

Unidad 12

- Relaciones humanas del Contador Público.

CAPITULO SEGUNDO

RELACIONES HUMANAS DEL CONTADOR PUBLICO

1. GENERALIDADES DE RELACIONES HUMANAS.

Busca la felicidad de los que te rodean y encontrarás la tuya.

Es fácil decirlo, pero difícil pensarlo y mucho más realizarlo, si no se ha logrado despojarse del ambicioso y supérfluo "Ego". siempre se busca la felicidad y si no se le encuentra, hay lamentaciones que forman un ambiente de desaliento y depresión.

El estudio del contenido de la frase **Relaciones Humanas**, en los tiempos modernos llevada y traída por muchos, revela, los secretos para realizar el apotegma de la frase con que se inicia este capítulo.

a) **Concepto.** — ¿Qué son las relaciones humanas?

Escojamos la definición que mas nos guste:

Sferra, Wright y Rice: "Es el arte de llevarse bien con los demás".

Pierre Weil: "Es la ciencia y arte de obtener y conservar la cooperación y la confianza de los integrantes del grupo así como el de establecer nuevas relaciones y comunicaciones".

Victor Ray: "Es la ciencia de una auténtica humana y verdadera buena educación".

El arte de convivir en armonía, respeto y cordialidad sinceros con el prójimo: Son nuestras palabras para decir lo mismo que han dicho los autores citados, respecto de las **Relaciones Humanas**.

b) **Importancia.** — cuando el célebre poeta y escritor Oscar Wilde dice: "Hay que construir la propia vida como si fuera una obra de arte", está poniendo de relieve la importancia que tiene la aplicación de las normas de relaciones humanas. En estos momentos hay que recordar la definición latina de lo bello: "Pulcra sunt que visa placent": es hermoso aquello que agrada al verlo.

Comparando la frase de **Oscar Wilde** y la definición latina de lo bello, se puede decir que si la vida se constituye como una obra de arte, tiene que ser bella y por lo tanto agradable a los seres humanos.

Lo bello produce felicidad y bienestar; es una afirmación que difícilmente puede refutarse.

Cuando en el capítulo anterior se señaló la importancia de la función social del contador público, se contrajo la obligación de hablar, aún cuando sea enunciativamente de las relaciones humanas de este profesional.

La preparación técnica y la experiencia de este profesional le autorizan a efectuar muy diversas tareas en variados núcleos sociales; pero también su preparación muy técnica y su costumbre de trabajar con aspectos cuantitativos tales como números, medidas, etc., podrían hacer que descuidara la realidad de que son personas, seres humanos, prójimos, con los que trata y convive. En efecto, el contador público trata con personas que como él, poseen diversa preparación, cultura, carácter, temperamento, ocupación, etc.; pero con un factor común inseparable e inconfundible: el de poseer, como seres racionales, una "dignidad humana".

Pero lo importante está en que esos mismos seres humanos poseen características tales como orgullo, amor propio, egoísmo, fragilidad, intereses especiales; lo cual hace que las relaciones personales sean muy complejas, salvo que estudie y practique la ciencia, técnica y arte de las Relaciones Humanas. Esperamos que las palabras de Victor Ray, en su libro *Relaciones Humanas*, convengan de la importancia de esta disciplina: "Las relaciones humanas son importantes para el éxito, la felicidad, o aún la salud mental del individuo".

c) Fundamento Científico. — Las bases científicas en que se apoyan las auténticas relaciones humanas proceden principalmente de:

1. La psicología. — En efecto, es necesario conocernos a nosotros mismos y conocer a los demás, para lo cual la psicología tanto general y social proporcionan algunas herramientas para conocer los rasgos innatos ya adquiridos de la naturaleza humana.

Sentido Personal de la dignidad; basta recordar el adagio: "No hagas a otro lo que no quieras para ti".

La necesidad del aprecio de otros. Todos los seres humanos buscan consciente o inconscientemente el reconocimiento y la estimación de los demás.

Instinto de Supervivencia. El hombre busca la protección para evitar peligros que amenacen la salud o la vida.

Deseo de seguridad. El hombre necesita seguridad no sólo en cuanto al presente, sino también en su futuro.

Instinto social. Todo ser racional tiende a agruparse y comunicarse con sus semejantes.

El punto anterior, nos introduce en la siguiente disciplina.

2. La Sociología. — Es la ciencia que se ocupa de las relaciones entre grupos, sus reacciones e influencias recíprocas.

3. La Antropología. — El estudio del hombre efectuado por la antropología se lleva a cabo gracias a la función de los aspectos psicosociológicos mencionados.

4. La Ética. — Por otra parte, la ética es la suprema norma para las relaciones humanas como técnica y arte. A este respecto es preciso mencionar las palabras de Victor Ray "Las relaciones humanas sin el fundamento ético, son utilizadas por el demagogo y el cínico para su propio provecho.

El estudio de lo bueno y de lo malo, de la libertad, del valor, etc. fundamenta la actuación positiva o negativa ante el prójimo.

Se hará una referencia a estas disciplinas más ampliamente en el capítulo III de esta obra. Por ahora sólo se trata el fundamento de las relaciones humanas concretas para el profesional en contaduría pública.

El contador público es un profesional, y el ejercer una profesión, parte de una vocación de servicio a los demás; un profesional es el que efectúa actividades serviciales en pro del prójimo, del semejante. Hay que mencionar los campos en que actúa un contador público, para luego analizar brevemente cada uno de ellos a la luz de las relaciones humanas.

El contador público puede actuar como independiente, en cuyo caso tiene clientes. Actúa como empleado en empresas, en cuyo caso tiene superiores y subordinados, pero cualquiera que sea su forma de servir, tendrá relaciones con el gobierno, con los colegas y con la sociedad en general.

2. RELACIONES HUMANAS DEL CONTADOR PÚBLICO CON SUS PROPIOS CLIENTES.

Tomar al ser humano simple y llanamente como cliente, es falta de profesionalismo.

a) En busca de clientes. — El contador público debe buscar a quién ofrecerle sus servicios no a quién venderle una mercancía.

Los siguientes puntos pueden ser útiles para actuar dentro de un ambiente de relaciones humanas.

1. Análisis de las habilidades que se poseen **"Nemo dat quod non habet", Nadie da lo que no tiene.**

2. Buscar dónde están los problemas que puedo resolver, no quién paga mejores honorarios.

3. Entrevistar a la persona humana responsable de los problemas, no a la empresa que los posee.

4. Pensar que serán personas las que voy a tratar y no sistemas, dinero o documentos.

5. Observar si mi personal es apto para tratar con éxito a esas personas.

6. No señalar los defectos del colega que ocupaba el lugar.

7. No ofrecer más servicios de los que puedo dar.

8. Tratar de conocer no sólo a la empresa o negocio, sino a las personas con quienes se tratará.

9. Ofrecerse a sí mismo incondicionalmente en una buena amistad.

10. Aceptar como normales la desconfianza, la aversión, antipatía, etc., que el contratante pudiera tener.

b) **Contratación del cliente.** — Para prestar un servicio profesional no haría falta un contrato entre la persona que necesita ese servicio y el profesional.

Sin embargo, se trata de crear un ambiente de confianza, y en todo caso se habrá de presentar al beneficiario un programa de ejecución y no una amenaza de cobro.

Eso para cumplir con la sentencia común: "Lo que se escribe vive"; éste es precisamente el llamado contrato de servicios. En esta segunda etapa de contacto con el cliente que es propiamente el inicio de una larga relación con el servicionario, será conveniente tener en cuenta algunos detalles que hacen que el servicionario se vea y sea tratado como un ser humano dotado de sensibilidad.

1. Invitar al servicionario a la oficina que será su casa y al mismo tiempo el lugar de donde brotarán las labores de que se va a servir.

2. Acudir a las oficinas del servicionario para, personalmente presentar a los empleados del profesional que habrán de servirle en su presentación.

3. Dar las gracias personalmente por la distinción que el servicionario tuvo con el contador público para permitirle servir.

