

Habilidades Blandas del Profesional Contable en la Transformación Digital



María Paula Bautista Campos

Cod: 4600661

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Contador Público

Universidad Militar Nueva Granada
Facultad de Ciencias Económicas Programa de Contaduría Pública
Diplomado En Gerencia Estratégica y Transformación Digital with SAP S/4 HANA
Cajicá, agosto del 2020

Habilidades Blandas del Profesional Contable en la Transformación Digital

Alrededor del mundo y debido en gran medida a procesos de globalización, los desafíos en las organizaciones son de mayor complejidad e inestabilidad, lo que demanda una evolución en el profesional contable y trae consigo una serie de cambios frente a las habilidades y exigencias requeridas del mismo. Es por eso, que la profesión a lo largo de los años ha logrado tener una apertura y trascender cada vez más a contextos gerenciales y de toma de decisiones, con el crecimiento económico y los avances tecnológicos.

Desde el punto de vista histórico, el papel del contador ha sido crucial para las empresas y por ende para la economía, pero este se ha visto limitado, debido a que sólo se le veía como un profesional netamente pragmático y técnico, comúnmente conocido como un tenedor de libros, visto de una manera tradicional orientado al hacer, carente de un pensamiento crítico y analítico, que le permitiera tomar una posición más participativa en su desarrollo profesional y el entorno laboral. Del mismo modo, hoy en día, durante las primeras etapas del proceso profesional formativo se encamina al estudiante hacia actividades de registro, digitalización y comprensión de hechos económicos, subestimando otras capacidades necesarias para desempeñarse de manera efectiva en entornos cambiantes y profesionales.

Por otra parte, los grandes avances tecnológicos han sido fundamentales en el desarrollo no solo de la sociedad sino a nivel organizacional, por lo que actualmente no es una opción para las empresas y sus colaboradores, adaptarse a estos nuevos avances, sino que es un deber renovarse y ser competitivos de acuerdo a las exigencias del mercado, más ahora con la entrada de la llamada “cuarta revolución industrial” la cual pretende ahorrar tiempo y dinero con la optimización de procesos y herramientas, eliminando así las tareas monótonas, operativas y manuales.

Ahora, si bien, los conocimientos técnicos y especializados son esenciales, actualmente los equipos sistematizados suplen las labores técnicas, que en principio eran realizadas por el humano, por lo que existe una fuerte tendencia de cambio en la naturaleza del trabajo, provocando que se requiera ampliar el espectro de las habilidades blandas, originando así competencias emocionales sólidas, orientadas a trabajos colaborativos, nuevos modelos productivos y producción inteligente en la industria 4.0, trayendo consigo nuevas normatividades y modalidades de hacer negocios donde el individuo se adapte fácilmente y apunte sus capacidades hacia una apertura profesional.

Por consiguiente, es necesario maximizar las habilidades blandas orientadas a la transformación digital, entendiéndola según SAP (s.f.) como el replanteamiento fundamental de la experiencia del cliente, modelos comerciales y operaciones, donde se trata de encontrar nuevas formas de crear valor, generar ingresos y mejorar la eficiencia de las empresas que están utilizando tecnologías innovadoras para hacerlo.

Dado que, en el mercado laboral hoy, poseer dichas habilidades no solo contribuye a tener un punto diferenciador clave en el lugar de trabajo, sino que coadyuva a sobresalir en el proceso de reclutamiento, donde los profesionales contables necesitan mejorar y potencializar sus habilidades sociales, de la mano con la integración de tecnologías, encaminadas a mejorar la productividad y competitividad de la empresa, de modo de que sea capaz de anticiparse a los cambios y tendencias del mercado.

Según Luna, D. (2016):

La transformación digital hoy no depende de las áreas TI, aunque estas mantengan su aporte técnico y ejecutivo, sino que extrañamente proviene de dos vías en simultánea: por

una parte, sale de las mesas directivas, donde los C-level, incluyendo al CIO, planean el futuro de su compañía y ven en la tecnología una aliada para alcanzar sus metas; pero también viene de los colaboradores, quienes, desde cualquier punto de la jerarquía, y cualquier dispositivo, encuentran las herramientas para gestionar sus propias necesidades.(p.7)

De acuerdo con lo anterior, es evidente que el panorama ha cambiado, debido a las nuevas expectativas del mercado laboral y de las empresas, que buscan profesionales competentes, capaces e integrales, que asuman nuevos retos y conduzcan al logro de las entidades haciéndolas altamente competitivas y productivas, premisa apoyada en la opinión de (Harding, 2019) Director Ejecutivo de Contabilidad de Gestión del Instituto Americano de Contables Públicos Certificados, quien revela que los profesionales contables necesitan mejorar sus habilidades sociales, generar nuevos conocimientos, soluciones comerciales y colaborar eficazmente entre colegas, para así mejorar el desempeño de la organización.

