

**COMUNICACIÓN ORAL DEL CONTADOR PÚBLICO DE LA UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**

**BIBIANA MARÍA SEPÚLVEDA VERA  
JHONY CAMILO TABARES BOLÍVAR**

**TRABAJO DE GRADO II**

**CARLOS BOLIVAR YEPES**  
**Asesor**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CONTABLES  
MEDELLÍN  
2013**

**ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN:  
“FORTALECIMIENTO DE LA HABILIDAD DE COMUNICACIÓN ORAL DEL  
CONTADOR PÚBLICO DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA COMO FUENTE DE  
VENTAJA COMPETITIVA”**

**DATOS DE LOS AUTORES:**

BIBIANA MARÍA SEPÚLVEDA VERA  
e-mail: [bmsepulveda@gmail.com](mailto:bmsepulveda@gmail.com)

JHONY CAMILO TABARES BOLÍVAR  
e-mail: [jtrxn@hotmail.com](mailto:jtrxn@hotmail.com)

**ASESOR TEMÁTICO:**

CARLOS BOLÍVAR YEPES

# **“FORTALECIMIENTO DE LA HABILIDAD DE COMUNICACIÓN ORAL DEL CONTADOR PÚBLICO DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA COMO FUENTE DE VENTAJA COMPETITIVA”**

## **RESUMEN**

En un mundo tan globalizado como el actual, el tema de la información ha tomado gran relevancia, puesto que ella se ha convertido en uno de los principales elementos de poder sobre todo en el ámbito empresarial, donde el primero en acceder a ésta es quien logra sus mayores beneficios.

Bajo este contexto, es natural que los empresarios busquen tener a la mano profesionales contables con altas habilidades comunicativas, para que sean un verdadero apoyo a la hora de tomar decisiones acertadas para las compañías.

Consecuentemente, se hace necesario que el Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia, brinde a sus estudiantes elementos que fomenten el desarrollo de competencias comunicativas orales, de manera que éstos al egresar, tengan un mayor valor agregado ante los ojos del empresario e igualmente les genere una ventaja competitiva que los acerque a las mejores oportunidades laborales.

## **PALABRAS CLAVE**

Comunicación oral  
Formación integral  
Habilidades sociales  
Valor agregado  
Ventaja competitiva

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en Colombia con el boom que ha ocasionado la ley 1314 de 2009 se habla mucho acerca de temas contables, previendo una serie de cambios que posiblemente se van a dar en materia contable a futuro. Sin embargo, poco se habla de los actuales problemas que enfrenta la profesión contable y sobre cómo esos problemas influyen no sólo en el desarrollo profesional del contador público, sino a nivel de las organizaciones y de la economía del país en general.

Es por ello, que reconociendo la importancia que tiene la profesión contable en la vida económica del país y teniendo muy presente que la globalización exige competitividad, no está demás analizar un aspecto de la profesión contable sobre el cual poco o nada se ha profundizado: “la comunicación oral del análisis e interpretación de la información financiera por parte del Contador Público” y específicamente “la eficacia del actual sistema de formación profesional de la Universidad de Antioquia, en el desarrollo de la habilidad comunicacional oral del contador público”.

Es de utilidad mencionar que este tema es pertinente ya que está vinculado al desarrollo contable y aborda específicamente asuntos relacionados con la educación y formación contable.

Y es que en la coyuntura actual, donde el mundo día tras día está más globalizado y las necesidades de información son cada vez más rigurosas en razón a que ésta se ha convertido en un elemento de poder, resulta absolutamente necesario que las personas que se encargan de generar información para la toma de decisiones den a conocer los resultados de su trabajo no sólo mediante la presentación de informes financieros, sino que deben estar en capacidad de presentar análisis e interpretaciones absolutamente claras y contundentes.

En este orden de ideal es de vital importancia encontrar caminos que conlleven a mejorar las aptitudes comunicacionales del contador público de la Universidad de Antioquia, no solamente para ser más competitivo laboralmente en un entorno cada vez más globalizado, sino para que en las organizaciones se tomen decisiones más acertadas que dirijan al éxito organizacional y por ende al mejoramiento económico del país.

Debido a todo lo anteriormente mencionado, a lo largo de este artículo se le ofrecen a la Universidad de Antioquia elementos que le permitirán conocer e intervenir una de las falencias de sus futuros profesionales contables y esta falencia básicamente radica en: “poco desarrollo de la habilidad en comunicación oral del contador público de la Universidad de Antioquia”. A través de la intervención que la Universidad puede implementar, ella estará cumpliendo más cabalmente con su misión de brindar a los estudiantes una formación integral

y con mayor valor agregado; consecuentemente, los egresados del Programa de Contaduría Pública podrán acceder más fácilmente al mercado laboral y podrán contribuir de una mejor manera al desarrollo económico del país.

## **“FORTALECIMIENTO DE LA HABILIDAD DE COMUNICACIÓN ORAL DEL CONTADOR PÚBLICO DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA COMO UNA MANERA DE MEJORAR SU PERFIL PROFESIONAL”**

### **Relevancia del fortalecimiento de la habilidad en comunicación oral del Contador Público de la Universidad de Antioquia.**

En la época actual, donde el mundo se presenta altamente globalizado, es de vital relevancia la comunicación, como un medio para conocer todo aquello que transcurre alrededor del mismo y como un elemento de poder, ya que aquellas personas que logran tener la información más fiable y oportuna tendrán en la mayoría de los casos una gran ventaja con relación a los demás. Es por ello, que sobretodo en el mundo empresarial se le concede una gran importancia a todo lo relacionado con la generación y obtención de la información.