4. Sostener una charla con los propios empleados para hacerles saber que se trata de personas, que tratarán con personas y que por lo mismo, el respeto, educación, armonía, cortesía y otras normas de comportamiento, serán primordiales al prestar el servicio.

"Si quieres recoger miel, no des de puntapiés sobre la colmena".

c) **Conservación del cliente.**— Cuánta razón tiene el célebre **Dale Carnegie**, cuando en su libro "Como ganar amigos" menciona tal sentencia.

Con frecuencia se exige demasiado a los seres humanos que nos rodean, en cambio damos muy poco, y lo que damos es despotismo, incomprensión . . .

Sólo una falla en la aplicación de las técnicas de relaciones humanas traerá como consecuencia el hecho de que se pierda un servicionario.

Casi seguro es que los servicionarios ya sean personas físicas o sociedades pequeñas o grandes que contratan los servicios del contador público, se formulen en un momento dado las siguientes preguntas;

- ¿Los servicios profesionales del contador público son necesarios en mi caso?
- ¿Se preocupa el profesional que me sirve, por mis problemas y necesidades?
- ¿Comprenderá el profesional mi neurosis y angustia cuando andan mal las cosas?
- ¿Este profesional me será útil en el futuro de acuerdo a mi crecimiento y desarrollo?
- ¿Quién aprovecha más sus servicios, él o yo?
- ¿Causa molestias a tal grado que es poco grato a los miembros de esta organización?

Por lo tanto, de aquí en adelante será necesario formularnos el siguiente propósito:

"Proporcionar un servicio desinteresado pero no carente de interés". Lo cual hará que el servicionario conteste siempre positivamente las preguntas que se plantea.

Nuestro interés al presentar un servicio deberá ser:

- 1o. Procurar bienestar emocional, económico y social a nuestro servicionario.
- 2o. Mantener una imagen limpia y honesta de la profesión
- 3o. En último término recibir algún reconocimiento material para que se puedan seguir dando los servicios.

Se le proporciona bienestar emocional al servicionario porque se le ayuda a resolver aquellos problemas que no le dejan dormir o descansar mentalmente.

Se le proporciona bienestar social, porque el profesional propiciará soluciones a conflictos humanos, y proporcionará prestigio ante el consumidor.

Se le brindará bienestar económico ayudándole a obtener buenas remuneraciones monetarias para todos.

La buena imagen profesional que el contador público pretenda obtener no será en razón de sí mismo y de su adorable "Ego", porque no lo conseguirá, sino pensando que representa a miles de miembros de la profesión y a miles de usuarios de los servicios de éstos. Sólo enunciativamente se mencionan los tres elementos principales para proporcionar esa imagen profesional: **Integridad humana, competencia y dedicación.**

Se propone el siguiente decálogo que debe ser observado para conservar un servicionario satisfecho y que aprecie el servicio que se le dé, así como para lograr una buena imagen profesional.

1. No escatimar conocimientos y habilidades, porque los conocimientos sin manifestarse son muertos.

2. Comunicación constante con el servicionario, para informar sobre los movimientos socioeconómicos de lo encomendado. La comunicación es fuente de soluciones.

3. Sugerir y aplicar soluciones concretas a los problemas del servicionario; será la única prueba de que nuestros servicios son útiles.

4. Convencer al servicionario de que los servicios que le proporcionamos influyen en su bienestar, si se busca el interés de él y no el nuestro.

5. Admitir nuestras limitaciones y nuestros errores. "Es mucho más fácil escuchar nuestra propia crítica, que la censura de labios ajenos".

6. Evitar molestias y problemas al servicionario y a su personal. Recuérdese el adagio común: "Mucho ayuda el que poco estorba" o "Resuelve problemas evitando crearlos".

7. Preocuparnos porque sea buena la conducta de nuestros empleados hacia el servicionario. Esto es reflejo de nuestras buenas relaciones humanas con el servicionario.

8. Procurar que nuestra oficina sea grata en localización, diseño y administración, para nuestros empleados y el servicionario. La comodidad física proporciona rendimiento mental y buena salud.

9. Hacer entender al servicionario que nos interesa disminuir los honorarios. Al obtener cooperación de parte del servicionario y sus colaboradores, se disminuye el trabajo al profesional y esto disminuye gastos para el servicionario.

10. Prestar no sólo los servicios pactados sino otros adicionales que complementen los pactados. El profesional no debe mostrarse avaro ni de sus conocimientos ni de su actividad.

Todos los conceptos de relaciones humanas anteriormente mencionados, son aplicables a cualquier labor profesional prestada por el contador público. Sin embargo, cada uno de los servicios que el contador público es capaz de prestar, pueden implicar situaciones especiales, barreras, actitudes que derribar o cambiar.

A manera de ejemplo, y tratándose de la actividad más típica del contador público, la auditoría, basta hacerse las preguntas que propone Julio Olavarría en su conferencia sobre desarrollo de personal. son las siguientes:

"¿Nos da tristeza encontrar que lo que auditamos no contiene errores?".

"¿Exageramos las deficiencias que encontramos pensando en que así aumenta nuestra importancia profesional?".

"Cuando encontramos un trabajo mal hecho, ¿llevamos el asunto a niveles más altos, en lugar de tratar de que se resuelva a un nivel más bajo?".

Pudiera ser que el servicionario no sea una persona física (gerente, administrador, dueño), sino un conjunto o grupo de personas: un sindicato, el gobierno, una asociación, etc. En tal caso las relaciones humanas que mantenga el contador público serán públicas; labor por demás delicada, al mismo tiempo que sublime.

Supóngase que el contador público es contratado por un sindicato para colaborar en la solución de un conflicto laboral. Si el contador público no cuida el prestigio de la empresa al mismo tiempo que reprueba su falta de justicia hacia los miembros del sindicato, estará faltando a una norma de relaciones humanas.

Las relaciones que el contador público sostenga con el servicionario gobierno, son delicadas: el gobierno antes de ser una institución está formado de personas, y de la relación con cada una de esas personas, se determina la relación con la institución.

Puede haber humano sin ética, pero no profesional que carezca de ella.

d) **Ética profesional.** — En el momento que un profesional deje de actuar conforme a las normas de ética que le ha marcado su propia profesión, en ese momento deja de serlo. Y no sólo deja de ser profesional, sino que está derribando todos los conceptos que se enumeran anteriormente. En el caso del contador público, hay

que tener presentes los principios que el código de ética profesional señala en las relaciones con la clientela:

1. Conocer a fondo los problemas de la empresa.
2. Infundir confianza al cliente en cuanto a la obligación de guardar el "sigilo" profesional.
3. Se podrán hacer consultas a otros colegas, sin revelar nombres de las empresas o clientes de que se trate.
4. Se debe aceptar o rechazar un futuro cliente, teniendo en cuenta tanto a la persona que lo solicita, como a la preparación técnica del contador público que prestará el servicio.
5. Se deberán fijar honorarios sin que sea ese el fin principal.

3. RELACIONES HUMANAS DEL CONTADOR PUBLICO CON SUPERIORES Y SUBORDINADOS DE LA EMPRESA.

a) **Con los superiores.** — Con frecuencia se encuentra al contador público dentro del cuadro jerárquico del organigrama de la empresa.

Técnicamente quizá no sea difícil llenar tal o cual cuadro de ese organigrama; ¿pero se ha pensado en los problemas que con base en la fragilidad humana, puede acarrear la relación humana mal entendida?

Desde el punto de vista personal o sea del orgullo, vanidad, prestigio, etc. Es fácil ocupar puestos de alta jerarquía. Pero qué difícil resulta a la vanidad humana ocupar puestos en los que las órdenes de los superiores tengan que realizarse a pesar de quien actúa. Resulta agradable dar órdenes pero recibirlas no tanto; resulta halagador ser el superior, pero subordinado es penoso. Esto, claro, para aquellas personas que se dejen invadir por las pasiones mal orientadas.

