

**ESTRATEGIAS DE DESARROLLO PERSONAL CON BASE A
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMPORTAMIENTO ÉTICO –
PROFESIONAL DIRIGIDO A LOS CONTADORES PÚBLICOS DEL
MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO**

**PERSONAL DEVELOPMENT STRATEGIES BASED ON EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND ETHICAL BEHAVIOR - PROFESSIONAL AIMED TO
PUBLIC ACCOUNTANTS OF VALERA CITY TRUJILLO**

**Briceño, María Eugenia¹; Maldonado, Maira Josefina²; Rosales, Luis Adrián³;
Benítez, Rogelio José⁴**

Universidad de los Andes. Núcleo Rafael Rangel. Departamento de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables. Venezuela.

Resumen

El desarrollo personal brinda al individuo la posibilidad de aprender a través de la conciencia de sí mismo, aprovechar sus posibilidades de pensar, sentir y actuar para que al usar el pensamiento libre o autónomo, logre dominar una libertad responsable que le permita ser líder con salud emocional. El objetivo de este estudio fue presentar Estrategias de Desarrollo Personal con base a Inteligencia Emocional y Comportamiento Ético Profesional, dirigidas a los Contadores Públicos que laboran en las Firms Contables del municipio Valera, estado Trujillo, que permitan fortalecer sus cualidades y capacidades profesionales en su desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptiva y se utilizó un instrumento aplicado a una población conformada por dieciséis firmas contables. Se concluye que aunque existen resultados favorables en cuanto a los componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional en el desempeño de los profesionales de la Contaduría Pública, estos deben consolidarse; debido a que no siempre van a tratar con el mismo tipo de persona, ni van a laborar en la misma organización. A manera de cierre se presentan estrategias de desarrollo personal detalladas por los procedimientos de diagnóstico, diseño de programa, implementación y evaluación.

Palabras clave: Desarrollo personal, inteligencia emocional, comportamiento ético-profesional, firmas contables.

Abstract

Personal development provides the individual the opportunity to learn through self-awareness, to make your chances of thinking, feeling and acting for using free or independent thinking, dominate to achieve a responsible freedom that allows you to be a leader in health emotional. The aim of this study was to present personal development strategies based on Emotional Intelligence and Professional Ethics Behavior aimed to public accountants who work in Accounting Firms in the municipality of Valera, Trujillo that will strengthen their qualities and skills in performance labor. The research was descriptive and an instrument applied to a population consisting of sixteen accounting firms was used. It is concluded that although there are favorable results in terms of the components of emotional intelligence and ethical and professional behavior in the performance of public accounting professionals, they should be consolidated; because there are not always going to deal with the same type of person, nor will they work in the same organization. As a close personal development strategies detailed by diagnostic procedures, program design, implementation and evaluation are presented.

Keywords: Personal development, emotional intelligence, professional and ethical behavior, accounting firms.

Recibido: 31/03/2016 - **Aprobado:** 20/07/2016

¹MSc. Gerencia de Recursos Humanos. Investigador Activo del Centro Regional de Investigaciones Humanísticas, Económicas y Sociales (CRIHES). Docente Asociado en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad de los Andes Núcleo Rafael Rangel Trujillo. Email: mariabri@ula.ve. (sigue en la pág. 106)

Introducción

El desarrollo personal brinda al individuo la posibilidad de aprender, a través de la conciencia de sí mismo, le permite aprovechar sus posibilidades de pensar, sentir y actuar para que al usar el pensamiento libre o autónomo logre dominar una libertad responsable. Según Chiavenato (2011) el desarrollo personal es un conjunto de experiencias organizadas de aprendizajes (intencionales y con propósito). Estas experiencias le permiten entre otras procesos inherentes al ser humano, ser líder de sí mismo, tener salud emocional con la cual controle y regule sus emociones es decir, elementos vinculados a la inteligencia emocional.

Goleman (1996) se refiere a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones. De esta manera, este concepto se relaciona con los sentimientos, engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental que forman parte de las actividades emocionales. El componente emocional según el autor antes citado, se corresponde con la aptitud emocional, la cual define como una capacidad aprendida, que origina un desempeño laboral sobresaliente y la clasifica en: a) aptitudes personales que determinan el dominio de uno mismo y comprenden; el autoconocimiento, la autorregulación y la motivación y b) aptitudes sociales que establecen el manejo de las relaciones y comprenden; la empatía y la socialización. Este componente emocional involucra algún grado de habilidad en el reino del sentimiento, junto con los elementos cognitivos que estén en juego.