Con base a lo anterior, se presenta la posición de diversos autores, la Federación Internacional de Contadores y organismos pertenecientes al Sistema de Naciones Unidas, entre otros; respecto a cuáles son las habilidades blandas claves, requeridas por los profesionales contables con miras a alcanzar el éxito, en la transformación digital.

A través del Manual de Pronunciamientos Internacionales de Formación de (IFAC, 2015), se establece que las habilidades que los contadores necesitan adquirir están agrupadas en cinco categorías principales que son: habilidades intelectuales, habilidades técnicas y funcionales, habilidades personales, habilidades interpersonales y de comunicación, y habilidades gerenciales y de organización. En efecto, las habilidades anteriormente descritas se relacionan con las expuestas por Saarni (1999) en su modelo de competencias emocionales,

donde se distingue la conciencia emocional, la capacidad para discernir y entender las emociones de otros, la capacidad para usar el lenguaje y expresiones propios de la emoción, capacidad de empatía, capacidad para diferenciar la experiencia emocional subjetiva interna de la expresión emocional externa; capacidad para la resolución adaptativa de situaciones adversas y estresantes, conciencia de comunicación emocional en las relaciones y la capacidad de la autoeficacia emocional; igualmente con el modelo propuesto por Bisquerra, R. & Pérez, N. (2007) quienes aseguran que:

Las competencias o habilidades emocionales son el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales, cuya finalidad es aportar un valor añadido a las funciones profesionales, a partir de: la conciencia emocional, la regulación, la autonomía emocional, la competencia social y las competencias para la vida y el bienestar. (p.69)

De las posiciones anteriores es posible apreciar la relación entre las habilidades propuestas entre un autor y el otro, de modo que ambos se orientan al manejo de las emociones, bajo premisas de interacción entre partes, trabajo o actividades cooperativas y colaborativas, la comprensión del entorno, la autonomía, comunicación y el bienestar.

En general, estas habilidades se proponen con miras hacia la resolución de conflictos, al manejo de las emociones y a la forma de actuar en contextos empresariales, sin embargo, aunque estas no son transferibles, son necesarias en la formación y el progreso de los nuevos profesionales, por lo que, según Lewin (1951) para que dichas habilidades puedan ser desarrolladas se necesita de la interacción entre la persona y el entorno, ya que tener un fuerte deseo de adquirir una habilidad es necesario, pero no suficiente, así que se requiere de una serie

de factores adicionales para su desarrollo donde haya una motivación personal por aprender y un entorno de aprendizaje, con el fin de que se poner en práctica continua las mismas.

Inclusive, es importante destacar que si bien los conocimientos técnicos y especializados son necesarios en las personas para desempeñarse productivamente en un contexto laboral, estos dependen en mayor medida de una formación académica, contrarias a las habilidades blandas o softs skills, que se van derivando de la interacción del sujeto con el entorno a través de su vida; por lo que no bastan los certificados, títulos y diplomas para calificar a una persona como competente laboral o profesionalmente, sino que hoy en día se aplican otros criterios de medición encaminados al reconocimiento de habilidades personales relacionadas con la perspectiva emocional y social, que sí logran distinguir a un individuo de otro.

Para precisar qué habilidades permitirán al profesional contable generar valor en las compañías en la transformación digital, se observan posiciones de diferentes organismos del Sistema de Naciones Unidas.

Inicialmente, se observa el documento de Informe Global de Competitividad del Foro Económico Mundial, donde Schwab (2016) afirma que:

La economía globalizada actual requiere que los países fomenten grupos de trabajadores bien educados que sean capaces de realizar tareas complejas y adaptarse rápidamente a su entorno cambiante y a las necesidades cambiantes del sistema de producción, del mismo modo señala que se debe enfatizar en la cooperación y en el trabajar con personas con diferentes ideas. (p.36)

Con base en el Informe El futuro de los puestos de trabajo. Estrategia de Empleo, Habilidades y Fuerza Laboral para el Cuarta Revolución Industrial del Foro Económico Mundial

(2016) a la categoría de habilidades multifuncionales pertenecen las siguientes habilidades sociales: coordinación con otros, inteligencia emocional, negociación, persuasión, orientación al servicio y capacitación y docencia.

