

CONTADOR PÚBLICO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Propuesta de intervención

Micaela Jazmin Ramirez

MicaelaJazmin.Ramirez@alumnos.uai.edu.ar

Universidad Abierta Interamericana

Contador Publico

Trabajo Final – Entrega Final

06 de Agosto de 2026

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	2
Marco Teórico y Estado del Arte	4
Inteligencia emocional	4
Comunicación asertiva.....	4
La complejidad de la comunicación auténtica.....	5
La necesidad de tiempo para comprender un mensaje.	5
La importancia de la relevancia y el interés.	5
Programacion neurolingÜística	7
¿PARA QUE SE UTILIZA LA PNL?	8
pnl en el entorno laboral.....	10
qué digo y cómo lo digo... ..	13
comunicación no verbal	14
Pnl PARA NEGOCIAR	16
CREENCIAS	17
HIPótesis	20
Objetivos	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos.....	21
Conclusiones	22
Metodología y diseño.....	24
Recoleccion y analisis de datos	25
Consideraciones éticas	26
Referencias	27

INTRODUCCIÓN

Esta propuesta de intervención se realiza en un contexto de estudios universitarios, específicamente como trabajo final para la carrera de contador público de la Universidad Abierta Interamericana. Se presentan como objetivos, analizar como la inteligencia emocional y las habilidades blandas contribuyen a un mejor asesoramiento al cliente y por lo tanto una mejor relación contador – cliente. También, se busca concientizar sobre la importancia en la capacitación sobre aspectos más sociales en la práctica profesional y, por lo tanto, proponer nuevos espacios de capacitación dentro de la FACPCE, relacionados a estos temas.

En el presente proyecto se aborda como problemática la insuficiente incorporación de habilidades blandas en los contadores públicos al momento de brindar asesoramiento a sus clientes. En particular, se resalta la carencia de una comunicación asertiva, considerada esencial para el ejercicio profesional. Esta deficiencia tiene su origen, en gran medida, en la falta de capacitación específica y de instancias de acompañamiento tanto durante la formación universitaria como en la práctica laboral, lo que evidencia una preparación incompleta del profesional contable. Esto nos deriva a la pregunta:

¿Las habilidades blandas, le dan un valor agregado al servicio de asesoramiento brindado por el contador público?

La intervención propuesta se orienta hacia la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, cuya sede central se encuentra en Av. Córdoba 1367, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dicha institución, fundada en 1973, tiene como principal función agrupar a los consejos profesionales de todo el país, con el propósito de defender y

unificar las profesiones de Contador Público, Licenciado en Administración, Licenciado en Economía y Actuario. (FACPCE, s.f.)

MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

INTELIGENCIA EMOCIONAL

En su obra *Inteligencia emocional en la empresa*, Daniel Goleman desarrolla el concepto de competencia emocional, al que define como una extensión directa de la inteligencia emocional. Estas competencias abarcan un conjunto de habilidades esenciales, tales como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía. El autor sostiene que, en numerosos ámbitos profesionales, dichas competencias pueden llegar a tener un peso mayor que las capacidades estrictamente cognitivas.

Asimismo, Goleman resalta el papel central de la empatía en la interacción con los clientes, señalando que comprender sus necesidades exige una visión más amplia y profunda de las distintas realidades que experimentan dentro de sus organizaciones. En este sentido, destaca la importancia de desarrollar la capacidad para interpretar señales no verbales y de practicar una escucha genuina y activa, elementos clave para favorecer una retroalimentación efectiva. (Goleman, 2022)

COMUNICACIÓN ASERTIVA

El doctor Mario Alonso Puig es médico especializado en cirugía general y del aparato digestivo, área en la que ejerció durante veinticinco años en hospitales de Estados Unidos y España. A partir del año 2002 orientó su trayectoria profesional hacia la investigación y la docencia en el ámbito empresarial, consolidándose como uno de los principales referentes en

temas vinculados con la comunicación, el liderazgo, la gestión del cambio y otros aspectos relacionados con el bienestar humano. (Mario Alonso Puig , s.f.)

En su podcast *Comunicar Asertivamente*, Mario señala algunas de las principales dificultades presentes en el proceso comunicativo:

LA COMPLEJIDAD DE LA COMUNICACIÓN AUTÉNTICA.