Cabe destacar que cuando una persona entra en una organización, para que pueda dar lo mejor de sí, hacer bien su trabajo y que además de demostrar sus talentos, lo haga con entusiasmo y compromiso; no sólo se requieren condiciones ambientales satisfactorias en el ambiente laboral y competencias para actuar conforme al cargo que ocupa, se requiere que sienta que sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes generan un valor significativo, que contribuye a su desarrollo profesional y con la organización, esto se relaciona con el comportamiento ético-profesional.

Los Contadores Públicos no escapan a esta realidad debido a que el desempeño en su labor profesional debe ser altamente eficiente y eficaz para mantener su credibilidad ante sus clientes, deben adaptarse a las condiciones que el mercado laboral les exige, a fin de garantizar asesorías, servicios y resultados confiables que garanticen buenas decisiones. Para Mantilla (2002) el comportamiento que debe exhibir este profesional frente a su cliente empleador es una conducta cordial y respetuosa.

El Contador Público debe estar dotado de inteligencia emocional para saber reaccionar ante las diversas situaciones que se le presentan a diario, debe demostrar a través de sus aptitudes en sus diferentes entornos (laboral, familiar y social), un adecuado comportamiento ético-profesional el cual se vea reflejado en la calidad de las actividades que ejecuta, tanto para su propio desarrollo personal, como en su desenvolvimiento laboral, logrando así que éste al sentirse bien con lo que hace, logre ejecutar sus labores con más efectividad, aumentando el desempeño y disminuyendo el malgaste de tiempo, asperezas, desmotivación, acumulación de cansancio y apatía.

En el estado Trujillo, la data que ofrece el Colegio de Contadores Públicos hasta el año 2014, muestra mil ochocientos noventa (1890) profesionales colegiados o inscritos en el Colegio de Contadores Públicos, de los cuales gran parte prestan sus servicios en las firmas contables formalmente establecidas y el resto labora de forma independiente. En un primer acercamiento a las unidades de análisis y en reuniones realizadas con los profesionales de Contaduría Pública; expresaron que carecen de habilidad para reconocer y entender emociones, estados de ánimo, controlar o redirigir impulsos en el ambiente laboral donde se desenvuelven. Así como, motivación para trabajar por razones que van más allá del dinero y el estatus, apatía para realizar trabajo en equipo y desinterés por la calidad de los servicios que prestan. Situación que puede deberse entre otras causas, a la inexistencia de manuales organizativos, que ayude a canalizar actuaciones laborales conforme a las exigencias personales y organizacionales, además de incumplimiento de los tabuladores salariales acordados por el gremio e inexistencias de programas de desarrollo de profesional.

Esta situación puede generar por un lado, que en el comportamiento de los Contadores Públicos persista la desconfianza en sí mismo, sentido de humor crítico, resistencia al cambio, falta de impulso hacia el logro de sus objetivos, pesimismo y fracaso, ausencia de compromiso. Por otro lado, en las Firmas Contables, existen dificultades para retener el talento humano disponible, calidad de servicio deficiente, ineffectividad para liderar el cambio y construir equipos de trabajo, ausencia de desarrollo profesional, lo que puede afectar el desempeño laboral y organizacional. Partiendo de esta situación, surgió la pregunta: ¿Cuáles serían las estrategias de desarrollo personal con base

a inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional, dirigidas a los Contadores Públicos que laboran en las Firmas Contables del municipio Valera, estado Trujillo?

Una aproximación que pudiera dar respuesta a la interrogante anterior, lleva a considerar el diseño de procedimientos para el desarrollo personal como una estrategia de educación que es necesario implementar. En tal sentido, el objetivo general del estudio fue presentar estrategias de desarrollo personal, con base a inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional, dirigidas a los Contadores Públicos que laboran en las Firmas Contables del Municipio Valera, estado Trujillo.

Metodología

El estudio se orientó como una investigación de tipo descriptiva y con un diseño de campo. La población estuvo conformada por treinta y dos (32) profesionales, pertenecientes a dieciséis (16) oficinas contables ubicadas en el Municipio Valera, específicamente en las parroquias Juan Ignacio Montilla y Mercedes Díaz, de las cuales se obtuvo la información dado que estaban registradas en el Colegio de Contadores Públicos del estado Trujillo.

Para obtener y registrar los datos de la realidad en estudio, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos, un cuestionario conformado por cuarenta y siete (47) ítems de selección múltiple, sometido a validación de contenido por juicio de expertos.

El instrumento fue diseñado en dos secciones: la primera contiene la información respecto a dimensión componentes de inteligencia emocional; a partir de la subdimensión aptitudes personales, con los indicadores de autoconciencia, motivación y autorregulación y la sub-dimensión aptitudes

sociales con los indicadores de empatía y socialización.