En fin, la actitud como subordinados, puede ser variable y lo que hay que hacer es un autoanálisis haciéndose como mínimo las siguientes preguntas:

1. ¿Mi cercanía con mi superior es tan exagerada que mis atenciones parezcan adulación?
2. ¿Con frecuencia me siento un "mártir" porque mi superior es demasiado duro y exigente conmigo?
3. ¿Adopto la verdadera responsabilidad de lo que me ha encomendado?
4. ¿Le pregunta a mi superior cosas tan sencillas que corresponden a mi iniciativa?

5. ¿Mi relación con mi superior es de tal manera que parezco su guardaespaldas?
6. ¿Informo a mi superior con oportunidad de las labores que me ha encomendado?
7. ¿Con frecuencia murmuro de mi superior de tal manera que lo desprestigie?
8. ¿Siento envidia de que haya otros menos capaces, según yo, que ocupan mejores puestos?
9. ¿Siento envidia cuando mi superior tiene atenciones con otros de sus subordinados?

Si las contestaciones a éstas preguntas revisten un aspecto negativo, serán barreras que se alcen en las relaciones humanas con el superior.

Una vez que se ha descubierto esta actitud mediante la autocrítica, se habrán determinado las barreras, las cuales se deberán a:

- a) mal encauzamiento de las pasiones;
- b) malas interpretaciones;
- c) problemas de entendimiento y comunicación;
- d) falta de buenas relaciones por parte del superior.

El siguiente paso sería descubrir cuál o cuáles de las cuatro causas señaladas son las que provocan tales o cuales barreras. Lo más probable es que las cuatro. No obstante, el hecho de que tal vez se antoje más fácil señalar y resolver la última de ellas, (Falta de buenas relaciones por parte del superior) esa hay que dejarla por la paz y ocuparse de las otras tres.

Hay ciertas características de la naturaleza humana, tales como orgullo, envidia, sentimiento de grandeza, egoísmo, sentimiento de inferioridad, etc. que son fáciles de descubrir. Son los defectos que utilizan más la cualidad de ser sinceros, ya que se suelen usar hasta para la propia destrucción social.

El famoso psicólogo Sigmund Freud decía que todo lo que hace el hombre surge de dos motivos, el impulso sexual y el deseo de ser grande o importante.

El escritor norteamericano Dale Carnegie dice: "Si usted me dice cómo satisface sus deseos de ser grande, le diré qué es usted". "Eso es lo que determina su carácter". El mismo autor narra los siguientes hechos. "John D. Rockefeller, satisface su deseo de importancia dando dinero para que se levante un hospital moderno en Pekín, China, a fin de atender a millones de pobres a quienes no ha visto jamás y jamás verá". "La señora Mackinley se sentía importante al obligar a su esposo, el presidente de los Estados Unidos, a descuidar importantes asuntos de estado para reclinarse junto a su cama, un brazo en torno a su cuerpo, hasta que la hiciera

dormir". Son sólo algunos ejemplos que manifiestan diferentes maneras de satisfacer ese deseo tan poderoso que posee el humano de sentirse grande e importante.

Lo malo no está en tener ese impulso, la propia naturaleza lo brinda, sino en los medios que se usan para obtener tal o cual importancia. La satisfacción de ese impulso produce grandes genios y artistas, así como grandes criminales, sin olvidar a los habitantes de los manicomios.

Si el contador público que funge como empleado en una empresa o institución y que por lo mismo tiene jefes o superiores, usa la sinceridad y encauza correctamente ese impulso (encauzamiento de las pasiones), tendrá como resultado unas relaciones humanas óptimas con sus superiores.

Otra causa que erige barreras, son las malas interpretaciones que se formulan con base en sólo apariencias o figuraciones, fruto de un criterio limitado y mal gobernador del relacionista. Los adagios populares son sencillos, pero muchas veces contienen grandes enseñanzas. "Las apariencias engañan". "Caras vemos corazones no sabemos".

Puede suceder que el contador público subordinado a un superior, por una falsa interpretación, crea que se le subestima, que el jefe anda enojado con él, que no se le da importancia o qué sé yo.

Juzgan los hechos o circunstancias de la manera más objetiva, es la mejor solución a este problema; ¿cómo? mediante la comunicación.

Efectivamente, la falta de comunicación o la comunicación defectuosa provoca conflictos de relaciones personales indeseables.

Los malos entendidos o interpretaciones falsas perduran por siempre si no se recurre a la explicación mediante ese valiosísimo instrumento que es el lenguaje. Viene al caso frase de Pierre Weil. "El lenguaje es el arma más poderosa y eficaz que el hombre posee".

Pero así como el lenguaje soluciona muchos problemas, si no se sabe conversar, escuchando y hablando correctamente, el mismo lenguaje causará otros desajustes de relaciones humanas. A menudo nos desespera que no nos escuchen con atención, pero no sabemos escuchar a los demás. O por lo contrario, no podemos entablar una conversación, porque armamos una discusión. Dale Carnegie dice: "El único medio de salir ganando de una discusión, es evitándola". En todo caso se debe estar con Sfera Wright y Rice: "El desacuerdo no debe ser motivo para perder el dominio de las emociones, sino que debe aprovecharse para discutir constructivamente".

b) Con los Subordinados. — El contador público podrá verse al frente de personas bajo su responsabilidad en cuanto a dirección y supervisión se refiere, por lo menos de las siguientes formas:

- Gerente o director.
- Contralor general.
- Jefe de algún departamento.
- Auditor interno.

Aparte de los conocimientos científicos y técnicos que deba aplicar en cada caso, su éxito estará en la buena aplicación de las técnicas o normas de relaciones humanas. Tan difícil es ser buen subordinado como buen jefe; a lo segundo se refieren los siguientes párrafos.

Claro que si se trata de un gerente o director, abarca la totalidad del organigrama de la empresa, y los problemas de relaciones personales implican muchos aspectos que posiblemente al jefe de un departamento no se le presenten y los problemas del auditor interno serán diferente, también, a los problemas de los dos anteriores.

Esto da material para elaborar todo un tratado de relaciones humanas que cubra todos los aspectos, sin embargo en estos momentos no es la intención hacerlo, además de que la naturaleza de esta obra no lo permite.

Sin embargo, se tratarán algunos aspectos generales de las relaciones humanas de un jefe hacia sus subordinados en la empresa.

Los trabajadores o empleados de una organización generalmente persiguen los siguientes objetivos al prestar sus servicios.

- Recibir buena paga.
- Tener trabajo seguro.
- Tener horario moderado.
- Estar protegidos contra los accidentes.
- Ser tratados justamente.
- Que se les reconozca dignidad personal
- Obtener prestigio.
- Obtener progreso personal.

Generalmente el trato que se da a un grupo de personas a disposición de un superior, está en función de lo que dicho superior o jefe desea que se haga. Cuando mucho se atienden los cuatro primeros objetivos del trabajador, descuidándose los demás. En tal caso se está aplicando o cumpliendo una política de relación de trabajo, pero no con las normas de las relaciones humanas.

La tesis es que si al ordenar o pedir alguna colaboración, se atendiera más bien a lo que los ordenados quieren de los jefes, éstos lograrían mejorar sus propósitos.

Esto quiere decir: pensar siempre en los subordinados, que lo demás se cumplirá automáticamente.

Si un jefe quiere lograr lo que desea, debe atender por lo menos a los siguientes puntos.

1. Motivar a las personas. Dando charlas, conferencias, cursos de desarrollo sobre la empresa o sobre problemas propios de los empleados. Proyectar optimismo y felicidad. El escritor norteamericano Dan Custer nos asiste en esta idea. "¿No has gozado estando en compañía con una persona feliz? Pues ya que esto es verdad, si tú conviertes en lugar agradable aquél en que tú estás, otras gentes gravitarán hacia ti. Ellos vendrán a ti, te rodearán, y si tú les agradas, harán bonitas cosas en tu favor".
2. Conocer hasta donde sea posible las emociones y sentimientos de los subordinados. Para este fin se sugiere auxiliarse de la psicología tomando un curso intensivo de sus principios generales.
3. Preocuparse por las relaciones entre los miembros del grupo de colaboradores.