La naturaleza humana presenta obstáculos para establecer una conexión genuina con los demás. Con frecuencia estamos demasiado centrados en nosotros mismos, lo que nos impide escuchar, observar y generar cercanía con el otro. Esta falta de presencia provoca que gran parte de la información se pierda en el proceso. La verdadera atención es la que permite captar matices, comprender y conectar de manera profunda con las personas.

LA NECESIDAD DE TIEMPO PARA COMPRENDER UN MENSAJE.

La comunicación requiere pausas que permitan procesar la información recibida. Si el emisor transmite su mensaje con demasiada rapidez o en contextos complejos, el receptor puede perder el hilo por falta de espacios de silencio. Estas pausas no solo facilitan la reflexión y la asimilación, sino que también ayudan a mantener la calma del orador.

LA IMPORTANCIA DE LA RELEVANCIA Y EL INTERÉS.

Para sostener la atención, el contenido debe ser significativo y tener relación con la vida del receptor. Lo relevante es aquello que aporta valor y genera un impacto concreto. Por ello, es esencial conocer a la audiencia y adaptar el mensaje de manera que sea comprensible para todos.

Asimismo, Mario subraya la importancia de identificar la intención al comunicar. Cuando una persona percibe que es valorada, respetada y apreciada, se produce un efecto transformador en su interior. Comunicar implica más que transmitir datos: es ofrecer un mensaje sencillo, accesible y con propósito.

Finalmente, recomienda no enfocarse en buscar certezas absolutas, sino en identificar oportunidades. El verdadero propósito de la comunicación es dejar algo significativo en la otra persona, brindarle un recurso o una reflexión que pueda servirle como ayuda en el futuro. (Puig, 2024)

PROGRAMACION NEUROLINGÜISTICA

La Programación Neurolingüística (PNL) se concibe como una corriente filosófica respaldada por un conjunto de métodos, técnicas y herramientas orientadas a su aplicación tanto en el ámbito personal como en el profesional. Su propósito central consiste en identificar, analizar y emplear patrones cognitivos que condicionan la conducta humana, con el fin de optimizar el logro de objetivos y promover la mejora de la calidad de vida.

El origen de la PNL se remonta a mediados de la década de 1970, a partir de los trabajos desarrollados por John Grinder y Richard Bandler en los Estados Unidos. Los autores, a través de investigaciones y observaciones en el campo de la psicoterapia, sostuvieron que toda competencia o habilidad humana responde a estructuras y patrones específicos. Dichos patrones, al ser sistematizados, pueden ser reconocidos, transmitidos y replicados, posibilitando que cualquier individuo pueda comprenderlos e incorporarlos en su propio desarrollo personal y profesional. (Kleinson, s.f.)

Tal como lo indica su denominación, la Programación Neurolingüística puede descomponerse en tres conceptos fundamentales:

Programación (P): alude a los programas mentales que orientan nuestros procesos de pensamiento y comportamiento. Estos esquemas internos nos permiten organizar las experiencias y diseñar estrategias operativas destinadas a alcanzar determinados objetivos.

Neuro (N): hace referencia al sistema nervioso, encargado de captar información del entorno mediante los sentidos, tanto de manera consciente como inconsciente. Dicha información se organiza en representaciones internas de la realidad, constituyendo la base de

nuestra experiencia vital. En este sentido, toda acción o conducta deriva de una actividad neurológica.

Lingüística (L): corresponde al lenguaje, tanto verbal como no verbal, el cual funciona como medio de comunicación y como vehículo para expresar la actividad neurológica y la estructuración de nuestras estrategias operativas. El lenguaje otorga significado a las experiencias y contribuye a ordenar tanto el pensamiento como las conductas.

¿PARA QUE SE UTILIZA LA PNL?

Este conjunto de técnicas tiene como propósito principal incidir en la formación de hábitos a partir de la interacción entre los procesos mentales y el lenguaje.

En este sentido, la Programación Neurolingüística (PNL) ha demostrado ser especialmente eficaz para fortalecer las competencias comunicativas y la capacidad de autoevaluación, favorecer el bienestar emocional en los equipos de trabajo, promover la empatía en el ámbito organizacional, facilitar la resolución de conflictos y optimizar procesos como la selección de personal, entre otras aplicaciones.