Ahora bien, el contador siempre se ha definido como aquella persona responsable de obtener, registrar y analizar los hechos transaccionales con el fin de proporcionar información económica y financiera de las entidades que sirva como base para tomar decisiones; pese a esto, en el perfil del profesional contable en general no se destacan competencias especiales en lo referente al tema de comunicación, lo cual no deja de ser inquietante toda vez que la información proporcionada por el contador público necesita tener un verdadero potencial para que sea mucho más útil al tomador de decisiones.

De acuerdo a esto, es importante resaltar que hoy más que nunca las empresas buscan las personas más capacitadas, que van más allá de lo básico y que inyectan un mayor valor agregado a los procesos a través del desarrollo de sus funciones. Esto, sumado al alto índice de “competencia profesional” hace necesario que el contador autoevalúe sus aptitudes con base a dos componentes básicos: **los conocimientos y las prácticas que se ligan a la generación de la información**, (primer componente de las aptitudes), son temas que constantemente son discutidos, evaluados y transformados. Pero **las habilidades**, (segundo componente de las aptitudes), son un tema poco tratado, sobre todo hablando en términos de competencias comunicacionales como un aspecto ligado a la propiedad con la cual el contador se desenvuelve en el medio y a la manera en que comunica la información resultante de su trabajo. En este sentido, el que las habilidades comunicacionales sean un tema poco tratado ocurre porque a menudo se les resta importancia al mismo, ya que normalmente se parte de la falsa presunción que al ser aspectos propios de las personas, ellas cuando ingresan a una universidad ya tienen estas habilidades totalmente desarrolladas y como son habilidades que caben en el ámbito de las habilidades sociales no suelen ser ligadas a la formación del profesional contable y siendo más realistas, no suelen ser ligadas a la formación en otra gran variedad de profesiones.

Lo anteriormente dicho es un tema preocupante, porque si se habla de la contaduría como un área totalmente relacionada con la toma de decisiones, las habilidades que tenga el contador público para ser un buen comunicador de información y un buen asesor para el tomador de decisiones deben ser impecables y no es conveniente dejarlas al azar, porque en cierta medida, la calidad de la información depende de la propiedad con la cual se comunique, además, también depende de la seriedad y credibilidad que logre inspirar quien la comunica; por tanto, aunque el tema de comunicación oral pertenece predominantemente al campo de las habilidades sociales no es conveniente mirarla como un aspecto lejano a la profesión contable, sino más bien, como un aspecto que se debe trabajar en el contador público para darle mayor valor a su trabajo y para generarle mayores ventajas competitivas.

Por tal motivo, es oportuno mencionar que indudablemente cuando el profesional contable llega a la empresa, lo hace con todo aquello que recibió o le faltó durante su formación, es así como pese a que en su vida laboral puede llegar a desarrollar muchos de los elementos de los cuales carezca desde la formación muy probable estos últimos influirán significativamente en su desempeño laboral y sean aspectos difíciles de subsanar en etapas posteriores. Es más, no es atrevido afirmar que todas estas carencias influyen en las oportunidades que el contador público u otros profesionales tengan al momento de acceder a ciertas ofertas laborales.

Es a causa de esto, que resulta de vital importancia que el contador público de la Universidad de Antioquia tenga desde su formación profesional unos elementos que le permitan no sólo tener excelentes conocimientos en su área sino también desarrollar o perfeccionar cuando mínimo la habilidad comunicacional oral, entendida en este contexto, como aquella comunicación en la cual el emisor logra transmitir al receptor un mensaje determinado de manera elocuente y clara.

De acuerdo a todo lo anteriormente señalado, conviene analizar la eficacia del actual sistema de formación profesional de la Universidad de Antioquia en el desarrollo de la habilidad comunicacional oral de sus contadores públicos, esto desde una perspectiva actual que pueda dar razón acerca del particular. Cabe advertir que hasta el momento este tema no ha sido analizado ni documentado, razón por la cual se debe hacer cierta claridad conceptual antes de hacer planteamientos sobre el tema en cuestión.

En este orden de ideas y para tener la claridad anteriormente mencionada, es importante destacar que indudablemente la comunicación oral es una de las facultades humanas más importantes en la vida del hombre, puesto que le permite desarrollar capacidades individuales durante su proceso de formación. Sin embargo, pese a que inicialmente podrá pensarse que la habilidad en comunicación oral es fácil de dominar realmente no lo es, ya que no se trata solamente de la comunicación oral entendida desde su concepción más básica, o sea, aquella que se logra a través de los sonidos con el aire como medio de transmisión.

En este artículo se pretende abordar aspectos más complejos de la comunicación oral, no únicamente como el proceso mediante el cual una persona comunica a otra u otras por medio de la palabra un mensaje, sino como un sistema que está compuesto por una gran variedad de elementos que hacen que la comunicación oral se desarrolle adecuadamente; es decir, la comunicación oral a la que se está haciendo referencia es a aquella que tiene que ver con la oratoria y en la cual inicialmente puede hablarse de palabras, voz y acción; que al integrarse, da como resultado que el mensaje que llega al receptor es el mismo mensaje que el emisor tuvo la intención de transmitir (ideas, sentimientos, etc.).

En este punto es necesario incluir varios conceptos que tienen que ver con la comunicación en general y que harán más comprensible el desarrollo del tema en cuestión. Primero que nada, se tiene que la Real Academia de la Lengua Española (Real Academia de la Lengua Española, 2001) define la palabra comunicación como una “Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”. Esta definición lleva a establecer que en la comunicación intervienen una serie de elementos a través de los cuales se logra efectuar el proceso:

-El emisor (hablante): Elabora el mensaje con una intención, desarrolla la idea que desea transmitir, la planifica y la proyecta de acuerdo a su propósito y codifica la información usando símbolos cuyos significados coinciden con los del receptor.

-El receptor (oyente): Recibe la información o mensaje, lo descodifica, lo interpreta y lo convierte en información significativa. También recibe el nombre de destinatario.