El comportamiento del subordinado así como el cumplimiento de su deber, en mucho tiene que ver con las deficientes relaciones que existen entre los compañeros de trabajo. Si entre ellos existen envidias, rencores, egoísmo, malas voluntades, riñas, etc. no se desenvuelven en un ambiente de cordialidad, lo cual repercute en su eficiencia y desarrollo. En este caso es conveniente que se den cursos de relaciones humanas, haciéndoles ver que es factor determinante para su felicidad.

4. Conocer, dentro de los límites de la discreción, el ambiente social en que se desenvuelve el subordinado, así como su vida privada.

Casi siempre las circunstancias sociales extralaborales repercuten en el ánimo, objetivos, hábitos, etc. del trabajador. Se sugiere que el superior conozca los fundamentos de sociología y tome en cuenta el curriculum vitae del solicitante o colaborador.

5. Hacer ver a los colaboradores que su trabajo es muy importante para todos.

Muchas veces la división del trabajo, hace que se pierda el objetivo, pero al hacerle ver que su trabajo es necesario, de tal manera que es condición para que otros

trabajen o se efectúen ciertas operaciones de la empresa, el trabajador considerará la gran importancia que tiene su labor.

6. Siempre elogiar lo bien hecho, corrigiendo con suavidad y discreción lo mal hecho, pero haciendo ver que lo primero es muy grande y lo segundo es insignificante.

Esto es lo contrario de lo que los humanos acostumbramos hacer; o sea que debe hacerse ver al colaborador que está cumpliendo con su deber, esto la será grato.

Un gran triunfador, llamado Schwab, dice al respecto: "Nada hay que mate tanto las ambiciones del hombre como las críticas de sus superiores. Yo jamás critico a nadie. Creo que se debe dar al hombre un incentivo para que trabaje. Por eso siempre estoy deseoso de ensalzar, pero soy remiso para encontrar defectos. Si algo me gusta, soy caluroso en mi aprobación y abundante en mis elogios".

7. Infundir confianza.

Basta citar las palabras del autor de la Mente en las **Relaciones Humanas**, Dan custer. "Las gentes te responderán, cuando tú les gustes, cuando crean en ti y tengan confianza en ti, cuando tengan confianza en tu conocimiento y cuando seas entusiasta".

8. Las órdenes del superior deben ser expresadas en términos de una manifestación de su voluntad personalmente al que efectuará el trabajo, no frases enérgicas o imperativas.

Cómo se oye mejor: Tiene que quedarse una hora más tarde a trabajar para que no se atrase el trabajo ; o: ¿ no le parece bien que si trabajamos hoy un poco más, mañana, el trabajo será menos abrumador?; Eso está mal hecho, corríjalo; o: ¿no cree usted que quedaría mejor así? El escritor Dale Carnegie, aconseja precisamente eso:"Haga preguntas en lugar de dar órdenes directas"

9. Mantenerse en constante comunicación directa con los subordinados.

Claro que debe ser una comunicación eficaz y no a base de gritos, regaños, etc. Vale en este momento recordar las palabras de Cicerón en su diálogo "De Senectute":

"Un hablar sin gritos, se concilia por sí mismo la atención". En lo que están también de acuerdo los escritores Sferra, Wright y Rice, cuando dicen en su libro " Personalidad y Relaciones Humanas":

"El evitar las exageradas expresiones de indignación o enojo, es de vital importancia en las relaciones humanas, con los subordinados y compañeros de trabajo". Pero se trata no sólo de saber hablar y expresarse, sino también de escuchar con atención lo que se nos está exponiendo, de lo contrario se dará la impresión de que no nos importa el interlocutor y que existe de nuestra parte una desconsideración hacia él y lo que nos está diciendo.

10. Hay que evitar desigualdades al tratar a los subordinados.

Suscita envidias y desequilibrio entre ellos mismos, además de que no hay razón para tratar a unos mejor que a otros.

11. Pedir opiniones y fomentar la iniciativa y creatividad de los colaboradores.

Son formas de dar importancia al colaborador, además de que suele haber buenas opiniones muy útiles en beneficio de todos. Por otra parte se le da un sentido de humano capaz de pensar y crear, no de máquina y robot. Las ideas serán respetadas por más que no sean tan buenas como se quisiera

12. Manifiéstese como un amigo, maestro o compañero de trabajo hacia sus colaboradores.

La amabilidad, sonrisas, alegría, sencillez, buen humor, etc. a menudo son manifestaciones claras de amistad y compañerismo. De nuevo los escritores Sferra, Wright y Rice, en su obra ya citada dicen al respecto:

"Una sonrisa oportuna puede resolver una situación embarazosa. El sentido del humor es una valiosa cualidad que debe cultivarse".

13. Existen muchos incentivos de carácter material que proporcionan bienestar al mismo tiempo que dan un ambiente más familiar y de compañerismo entre los colaboradores, tales como excursiones, equipos de juego, fiestas, competencia, etc.

Los tratados científicos relativos al factor humano de la empresa ya han tomado en cuenta este tipo de incentivos.

¿Qué como aplica, el contador público, estas reglas y principios? Bueno, ya al inicio de este apartado se ha dicho que este profesional puede fungir de varias maneras dentro de una empresa. El contador público no lleva a cabo su trabajo solo, cualquiera que sea la naturaleza de éste; lo lleva a cabo mediante un equipo de personas. Y si estas reglas no deben escapar a cualquier jefe con todo y que sea autodidacta o a través del tiempo haya llegado a ser responsable de un grupo, a un profesional como es el contador público mucho menos deben escapar estas reglas o principios de las relaciones humanas.

No se trata de que el superior o jefe establezca un ambiente de paternalismo de manera que el subordinado se vea limitado en su libertad o comprometido por aparentes muestras de afecto, sino de establecer un ambiente de bienestar y cordialidad fundamentados en el conocimiento y respeto de la naturaleza humana. Pero tampoco se trata de que la relación de jefe o superior a empleados o subordinados, sea un caquismo impregnado de tendencias tiranas y esclavizantes, porque se irá al fracaso en los intentos de ambas partes y en lugar de relaciones humanas se tratará de relaciones irracionales, por no decir algo más fuerte.

c) Normas éticas en las relaciones laborales

Es muy común hablar de normas de ética, entre las diferentes profesiones y eso es fundamental para proporcionar los servicios al público.

También se mencionan las normas de producción, de control de calidad, de costos, política de precios, de los negocios o empresas. A su vez, en las mismas negociaciones se atiende a las normas jurídicas, de derecho laboral o exigencias sindicales. En general, todo aquello que para el administrador, gerente, jefe, etc. sea en beneficio de la productividad de la empresa y por consiguiente de logros materiales, se convierte en **NORMA** que impositivamente deberá ser respetada.

¿Pero cuántas veces, se ha escuchado sobre normas de ética laboral o ética de la administración ó de la toma de decisiones? En un estudio sobre este asunto, presentado por Octavio Gómez Haro en la revista **Investigación Administrativa**, expone las opiniones de diferentes personas sobre el concepto mencionado:

"La ética es la ética, y los negocios son los negocios. Las utilidades son una cosa y el comportamiento moral es otro. Cada ejecutivo debe escoger entre esos conceptos". Otra de las opiniones recabadas dice:

"Yo soy un hombre de negocios, y trato de ser ético, pero cuando otro en mi campo de acción se aleja de la moralidad, siento que no puedo seguir en el negocio, si no hago lo mismo".

El hecho es que en la mayoría de las empresas, se cumple con aquellas normas que están respaldadas por una sanción material, aquello que es coercitivo, pero no

se respeta aquella ley que brota desde lo profundo del ser a través de la conciencia para determinar lo bueno o lo malo, conforme a los principios filosóficos naturales y eternos.