La segunda sección de preguntas fueron destinadas a abordar la dimensión comportamiento ético-profesional, a partir de las subdimensiones: a) elementos básicos de la ética, destacando como indicadores de esta subdimensión: valores, derechos y obligaciones, reglas morales y reglas humanas, b) principios que determinan el comportamiento ético-profesional, donde se aborda el estudio con los indicadores de: independencia, limitaciones, integridad, objetividad, confidencialidad, observación de las disposiciones normativas, competencia y actualización profesional, difusión y colaboración, c) factores que afectan el comportamiento ético-profesional, con los siguientes indicadores: desarrollo moral, características individuales, variables estructurales, cultura organizacional, d) responsabilidad ética, se tomó el indicador: responsabilidad laboral; y finalmente la sub-dimensión valores éticos, considerando como indicadores: conciencia moral, comportamiento frente a los colegas, comportamiento frente a sus clientes, alcance y naturaleza de los servicios.

Para el procesamiento de la información y presentación de los resultados obtenidos, se utilizaron herramientas de estadística descriptiva. Los datos se presentan en tablas estadísticas; donde se muestra la frecuencia y porcentaje de acuerdo con la dimensión, subdimensión e indicador. Determinando la frecuencia en porcentaje para cada ítem o alternativa de respuesta con base al número de sujetos a quienes se aplicó el instrumento. Por consiguiente, la discusión de los mismos, se realizó confrontando los resultados con el referente teórico, tomando en cuenta los objetivos de la investigación.

Resultados y Discusión

Los resultados se muestran según las dos secciones planteadas en el instrumento y de acuerdo a las dimensiones del estudio, a saber: componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional. Es importante destacar que dada la amplitud de la investigación, en cuanto a las subdimensiones e indicadores, se presentan las tablas de datos promedios por cada subdimensión, las cuales fueron obtenidas previa realización de tablas promedios por cada ítem.

Para analizar cada promedio por ítems y presentarlos en tablas promedios por subdimensiones, los investigadores adaptaron un baremo con base a la teoría de Goleman (1996), el cual contiene una primera columna denominada escala de valores (siempre, casi siempre, casi nunca, nunca) destinada a las alternativas que se le presentaron a los sujetos informante en el instrumento de recolección de información. Para cada escala se encuentra un nivel respectivamente (IV, III, II, I) que permite determinar los porcentaje promedios de cada subdimensión y dimensión, que permitirá examinar y describir el nivel de dotación en cuanto a componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional que poseen los Contadores Públicos que laboran en las firmas contables ubicadas en el municipio Valera, estado Trujillo. A cada nivel se encuentra una dotación de competencia, es decir, para el IV nivel totalmente presente, III nivel medianamente presente, II nivel poco presente y finalmente para el nivel I nada presente. A continuación se ofrecen los resultados y la discusión por cada una de las dimensiones del estudio.

Componentes de Inteligencia Emocional

En la tabla 1 y gráfico 1, se puede observar la síntesis de los resultados obtenidos de la dimensión Componentes de Inteligencia Emocional en los Contadores Públicos. En cuanto a las aptitudes personales, los resultados demuestran que el promedio total que representa el 47% de los datos obtenidos en los componentes de autoconciencia, motivación y autoregulación, ubican la aptitud personal en el nivel III del baremo, es decir, los profesionales mantienen medianamente presente estos componentes de inteligencia emocional en su desenvolvimiento laboral, un 38% se ubica en el nivel IV, lo que refleja que este porcentaje tiene totalmente presente estas componentes en su labor, otra fracción se localiza en el nivel II con un 12%, equivalentes a mantener poco presente estos componentes en su ejercicio profesional; y por último, se encuentra un grupo no muy amplio en el nivel I del baremo con un 3%, que manifestaron nunca mantener presente en su profesión las componentes referidos.

Estos resultados demuestran que 15% tienen la capacidad de conocer sus estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Como argumenta Goleman (1996), es necesario conocer qué emociones están sintiendo y por qué, para estar conscientes de sus puntos fuertes, de sus debilidades, así como tener confianza en sí mismo, que es la condición indispensable de toda actuación porque a falta de ella, las personas suele carecer de convicción para afrontar las dificultades que se le presentan.

El autor citado explica que el autoconocimiento y la motivación guían o facilitan la obtención de las metas, pues manifiesta el afán por el triunfo, esforzándose por mejorar o cumplir una norma de excelencia, apegándose a las metas del grupo laboral en el que se desenvuelve. Y por su parte la

autoregulación les facilita el manejo de los estados internos, impulsos y recursos, lo que en si representa una ventaja para el desempeño laboral, dado que cuando la mente permanece en calma, el rendimiento de la memoria operativa es óptimo. Es importante señalar, que esto le posibilita, actuar éticamente y estar por encima de todo reproche; inspiran confianza por el hecho de ser auténticos, lo cual lo diferencia de cualquier otro colega que labore en la organización.