-El mensaje: Conjunto de signos que comunican algo, es el contenido de la comunicación.

-El canal: Es el medio por el que se transmite el mensaje. Según la selección que haga el emisor puede ser: teléfono, correo electrónico o postal, memorando, mediante la palabra oral o escrita. Nótese que la riqueza del canal depende de las facilidades que proporcione para utilizar muchas vías de manera simultánea (palabras, gestos, posturas, etc.) y la retroalimentación inmediata, verbal y no verbal. La comunicación cara a cara constituye el canal de mayor riqueza, porque permite la mayor cantidad de información durante el acto comunicativo, mientras que los medios escritos de carácter impersonal como los boletines o informes generales tienen menor cantidad de matices. En dependencia del tipo de mensaje el emisor seleccionará el canal: un mensaje rutinario y claro admite canales de poca riqueza, pero un mensaje complicado y ambiguo es susceptible de ser mal interpretado, por lo que requiere el empleo de los canales más ricos.

-El ruido: Conjunto de factores no planificados que pueden interrumpir o interferir en la correcta interpretación del mensaje.

-La retroalimentación: Es el proceso inverso que expresa la reacción que sobre el receptor provocó el mensaje enviado por el emisor, y da a conocer como este ha revelado el sentido de la información recibida, es decir si el mensaje logró el efecto deseado. (Mesa Oramas, 2007)

Antes de continuar con otros conceptos, es importante resaltar de lo anterior que la comunicación puede darse de forma verbal y no verbal, además aunque en determinado momento la forma de comunicación que predomine sea la verbal ella puede estar siendo complementada o influenciada con comunicación no verbal como gestos, posturas u otras, lo cual en ocasiones hace que se presenten barreras de diversa índole tanto en relación con las personas como con el tipo de interacción que se pueda dar entre ellas y estas barreras pueden aparecer de sensaciones, emociones, prejuicios y demás; por tanto, es conveniente mencionar algunas de esas barreras que en general se pueden presentar en la comunicación:

La selectividad de la percepción que determina que el receptor sólo capte el mensaje, o los aspectos de éste, que por alguna razón le son significativos, ignorando el resto.

-Particularidades psicológicas como la timidez o la introversión excesiva.

-Estados emocionales extremos como la ira, el odio, el júbilo, el miedo, la vergüenza o la depresión, que afectan la interpretación de quién recibe el mensaje y la capacidad de influir de quién bajo estos estados lo elabora.

-Disonancia cognoscitiva o conflicto interno y ansiedad que la persona experimenta cuando recibe información incompatible con su sistema de valores u otra información significativa que pudiera tener; como es molesta, la psiquis del sujeto trata de disminuirla, distorsionando el significado del mensaje recibido.

-Evaluación prematura o tendencia a juzgar, aprobar o desaprobar, en lugar de escuchar todo el mensaje para comprender al que habla.

-Inconsistencia entre la conducta verbal y no verbal que se produce cuando los gestos, la expresión facial, la postura, la distancia que guardamos respecto a nuestro interlocutor pueden comunicar intenciones diferentes a la de nuestro mensaje verbal.

-Supuestos no esclarecidos, que se manifiesta cuando el emisor elabora un mensaje a partir de suposiciones que resultan erradas con respecto al marco de referencia del receptor.

-Inferencias equivocadas al suponer, a partir de la conducta observada, intenciones o actitudes que no se corresponden con las verdaderas intenciones del interlocutor.

-Otras barreras que se localizan, no en las personas, sino en las relaciones entre los que se comunican son:

-Desconfianza: Si entre los interlocutores no existe confianza, puede suceder que el emisor oculte sus intenciones en la comunicación y que el receptor no entienda, distorsione o rechace el mensaje.

-Amenazas o temores: Pueden ser reales o imaginarios. Estos colocan a las personas en actitud defensiva, más que de escucha y reflexión, distorsionando el sentido de la comunicación. (Oramas, 2007)

Ahora bien, dentro de todas las formas de comunicación, la oral logra destacarse, puesto que es ella la que usualmente le permite a las personas integrarse a la estructura social, aunque como logra evidenciarse, esta es una comunicación sumamente compleja a pesar de la simpleza que a primera vista pareciera poseer, esto es así, porque la comunicación oral tiene aparte de los factores antes mencionados otra gran variedad de aspectos que intervienen en ella. Por dar algún ejemplo se puede mencionar que la misma está estrechamente ligada a la fonética, a la semántica y a la morfosintaxis términos que tiene que ver respectivamente con el estudio de los sonidos del discurso del ser humano, los significados y sentidos de las palabras y la última con relaciones gramaticales y constituyentes sintácticos.

Cabe mencionar, que en el ámbito de la educación, la relevancia que se le proporcione a este aspecto desde las escuelas primarias es determinante en la forma en la cual los individuos adquieren destrezas en ella como una de sus habilidades instrumentales básicas. De igual manera es factible afirmar que debido a la complejidad y las barreras propias de la comunicación, un mensaje cualquiera puede ser fácilmente mal interpretado, más aún, en el caso que quien lo emite no logre hacerlo de manera que se ajuste al contexto involucrado sea éste social, empresarial, profesional, pedagógico, militar, religioso, etc. Es muy representativo mencionar el artículo sobre educación del Distrito N°3 De Badajoz (2006) en el cual se afirma que “la adquisición del lenguaje es social y, por lo tanto, enseñar lengua es enseñar a comunicarse en las distintas situaciones en las que se puede encontrar el hablante” (p.4).