Con un enfoque esencialmente práctico, la PNL se orienta hacia el desarrollo de una comunicación efectiva, tanto interna (con uno mismo) como externa (con los demás), como medio para mejorar los resultados y facilitar el logro de objetivos personales y profesionales.

De manera más específica, la PNL puede aplicarse para:

- Identificar y superar bloqueos mentales que limitan el éxito.

- Mejorar la calidad de la comunicación personal e interpersonal.
- Profundizar en el autoconocimiento de recursos, capacidades y habilidades.
- Reconocer y comprender los procesos de pensamiento de los demás, favoreciendo su apertura al cambio.
- Utilizar técnicas de modelado que permitan adquirir habilidades de forma más rápida y eficiente.
- Desarrollar flexibilidad conductual mediante la incorporación de nuevas opciones de comportamiento y hábitos.
- Modificar las respuestas emocionales ante determinadas situaciones.

PNL EN EL ENTORNO LABORAL

Aunque en un primer análisis la Programación Neurolingüística (PNL) pudiera parecer ajena al ámbito empresarial, su aplicación en las organizaciones se ha consolidado como una práctica recurrente que aporta beneficios significativos tanto para el desarrollo profesional como para el organizacional.

En este sentido, la PNL contribuye de diversas formas al fortalecimiento de la dinámica empresarial:

- Mejora de la gestión emocional. La capacidad de regular las propias emociones favorece una mayor comprensión de las emociones ajenas, lo que incrementa la empatía y refuerza los vínculos entre los miembros del equipo. Este aspecto se encuentra estrechamente relacionado con el desarrollo de la inteligencia emocional.
- Fomento de las relaciones interpersonales. El aumento de la empatía facilita la comunicación y la cooperación entre compañeros, generando un clima laboral más favorable y cohesionado.
- Impulso del trabajo en equipo. Al clarificar funciones y objetivos individuales, se promueve la cooperación y la alineación de las metas personales y departamentales con los objetivos organizacionales.
- Incremento del desempeño y la productividad. La integración del trabajo en equipo con técnicas de motivación y autoconocimiento fortalece la implicación y la autonomía, lo que repercute directamente en la eficiencia individual y grupal.

- Desarrollo de habilidades comunicativas. La PNL potencia tanto la comunicación verbal como la no verbal, lo que contribuye a transmitir mensajes con mayor claridad y a interpretar correctamente la información, minimizando malentendidos y conflictos.
- Optimización de la comunicación intra e interdepartamental. Facilita la interacción entre los distintos niveles jerárquicos y áreas de la organización, fortaleciendo la transmisión de ideas, propuestas y directrices.
- Reducción del estrés laboral. Al mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, se reducen tensiones y se afrontan de manera más efectiva las situaciones desconocidas o desafiantes que suelen generar estrés.
- Fortalecimiento de la relación con los clientes. La mejora en las habilidades comunicativas incrementa la empatía y la capacidad de escucha activa, lo que permite establecer vínculos de confianza y comprender mejor las necesidades de los clientes, optimizando así las estrategias de negociación y ventas.
- Superación de creencias limitantes. La PNL actúa como herramienta para identificar y superar barreras mentales derivadas de experiencias previas, promoviendo una actitud más abierta y resiliente frente a los desafíos laborales.
- Mayor capacidad de adaptación. El desarrollo de competencias comunicativas, la motivación y el autoconocimiento facilitan la adaptación a entornos cambiantes y la asimilación de nuevos proyectos.
- Promoción del aprendizaje. Las técnicas de modelado y creación de hábitos impulsan la adquisición de nuevas competencias profesionales de manera más ágil y efectiva.

- Prevención y resolución de conflictos. El conocimiento de los procesos internos y de las motivaciones individuales permite anticiparse a posibles disputas y gestionarlas con asertividad, reduciendo su impacto negativo en la organización.
- Optimización de la selección de personal. En el área de recursos humanos, la PNL resulta especialmente útil para identificar las competencias, actitudes y formas de comunicación de los candidatos, favoreciendo elecciones más acertadas y un mejor ajuste al puesto de trabajo.