Los resultados obtenidos en el promedio total de las aptitudes sociales, demuestran que un 48% de los encuestados, se ubican en el II nivel del baremo, demostrando que se encuentra medianamente presentes estas aptitudes en lo que refiere a los componentes de empatía y socialización, un 41% se ubica en el nivel I totalmente presente, un 9% poco y un 2% nada presente.

De esta forma, se puede decir, que la mayor parte de estos profesionales poseen medianamente las aptitudes sociales en sus actuaciones profesionales, lo que siguiendo a Goleman (1996) les permite comprender los problemas e intereses que subyacen bajo los sentimientos del otro, por lo general del cliente. Además tienen la habilidad para inducir en otros las respuestas decibles, y así poder manejar con destreza las emociones de otras personas.

Al establecer comparaciones en los componentes de inteligencia emocional en los Contadores Públicos que laboran en las firmas contables del municipio Valera, se destaca que en ambos casos, estos niveles de dotación son favorables en un 85% para las aptitudes personales y un 89% en las aptitudes sociales. Lo cual indica que aunque están totalmente y medianamente presentes en el comportamiento manifestado durante el desempeño laboral, es necesario afianzar dichas aptitudes.

Además existe un 15% en las aptitudes personales y 11% en las aptitudes sociales que representa condiciones no favorables; aunque es un porcentaje poco significativo requiere acciones que permitan mejorar el comportamiento esto lo argumenta Goleman (1996), cuando indica que las personas que poseen estas competencias emocionales tienen capacidad de reconocer sus propios sentimientos y los ajenos, de motivarse y de manejar bien sus emociones. Es por ello,

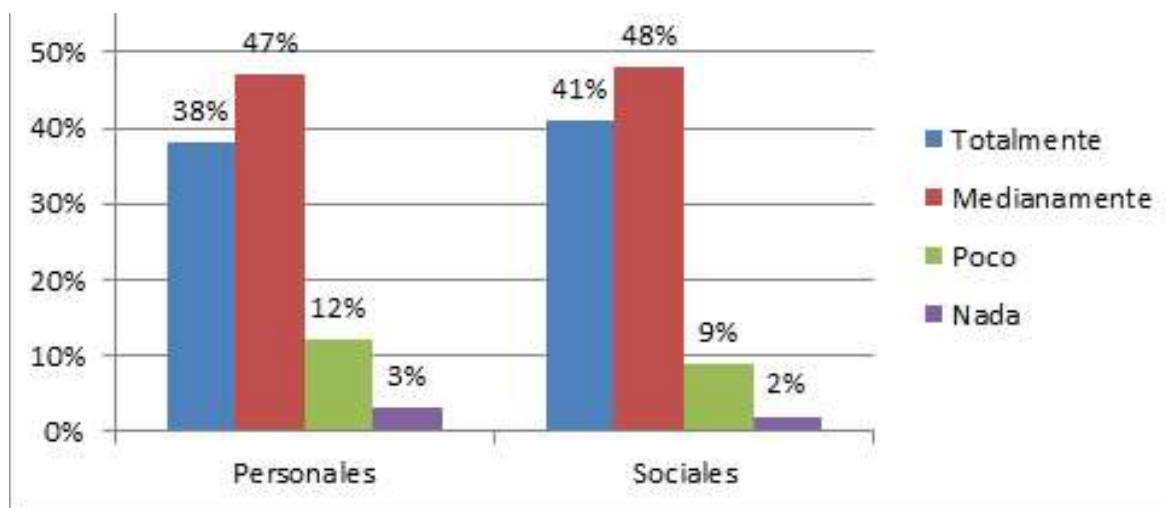
que la presencia de aptitudes personales como sociales son de suma importancia en los profesionales, ya que contribuyen al desarrollo profesional y personal del ser humano, dado que es imposible que el hombre se desligue de sus emociones, por lo cual se hace necesario crear conciencia acerca del rol que cumplen en su diario vivir. Cabe señalar, la importancia de crear conciencia, y no debe limitarse a solo aceptarlas, sino controlarlas, organizarlas y dirigir las en

Tabla 1: Síntesis de Resultados en Componentes de Inteligencia Emocional de los Contadores Públicos en cuanto a aptitudes personales y sociales.

Aptitudes	Componentes	IV	III	II	I	Total
Personales	Autoconciencia	29	57	13	1	100
	Motivación	47	48	5	0	100
	Autorregulación	39	33	19	9	100
	%Promedio total	38	47	12	3	100
Sociales	Empatía	47	49	2	2	100
	Socialización	35	48	15	2	100
	%Promedio total	41	48	9	2	100

Fuente: Información recolectada por los investigadores.