Así, es evidente el papel tan decisivo que juegan las instituciones de educación en este aspecto como también es importante aclarar que definitivamente estas instituciones no son las únicas que aportan esta formación al individuo, ya que al ser una habilidad tan requerida es utilizada en prácticamente todos los contextos al que el sujeto se enfrente, aspecto que pesa mucho, ya que el trabajo que se hace desde la escuela se puede complementar en otros escenarios dando lugar a que el sujeto pueda reforzar su buena formación en comunicación oral o en caso contrario a que éste se pueda influenciar negativamente de acuerdo a los contextos en los que se mueva comúnmente.

Recapitulando un poco puede afirmarse que en términos generales, el aula de clases, es un lugar totalmente apropiado para trabajar en el tema de la comunicación oral y para sentar precedentes para la vida cotidiana, ya que es allí donde se puede incluso desde el ejemplo influir en los educandos para que logren comunicaciones asertivas, pues actividades tan sencillas como lo son respetar el uso de la palabra cuando otro la tiene o saber pedir atención a los demás hace parte de la comunicación oral y este tipo de cosas son cotidianas en las aulas educativas. Adicionalmente, en estos lugares no es necesario crear ambientes ficticios para llevar a cabo el proceso de formación pues usualmente las condiciones están dadas para que este tipo de actividades se puedan desarrollar.

En pocas palabras, estas condiciones que se dan en los planteles educativos en adición a una buena planificación para desarrollar y potenciar la destreza en comunicación oral de los

estudiantes, son el punto de partida para conseguir que éste tenga una buena comunicación oral y esté en capacidad de acuerdo a sus necesidades de planificar y conducir adecuadamente un discurso, producir textos de manera correcta, articular coherentemente los temas en sus intervenciones, saber argumentar y demás.

En términos generales puede plantearse que un profesional excelente en relación con sus conocimientos técnicos pero con marcadas deficiencias para comunicar los resultados de su trabajo, tendrá mayores dificultades para alcanzar el éxito en su vida profesional o probablemente nunca lo alcance, pues solamente él mismo reconocerá lo bueno que es en lo que hace.

Abordando otro nivel de la comunicación oral que es bastante influyente se tiene que cuando una persona se enfrenta a un ambiente profesional, ésta necesita adoptar comportamientos apropiados de acuerdo a el entorno en el cual se moverá, más aún, va a requerir utilizar un lenguaje profesional-jerga- que lo distinga de los profesionales de otras áreas y le ayude a interactuar con los profesionales de su propio campo. Razón por la cual debe haber una preparación específica en este sentido y por ende las instituciones de educación superior están llamadas a trabajar este aspecto en sus estudiantes, si realmente el objetivo es brindar una formación integral a éstos.

En relación al tema, la resolución 3459 del 2003 del Ministerio de Educación (2003), “por la cual se definen las características específicas de calidad para los programas de formación profesional de pregrado en Contaduría Pública” sienta las bases para que dentro de la formación profesional del contador público se tome muy en cuenta el tema de la comunicación oral al especificar que:

“Para el logro de la formación integral del Contador Público, el plan de estudios básico comprenderá, como mínimo, cursos de las siguientes áreas y componentes del conocimiento y de prácticas, los cuales no deben entenderse como un listado de asignaturas (...).

**3.2.3. Componente de Información:** Permite formar al estudiante en las competencias necesarias para la búsqueda, el análisis y divulgación de la información; así como para la evaluación y gerencia de sistemas de información con fines financieros y contables.

**3.3 Área de formación socio-humanística:** Comprende saberes y prácticas que complementan la formación integral del Contador Público, orientados a proporcionar una visión holística del ejercicio profesional que facilita el diálogo interdisciplinario y el trabajo con profesionales de otras disciplinas y profesiones. Hace también relación al desarrollo de los valores éticos y morales, dado que su ejercicio profesional incorpora alta responsabilidad social por ser depositario de la confianza pública. (Ministerio de educación Nacional, 2003)

Paralelamente surge la pregunta acerca de qué puede comunicar un contador oralmente, debido a que erróneamente existe la creencia que el contador sólo se requiere para presentar informes contables y/o tributarios propiamente dichos, además que son otras

disciplinas las llamadas para analizar dicha información y convertirla en un insumo verdaderamente útil para la toma de decisiones que permitan a la organización el mejoramiento continuo y su permanencia en el tiempo. En este mismo orden de ideas, rara vez se piensa en el contador como la persona llamada a efectuar dicho análisis y comunicación para que esta información sea íntegramente comprendida y oportunamente útil, lo cual es materia a replantear porque actualmente el mercado requiere que el contador cuente con características especiales que les permita efectuar dicho análisis y comunicación.

Sólo a manera de ejemplo, de muchos que pueden ofrecerse en este tema, se resalta el artículo: 10 cualidades indispensables para ser un buen profesional, de la página de AmericaEconomía 2001-2010 (Redacción Administradores, 2011), en el cual se afirma que:

“9. Elegancia y cordialidad son unas de esas cualidades que pueden ser mostradas de diferentes maneras- la forma de vestir, su forma de hablar, las actitudes-. Ser elegante y cordial siempre atrae. Estas características ayudan a conquistar y demostrar madurez y simpatía. Todo el mundo quiere estar al lado de gente agradable” (párrafo 13).

Estas dos cualidades de acuerdo a lo desarrollado anteriormente hacen parte de la comunicación oral y son al mismo tiempo características requeridas en un profesional, por tanto consecuentemente con ello, si una universidad o centro de formación profesional desea formar profesionales íntegros deberá dirigir esfuerzos en trabajarlos en sus estudiantes.

Otro aspecto a resaltar es que la información que el contador debe comunicar oralmente no se limita únicamente a su función dentro de las organizaciones, sino también a su compromiso con la profesión y el desarrollo de la misma. Esto en otras palabras es la comunicación interdisciplinaria que parte de los conocimientos y se transfiere comúnmente a través del lenguaje oral, con el fin de mantener una evolución constante de la profesión contable. Ejemplos claros que soportan esta afirmación son los investigadores, profesores, analistas, etc., para los cuales dentro de sus funciones cotidianas, la comunicación oral es una habilidad no esporádica y accidental sino obligatoria para el desempeño correcto de sus labores.