QUÉ DIGO Y CÓMO LO DIGO...

Supongamos que una persona debe presentar y defender una idea o proyecto con el objetivo de convencer a otros de su implementación. A partir de lo analizado, se comprende que cada individuo posee una forma particular de convencerse, por lo que resulta esencial adaptar la exposición del mensaje a las características del interlocutor.

En primer lugar, la manera de presentar la propuesta debe adecuarse al canal sensorial predominante de la persona a la que se dirige:

- Visual: conviene utilizar recursos gráficos, cuadros explicativos o informes escritos que faciliten la comprensión de la propuesta.
- Auditivo: resulta más eficaz ofrecer una explicación oral detallada que permita al interlocutor comprender los aspectos centrales del proyecto a través de la escucha.
- Cinestésico: es recomendable que la persona pueda experimentar la idea de manera práctica, de modo que evalúe cómo se “siente” su aplicación en la realidad.

En segundo lugar, es importante considerar los filtros cognitivos del interlocutor, es decir, la forma en que procesa la información. Se debe identificar qué aspectos valora más, a qué elementos presta atención primero y desde qué enfoque comprende mejor la propuesta. Entre estos factores se encuentran:

- Actividad: qué acciones se realizarán.
- Persona: quiénes participarán y cuáles serán sus roles.
- Objeto: qué herramientas o recursos se emplearán.
- Lugar: dónde se llevará a cabo la implementación.

- Tiempo: cuánto durará el proceso y si este implica un cambio en la rapidez o en la secuencia de las tareas.

Asimismo, es relevante reconocer si el interlocutor necesita asociarse a la situación (ponerse en el lugar de quien ejecutará la tarea) o disociarse (observarla desde una perspectiva externa). También debe considerarse si prefiere que se destaquen las similitudes con la situación actual o, por el contrario, las diferencias e innovaciones que la propuesta introduce.

Finalmente, se debe determinar si la persona prefiere una visión general del proyecto (expansiva) o una explicación detallada (concreta). Al comunicar las mejoras que implica la idea, puede ser conveniente apoyarse en opiniones externas o indicadores de eficiencia si el interlocutor valora perspectivas objetivas o en sensaciones y experiencias personales, si prefiere un enfoque más interno y emocional.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Las personas perciben de manera inconsciente las señales del lenguaje corporal. Los mensajes transmitidos a través de la postura, las expresiones faciales, los movimientos del cuerpo, la respiración, así como el tono y el ritmo de la voz, poseen un impacto comunicativo mucho mayor que las palabras en sí mismas. Cuando existe una discrepancia entre lo que una persona piensa y lo que expresa verbalmente, su lenguaje corporal la delata de inmediato. En cambio, una expresión verbal poco acertada puede pasar inadvertida si el interlocutor percibe coherencia, sinceridad y confianza en la comunicación no verbal.

En el ámbito de la Programación Neurolingüística (PNL), se ha identificado que los comunicadores y líderes más efectivos poseen la capacidad de generar un clima de confianza, empatía y comprensión mutua con quienes interactúan. Esta habilidad, que implica sincronizarse con las emociones, pensamientos y creencias del otro, se denomina *rapport*.

Con el tiempo, los investigadores de la PNL determinaron que el *rapport* constituye un elemento esencial para influir positivamente en las personas y facilitar procesos de cambio. Este nivel profundo de conexión y entendimiento se logra principalmente mediante el lenguaje corporal, que actúa como una vía de acceso a formas más sutiles de comunicación.

Cuando dos personas logran establecer *rapport*, su lenguaje corporal tiende a sincronizarse de manera inconsciente. Esta compenetración genera comodidad, fluidez en la conversación y naturalidad en los silencios compartidos. El proceso puede compararse con una danza en la que ambos participantes se adaptan mutuamente, alternando espontáneamente los roles de quien guía y quien sigue. En tales momentos, es frecuente que las personas lleguen incluso a experimentar emociones o pensamientos similares, como si existiera una sintonía emocional compartida.

Este fenómeno refleja uno de los principios fundamentales de la PNL: la mente y el cuerpo forman parte de un mismo sistema, por lo que cualquier cambio en uno de ellos repercute en el otro.