Por lo tanto, según las leyes de la ética, se debe atender a lo que como seres humanos se espera de todos en el mundo de los negocios o empresas. Tratándose de normas de ética no basta atender a lo legal, a lo impuesto, a lo penado. Como dice Gómez Haro en su obra citada. "Lo que realmente buscamos es el concepto de ética como un comportamiento profesional responsable". Luchar continuamente por tomar correctas decisiones económicas, y buscar sin descanso el poder identificar normas de comportamiento morales y éticas.

Para tal efecto sería cuestión de analizar y cambiar el objetivo absoluto de las empresas, que es el de generar riqueza material, por el objetivo de generar riqueza espiritual, que coincide con el de una auténtica profesión, actividad, dedicación y responsabilidad, claro, sin prescindir del aspecto material, pues la naturaleza humana también consta de materia, en segundo término.

4. RELACIONES HUMANAS DEL CONTADOR PUBLICO CON LAS AUTORIDADES GUBERNAMENTALES.

Para iniciar los comentarios sobre este tema, es buena idea echar una mirada a los campos de actuación en que el contador público tiene que enfrentarse a las autoridades gubernamentales.

- a) El contador público independiente, tiene que enfrentarse a las autoridades gubernamentales, por lo menos para:
 - Dictaminar para efectos fiscales.
 - Gestionar algunos asuntos.
 - Como asesor, etc.
- b) Si lo es en la empresa, tiene que entablar relaciones con las autoridades gubernamentales:
 - Haciendo gestiones, como representante.
 - Para efectuar manifestaciones o declaraciones.
- c) Si se le observa dentro del gobierno, el tipo de relaciones serán de otra índole.
 - Funcionario.
 - Representante.

Como se ha observado, cualquiera que sea la forma en que actúa el contador público, tiene que entablar relaciones con el gobierno. Pero hay que recordar: una es la naturaleza de la institución y otra es la naturaleza humana. No obstante que en estos casos se ejercen hasta cierto punto las relaciones públicas, sin embargo, no hay que olvidar que las relaciones públicas no son sino un aspecto de las relaciones humanas, puesto que el trato es de personas con personas.

Si se malinterpreta una actitud, la fama de la institución será, si acaso, de que tiene malos elementos, etc.

Si se usa del despotismo, del rencor, de la ira, las instituciones seguirán inmunes, pero qué desgracia para las personas que padecieron la ingratitud del otro prójimo.

No queda otro camino que el de atender a la naturaleza humana para conocerla, verse en esa naturaleza y acabar comprendiéndola, y proporcionándole todo aquello que desea para no verse defraudada.

Se está tratando del contador público y por eso el profesionalismo de éste es el arma más importante para que mantenga unas relaciones personales dignas.

Como se decía renglones atrás, por lo general, en términos científicos, el contador público ejerce una relación pública, puesto que sirve como intermediario o representante de una institución ante otra institución gubernamental.

El autor del libro "Como iniciarse en relaciones públicas", Victor Ray, distingue cuatro elementos en las relaciones públicas:

- a) Las personas;
- b) la materia;
- c) las barreras;
- d) los medios de comunicación.

Hay que analizar la actuación del contador público en torno a estos cuatro elementos.

a) Las personas en este tipo de relaciones.

Son el elemento fundamental en las relaciones públicas ya que se trata de establecer un trato racional, humano, de gentes. De otro modo sería otro tipo de relaciones, tales como industriales, comerciales, aunque éstas suponen las relaciones humanas. Sea cual fuere la forma en que actúa el contador público, está presente este elemento. Ejemplo: Se efectúa un dictamen para efectos fiscales. Hay de por medio dos instituciones, la empresa auditada, y el gobierno, el responsable es el contador público. Pero en realidad son personas las que están sintiendo el compro-

miso de cumplir con una buena situación fiscal, o financiera, lo cual tal vez provoque tensiones nerviosas, melancolía, etc. por parte de la empresa. Por otra parte de la institución gubernamental o gobierno, son personas que han de descargar la exigencia de una ley o una política, etc. El propio contador público además de su responsabilidad, y toda la aplicación de las técnicas, normas propias de la profesión, deberá evitar algunas cosas, como pedantería, soberbia que pudieran invadirlo por conocer bien el asunto, que hasta cierto punto es desconocido por los demás. Asimismo comprender el mal humor o irritación de las personas que juzgarán el asunto.

Se ha puesto un ejemplo que es el dictamen enviado a la DGARF dependencia gubernamental. Pero detengámonos un poco para observar cómo debe tratar al elemento personas, el contador público que efectúa algunas gestiones, manifestaciones o declaraciones ante las diversas dependencias gubernamentales. Pudiera ser si no es que ya existe, que se presente en el contador público un sentimiento de subestimación a los **burócratas**, como se suelen llamar en forma despectiva a aquellas personas que prestan sus servicios en el gobierno y que son los elementos que manejan los asuntos de trámite y gestión. Son personas que deben ser comprendidas y ayudadas hasta donde sea posible, ya que todos aquellos vicios o negligencias que se pudiesen descubrir, muchas veces son provocados por nosotros mismos. Las personas que llamamos "burócratas", son los representantes gubernamentales.

El relacionista que en este caso es un contador público debe tener en cuenta que es la relación de un representante de otra persona o de otra institución, por lo cual deberá evitar todas aquellas apreciaciones de mercantilismo y "coyotaje."

Qué decir de las relaciones humanas del contador público que labora dentro del gobierno.

Se debe proceder, pensando antes que nada, en hacer buenas relaciones personales, no políticas que conduzcan al interés propio, manifestándose como un profesional que ejerce una actividad reguladora entre personas que ocupan diferente sitio.

El contador público tiene un compromiso con la patria, con el estado; y ese compromiso lo debe cumplir a través de las autoridades gubernamentales. Tal compromiso es la gratitud por haber obtenido precisamente la calidad de profesional. Es muy humano que el contador público aproveche cualquier situación para cumplir con ese compromiso, y trabajando dentro del gobierno tiene una muy buena oportunidad.

En general deberán llenarse los siguientes cuatro puntos para que el elemento **personas** sea tomado en cuenta.

- a) Que el relacionista conozca a fondo el trabajo que está efectuando, toman-

- do en cuenta el interés o reflejo humano que éste posee;
- b) que el relacionista posea un interés real y objetivo por las personas como tales a los que está dirigiendo su trabajo;
- c) que esté dotado de imaginación para representar a las personas o instituciones a quienes presta sus servicios;
- d) que esté convencido el contador público, de la calidad, prestigio, honestidad y efectividad de las instituciones empresariales o de la persona que él presenta o representa ante las autoridades gubernamentales.

b) La materia en este tipo de relaciones.

Este elemento consiste en el aspecto material que sirve de pretexto para que el relacionista, en este caso el contador público, tenga esa relación con las autoridades o representantes gubernamentales. Es decir los estados financieros, dictámenes, declaraciones, manifestaciones y cualquier otro documento.

Es obvio que el contador público debe conocer a fondo todos esos documentos, para que sea eficiente su trabajo y de buena solución a los problemas de que se trate. Por lo tanto la claridad, la sencillez y la buena presentación de su trabajo serán signo de profesionalismo y además signo de que se está tratando con humanos dignos de atención y respeto. Si el contador público ejerce una actitud de representación, el conocimiento que este tenga de la institución o sociedad a que representa, será de importancia ya que poco podrá hacer y decir si no la conoce.

c) Las barreras que pueden suscitarse.

En su actuación como relacionista, el contador público tropezará con ciertas circunstancias desfavorables que se han creado a través del tiempo y que se deben a causas ajenas a él.

Se ha dado en ver las relaciones fiscales con el gobierno como una situación embarazosa y de un temor a un ogro que sólo piensa en recabar los mayores impuestos que se pueda e imponer multas sanciones a la menor infracción de la ley. No se quiere decir que el Contador público tenga que erradicar este problema cambiando la mentalidad de una y otra parte, pero si es posible tratar de mantener una situación menos tensa evitando aquellas interpretaciones que aumenten el pánico al gobierno, ya que en muchos casos tal vez no exista ninguna razón de ese pánico.