En el caso específico de la Universidad de Antioquia (2011), su misión dice al pie de la letra lo siguiente:

“Somos una universidad pública que en ejercicio pleno de su autonomía se compromete con la formación integral del talento humano, con criterios de excelencia, la generación y difusión del conocimiento en los diversos campos del saber y la preservación y revitalización del patrimonio cultural”.

Dado que esta misión habla claramente de un compromiso con la “Formación integral del talento humano” (Universidad de Antioquia), se asume que en ella necesariamente se le brinda a los educandos elementos que van más allá de los conocimientos técnicos de cada profesión y entre estos elementos de acuerdo a lo observado debe estar incluido un fortalecimiento en la comunicación oral de sus estudiantes, ya que ello va a hacer que sus profesionales se destaquen en el medio no sólo por sus conocimientos sino también por sus cualidades.

Adicionalmente, la contabilidad es utilizada por innumerables usuarios y no todos son contadores, de hecho no es necesario que lo sean, basta que su contador tenga, además de excelentes conocimientos contables grandes habilidades en comunicación, para que pueda convertirse en un apoyo real para los tomadores de decisiones debido a que tiene la capacidad para explicar oralmente cuál es el verdadero alcance de los resultados de acuerdo a su criterio y a la formación contable que posee. Así mismo, el tema está contemplado en los objetivos que busca alcanzar la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia, cuando enuncia como uno de los aspectos que definen el perfil y las competencias de sus contadores públicos: “Leer, escribir, escuchar y hablar correctamente para resolver problemas y trabajar en equipo con armonía intelectual y justicia social”. (Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Antioquia)

Hoy en el mundo empresarial se habla mucho del valor agregado para el cliente y una buena forma de agregar valor al trabajo del contador, es desarrollando su habilidad en la comunicación oral que permita que el usuario de la información de contabilidad encuentre en el contador público un verdadero apoyo a la hora de utilizar la información contable. Los tiempos en que el contador público se encerraba en una oficina y sólo tenía contacto con sus papeles de trabajo están en decadencia, ahora las mejores posibilidades de empleo se abren sólo para aquellos que tengan habilidades en comunicación oral, pues el empresario necesita la mejor y más oportuna información para la toma de las mejores decisiones y muy seguramente, la persona más apta para leer un estado financiero y analizarlo es el contador público, o al menos, así debería ser.

Lo anterior va encaminado principalmente a la capacidad que debe tener el contador público para analizar e interpretar la información que él mismo elaboró, tiene que ver con el hecho que el profesional contable entienda cual es la información más relevante para comunicar oralmente y la manera como requiere efectuarse dicha comunicación. Es algo similar a lo que hacen muchos médicos con sus pacientes, pues por analogía puede decirse que el contador público es una especie de médico para la empresa, ya que dados sus conocimientos puede hacer un diagnóstico de ella y ese diagnóstico debe ser proporcionado de la manera más clara y acertada a la alta dirección, para que desde allí se tomen las decisiones pertinentes para lograr un óptimo desempeño organizacional.

Por tanto, el contador público debe estar en capacidad de explicar oral y claramente cada uno de los componentes de la información financiera preparada con anterioridad, pero también tiene que estar en condiciones de seleccionar de toda la información dispuesta, aquella que sea más relevante dependiendo de cada situación particular. Esto no debe suponer mayor esfuerzo si se piensa en un contador público con perfectas habilidades de comunicación oral, en un contador público que a la hora de enfrentarse a uno o varios interlocutores, de rango muchas veces más alto que el suyo, logra ser asertivo en su comunicación porque tiene perfectamente controlado su discurso y las variables intervinientes en él. Pero; si se está hablando de un contador público con marcadas dificultades en oratoria la situación cambia mucho, pues éste posiblemente no logre transmitir el mensaje de forma apropiada y por tanto la utilidad de esa información para la toma de decisiones lógicamente se verá seriamente disminuida y además estará en desventaja frente a los primeros profesionales mencionados, los cuales en muchos casos van a ser los que accedan a ocupar su lugar, no por una desventaja en conocimientos contables sino por una desventaja en habilidades sociales.

Lo anterior puede parecer un poco radical pero en la práctica se ve, para ello basta con observaren algunas bolsas de empleo en internet o incluso en los anuncios de ofertas laborales en la prensa, que tipo de profesionales contables desean las empresas en la actualidad y allí muchas veces se encuentra que especifican que estos profesionales deben ser personas con excelentes habilidades en comunicación oral. Esto tiene mucha lógica, pues si gran parte del éxito de la empresa depende de la forma en que se llevan las finanzas, el empresario va a requerir un profesional contable que esté en total capacidad de asesorarlo de manera oportuna, ya que no es muy práctico en términos de costo y el tiempo tener un contador público para preparar información y luego tener que contratar a alguien más para que ayude a interpretarla, más con la velocidad a la cual fluye la información en la actualidad, sobre todo en el ámbito empresarial.

En síntesis, resulta de vital importancia que las instituciones formadoras de contadores públicos incluyan este aspecto en la propuesta curricular como uno de los propósitos de formación, ya que una buena comunicación oral en el contador público representa una ventaja competitiva para el mismo y resuelve muchos de los problemas a los que el contador se enfrentará en su vida profesional.

## **Forma como se efectuó el Trabajo de Campo**

Teniendo en cuenta que los aspectos a evaluar pertenecen al ámbito de la comunicación oral de los estudiantes de contaduría pública de la Universidad de Antioquia, se utilizó la observación y la entrevista a los estudiantes de contaduría de la Universidad de Antioquia pertenecientes a la muestra que eran algunos estudiantes de sexto y séptimo semestre.