Cuando el *rapport* no se establece de forma espontánea, es posible recurrir a estrategias que faciliten la conexión interpersonal. Una de ellas es la denominada técnica del espejo, que consiste en acompasar y reflejar sutilmente el lenguaje corporal de la otra persona, con el fin de generar armonía y sintonía en la comunicación.

PNL PARA NEGOCIAR

En el ámbito laboral, cotidianamente surgen desafíos que requieren del trabajo en equipo para ser superados con éxito. Con frecuencia, es necesario solicitar colaboración o apoyo a personas sobre las cuales no se tiene autoridad formal, lo que implica desarrollar habilidades de interacción y persuasión. En este contexto, surge la necesidad de negociar.

Desde una perspectiva amplia, negociar puede definirse como un proceso mediante el cual dos o más partes buscan llegar a un acuerdo que permita satisfacer sus intereses mutuos. En esencia, la negociación constituye un proceso de comunicación, y por ello, la Programación Neurolingüística (PNL) ofrece diversas herramientas que facilitan una negociación eficaz, al mejorar la comprensión y la conexión entre los interlocutores.

A continuación, se presenta un esquema general sobre cómo aplicar los principios de la PNL en el desarrollo de una negociación efectiva:

1. Definir con claridad el objetivo

Antes de iniciar una negociación, es fundamental tener una comprensión precisa del objetivo que se desea alcanzar. Algunas preguntas orientadoras pueden ser:

- ¿Qué es lo que se quiere lograr?

El objetivo debe formularse utilizando verbos concretos, fechas y datos específicos. Es recomendable expresarlo en términos positivos, ya que esto predispone a una actitud orientada al logro. Además, debe redactarse en primera persona (“yo”), para asumir responsabilidad directa sobre el resultado.

- ¿Cuál será el beneficio?

Es importante visualizar los beneficios personales, profesionales, económicos y psicológicos que se derivarán de alcanzar el objetivo.

- ¿Cómo sabrá que ha alcanzado su objetivo?

Resulta útil imaginar la situación una vez conseguido el propósito: qué se verá, qué se escuchará y qué se sentirá al lograrlo.

2. Considerar las consecuencias y los intereses involucrados

Es necesario analizar las posibles consecuencias negativas que podría implicar la consecución del objetivo, tanto para uno mismo como para las demás personas implicadas. De igual modo, debe evaluarse si el objetivo contempla adecuadamente los distintos intereses de todas las partes participantes en la negociación.

3. Identificar obstáculos y recursos

Durante cualquier proceso negociador pueden surgir obstáculos. Reconocerlos de antemano permite planificar estrategias positivas para superarlos. Asimismo, conviene determinar qué recursos serán necesarios —como tiempo, información, dinero o confianza personal— y diseñar un plan para obtenerlos.

4. Planificar las acciones

Finalmente, es esencial definir las acciones concretas que se llevarán a cabo para alcanzar el objetivo deseado. Estas deben organizarse y jerarquizarse en un plan de acción claro, que sirva como guía para conducir la negociación de manera ordenada, efectiva y alineada con los principios de la comunicación eficaz propuestos por la PNL.

Ahora bien, hasta este punto, se han analizado dos componentes fundamentales del proceso de comunicación según la Programación Neurolingüística (PNL): los procesos internos y el mensaje. No obstante, queda por abordar un tercer elemento que ejerce una influencia determinante sobre los anteriores: el estado interno.

El estado interno hace referencia al conjunto de emociones, pensamientos y creencias que posee una persona en un momento determinado. Estas creencias pueden definirse como las afirmaciones que el individuo mantiene acerca de sí mismo, de los demás y del mundo que lo rodea. Dichas afirmaciones se construyen a partir de la educación recibida, las experiencias personales y el entorno social en el que se ha desarrollado.

En esta sección se analizarán los estados emocionales y las creencias, así como la forma en que ambos influyen en nuestras acciones y decisiones. Un aspecto relevante de estos elementos es su capacidad de auto-reforzarse: tanto los estados y creencias positivas como los negativos tienden a mantenerse mediante un ciclo que los retroalimenta. Por ejemplo, una persona que se siente triste probablemente evite realizar actividades que podrían mejorar su estado de ánimo; de igual modo, quien cree que no posee la habilidad para realizar una tarea tenderá a actuar de manera que confirme dicha creencia, incrementando la probabilidad de fracasar.