Las críticas hacia las autoridades gubernamentales en muchas ocasiones tendrán que observarse por el contador público para hacer ver que se trata quizás no de las personas en si, sino de ciertos indicios en un sistema o proceso que en lo particular no depende de una persona o un grupo de personas, sino de un gran con-

glomerado de acuerdos y reformas que con paciencia se pueden ir llevando a cabo.

No es precisamente que el contador público deba ser un redentor, sino que en la parte que a él le corresponde en sus relaciones con las autoridades gubernamentales, profesionalmente puede hacer indicaciones para que desaparezcan poco a poco esas barreras que casi siempre existen en el trato del gobierno hacia el pueblo.

Una barrera que podemos señalar es la disparidad en ideologías políticas que en un momento dado puede afrontar el contador público. Vale la pena recordar esa independencia y ese criterio universal de que debe estar dotado el profesional, por lo que debe pasar por alto esas actitudes que en un momento dado empañan las buenas relaciones humanas. Se considera que la postura de un contador público debe ser la de un auténtico patriota imparcial, movido por la justicia social para, junto con la dedicación, honestidad e independencia ejercer una actitud reguladora.

d) Los medios de comunicación.

En este caso la comunicación del contador público con las dependencias se hace personalmente, mediante oficios, comunicados o a su vez con representantes del propio profesional. Su cuidado estriba en tener en cuenta que el mensaje va dirigido a personas que requieren de respeto, atención, y por lo tanto la expresión cortés, la claridad y la limpieza son cualidades que habrán de acompañar a las comunicaciones. Vale la pena citar al escritor Victor Ray que en la obra citada dice: "jamás el mensaje del relacionista, sea gráfico o escrito debe ser impersonal, abstracto o deshumanizado".

En general para que el contador público mejore sus relaciones ante las dependencias gubernamentales, es recomendable:

1. Tomar un curso de relaciones públicas.
2. Estudiar a fondo la ideología, propósitos y estructura gubernamentales.
3. Educar a las personas que sirven, con un buen sentido patriótico y cívico.
4. Hacer proposiciones por escrito a los altos funcionarios, sugiriendo alguna modificación o adaptación humana.
5. No utilizar nunca el soborno o comercialización con los servicios que gratuitamente presta el gobierno.
6. Cultivar las cualidades relativas a la psicología, físico y personalidad, que debe tener todo buen relacionista.

5. RELACIONES HUMANAS DEL CONTADOR PUBLICO CON SUS COLEGAS.

a) Naturaleza de las relaciones entre colegas.

Las relaciones entre colegas revisten aspectos hasta cierto punto diferentes a las relaciones que el contador público sostiene con otras personas. Lo anterior se debe a que existe, ya no sólo el factor común de tratarse de seres humanos, sino además la característica común de ser de la misma profesión.

Ya no es la responsabilidad de prestar un satisfactorio servicio envuelto en ambiente de gratas relaciones, ni la misión de ser intermediario, equilibrando las relaciones con un tercero, sino que existe una triple responsabilidad por parte del contador público en su trato hacia sus colegas.

1. Se trata de naturaleza, carácter, temperamento, etc., diferentes en cada uno de los colegas de la profesión señalada, razón por la cual se está obligado a convivir de la manera más equilibrada y sana por ese sólo hecho.
2. Se trata del prestigio y dignidad de una profesión, que cada uno de los colegas de la contaduría pública están obligados a respetar, sublimar y engrandecer independientemente de las ambiciones o ideales de cada uno de sus miembros.
3. Se trata de compañeros dotados de la misma preparación, con los mismos fines profesionales, el mismo ambiente social, pero cada una de estas características limitada a las posibilidades personales de cada colega.

b) Obstáculos que pueden presentarse.

Cuando en una empresa existen trabajando dos o más contadores, pudieran presentarse algunos problemas de relaciones. Supóngase un caso concreto.

En la empresa existe el contador general que es un prestigiado profesional con mucha experiencia en esa empresa y en otras del ramo. Llega un momento en que se hace necesario establecer una contraloría, por lo cual es llamado un contador público de fuera de la empresa que es también prestigiado, con estudios de postgrado y además compañero de generación del actual contador general de la empresa. ¿Cuál será la actitud del actual contador general de la empresa, si él la conoce mejor que el nuevo contador?

Por una parte, humanamente hablando, puede ser lógico que en el contador general de la empresa, nazca una amalgama de sentimientos negativos hacia el colega. Tal vez se sentirá defraudado y su brillante actuación pudiera verse menospre-

ciada. No obstante los estragos que el caso haya hecho en el ánimo del contador de la empresa de ninguna manera deberá dar rienda suelta a sus sentimientos negativos hacia el colega, sino por el contrario brindarle apoyo en el trabajo y propiciar óptimas relaciones personales de partes de ambos.

¿Qué pasa con el contador o contadores que laborando en una empresa llega el momento en que deben ser juzgados por el auditor interno o externo? ¿Será una actitud correcta la de los contadores de la empresa, ver un gendarme, fiscalizador o juez en los auditores? ¿Será una correcta actitud de relaciones humanas, si los colegas auditores se sienten en ventaja, aprovechándose de esa circunstancia para lanzar la crítica mordaz y subrayar los errores y deficiencias en el trabajo del colega? Al colega que es revisado en su trabajo más le valdrá aceptar sus limitaciones de antemano y estar dispuesto a admitir sus errores antes que se los lleguen a reprochar. En esta forma le será menos doloroso y la fricción será limitada. El colega que realiza la tarea de auditoría, lo mejor que puede hacer es ponerse en la situación del colega, y manifestar que los defectos son fáciles de corregir.

Recordemos un caso narrado por la propia persona que lo experimentó:

En una gran empresa trabajaba un grupo de contadores públicos ubicados en diferentes puestos (finanzas, sistemas, contraloría, etc.). El director de la empresa solía premiar la labor de sus colaboradores, escogiendo grupos que tuvieran algo en común, entregándoles un trofeo artístico. En esa ocasión escogió a todos los funcionarios que fuesen contadores públicos. Hizo una junta para escuchar a cada quien los triunfos o avances en sus labores y con base en eso entregar, según su criterio, el premio. Cada quien hacía alarde de su trabajo señalando enfáticamente las dificultades para efectuarlo y los éxitos logrados; pero uno de ellos, cuando se lo preguntó qué había hecho contestó: Señor, usted ya conoce mi trabajo, pues es el director. Recibió su premio y se dio por terminada la sesión. Es un ejemplo claro de cómo algunas personas tratan de sobresalir, pero a costa de opacar a los colegas. En este caso valió más callar que ser un gran orador de sí mismo.

La actitud correcta y honesta de los contadores públicos, protagonistas de los relatos anteriores, debe estar siempre fundada en su categoría profesional; de manera que ni los sentimientos humanos negativos, ni las actitudes o influencias políticas, deben motivar el proceder de un profesional, sino precisamente, su **Ética y Dignidad Profesional**.

A continuación se hace referencia al ambiente de relaciones del contador público fuera de la empresa en el ejercicio libre de la profesión. Cómo se puede calificar el proceder de un contador público que platicando con un empresario, después de que éste describe las labores contables desempeñadas por el contador a sus servicios, el colega interlocutor se expresa de la siguiente forma: "Además de que su contador le cobra altos honorarios, sus servicios son deficientes ya que le-

jos de resolver problemas, los complica y crea otros; por lo tanto yo le ofrezco mis servicios los cuales serán más eficientes y económicos".

Lo primero que salta a la vista es la falta de ética con que está procediendo este colega, además de ser un vendedor de mercancías que trata de dañar a un colega y compañero de profesión faltando a los más elementales principios de relaciones humanas. Y lo que es peor, el interesado ni le va a solicitar sus servicios; pero tal vez dudará de la capacidad del contador público que tiene a su servicio con el consiguiente desprestigio de la profesión.