Adicionalmente y con el fin de complementar la información recolectada, se aplicó una encuesta a algunos estudiantes de contaduría pública de la Universidad de Antioquia quienes la respondieron por medios electrónicos.

Aparte de lo anterior se entrevistó a varios docentes, quienes además de dictar clases en el Programa de Contaduría de la Universidad de Antioquia también lo hacen o alguna vez han dictado clases en otras universidades, esto con el fin de no sólo obtener datos acerca de las habilidades en comunicación oral del estudiante de contaduría de la Universidad de Antioquia, sino también con el propósito de contrastar a dichos estudiantes con los de otras universidades donde se dicta el programa de Contaduría Pública.

De manera complementara también se hizo un análisis diagnóstico al actual plan de estudio del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia, con el fin observar la vinculación del programa en el desarrollo del tema analizado. Para ello se buscó dentro de los objetivos de los cursos aspectos que lleven a fortalecer la comunicación oral en los estudiantes del programa.

## **Análisis de Resultados**

Dado principalmente al hecho de que la información contable tiene como función entre muchas otras servir de apoyo para la toma de decisiones y a que en este sentido el contador público es el llamado a prepararla y analizarla se asume que este profesional debería tener todas las condiciones para convertirse en un verdadero apoyo para la alta gerencia y en general para los usuarios de la información financiera.

En vista a ello, con este trabajo se buscó tener una idea acerca de cómo se encuentra la habilidad de comunicación oral en los estudiantes del programa de Contaduría Pública y adicionalmente tener un acercamiento acerca del papel que está cumpliendo la Universidad de Antioquia, más específicamente el Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia en el desarrollo de tan importante habilidad en sus estudiantes. Tratando de responder estos interrogantes se definieron dos variables para la investigación, la primera de ellas tuvo que ver con “¿el qué decir? Y la segunda con el “¿cómo decirlo?” De este ejercicio se pudieron

obtener resultados interesantes en el sentido que se pudo constatar que pese a que la Universidad de Antioquia y específicamente el Programa de Contaduría Pública sí ha hecho algunos esfuerzos por mejorar las competencias en comunicación oral de sus estudiantes así como otras habilidades de tipo social, esto no alcanza a verse lo suficientemente reflejado en sus estudiantes, puesto que ellos reconocen que existen muchas fallas en sus procesos de comunicación, al punto de sentir que no pocas veces las otras personas no logran comprender el verdadero significado de su mensaje, sobre todo tratándose de personas desconocidas o con algún nivel de jerarquía.

Las personas que expresan este tipo de falencia aducen causas como la timidez o la inseguridad por no conocer cuál es la manera correcta de hacer las cosas, hecho que valida lo que a lo largo de este artículo se ha venido tratando; es decir, no basta con tener unas pocas bases para ejecutar procesos de comunicación sino que se requiere un trabajo serio en este sentido para poder dotar a los estudiantes del Programa de Contaduría de elementos que les permita mejorar sus habilidades comunicacionales. Pues si bien es cierto que hay docentes que hacen cierto esfuerzo para potenciar en los estudiantes algunos elementos que los lleven a mejorar sus habilidades comunicativas, a través de sus propios comportamientos y actividades desarrolladas en clase, queda claro con los resultados obtenidos en esta investigación, que ello no es suficiente.

Se destaca que el 90% de los estudiantes entrevistados considera que en su programa de formación no han recibido elementos que les permita potenciar la habilidad comunicacional oral y que el 10% restante sólo identifica como elementos impulsores de esa habilidad el hecho que los pongan a exponer esporádicamente en el aula de clases; lo cual es criticado por el 90% inicial por considerar que no es suficiente con el hecho de tener que enfrentarse a este tipo de actividades sin haber recibido antes ninguna pauta para lograr hacerlo de manera adecuada; esto es como quien aprende a nadar viéndose en medio del agua, puede que algunos logren salvarse pero la mayoría fácilmente perecerá.

Debido al punto anterior, todos los estudiantes entrevistados concuerdan en que debería existir entre los proyectos de aula electivos, uno relacionado con el desarrollo de esta habilidad en comunicación oral porque aducen que es de gran importancia y les resultaría de gran utilidad no sólo para su carrera sino para su vida en general.

Así se reconoce la importancia del desarrollo de esta habilidad en el estudiante del Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia, como un elemento que promete generar mayor valor agregado para el cliente y como una fuente de ventaja competitiva para el futuro Contador Público frente a otros profesionales de la misma área, temas que habían sido anteriormente abordados y que en el trabajo de campo cobraron validez.

Ahora bien, desde el punto de vista de los educadores entrevistados, éstos manifiestan que el problema de no saber comunicarse adecuadamente puede radicar en que los jóvenes deben manejar diversos lenguajes, entre los que se incluyen el lenguaje que manejan en el aula de clases

y el que manejan en su propio entorno; sin embargo algunos docentes reconocen que aunque inicialmente existen muchas deficiencias, con el pasar de los semestres se presentan mejorías en este aspecto.

Adicionalmente, haciendo un comparativo con estudiantes de programas de contaduría de otras instituciones la opinión de los docentes gira en torno que pese a que el estudiante de la UdeA es más crítico tiene menos desarrollada su habilidad para comunicar oralmente sus opiniones, sobre todo en lo referente al tacto a la hora de hacerlo, por lo cual la totalidad de los docentes entrevistados reconocen la importancia que tiene trabajar el mejoramiento de la comunicación oral en los estudiantes de contaduría pública porque afirman que actualmente esta profesión tiene connotaciones más sociales y explicativas que antes, cuando era una profesión más técnica y aislada. Ahora es necesario que el contador público tenga la capacidad de explicar y argumentar la importancia del producto de su trabajo ante diversos usuarios y esta habilidad por tanto debe ser fomentada por las instituciones educativas.

