez se refleja en capacidad de regulación, como vulgarmente se entiende, todo en exceso es malo, así como las emociones. Una emoción mal regulada podría generar un sin número de trastornos psiquiátricos.

Dentro de las entrevistas realizadas a expertos de la psicología se analizó que las emociones son necesarias pero necesitan ser reguladas; por ejemplo, si no se gestiona la alegría podría convertirse en euforia (Exceso de felicidad) y con ello realizar actos que atenten contra su integridad misma del individuo; si no se regula la tristeza, podría generar depresión, y así sucesivamente.

Adicional a los efectos o enfermedades mentales ya mencionadas también puede existir, ansiedad, fobias, agresividad o ira, pánico, trastornos obsesivo-compulsivos, y demás.

- Salud física: Adicional a lo mencionado, las emociones se pueden somatizar generando distintas dificultades a nivel corporal en los seres humanos: Falencias cardiovasculares, cerebrovasculares, problemas digestivos, problemas gastrointestinales, pulmonares, oncológicos, dermatológicos, e incluso la muerte.

De acuerdo con las consecuencias es saludable el hecho de que se posea una inteligencia emocional en todas las personas.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones primer objetivo específico

1. El ser humano siempre se va a afectar por las emociones que le genera su entorno, sus relaciones con los demás y su autopercepción, de acuerdo con esto es importante que las personas entiendan sus acciones y actividades frente a los estímulos del contexto.
2. Todas las personas necesitan desarrollar la inteligencia emocional, para así tener una regulación emocional por medio de la comprensión, nombramiento y expresión de las emociones.
3. Si las personas desarrollan inteligencia emocional eso les va a permitir tener una mejor calidad de vida por medio de un bienestar personal y social; fuera de eso a nivel general, entre más conscientes sean las personas de su desempeño emocional, la sociedad en se verá mucho más beneficiada en el sentido de integración, desarrollo y equilibrio.

5.2. Conclusiones segundo objetivo específico

1. La inteligencia emocional dentro del desarrollo profesional de los contadores públicos es una tarea difícil de lograrla a razón de los paradigmas que giran alrededor, primeramente el contador y su perspectiva de “in-emotividad” frente a su vida en general, eso sumado a la presión constante de su contexto en particular.
2. El contador como cualquier otro ser humano se ve afectado por problemáticas personales en su familia y sí mismo, así como las diferentes problemáticas sociales y además de su trabajo, lo que hace que su presión profesional sea más fuerte que en otra profesión.
3. En el ejercicio de la contaduría pública se evidencian varios factores, que ya fueron contemplados anteriormente, y es por ello que el contador tiene una responsabilidad social y personal que debe de afrontar de manera sólida al momento de realizar su

trabajo, evitando confundir sus emociones personales y familiar en el desarrollo de dichas actividades; dicho hecho solo puede ser obtenido con una adecuada inteligencia emocional.

5.3. Conclusiones tercer objetivo específico

1. La probabilidad de que existan consecuencias sobre el mal manejo emocional es alta, en consecuencia sería adecuado y pertinente desarrollar inteligencia emocional y junto con ello tener una vida saludable física y mentalmente.
2. Se hacen más evidentes los beneficios de desarrollar la inteligencia emocional en comparación, además en los contadores públicos que laboran en una profesión de niveles de estrés tan altos a comparación de otras profesiones, junto con la constante presión por agentes externos.

5.4. Conclusiones generales

Finalmente según con el objetivo general de la investigación que es: Distinguir la importancia del manejo de la inteligencia emocional en el correcto desarrollo de la profesión de los contadores públicos, en Colombia, durante el año 2020; y junto con ello dando respuesta a la hipótesis se puede afirmar lo siguiente:

1. El 100% de los contadores consideran la inteligencia emocional un factor importante en las actividades desempeñadas a lo largo del desarrollo cotidiano, mínimamente el 50% de las veces es importante. Adicionalmente el 90,8% manifiesta sentirse afectado por las emociones, lo que comprueba en gran medida la hipótesis que se planteaba acerca de una afectación del 95%. La inteligencia emocional de los contadores no puede ser medida a ciencia cierta, pero según los datos arrojados se evidencia que hay un manejo emocional medio, pero que este manejo puede ser confundido con una represión emocional.