La PNL propone diversas técnicas orientadas a interrumpir los ciclos de retroalimentación negativa generados por estados emocionales o creencias limitantes, promoviendo así una transformación hacia patrones más funcionales y constructivos.

Las creencias constituyen los marcos interpretativos a través de los cuales cada individuo percibe y da sentido a la realidad. Se originan en gran medida durante la infancia y la

adolescencia, influenciadas por figuras significativas como los padres, docentes y otros referentes. Estas creencias condicionan nuestras decisiones, conductas y la forma en que enfrentamos distintas situaciones.

Cabe destacar que existen creencias potenciadoras, que favorecen el desarrollo personal y profesional, y creencias limitantes, que restringen el accionar y el crecimiento individual. Esto ocurre porque las creencias tienden a generar comportamientos coherentes con ellas, lo que hace que se cumplan y se fortalezcan a sí mismas.

La PNL ha identificado un conjunto de creencias comunes entre personas que destacan como líderes y comunicadores efectivos. Reflexionar sobre ellas y compararlas con las propias permite ampliar la perspectiva y reconocer posibles patrones limitantes. No se trata de adoptar estas creencias de manera automática, sino de considerar qué podría suceder si se asumieran como verdaderas. Este ejercicio puede abrir nuevas posibilidades de acción y favorecer el logro de los objetivos personales y profesionales. (Knight, 2007)

HIPÓTESIS

La presente investigación parte de la hipótesis de que las habilidades blandas representan un componente esencial que aporta valor agregado al servicio de asesoramiento brindado por el contador público. Si bien la formación profesional se sustenta en sólidos conocimientos técnicos y normativos, se considera que competencias como la comunicación efectiva, la empatía, la escucha activa, la inteligencia emocional, el liderazgo y la capacidad para establecer relaciones interpersonales fortalecen el vínculo con los clientes y enriquecen el ejercicio profesional. Desde esta perspectiva, el valor del asesoramiento no depende únicamente de la precisión técnica, sino también de la forma en que el profesional comprende, interpreta y responde a las necesidades particulares de cada organización o individuo.

En el marco de un enfoque cualitativo, esta investigación busca comprender cómo las habilidades blandas influyen en la percepción del valor del servicio profesional y en la construcción de relaciones de confianza entre el contador público y sus clientes. Se plantea que dichas competencias favorecen una comunicación más efectiva, una mejor comprensión de las problemáticas organizacionales y una asesoría más integral, permitiendo al profesional diferenciarse en un entorno cada vez más dinámico y competitivo. En consecuencia, se considera que el desarrollo de las habilidades blandas constituye un elemento estratégico que complementa las competencias técnicas y contribuye a fortalecer el rol del contador público como asesor de confianza y generador de valor.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia de la inteligencia emocional y las habilidades blandas en la calidad del asesoramiento brindado por el contador público.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las principales habilidades blandas aplicables al ejercicio profesional del contador público.
- Describir los aportes de la inteligencia emocional en el desempeño profesional contable.
- Proponer espacios de capacitación en habilidades blandas e inteligencia emocional dentro de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas.

CONCLUSIONES

La presente propuesta de intervención permitió reflexionar sobre la relevancia de las habilidades blandas y de la inteligencia emocional en el ejercicio profesional del contador público. A partir del análisis realizado, se evidencia que la formación técnica, aunque indispensable, resulta insuficiente para responder a las demandas actuales del entorno laboral, caracterizado por la necesidad de establecer vínculos de confianza, comunicación efectiva y empatía con los clientes.

El estudio de los aportes de Daniel Goleman, Mario Alonso Puig y la Programación Neurolingüística (PNL) permitió comprender que la gestión de las emociones y la capacidad de comunicar de manera asertiva son competencias transversales que potencian la calidad del asesoramiento profesional. En este sentido, el desarrollo de la autoconciencia, la autorregulación emocional y la escucha activa se constituyen como pilares fundamentales para el fortalecimiento del rol del contador, tanto en el plano individual como en el organizacional.