En este mismo orden de ideas la mayoría de los profesores entrevistados reconocen como problema el hecho que a este aspecto en general las instituciones le dan un trato muy irrelevante, en el sentido en que dentro de los currículos no incluyen actividades propias para trabajar este tema, sino que lo tratan sólo indirectamente por medio de actividades expositivas que de alguna manera contribuyen a que se produzca mejoría en la comunicación oral de los estudiantes, lo cual como se ha venido argumentando a lo largo de este artículo no es ni aproximadamente suficiente, sobre todo porque en la forma de ejecutar estas actividades no se dan pautas acerca de cuál es la manera correcta de hacerlo sino que se evalúa mayormente los contenidos sin tomar en cuenta realmente cómo se están presentando esos contenidos.

Consecuentemente la mayor parte de los docentes entrevistados concuerdan en la utilidad de la existencia de un curso enfocado al desarrollo de la habilidad comunicacional oral del contador público de la Universidad de Antioquia, porque consideran que esto les proporciona más elementos de éxitos a los estudiantes para su vida profesional. Pero enfatizan en la importancia que este curso se pensara preferiblemente como seminario electivo para no alterar la carga de créditos dentro del pensum.

Para concluir este análisis, vale la pena mencionar que al hacer la evaluación de los proyectos de aula dentro del plan curricular del programa, se observa que desde su elaboración sí hubo una preocupación por el tema de mejorar la habilidad en comunicación oral de los estudiantes del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia y esto puede comprobarse sobre todo dirigiéndose al libro *Recreando el Currículo*, el cual contiene dentro de otros aspectos cómo fue pensada esa propuesta curricular desde los docentes que intervinieron en el proceso. Pese a esto se encuentra que siendo cierto que el tema está contemplado no están definidos los planes de acción ni las actividades que conlleven realmente a que el objetivo de ayudar en el mejoramiento de la habilidad en comunicación del Contador Público de la Universidad de Antioquia se cumpla.

De lo dicho anteriormente, se exceptúan algunos cursos de extensión como por ejemplo el de Habilidades Gerenciales, donde se intervienen muchos aspectos referentes a las habilidades sociales entre ellas la comunicación oral. Esta excepción se hace, no por considerar que los cursos no alcancen los objetivos para los cuales están diseñados sino porque son cursos a los cuales todos los estudiantes del programa no tienen acceso, sea por razones económicas ya que estos cursos tienen un costo, o sea por razón al desconocimiento de su existencia entre los estudiantes del programa.

### **Cohesión de los componentes de la investigación**

Al articular todos los elementos de la investigación efectuada se puede afirmar que la comunicación oral del análisis e interpretación de la información financiera por parte del profesional contable es un aspecto realmente trascendental en la vida del contador público actual, cuando ya la profesión tiene esa connotación social que antes no tenía, ahora es imperativo que el contador comunique oralmente, de manera correcta, el resultado de su trabajo, esto implica que el contador público tenga la total capacidad de escoger dentro de un amplio paquete de información, aquella que sea más relevante para ser presentada en cada situación y al mismo tiempo pueda comunicar adecuadamente la información que previamente seleccionó; teniendo muy presente cuál es el tipo de público a quien va a dirigirse y los demás factores que intervienen para lograr una comunicación eficaz.

Pero para lograr lo anterior, es muy importante que exista un verdadero compromiso de las instituciones educativas, pues aunque la mayor parte de las personas tienen la capacidad para efectuar procesos de comunicación, y pese a que esto se haga durante la mayor parte de la vida, no quiere decir que por ello se logre dominar esta habilidad, dado que en la comunicación oral influyen abundantes factores que determinan el éxito de la misma. Esto es cierto para todos los episodios de la vida cotidiana pero toma un matiz especial cuando se extrapola a la vida profesional, sobre todo en sus inicios, cuando el recién egresado comienza a enfrentarse a un mundo laboral donde cada vez existe una mayor competencia y consecuentemente unas mayores exigencias para él, es allí donde éste puede descubrirse un tanto indefenso o atemorizado porque durante toda su carrera pensó que iba a estar como inmerso en una burbuja produciendo informes contables sin haber previsto que alguna vez tendría que salir de ella para asistir a una junta de socios o para ir a sustentarle algunos datos al gerente de la empresa.

Por consiguiente, es en ese momento donde pueden empezar los problemas para este contador, queal sentirse incapaz de hacer lo que se le pide opte por incumplir la orden, o cuando al tomar valor para dar la cara no logredar claridad acerca de esos informes, porque simplemente se volvió un ocho de nervios y leyó todo lo que decía en los mismos perosin decir nada que pudiese esclarecerlos. En este sentido se afirma que los informes contables y financieros tienen mucha informaciónpero esto no implica que ellos puedan hablar y explicarse por sí mismos, es necesario que alguien conocedor del tema los analice, interprete y pueda socializar su verdadera sustancia, esto es, “un contador público con alta capacidad en comunicación oral”.

Cabe decir que en la actualidad esto no es desconocido por los futuros contadores ni tampoco por sus docentes, a ellos les inquieta el tema, pero pocos trabajan en soluciones para subsanar las deficiencias que se tiene al respecto. Unos cuantos estudiantes toman algún curso extra para fortalecer esta competencia y el resto se queda esperando a mirar que pasa... Y no pasa nada, la falencia prevalece.