2. Se logró distinguir que la inteligencia emocional tiene una alta importancia para los contadores públicos debido a la alta demanda de información que se le solicita, y a eso se le suma la responsabilidad frente a la fe pública, y la conducta ética en todo momento; en especial en Colombia que genera un contexto de corrupción.
3. La inteligencia emocional debe ser una habilidad que se logre desempeñar a conciencia y plenitud por los contadores en su vida laboral y en su cotidianidad externa a su profesión.

5.5. Recomendaciones

1. Es recomendable que las organizaciones evalúen el nivel de inteligencia emocional que tengan los contadores públicos y todos los empleados, o hacer actividades que ayuden a fortalecer esa inteligencia emocional y tener seguridad en sí mismos, porque según su nivel para afrontar situaciones y demás será la capacidad que tengan para cumplir con los objetivos y metas de la empresa. Y por eso se hace necesario ahondar más en cómo los procesos particulares empresariales van a influenciar en la inteligencia emocional.
2. Es necesario tener un conocimiento más amplio de los contadores en su etapa de ingreso a la carrera profesional, como se evidencio en este trabajo un factor importante dentro del desempeño ético de las personas, y junto con ello el desempeño de su inteligencia emocional, son las pautas de crianza, de acuerdo con eso es importante evidenciar que procesos de selección más rigurosos se deben realizar a los futuros profesionales de la contaduría pública y como así ayudar a construir un mejor país.
3. Se evidencio la necesidad latente de implantar en el sistema educativo una forma adecuada de lograr que la formación de futuros ciudadanos sea arraigada en el control emocional con el ánimo de crear una sociedad responsable frente su actuación y frente a las decisiones que tome, con ética y conciencia ciudadana.

4. Se debe fortalecer en la educación superior de los contadores públicos el estudio de la ética profesional y la inteligencia emocional, la interrogante que se plantea al realizar esta investigación es: ¿Cómo se debe enseñar de forma adecuada la ética profesional para que los contadores públicos el futuro se sientan en la capacidad de ejercer con total honestidad y haciendo frente a su responsabilidad de fe pública? La ética debe ir más allá de algo deontológico.
5. Analizar la posibilidad de establecer estándares que permitan medir a ciencia cierta la inteligencia emocional de los contadores públicos en su etapa de integración a la universidad y posterior egreso de la misma e introducción a una vida profesional, y así mismo descubrir cuáles son los cambios en su calidad de vida en general.
6. Dentro del desarrollo teórico de la investigación se encontraron algunas variaciones entre hombres y mujeres en la expresión de las emociones y el funcionamiento cerebral, según esto ¿Existe alguna diferencia entre la inteligencia emocional de un contador y una contadora?

6. Referencias

- Alonso Palacio, L. M., & Escorcía de Vásquez, I. (2003). El ser humano como una totalidad. *Revista Científica Salud Uninorte*, 17. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/4163/5617>
- Álvarez Osorio, M. C. (2016). El Contador Público y su responsabilidad social. *Contaduría Universidad de Antioquia* (41), 145-164. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/25613>
- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa; fundamentos y metodología. En *La entrevista como técnica de investigación cualitativa* (pp. 109-113). Ecuador: Ediciones Paidós. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n7/r1.html>
- Ardila, R. (Marzo de 2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista de la academia colombiana de ciencias exactas, físicas y naturales*, 35(134), 97-103. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Arráez, M., Calles, J., & Moreno de Tovar, L. (Diciembre de 2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>
- BBC News. (21 de Marzo de 2017). Cómo activar las sustancias químicas que nos hacen sentir mejor. *La Nación*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/como-activar-las-sustancias-quimicas-que-nos-hacen-sentir-mejor-nid1996632/>
- Bisquerra Alzina, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21(1), 7-43. Obtenido de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>

- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Editorial Síntesis.
- Bisquerra Alzina, R. *La inteligencia emocional según Salovey y Mayer*. Recuperado el 2020, de Rafael Bisquerra Educación Emocional: <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Bisquerra Alzina, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>
- Briceño, M. E., Maldonado, M. J., Adrián, R. L., & Benítez, R. J. (2016). Estrategias de desarrollo personal con base a inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional dirigido a los contadores públicos del municipio de Valera Estado Trujillo. *Revista Academia*, 16(38), 95-106. Obtenido de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/academia/article/view/10719>
- Cabal, P. (23 de Septiembre de 2013). *Principales neurotransmisores y sus funciones en el organismo*. Obtenido de Clínica Cabal: <https://cabalpsicologos.es/2013/09/23/principales-neurotransmisores-y-sus-funciones-en-el-organismo/>
- Calixto, E. (2018). Emociones en el cerebro. *Alambique*, 128-132. Obtenido de <https://www.revistadelauniversidad.mx/articulos/d6dac5c4-cfeb-425b-8bf3-4c6fd0c0bd98/emociones-en-el-cerebro>
- Carmona Fuentes, P., Vargas Hernández, J. G., & Rosas Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Chua, F. (Junio de 2016). *Professional accountants – the future: Drivers of change and future skills*. Obtenido de ACCAglobal.com: <https://www.accaglobal.com/an/en/technical->

activities/technical-resources-search/2016/june/professional-accountants-the-future-report.html

Congreso de la República de Colombia. (23 de Diciembre de 1990). Ley N° 43. República de Colombia.

De Arco Paternina, L. K., & Melendro Rodríguez, C. I. (2019). *¿Por qué son tan importantes las habilidades blandas en la formación del contador público?* Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá: 6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Dueñas Buey, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: Un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI* (5), 77-96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>

Ezra, K., & Posner, J. [Dirección]. (2019). *The Mind, Explained* [Película]. Netflix.

Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2009). La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 85-108. Obtenido de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf35estudio_felicidad.pdf

Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa - Apéndice I*. España: Vergara.

Goleman, D., Boyatzis, R., & McKeen, A. (2002). *El líder resonante crea más, El poder de la inteligencia Emocional*. [D. González, & F. Mora. (Trads.)] Barcelona, España: Lozano Faisano, S.L.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México CDMX: Mc Graw Hill Education.

- Julián, M., & Bonavia, T. (2017). Aproximaciones psicosociales a la corrupción: una revisión teórica. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 231-243.
doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rcp.v26n2.59353>
- Junta Central de Contadores [JCC]. (2020). Estadísticas de Contadores. *Base de datos - Oficina de Registro*. Colombia. Obtenido de jcc.gov.co
- Kragel, P. A., & LaBar, K. S. (2015). Multivariate neural biomarkers of emotional states are categorically distinct. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 10(11), 1437-1448.
doi:<https://doi.org/10.1093/scan/nsv032>
- Kragel, P. A., Knodt, A. R., Hariri, A. R., & LaBar, K. S. (2016). Decodificación de estados emocionales espontáneos en el cerebro humano. *PLoS Biology*, 14(9).
doi:[10.1371/journal.pbio.2000106](https://doi.org/10.1371/journal.pbio.2000106)
- Llorente, M. (18 de Septiembre de 2014). *Siento, luego existo: Evolución de las emociones en primates y humanos*. (SciLogs - Bitácora primatológica) Obtenido de Investigación y ciencia: <https://www.investigacionyciencia.es/blogs/medicina-y-biologia/62/posts/siento-luego-existo-evolucion-de-las-emociones-en-primates-y-humanos-12415>
- Lopérfido, V. C. (23 de Diciembre de 2019). *Las emociones básicas de Paul Ekman*. Obtenido de Psicocode: <https://psicocode.com/psicologia/las-emociones-basicas-paul-ekman/#:~:text=En%201972%20Paul%20Ekam%20defini%C3%B3,la%20construcci%C3%B3n%20de%20nuestro%20psiquismo.>
- López Huertas, N. (17 de Octubre de 2016). *Teoría Hipocrática de los Humores*. Obtenido de Gomerés: salud, historia, cultura y pensamientos [Blog]:
<http://www.fundacionindex.com/gomerés/?p=1990>