Asimismo, la aplicación de herramientas derivadas de la PNL demuestra que es posible optimizar la comunicación interpersonal, mejorar la negociación y favorecer la resolución de conflictos, elementos esenciales para una práctica contable más integral y humana. La incorporación de estas competencias dentro de los programas de capacitación profesional propuestos a la FACPCE representa una oportunidad para promover un ejercicio más ético, empático y eficaz de la profesión.

En conclusión, la inteligencia emocional y las habilidades blandas no solo añaden un valor diferencial al servicio de asesoramiento contable, sino que también contribuyen a la construcción de relaciones laborales más saludables, a la satisfacción del cliente y al crecimiento

personal y profesional del contador. La propuesta busca, por tanto, impulsar una transformación cultural dentro del ámbito de las ciencias económicas, donde el saber técnico y el desarrollo humano se integren en un mismo horizonte formativo.

METODOLOGIA Y DISEÑO

El presente trabajo se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, el cual, según Sampieri, resulta apropiado cuando el objetivo es analizar la manera en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean. (Sampieri, 2014)

En relación con el diseño de la investigación, este estudio se presenta como una propuesta de intervención dirigida a la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), cuya sede central se encuentra en la Avenida Córdoba 1367, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dicha institución, fundada en 1973, tiene como función principal agrupar a los consejos profesionales de todo el país, con el propósito de defender y unificar el ejercicio de las profesiones de Contador Público, Licenciado en Administración, Licenciado en Economía y Actuario.

La propuesta está orientada a incorporar mayores espacios de capacitación en inteligencia emocional y habilidades blandas, destinados a los profesionales matriculados, con el fin de fortalecer su desarrollo personal y profesional dentro del ámbito de las ciencias económicas.

RECOLECCION Y ANALISIS DE DATOS

La recolección de datos en esta propuesta se basó en un enfoque cualitativo, recurriendo a la revisión y análisis de fuentes bibliográficas y documentales que permitieron sustentar teóricamente los conceptos abordados. Se analizaron textos de autores relevantes como Daniel Goleman, Mario Alonso Puig y Sue Knight, complementados con documentos institucionales de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE). Este procedimiento permitió identificar los principales ejes conceptuales vinculados con la inteligencia emocional, la comunicación asertiva y la Programación Neurolingüística, los cuales sirvieron como base para la elaboración de la intervención propuesta.

Para el análisis de los datos, se empleó una estrategia de categorización temática, orientada a organizar la información según los tópicos centrales del trabajo: habilidades emocionales, comunicación efectiva, PNL y su aplicación en el ámbito contable. Esta metodología permitió establecer relaciones conceptuales entre los distintos aportes teóricos y reconocer los beneficios concretos que estas herramientas ofrecen en la práctica profesional.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se respetaron los principios de integridad académica, confidencialidad y fidelidad en la citación de las fuentes. Toda la información utilizada proviene de materiales públicos y de libre acceso, garantizando la transparencia del proceso de investigación. Asimismo, se preservó el rigor interpretativo en el análisis de los textos, evitando cualquier tipo de sesgo o manipulación de los contenidos originales. Desde la perspectiva de la intervención, se contempla que toda propuesta formativa dirigida a profesionales debe promover el respeto, la inclusión y el bienestar de los participantes, favoreciendo un espacio de aprendizaje ético, reflexivo y orientado al desarrollo integral.

REFERENCIAS

FACPCE. (s.f.). *FACPCE.ORG.ARG*. Obtenido de FACPCE.ORG.ARG:

<https://www.facpce.org.ar/historia/>

Goleman, D. (2022). *Inteligencia emocional en la empresa* . España: Conecta .

Kleinson. (s.f.). Obtenido de <https://www.kleinson.es/que-es-pnl-y-para-que-sirve/>

Knight, S. (2007). *La PNL en el trabajo*. Sirio.

Mario Alonso Puig . (s.f.). Obtenido de <https://marioalonsopuig.com/biografia/>

Puig, M. A. (19 de 03 de 2024). *Comunicar Asertivamente* .

Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion* . España: Mc Graw Hill Education .