El contador público que ejerce desde su despacho, entra en contacto con los colegas desde muchos ángulos; pero uno de ellos, que es significativo, es el hecho de tener empleados o socios que al mismo tiempo son colegas; o viceversa. Se tendrá que ejercer una labor de jefe que ha de corregir, exigir, pedir cuentas, etc. Si es delicado desempeñar este papel siempre, con miembros de la profesión debe ser un poco más difícil.

Puede surgir la superioridad mal interpretada, la que a su vez ponga en evidencia la inferioridad del otro colega. Ni el superior por serlo sabe más que el socio o colaborador, ni el colaborador, por estar dentro de la naturaleza propia de cada trabajo en particular. En este caso lo mejor es atender a la frase Emerson. "Todos los hombres que conozco son superiores a mí en algún sentido. En ese sentido, aprendo de ellos".

También es el caso de colegas socios, podría suceder aquello de que "yo hago más que tú" O "tú hacer menos que yo". Claro previamente habrá un convenio en el que se pacte el trabajo que cada quien debe desempeñar, pero independientemente de eso la barrera puede existir, lo cual hace que se quebranten las relaciones personales.

También puede darse el caso de colegas que quieran hacer su cliente a otro colega. Esto puede suceder con aquellas consultas que se efectúan a algún colega; dicha consulta puede quedar satisfecha o no, pero en la mente del consultado bien podría resonar internamente esta frase: "Si le contesto a su pregunta, soy yo el que estoy resolviendo el problema y es él quien está aprovechando los resultados".

Aún más desalentadora es la impresión que algunos colegas llegan a tener de los demás, la de ser unos competidores. "Cada individuo que egresa de una institución docente en contaduría pública, resulta un competidor, no un compañero o colega".

Una situación bastante notable es la de un auditor que presenta su dictamen, punto culminante de una obra profesional y de una fuerte inversión de tiempo y esfuerzo, el cual deberá ser juzgado y tal vez reprochado por una persona que quizá fue su alumno; o se trata de una persona con menos talento y experiencia que aquél cuyo trabajo tiene que ser criticado.

No se diga de las divisiones entre las agrupaciones profesionales. Una cosa es que las agrupaciones profesionales tengan como objeto dar fuerza, prestigio y progreso a una profesión, imponiendo normas de ética, haciendo investigaciones, etc., y otra cosa es que sirvan de plataforma política para los colegas poco escrupulosos que al ver frustrados sus intentos, optan por establecer divisiones en la profesión en general.

Se trata de enunciar unos cuantos de los principales problemas que en el trato y relaciones entre colegas de la profesión de contaduría pública, pueden establecer algunas barreras las cuales deben derrumbarse so pena de afrontar las consecuencias. Se enunciaran solo algunas de las consecuencias que traen consigo las malas relaciones entre colegas.

c) Consecuencia de las malas relaciones

Como dice el adagio común: "Es propio del hombre equivocarse", es decir no es posible adquirir, ni en el individuo ni en los grupos la máxima perfección. La naturaleza humana está inclinada a esas fricciones sociales que son inevitables si no se está alerta con una gran dosis de buena voluntad y un conocimiento fundamental de la psicología, sociología, ética, etc. y en este caso si no se reviste el individuo de un espíritu profesional, digno y humano. Todas las barreras que se han enumerado, y otras más, son justificables aisladamente y en muy contados casos especiales; pero si estos casos son generalizados y se vuelven comunes en un grupo social con características de profesional, las consecuencias son indeseables.

Todas las malas relaciones humanas, es decir, los desajustes de carácter, temperamentos, intereses, etc., que surgen entre las personas, traen consecuencias negativas, pero en este caso concreto, el de las relaciones entre colegas de la contaduría pública, son evidentes las siguientes:

1. Se pierde la confianza por parte del público, cuando éste llega a tomar nota de los casos mencionados.
2. Se le resta valor e importancia a la profesión.
3. Se desprestigia la profesión en lo general.
4. Se estanca o retrocede el progreso de la profesión.
5. Los miembros de la profesión se frustran o desilusionan.
6. El ambiente para desempeñar la profesión se torna pesado.
7. El servicio prestado al público resulta deficiente.

Todas esas malas consecuencias a su vez traen consigo el suicidio profesional; seguirá; siendo una actividad, un oficio y tal vez útil, pero pierde su carácter de profesión, lamentablemente.

Si las malas relaciones del contador público hacia el público en general, puede traer las mismas consecuencias señaladas anteriormente, cuando esas mismas provienen de las relaciones entre colegas, resultan ser más efectivas para la autodestrucción.

Hay veces que tales consecuencias son fruto de meros malentendidos o malas interpretaciones por parte del público, los cuales carecen de todo fundamento. En tal caso la labor para derrumbar esos malentendidos corresponde al propio profesional, y con una buena campaña de educación y concientización el público se vencerá de lo contrario.

En el caso de que las malas consecuencias provengan de la conducta referente a las relaciones de los miembros de la profesión, el caso es desalentador y son necesarios largos años para cambiar la impresión, demostrando con hechos lo contrario. Se puede escoger entre ser verdaderos profesionales, dignos, útiles, serviciales, humanos o ser un gremio de individuos que sólo quieren vivir a costa de una mala actuación, proyectada hacia una víctima llamada sociedad.

d) Mejoramiento de las relaciones humanas

Para comentar este apartado, sirve de base la opinión de Cicerón en su diálogo de Amicitia: "Ten para con los otros, los mismos sentimientos que para contigo". Es evidente que para nosotros deseamos la felicidad, el éxito, la gloria, etc. En una palabra nos deseamos lo mejor, y los más buenos sentimientos son los que proyectamos hacia nosotros. En la medida en que igual pensemos y desemos para el prójimo, nuestras relaciones humanas serán más satisfactorias.

Si tenemos en cuenta que las buenas relaciones humanas nos traerán éxito, felicidad, bienestar y si por otro lado eso es lo que queremos, significará que con tal de lograr esas metas habremos de preocuparnos por las relaciones humanas. Es un argumento que está apoyado en nuestro propio yo; pero siguiendo ese método, que además es el más efectivo, estamos consiguiendo la felicidad, éxito y bienestar de los prójimos.

Para mejorar las relaciones humanas entre colegas es preciso seguir los pasos siguientes como mínimo:

1. Recapacitar sobre la característica profesional a que nos hemos hecho acreedores al elegir y seguir una carrera.

2. Reflexionar sobre el compromiso que hemos adquirido con los miembros de nuestra profesión.
3. Meditar en el gran compromiso que tenemos con la sociedad y con la patria.

Si a los puntos anteriores, se adicionan los tres siguientes, se estará complementando un camino efectivo hacia el mejoramiento de las buenas relaciones humanas.

1. Conocimiento de nosotros mismos para liberarnos de nuestras tendencias e inclinaciones negativas.
2. Conocimiento de los colegas para satisfacer humanamente sus deseos y buenas tendencias.
3. Conocimiento del código de ética profesional y de las normas más elementales de la técnica y arte de las relaciones humanas.

El conocimiento de nosotros mismos abarca los siguientes puntos (Pierre Weil, *op. cit.*).

- a) Capacidad intelectual. Para lo cual es recomendable un test de inteligencia para determinar nuestro grado superior, medio e inferior.
- b) Nuestra cultura. Es un buen medidor la facilidad que se tenga para conversar de temas variados, así como los comentarios de los que nos rodean. Si nuestra capacidad intelectual nos lo permite, podremos adquirir mayor cultura.
- c) Nuestras aspiraciones. Si sabemos lo que queremos, podemos elegir el camino más correcto para conseguirlo.
- d) Nuestros intereses. Brotan de nuestras aspiraciones y en cada caso salen a flor.
- e) Nuestro temperamento y nuestro carácter, que cuando están mal encauzados y orientados, traen desequilibrios sociales. Un plan psicoterapéutico efectuado por un psicólogo nos ayudará a corregir este punto.

Respecto al conocimiento de nosotros mismos Dan Custer dice: "Cuando conoces las leyes de tu propia existencia, puedes aplicarlas a la otra persona, lo bueno es ponerte en lugar de ella".