Gráfico 1: Síntesis de Resultados en Componentes de Inteligencia Emocional de los Contadores Públicos, en cuanto a aptitudes personales y sociales



Fuente: Tabla 1

pro diseñar métodos que permitan usar las emociones en sus relaciones personales y laborales.

Componentes de Comportamiento Ético-profesional

En relación al promedio total, obtenido en las tablas por subdimensión sobre estos componentes, (ver tabla 2 y gráfico 2), se observa que los elementos básicos de la ética, se ubica en el nivel IV y III con un 98%, lo que significa que estos profesionales tienen total y medianamente presente los elementos de la ética en su ejercicio profesional. Lo que permite inferir que los Contadores Públicos, son personas con cualidades y virtudes que rigen sus comportamiento profesional permitiéndole esto, reconocer su derechos y cumplir con su deberes en el ejercicio de esta profesión, cabe señalar que esto también le brinda las posibilidades de tener una relación laboral agradable en la organización donde se desenvuelve, pues brindándole confianza, buena fe y ayuda reciproca a cada miembro de la misma las relaciones laborales son más armónicas. Al respecto afirma Garzón y Garcés citado por Angulo (2009), estos elementos de la ética rigen los problemas de la ética, pues se trata de un conjunto de reglas que se deben aplicar día a día y que pueden usarse para entender los problemas contables en términos de ética.

Al ubicar los resultados obtenidos de los principios que rigen el comportamiento ético, los resultados favorables se ubican en el 87%(niveles IV y III), es decir que toman en cuenta estos principios éticos para regir su comportamiento profesional. En relación a estos resultados, el Código de Ética Venezolano, emitido por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV, 1996), citado por Hernández (2010), tiene el propósito de enunciar los principios que deben guiar, tanto

la actitud como la conducta del profesional, para el logro de elevados fines morales, científicos y técnicos, dando al cuerpo profesional un conjunto de normas éticas, para evitar comprometer el honor y probidad del profesional.

En relación a los factores que afectan el comportamiento ético, se observa de igual manera resultados favorables expresados en 94%. Al respecto Robbins y Coulter (2005), sostienen que una actuación con ética o sin ella es resultado de una interacción compleja entre la etapa de su desarrollo moral y distintas variables moderadas que incluyen características individuales el diseño estructural de la organización, la cultura de la misma y la intensidad del problema ético; es decir que el desarrollo moral del profesional contable puede ser afectado por diversos factores del entorno, sin embargo este debe contar con un basamento ético-moral suficientemente firme para saber enfrentar estos factores y prestar en la organización un servicio responsable, objetivo, eficiente y sobre todo ético-moral.

En atención a la responsabilidad ética, los profesionales de la Contaduría Pública expresaron en atención a sus respuestas, la presencia de un 100% de este componente del comportamiento ético profesional en su desempeño profesional. Este resultado sustenta lo que expresa Robbins et al. (2005), cuando señalan que todo trabajo debe cumplir ética y eficazmente con las necesidades requeridas por el gerente de la organización, en tal sentido, este profesional deberá dar respuesta a todas las solicitudes en relación a la actividad laboral que le sea asignada.

En cuanto a los valores éticos, al ubicar el promedio en el baremo se constata que la población se encuentra en un 96% d este componente, es decir que adoptan en su

comportamiento diversos valores éticos que le diferencia de sus demás colegas. Es decir que los Contadores Públicos encuestados traducen los valores éticos a normas o reglas, que rigen su conducta basada en aprendizaje estratégicos que le orientan a actuar de forma

íntegra, responsable en pro del logro de sus objetivos.