- Luiti, A. *Neurotransmisores*. Asociación Educar. Obtenido de <https://asociacioneducar.com/monografias-docente-neurociencias/monografia-neurociencias-alexis.liuti.pdf>
- Martínez González, A. E., Piqueras, J. A., & Ramos Linares, V. (2010). Inteligencia Emocional en la Salud Física y Mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(2), 861-890. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293122002020.pdf>
- Mas Salguero, M. J. (1 de Febrero de 2016). *¿Qué es la Inteligencia?* Recuperado el 2020, de Neuronas en crecimiento: <https://neuropediatra.org/2016/02/01/que-es-la-inteligencia/>
- Mayer, J. D. (2005). La inteligencia emocional, una breve sinopsis. [E. Rodríguez Quintana (Ed.)] *Revista de Psicología y Educación*, 1(1), 35-46.
- Mora, F. (2002). *¿Cómo funciona el Cerebro? - Capítulo: A modo de introducción ¿Cómo funciona el cerebro?* España: Alianza Editorial.
- Mora, F [Recop.]. (2004). *El cerebro sintiente*. Ariel.
- Morgado, I. (2007). *Emociones e Inteligencia Social*. Barcelona, España: Ariel.
- Navarrete Silva, J. M. Consideraciones personales sobre el cerebro humano. Universidad de Sevilla. Formación continuada. Obtenido de <http://institucional.us.es/aulaexp/PanelP/CONSIDERACIONES%20PERSONALES%20SOBRE%20EL%20CEREBRO%20HUMANO.pdf>
- Phillips, M. (8 de Septiembre de 2017). *Accounting for EQ: Why emotional intelligence matters for accountants*. Obtenido de InTheBlack: <https://www.intheblack.com/articles/2017/09/08/accounting-for-eq>

- Piqueras Rodríguez, J. A., Ramos Linares, V., Martínez González, A. E., & Oblitas Guadalupe, L. A. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica, 16*(2), 85-112.
- Recio Jiménez, J. J. (11 de Abril de 2014). *Introducción. Las emociones en la vida cotidiana*. Obtenido de Universidad Nacional de Educación a Distancia [UNED] - Baleares: https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/5413/introduccionemocionesenlavidacotidiana.pdf
- Rendón Quintero, L., & Toro Muñoz, E. Y. (2018). La carga laboral y emocional de los profesionales de la Contaduría Pública. *Ágora Revista Virtual de Estudiantes, 6*(6), 1-12.
- Rico Rico, C. A. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weisinger. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 10*(2), 101-104. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90910213.pdf>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios (82)*, 1-26. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Salcedo-Albarán, E., Zuleta, M. M., Beltrán, I. d., & Rubio, M. (2007). *Corrupción, cerebro y sentimientos. Una indagación neuropsicológica en torno a la corrupción*. Colombia: Método.
- Santos Gutiérrez, E. (2018). Ética profesional: El contador público como causa primera y última de la confianza pública. *Contabilidad y negocios, 13*(25), 109-124.
- Transparency International. (2009). *The Anti-Corruption Plain Language Guide*. Alemania.

Transparency International. (Enero de 2019). *Índice Percepción de la Corrupción 2019*.

Obtenido de [Transparenciacolombia.org.co](https://transparenciacolombia.org.co):

<https://transparenciacolombia.org.co/2020/01/22/reporte-ti-2019/>

Valiente Millán, M. L. (21 de Marzo de 2017). *¿Cómo influyen las emociones en nuestra salud?*

Obtenido de semFYC [Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria]:

[https://www.semfyc.es/como-influyen-las-emociones-en-nuestra-](https://www.semfyc.es/como-influyen-las-emociones-en-nuestra-salud/#:~:text=Las%20emociones%20son%20reacciones%20psicofisiol%C3%B3gicas,y)

[salud/#:~:text=Las%20emociones%20son%20reacciones%20psicofisiol%C3%B3gicas,y%20en%20la%20conducta%20expresiva.](https://www.semfyc.es/como-influyen-las-emociones-en-nuestra-salud/#:~:text=Las%20emociones%20son%20reacciones%20psicofisiol%C3%B3gicas,y%20en%20la%20conducta%20expresiva)

Velásquez Fernández, A., & Rojas Garzón, Y. H. (2009). Neuropsicología de las emociones: El

aporte de Charles Darwin. *Cuadernos de neuropsicología*, 3(2), 225-233. Obtenido de

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cnps/v3n2/a07.pdf>