De acuerdo con el informe *Desarrollando las habilidades correctas: Evaluar y anticiparse a los cambios en las necesidades de la OCDE (2017)*, el término "habilidades" abarca una amplia gama de atributos. Se puede referir tanto a habilidades genéricas como a específicas del trabajo, así como no cognitivas, comprenden la perseverancia, la autoorganización, presentación y el trabajo en equipo. Así mismo, en el informe de *Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE (2010)*, se denota que

Las habilidades que pertenecen fundamentalmente en los profesionales son la creatividad, la innovación, la resolución de problemas y la toma de decisiones; y a la dimensión de la comunicación pertenecen habilidades como la colaboración o el trabajo en equipo y la flexibilidad y adaptabilidad. (pp. 8-9).

Mientras que en el informe *La Generación del aprendizaje. Invertir en educación en un mundo en proceso de cambio de la Comisión para la Educación instalada por el Banco Mundial y las Naciones Unidas (s.f.)*, la habilidad de adquirir nuevos conocimientos a lo largo de la vida, de adaptarse y de tener flexibilidad laboral tendrá especial importancia, así como también lo tendrán los conocimientos técnicos, las destrezas sociales y el pensamiento crítico.

Adicionalmente, se encuentra el informe sobre el desarrollo mundial "La naturaleza cambiante del trabajo. Panorama general" del Grupo Banco Mundial (2019) en donde establece tres tipos de habilidades necesarias en los mercados laborales, estos son: las habilidades cognitivas avanzadas, como la capacidad para resolver problemas complejos, las habilidades

socioconductuales, como el trabajo en equipo y las combinaciones de habilidades que son factores predictores de adaptabilidad, como el razonamiento y la autoeficacia.

Por último, según el informe “Mejorar la empleabilidad de los jóvenes: la importancia de las competencias clave” de la Organización Internacional del Trabajo (2014), establece:

Las competencias clave que requieren los empleadores son, agrupadas en cuatro grandes categorías, aprender a aprender, comunicación, trabajo en equipo y resolución de problemas. Dichas competencias benefician a quienes recién ingresan al mercado laboral, a los empleados existentes y a los empleadores. (pp. 3-4)

Las anteriores posturas han sido descritas de manera que sean aplicables a nivel mundial, razón para que, junto con los avances tecnológicos en los procesos económicos, generen oportunidades de desarrollo en los países, fomentando una orientación hacia la capacitación, captación y retención de un talento humano globalizado.

Ahora, con relación directa a la profesión contable y la transformación de los modelos de trabajo en el mundo por la transformación digital, teniendo en cuenta las posiciones y las descripciones proporcionadas por los autores y organismos anteriormente descritos, a través de la tabla 1. se pretende establecer cuáles son aquellas habilidades blandas claves, las cuales el contador público se verá retado a mejorar, bajo la aplicación de sus conocimientos y con una mejor forma de ponerlos en práctica en situaciones complejas, cambiantes y que requieren de mayor interacción, para lograr ser un profesional competitivo a nivel global, dando un valor añadido a las organizaciones a las que brinda sus servicios, entendiéndolo no como un valor netamente material, sino que enfocado la innovación y mejora continua de las mismas.

Tabla 1

Descripción de las habilidades blandas en la transformación digital

Habilidad	Harding AICPA	IFAC	Saarni	Bisquerra & Pérez	Foro Económico Mundial	OCDE	Banco Mundial	OIT
Trabajo en equipo	X	X	X	X	X	X	X	X
Adaptación al cambio	X	X	X		X	X	X	X
Resolución de problemas		X	X	X	X	X	X	X
Comunicación	X	X	X	X		X		X
Pensamiento crítico		X					X	
Creatividad e innovación						X		

Nota: elaboración propia, a partir de información proporcionada por la IFAC, organismos del sistema de naciones unidas y diferentes autores.

De las seis habilidades claves identificadas en este ensayo, las que se comparten en mayor medida son: el trabajo en equipo, entendiendo este como el conjunto de esfuerzos bajo los cuales las personas se orientan hacía un mismo objetivo, siguiendo una serie de procedimientos y gozando de un compromiso constante, para así lograr lo propuesto; por su parte el profesional contable debe trabajar en equipo principalmente con el área financiera, pero también con las demás áreas de la organización, ya que todos los procesos, por ejemplo, la constitución de la empresa, la contratación, compras, ventas, distribución, entre otros, se entrelazan con los la contabilidad y al integrasen permite la toma de decisiones, con mayor y mejor información.