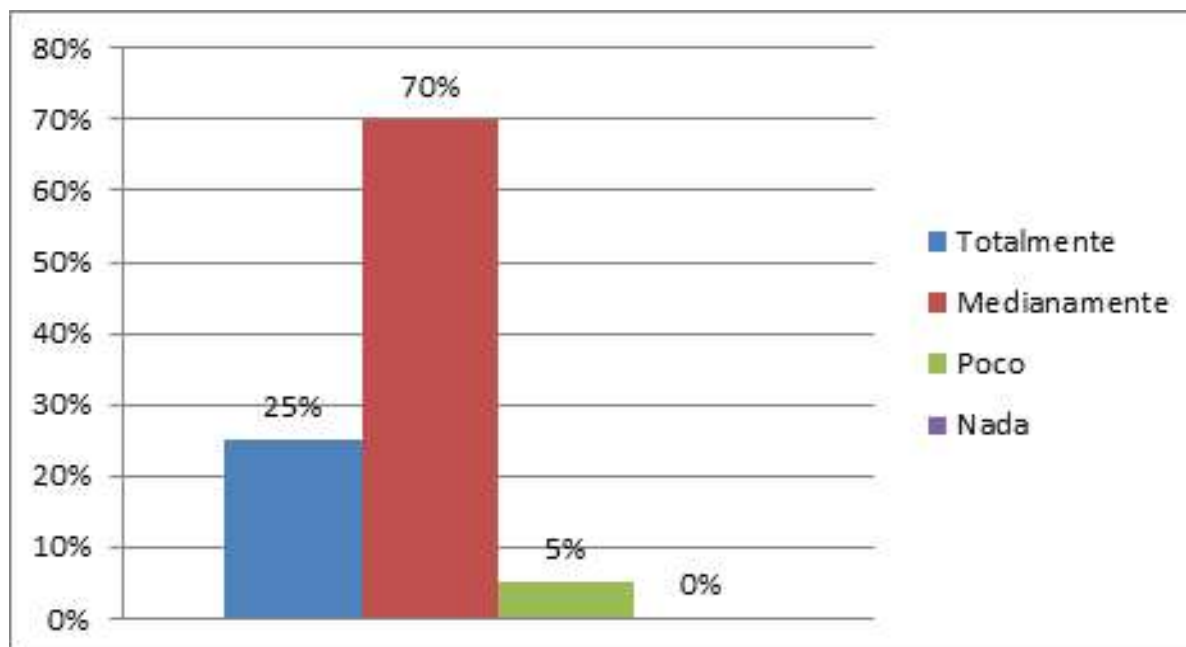
Finalmente la subdimensión comportamiento ético profesional, muestra resultados favorables en el 95%, esto indica que los Contadores Públicos están dotados

Tabla 2: Síntesis de Resultados en comportamiento ético-profesional de los Contadores Públicos.

Comportamiento ético-profesional	IV	III	II	I	Total
Elementos Básicos de la Ética	30	68	2	0	100
Principios del Comportamiento Ético	38	49	13	0	100
Factores que Afecta el Comportamiento Ético.	40	54	6	0	100
Responsabilidad Ética	9	91	0	0	100
Valores Éticos	6	91	3	0	100
%Promedio total del comportamiento ético-profesional	25	70	5	0	100

Fuente: Información recolectada por los investigadores

Gráfico 2: Síntesis de resultados en comportamiento ético profesional de los Contadores Públicos



Fuente: Tabla 2

de comportamiento ético-profesional en el ejercicio de su profesión, siendo beneficioso para su desarrollo profesional con lo cual puede distinguirse en cualquier organización que labore.

Estos datos permiten reafirmar lo que el entorno del profesional contable puede influir en la observancia y cumplimiento de reglas morales que modifiquen su comportamiento; tal es el caso de los clientes, quienes son las personas que están relacionadas directamente con el contador, ya que la información que estos les suministran a este profesional será lo que él procese, pudiendo estar incurriendo en faltas, si este no revisa la procedencia y veracidad de la misma, de lo contrario su comportamiento ético-profesional puede estar colocado en tela de juicio por infringir lo que dice el Código de Ética del Contador Público (1996).

Sobre la base de los resultados obtenidos en la investigación, a continuación se proponen un conjunto de estrategias de desarrollo personal con base a componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional orientadas a consolidar en los profesionales de la Contaduría Pública estudiados, sus cualidades y capacidades profesionales en las dos áreas antes mencionadas. Se parte del hecho que el desarrollo personal es una herramienta fundamental cuya función es educar y orientar a la persona para el futuro, logrando en estos un desarrollo a nivel personal y organizacional que se ve reflejado en la eficiencia y eficacia con la que ejecutan su trabajo.

Cabe señalar, que estas estrategias atienden al procedimiento de desarrollo personal que consta de: diagnóstico, elaboración de programas, implementación y evaluación, tomando como base la teoría de Alles (2006), en su libro Desarrollo del

Talento Humano Basado en Competencias. A continuación se describen cada uno de los pasos:

Paso 1: Diagnóstico: a) Realizar procesos de diagnóstico como el desarrollado en este estudio partiendo de una previa política de personal, donde se sugiera cierta continuidad de mínimo una vez por año, en lo que respecta a los componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional. Cabe señalar que el diagnóstico debe propiciarse desde la gerencia general, como mecanismo para la obtención de las necesidades de desarrollo. b) Implementar procesos de evaluación de desempeño, utilizando métodos como la autoevaluación, co-evaluación, 360° grados, el árbol del problema y el árbol de las soluciones, u otros que permitan indagar y mantener un nivel de información referente a los componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional, c) Dar a conocer los resultados de la evaluación de desempeño, sea cual fuere el resultado, utilizando como herramienta la entrevista final de presentación de resultados d) Fortalecer el nivel de dotación de competencias en las áreas de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional, a fin de propiciar un desarrollo personal.