De manera similar existen unos docentes más comprometidos con el tema, es por ello, que tratan de incluir dentro de las actividades de sus proyectos de aula algún tipo de ejercicio básico en un intento para que los estudiantes tengan una mejor comunicación oral, entre éstos se incluyen las exposiciones y preguntas abiertas al grupo de estudiantes. Sin embargo, los mismos docentes y los estudiantes reconocen que aunque este tipo de actividades ayuda no son suficientes, se requiere un trabajo más arduo para lograr una verdadera mejoría en comunicación oral. Adicionalmente se puede afirmar que no es suficiente, porque como se ha mostrado a lo largo de este artículo se está haciendo referencia a un proceso complejo, por ende es una competencia que requiere educación y énfasis para poder desarrollarla. Las exposiciones y ponencias que se exige a los alumnos pueden ayudar a mejorar aspectos como la timidez y ganar algo de confianza, pero ciertamente una cosa es que a un estudiante le digan que debe exponer sobre cierto tema y otra muy diferente es que le den unas pautas claras y unas lecciones para que lo haga correctamente. La comunicación oral puede compararse en cierto momento con la acción de comer, casi todas las personas encuentran los medios para alimentarse, pero eso no quiere decir que todos sepan utilizar los cubiertos.

Así las cosas, algunas personas podrían argumentar que alguien con este interés debe pagar un curso extra para fortalecer su habilidad de comunicación oral, incluso la misma Universidad de Antioquia ofrece dentro de sus cursos de extensión algunos que contribuyen al mejoramiento de este aspecto; tal es el caso del curso “Habilidades Gerenciales”, sin embargo son cursos que tienen costos y es muy posible que muchos estudiantes de estrato socio económico bajo, así quieran no pueda acceder a ellos, puesto que a duras penas se sostienen con vivienda, alimentación y transporte.

En conclusión, el estudiante de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia reconoce la importancia que tiene el tema tratado a lo largo de este artículo y en su gran mayoría valoraría y aceptaría con mucho agrado un curso que les permita adquirir ese valor agregado en el transcurso de su carrera. Esto puede ser viable si se piensa en un curso electivo o seminario que aborde el tema de mejorar la destreza en comunicación oral de los estudiantes, para de esta manera no tener inconvenientes con el número de créditos existentes en el programa y también para que aquellos estudiantes que sienten alguna suficiencia en este aspecto no lo tengan que tomar a manera de imposición.

## CONCLUSIONES

1. La gran mayoría de estudiantes y profesores del Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Antioquia reconocen que desarrollar la habilidad de comunicación oral les facilitaría comunicar los resultados e interpretación de la información contable y financiera que el profesional contable debe producir.

2. Los estudiantes tienen plena conciencia que tener mayores competencias en torno a su comunicación oral representa una ventaja competitiva frente a otros profesionales de su misma área a la hora de acceder al mercado laboral y consecuentemente aceptarían con gran agrado un curso que les permita desarrollar de manera correcta esta competencia.

3. El Programa de Contaduría Pública a través de intervenir las falencias en comunicación oral de sus estudiantes estaría agregando valor a sus profesionales, lo cual contribuiría a la mejora en su reputación y facilitaría el acceso a las mejores oportunidades laborales a sus contadores debido a que el mercado no sólo reconocería que los egresados del programa conllevan excelentes conocimientos sino que también son profesionales con toda la capacidad para sustentar ese conocimiento y para ser un verdadero apoyo para los tomadores de decisiones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Badajoz, D. N. (10 de 2006). Guía para la evaluación de la propia práctica docente, en la enseñanza de la comunicación oral. Recuperado el 02 de 03 de 2011, de Sitio Web del Distrito N°3 De Badajoz:[http://www.juntaex.es/consejerias/educacion/direcciones\\_provinciales/common/domento\\_s/guiacomoral.pdf](http://www.juntaex.es/consejerias/educacion/direcciones_provinciales/common/domento_s/guiacomoral.pdf). Pág. 4.
- Carvalho, J. A., Cadavid, L.A., Zapata, M. A., Tobón, F. L., Duque, M. I., Álvarez, M. C. y otros.(2006) Recreando el currículo. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Colombia. Ministerio de Educación Nacional. Resolución 3459 de 2003, Por la cual se definen las características específicas de calidad para los programas de formación profesional de pregrado en Contaduría Pública.
- Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Antioquia. (s.f.). Contaduría Pública. Perfil Profesional. Recuperado el 10 de 05 de 2011, de Sitio Web de Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia.: <http://contaduria.udea.edu.co/?page=ViewPage&modulo=Principal&cod=1210>.
- Mesa Oramas, j. d. (15 de 06 de 2007). Mailxmail, Cursos en línea. Recuperado el 6 de 6 de 2012, de <http://www.emagister.com/curso-presentacion-resultados/proceso-comunicación>
- Moraima Campos, M., & Auxiliadora Mújica, L. (08 de 2008). EL ANÁLISIS DE CONTENIDO: Una forma de abordaje metodológico. Laurus, 14, 129-144.
- Real Academia de la Lengua Española. (2001). Comunicación: DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA - Vigésima segunda edición., 22. Recuperado el 15 de 03 de 2011, de Sitio Web de Real Academia Española: Internet: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=comunicaci%C3%B3n](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=comunicaci%C3%B3n).
- Redacao administradores. (20 de 04 de 2011). 10 Cualidades indispensables para ser un buen profesional. RedaÇao Administradores. Recuperado el 05 de 05 de 2011, de Sitio Web RedaÇao Administradores: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/10-cualidades-indispensables-para-ser-un-buen-profesional>
- Universidad de Antioquia. (s.f.). Direccionamiento Estratégico.Misión Universidad de Antioquia. Recuperado el 10 de 05 de 2011, de Sitio Web Universidad de Antioquia: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/b.DireccionamientoEstrategico/a.MisionVisionvlaemminck>, j. h. (1961). Historia y doctrinas de la contabilidad. madrid: E.J.E.S.