En cuanto a la capacidad de adaptarse al cambio, es importante aclarar que si bien todos los seres humanos tenemos la posibilidad de hacerlo, no todos poseen la misma apertura y

disposición para lograrlo, de modo que potencializar esa habilidad aporta versatilidad para hacer frente a circunstancias externas y cambiantes, que bien podrían ser cambios en la dinámica económica, la normatividad contable, en los ambientes gerenciales y avances en herramientas informáticas, lo que permitirá alcanzar objetivos y asimilar desafíos globales.

Por su parte, desarrollar la habilidad de la resolución de problemas, logra que el individuo posea mayor agilidad para encontrar, de manera creativa y sencilla, posibles soluciones tanto a problemas organizacionales como personales, a partir de su identificación, descripción, búsqueda de alternativas de solución y su implementación, de manera que sea capaz de enfrentar posibles situaciones conflictivas ya sea con inversionistas, clientes, dueños o socios, empleados, la administración pública y el público en general.

Respecto a las habilidades como la comunicación, que permite mirar más allá de los datos numéricos dándole capacidad de hacer inferencias, interpretación y análisis de la información, compartir resultados y transmitir información de manera transversal, clara, efectiva y coherente, el pensamiento crítico, que permite al profesional reflexionar de manera independiente para una mejor solución de problemas y toma de decisiones, y la habilidad de la creatividad e innovación que posibilita al individuo a generar, asociar nuevas ideas y conceptos para generar propuesta y soluciones consecuentes con su nivel de responsabilidad, ética y seriedad; se integran con las tres habilidades principales, para formar un conjunto completo a desarrollar.

Por lo que, dicho conjunto de habilidades descritas anteriormente, junto con conocimientos técnicos, procedimentales, de sistemas de planificación de recursos empresariales, entre otros, permite al profesional contable adaptarse a los retos derivados de la transformación digital y ser competente para ejercer la contaduría pública en todas las ramas relacionadas con la misma. En general, estas habilidades buscan proporcionarle al profesional un progreso y

desempeño óptimo como preparador de estados financieros y garante de confianza para los usuarios de la información alrededor de las facetas de su profesión, así como crecimiento personal para un mejor entendimiento de los negocios; además le brindan la posibilidad de generar un cambio desde lo productivo creativo e innovador, siendo un líder potencial, donde el capital humano es esencial frente a las expectativas del mercado actual. (Quijano, 2018)

Si bien, es importante destacar que muchos trabajos, se quedarán obsoletos a causa de las nuevas tecnologías puesto que al aumentar la productividad y reducir la externalización, se eliminará la necesidad de mano de obra mecanizada, hay quienes afirman que el desempleo se incrementará en el futuro, pero no debido a la falta de trabajos, sino a la falta de trabajadores que tengan las habilidades requeridas para llevar a cabo los nuevos empleos disponibles. Opuesto a lo anterior también es posible considerar que la mayor eficiencia y productividad que aportarán estos avances permitirán a las empresas expandirse, lanzando nuevos productos y servicios, por lo que aumentará la contratación de personal y así se creará una interacción entre máquinas y personas, la que brindará un mayor valor a la empresa.

La profesión contable debe desarrollar habilidades blandas, pero sobre todo aquellas que incluyan el trabajo en equipo, la adaptación al cambio y la resolución de problemas, por lo que no deben descuidarse, al ser elementos necesarios para crear ventajas competitivas y alcanzar el éxito en la cuarta revolución industrial. De lo anterior podemos afirmar que es de vital importancia que Contador Público no solo se dedique a llevar contabilidad, sino que tenga y adquiera la capacidad de formarse juicios, participe de la toma de decisiones y se relacione con partes interesadas, para su desarrollo profesional contable y así con estas habilidades desarrolladas no quede enraizado en antiguas prácticas y creencias.

De modo que lo importante ahora no es como se registran e ingresan datos si no como se interpretan y analizan para una buena toma de decisiones empresariales y una correcta planeación estratégica; por lo cual más que las habilidades genéricas y técnicas, las organizaciones desean que sus miembros tengan un adecuado desempeño laboral, que será alcanzado desde los aspectos socio emocionales de la personalidad en conjunto con los conocimientos propios de la profesión, es decir, que el profesional debe desarrollar habilidades blandas producto de la interacción, motivación y la autorreflexión, todas aquellas que están en función de las emociones. (Roux, 2019)

En conclusión, el Contador Público debe estar preparado para afrontar los retos dentro del campo laboral, convirtiéndose en una persona proactiva para el estudio de alternativas acertadas para las organizaciones que van más allá de un conocimiento técnico y que requieren más de un pensamiento crítico, reflexivo y de sus capacidades socio-emocionales, es decir, una visión humanística para liderar proyectos productivos y hacer frente a los problemas.