Paso 2: Diseñar Programas de Desarrollo Personal en Áreas de Inteligencia Emocional y Comportamiento Ético-profesional: a) Los programas de desarrollo personal deben partir de un previo diagnóstico de necesidades, en este caso el diagnóstico va a permitir fortalecer los componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional en profesionales de la contaduría pública, b) Definir los objetivos de alcance de los programas, c) Luego informar a los miembros de las firmas contables la necesidad de implementar el programa de desarrollo

de personal, d) Seguido se diseñan los programas de desarrollo personal, lo cuales pueden ser contemplados por fases. Estas fases se presentan en la Tabla 3.

Paso 3: Implementación del Programa de Desarrollo Personal:

a) Implementar el programa luego de haberlo diseñado y estar seguro de que atiende a las necesidades de desarrollo personal con base a estos componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional, que se logró diagnosticar previamente, b) Promover a la participación en la ejecución del programa por parte de las partes involucradas en la organización. Establecer el lugar, la hora y fecha indicada para colocar en marcha este programa de desarrollo que elaboró d) Mantenerse alerta para corregir cualquier o sobre llevar cualquier elemento entrópico o de desequilibrio que se presente durante la ejecución del programa y este obstaculizando el cumplimiento de los objetivos para los cuales fué elaborado.

Paso 4: Evaluación del Programa de Desarrollo Personal: es la última fase del proceso de desarrollo personal en la cual quien dirige la puesta en marcha de los programas en la organización, deberá medir si los resultados de la aplicación del programa han sido eficientes y eficaces en cuanto al cumplimiento de los objetivos para el cual fue creado. En este sentido, como el programa atiende a un grupo de fases podría ser evaluado de la siguiente forma:

a) Fase 1 y 2: a través de la aplicación de un instrumento que permita obtener los resultados de la aplicación de esta fase.

b) Fase 3: a través de intercambio de ideas, experiencias y posturas sobre las actividades realizadas.

c) Redactar informes de evaluación del programa, que demuestren los resultados

obtenidos y presentara la gerencia para la toma de decisiones.

Conclusiones

Con respecto, a examinar los componentes de inteligencia emocional que poseen los Contadores Públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Valera, estado Trujillo, se concluye que existen resultados favorables, 85% para las aptitudes personales y 89% en las aptitudes sociales. Esto significa que gran parte de estos profesionales están dotados de estos componentes de inteligencia emocional y los reflejan en su comportamiento profesional dentro y fuera de la organización a la cual pertenecen, siendo necesario para la organización seguir afianzando dichas aptitudes, como una estrategia que permita comprometerlos con su desarrollo personal.

En lo referente a la descripción del comportamiento ético-profesional de los Contadores Públicos que laboran en las oficinas contables del municipio Valera, estado, Trujillo, se puede concluir resultados favorables expresados en el 95%, de los componentes éticos profesionales. Esto indica que ellos están dotados de dicho comportamiento en el ejercicio de su profesión, siendo beneficioso para su desarrollo personal, con lo cual pueden distinguirse en cualquier organización que laboren; este desempeño proporciona seguridad y confianza al usuario principal de las oficinas contables, resultado clave para ofrecer calidad de servicio de manera ética a favor de la sociedad y de la profesión.

En líneas generales, se concluye que aunque existen resultados favorables en cuanto a los componentes de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional en el desempeño de los profesionales de la Contaduría Pública, estos deben consolidarse; debido a que no siempre

Tabla 3. Programa de Desarrollo de Personal. Fases.