Finalmente, teniendo en cuenta la opinión expresada por Bermúdez, H. (2020) donde “Todo profesional, cualquiera que sea su práctica, debe procurar la prosperidad de sus clientes. Sea directa o indirectamente, sus aportes deben trascender el mundo de lo obligatorio y penetrar en el ámbito de lo conveniente”, el profesional contable se debe orientar a la aportación de valor a sus organizaciones y al mejor posicionamiento de la profesión en la actualidad y hacía un futuro próximo.

Es decir que, como se mencionó anteriormente, el papel del Contador Público a través del tiempo ha sido fundamental para el desarrollo económico, por lo que al ser un profesional que da fe pública sobre la razonabilidad y realidad de la información financiera preparada de acuerdo a la normar internacionales de información financiera, con el fin de que los usuarios de esta

tomen decisiones oportunas, debe estar en la predisposición de desarrollar estas nuevas habilidades y aplicarlas en el entorno laboral.

REFERENCIAS

- Banco Mundial (2019), Informe sobre el Desarrollo Mundial 2019: La naturaleza cambiante del trabajo, cuadernillo del “Panorama general”, Banco Mundial, Washington. DC. Licencia: Creative Commons de Reconocimiento CC BY 3.0 IGO. Recuperado de <http://documents.worldbank.org/curated/en/636921541603308555/pdf/WDR2019-Overview-Spanish.pdf>
- Bermúdez, H. (2020). Contrapartida Número 4905 marzo 9 de 2020. Recuperado de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/contrapartida/4905.pdf>
- Bisquerra, Rafael, & Pérez, Núria (2007). Las competencias emocionales. Educación XX1, 10, 61-82. ISSN: 1139-613X. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=706/70601005>
- Comisión Internacional para el Financiamiento de Oportunidades Educativas Globales. (2016). La Generación del aprendizaje. Invertir en educación en un mundo en proceso de cambio. Recuperado de http://www.adeanet.org/en/system/files/Learning_Generation_Exec_Summary-ES.pdf
- Foro Económico Mundial. (2016). El futuro de los puestos de trabajo. Estrategia de Empleo, Habilidades y Fuerza Laboral para el Cuarta Revolución Industrial. Recuperado de http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf
- Harding, A. (2019). Accounting reinvented: softly does it. Recuperado de <https://www.accountancyage.com/2019/08/28/accounting-reinvented-softly-does-it/>
- IFAC. (20015). Manual de Pronunciamientos Internacionales de Formación. Recuperado de <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Manual-de-Pronunciamientos-Internacionales-de-Formacion-Edicion-2015.pdf>
- Lewin, K. (1951) Field Theory in Social Science (Harper and Row, New York).
- Luna, D. (2016) La transformación digital de la economía colombiana. Recuperado de <https://www.juancmejia.com/wp-content/uploads/2016/10/Primer-estudio-de-Transformaci%C3%B3n-Digital-en-Colombia-2016-Libro-Ebook-Gratis.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). Mejorar la empleabilidad de los jóvenes: la importancia de las competencias clave. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_371815.pdf

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2010). Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE. Recuperado de http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). Desarrollando las habilidades correctas: Evaluar y anticiparse a los cambios en las necesidades. Recuperado de https://read.oecd-ilibrary.org/employment/desarrollando-las-habilidades-correctas-evaluar-y-anticiparse-a-los-cambios-en-las-necesidades_9789264278677-es
- Quijano, A. (2018). Congreso Human Resource Workshop 2018 (HRW) : Alineación de estrategias y capacidades organizacionales como generadoras del resultado. Obtenido de http://www.gestionhumana.com.ezproxy.umng.edu.co/gh4/BancoConocimiento/M/memorias_hrw2018/memorias_hrw2018.asp
- Roux, R. (2019). ‘Soft Skills’; (‘Habilidades blandas’). Obtenido de <https://search-proquestcom.ezproxy.umng.edu.co/docview/2286315524/7D0732B8FCCA476CPQ/4?accountid=30799>
- Saarni, C. (1999). The development of emotional competence. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=nHRqbmVgQK4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=te+development+of+emotional+competence+saarni+pdf&ots=LbeWg8XAU4&sig=KNQ4AlBuCqfUvUxs9Evv11TU0AQ#v=onepage&q&f=false>
- SAP (s.f.) What is digital transformation? Recuperado de <https://www.sap.com/trends/digital-transformation.html>
- Schwab, K. Foro Económico Mundial (2016). Informe Global de Competitividad. Recuperado de http://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017_FINAL.pdf