Fase I Sensibilización
<p>Objetivo: Despertar en los gerentes de las firmas contables, la necesidad de fortalecer sus cualidades y capacidades profesionales en las áreas de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional, para que luego estos puedan ampliar estas estrategias a sus empleados y logren mutuamente un desarrollo personal basado en estas dos competencias.</p>
<p>Actividades: Talleres de sensibilización. Autoestima e Asertividad como elementos fundamentales en el ejercicio profesional. Ética humana y profesional, valores humanos y profesionales, entre otros.</p>
<p>Método: Dentro del lugar del trabajo: utilizar un espacio adecuado, manejar recursos tecnológicos y materiales atractivos que incentiven al oyente a participar en las actividades a desarrollar.</p>
Fase II: Co-Desarrollo en el área de Inteligencia Emocional y Comportamiento ético-profesional
<p>Objetivo: Fortalecer las cualidades y capacidades profesionales en las áreas de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional en los profesionales de la contaduría dueños, gerentes y encargado, para posteriormente ampliar estos programas a sus empleados.</p>
<p>Actividades: Talleres: Inteligencia Emocional herramienta al éxito profesional. La ética elemento de cambio para la sociedad. El poder de ética en la profesión. El desarrollo personal herramienta al cambio.</p>
<p>Método: Fuera del lugar del trabajo: utilizar espacios al aire libre o lugares con un espacio adecuado donde los trabajadores se sientan a gusto y cómodos para escuchar la información y participar en la misma</p>
Fase III: Autodesarrollo
<p>Objetivo: Brindar las herramientas de autodesarrollo.</p>
<p>Actividades: a. Deportivas: Encuentro deportivos entre los diferentes integrantes del gremio de contadores públicos del municipio Valera, donde compartan y fortalezcan el trabajo en equipo. b. Hobbies y Actividades extra curriculares: Estas actividades son aquella que se hacen fuera del lugar y la jornada de trabajo, también puede decirse que son actividades que se ejecutan por el placer de quien la realiza, tales como -Bailo Terapia, Formar Corales musicales, Participar en equipos formación ciudadana, Trabajos Comunitarios. c. Lecturas: Cuando se hace referencia a las lecturas orientadas al desarrollo de competencias pensamos en libros, ya que habitualmente son materiales revisados a profundidad por autores y editores; dentro de esto tenemos: Manual de Equipo de Trabajo Autor: Winter Rober, Lecturas de Walter Riso. La programación neurolingüística en los profesionales de Herrera Manuel, Ética y desarrollo profesional: Luis Tua. d. Película o Filmes Comerciales: A través de esta otra vía de estimulación estos profesionales pueden también auto-desarrollarse, entre estos tenemos: Duelo de Titanes, El Gladiador, En busca de la felicidad, Red Social, El viaje de chirino, Tucker: Un hombre y su sueño. Cabe señalar que los programas de desarrollo personal pueden implementarse de forma paralela a las actualizaciones profesionales, dado a que estas áreas de inteligencia emocional y comportamiento ético-profesional se encuentran ligadas a la actualización profesional en el área contable y operativa de las organizaciones.</p>
<p>Método: Fuera del lugar del trabajo: utilizar espacios al aire libre como canchas, parques, salones múltiples o lugares con un espacio adecuado donde los trabajadores se sientan a gusto y cómodos para escuchar la información y participar en la misma. Cabe destacar, que estas fases no obligatoriamente deben cumplirse en el orden específico en que se presentan, estas se van a ejecutar de acuerdo a las necesidades y a la disposición de los y las trabajadores que forman parte de estas oficinas contables.</p>

Fuente: Elaboración propia (2014).

van a tratar con el mismo tipo de persona, ni van a laborar en la misma organización. Además existen factores externos que influyen en el ejercicio profesional, en tal sentido, esto sujetos constantemente deben considerar y desechar atribuciones y condiciones que afecten su desarrollo personal.

Autores (viene de la pág. 95):

² MSc. Gerencia Financiera. Especialista en Gerencia de Recursos Humanos. Economista. Investigador Activo del Centro Regional de Investigaciones Humanísticas, Económicas y Sociales (CRIHES). Docente Instructor en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad de los Andes Núcleo Rafael Rangel Trujillo. Email: maldonadomj@hotmail.com.

³ Profesor Asistente del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”, Universidad de los Andes. Miembro del Grupo de Investigación de Ciencias Contables y Administrativas. NURR – ULA. Trujillo – Venezuela. E-mail: luisadrianrv@ula.

⁴ Licenciado en Contaduría Pública. Licenciado en Educación. Investigador. Contador Independiente. Docente de Aula. Email: rjb_9221@hotmail.com.

Bibliografía

Alles M, 2006. Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencia. 1ra Edición. Buenos Aires: Granica, 357p.

Angulo Y 2009. La Formación en Valores Éticos de los Contadores Públicos en las Oficinas Contables del Municipio Trujillo estado Trujillo. Trabajo especial de grado. Trujillo: Universidad de los Andes. Núcleo Rafael Rangel, 90 p.

Chiavenato I. 2011. Administración de Recursos Humanos: Capital Humano. Novena Edición. México: McGrawHill, 421p.

Goleman D. 1996. Inteligencia Emocional. 24 Edición. Best Seller. Madrid: Kairos, 514 p.

Hernández J. 2010. La Ética Profesional, ¿Un Problema Ético Del Contador Público?. CICAG. Consultado en Marzo 12 2012. Disponible: <http://publicaciones.>

urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/456/1129

Mantilla S. 2002. Ética y Desafíos de la Contaduría Profesional: Memorias del Foro Cebrado 15 y 16 de Abril de 2002. Bogotá - Colombia: Centro Editorial Javeriano, 2002. 181 p. Consultado en Febrero 12 2012. Disponible: http://cuadernosdecontabilidad.javeriana.edu.co/vol3_16.htm

Robbins S. y Coullter J. 2005 La Administración. 8va Edición. México: Pearson Educación, 640p.