El conocimiento de los colegas, es fundamental para resolver los problemas de relaciones humanas que pudieran presentarse. El mismo Pierre Weil, *op. cit.* lo recomienda, al referirse a los colegas. . . "nada conviene más que conocerlos bien para comprenderlos bien y ser más tolerante, cuando, algún día se muestren diferentes". Nunca debemos olvidar que la vida de nuestros colegas, como la nuestra, no

se limita solamente al trabajo". La psicología social, la sociología y el conocimiento del medio en que se desenvuelven nuestros colegas, serán de mucha utilidad para conocerlos.

Por lo que respecta al conocimiento de la ética profesional, es lo primero que debemos hacer al iniciar el ejercicio de nuestra profesión, y durante el desempeño de la misma volver a estudiarlo cuantas veces sea necesario, así como un buen manual de relaciones humanas.

e) Ética profesional

Basta hacer un comentario sobre los puntos del código de ética profesional que más tienen relación con los aspectos que se trataron en párrafos anteriores.

1. El contador público se asociará para ejercer la profesión pero ostentando su responsabilidad personal ilimitada. (Por lo tanto, no hay manera de echarle la culpa de algunas situaciones al socio).
2. El contador público no podrá competir en precio con sus colegas en el método llamado de concurso; (nos justifica cuando decimos que el contador público no es un vendedor, es un profesional).
3. El colega que sea llamado por otro colega para prestar un servicio especial y temporal en equipo con otro, el que es llamado, debe respetar la propiedad y derecho del trabajo que se le ha encomendado.
4. El Código de Ética Profesional dice textualmente en el punto 4.08:(I. M. C. P.) "Los contadores públicos se abstendrán de hacer comentarios sobre otro contador, cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación; y el prestigio de la profesión en general. (Esto se confirma cuando se habla de la responsabilidad con la profesión y sus miembros, que se adquiere al ingresar a la profesión).
5. En el punto 4.09 dice: "Todo contador público deberá cuidar sus relaciones con sus colegas y las instituciones que los agrupan, buscando que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión sino que se enaltezca, actuando con espíritu de grupo".
6. En el punto 4.11 dice: "Es recomendable que cuando un contador público sustituya a otro en su trabajo profesional, se dirija a él para darle a conocer las circunstancias en que se hace cargo del cliente.
7. El contador público deberá respetar la ocupación de los empleados de otros colegas o de su cliente, por lo que deberá evitar ofrecerles trabajo, salvo que sea con el consentimiento de su colega o de su cliente.

6. RELACIONES HUMANAS DEL CONTADOR PUBLICO CON LA SOCIEDAD EN GENERAL.

a) Ambito social.

El contador público es una persona cuyas relaciones humanas son importantes no solamente en su ámbito profesional, sino en todos los demás círculos sociales, que si bien no tienen relación; directa con el ejercicio de su profesión, sin embargo los efectos sí repercuten positiva o negativamente en el mismo ejercicio e imagen profesional.

Además de los ámbitos sociales que se han mencionado en párrafos anteriores, se consideran en este subcapítulo, los siguientes: consumidores, proveedores y acreedores del cliente o empresa con quien trabaja o presta sus servicios. El contador público con frecuencia tiene trato con otros profesionales, el público observador, en el ámbito familiar, etc., y en general todas aquellas relaciones que efectúa influyen para su éxito, y para la imagen que deja impresa en la mente de todas las personas.

b) La personalidad y las relaciones humanas.

Personalidad quiere decir lo referente a la persona, es decir, todos los aspectos internos y externos del individuo, los cuales se manifiestan a través de las reacciones expresadas en su vida diaria. Sferra, Wright y Rice, dicen "La personalidad es el reflejo o la interpretación de su yo interno, de cara a los demás". Ya se hizo hincapié en lo importante que es la personalidad para el éxito o fracaso en las relaciones humanas. Quiere decir esto, que la personalidad debe adaptarse a las circunstancias y características de los individuos con el objetivo de satisfacer, tanto las exigencias humanas de los individuos con el objeto de satisfacer, tanto las exigencias humanas de los demás, como propias.

La personalidad, puede representarse en las siguientes categorías o rasgos de conducta considerando al individuo como un ser Bio-psico-social.

Rasgos físicos (Biológicos)

1. Actitud.
2. Buenos hábitos de aseo.
3. Selección adecuada de la ropa.
4. Descanso suficiente.
5. Alimentación adecuada.

6. Ejercicio bastante.

Rasgos intelectuales (psicológicos)

1. Grado de aplicación escolar o laboral.
2. Capacidad para distribuir bien el tiempo.
3. Escala de interés y aficiones.
4. Capacidad de expresión.
5. Variedad y tipo de lecturas.
6. Deseo de adquirir nuevos conocimientos.
7. Respeto a las ideas de los demás.
8. Capacidad para valorar a los demás.

Rasgos sociales (sociales)

1. Cortesía y consideración.
2. Tacto y diplomacia
3. Aficiones recreativas.
4. Sentido del humor y gusto por la vida.
5. Capacidad para llevarse bien con los demás.
6. Sensibilidad hacia los sentimientos ajenos.
7. Puntualidad.
8. Conocimiento y uso de las normas sociales.
9. Buenos modales.
10. Interés por los demás.
11. Capacidad de cooperación.

Rasgos emocionales (psicológicos)

1. Temperamento.
2. Timidez.
3. Conciencia.
4. Dominio de las emociones.
5. Relaciones con los padres.
6. Relaciones con el sexo opuesto.
7. Relaciones con los amigos y demás personas.
8. Confianza en sí mismo.
9. Tolerancia religiosa.
10. Actitudes raciales.

11. Respeto por la dignidad humana.
12. Sensibilidad.
13. Celos.
14. Egoísmo.
15. Sensación de inadaptación.
16. Sensación de seguridad en sí mismo.

Esta lista de los rasgos, mediante los cuales puede manifestarse una personalidad no es exhaustiva; se han señalado los más sobresalientes, advirtiendo al mismo tiempo que todos están relacionados entre sí, de modo que no basta con considerar un grupo aislado de ellos. Esta enumeración, es una ayuda para una autovaloración de nuestra propia personalidad que, como se dijo, de su encauzamiento, equilibrio y eficiencia depende el grado de contribución al éxito en las relaciones humanas del profesional de que se ocupa esta obra

Desde luego que la personalidad se puede modificar en caso de no resultar satisfactoria. Hay algunos rasgos físicos que no se pueden modificar, como lo alto, lo bajo, el color etc., pero no hace falta hacerlo, ya que esos rasgos son juzgados en razón de la mente, según que ésta, sea positiva o negativa.

Una vez conocida nuestra personalidad se deben, mediante una mente positiva, reajustar los rasgos negativos. Recuérdese la sentencia de Dan Custer (La mente en las relaciones humanas, pág. 198): "La personalidad fuerte, sana, vital, respetuosa de sí, convive mejor con los demás". "La persona fuerte es la que puede ayudar mejor, la que puede despertar más simpatía, la más amable y la más gentil con los otros". "La personalidad es el puente entre los individuos".

Si se desea valorar la madurez de nuestra personalidad, una vez que se han efectuado las modificaciones a los rasgos defectuosos y echado a funcionar toda nuestra personalidad, hay que hacerse las siguientes preguntas.

1. ¿Acepto responsabilidades y me consagro a una misión hasta cumplirla?
2. ¿Conozco mis objetivos y trabajo por ellos de un modo autónomo?
3. ¿Estoy convencido que el dar y recibir consideración y comprensión produce buenas relaciones?
4. ¿Respeto y amo a mis semejantes sanamente como a mi mismo?
5. ¿Expreso mis sentimientos constructivamente, sin dañar a los demás?
6. ¿Soy sensible a los sentimientos de los demás?
7. ¿Estoy seguro del efecto que causa mi conducta en los demás?
8. ¿Soy capaz de gozar tanto de la compañía como de la soledad?

9. ¿Soy adaptable a la circunstancias, actuando con paciencia y flexibilidad?
10. ¿Acepto las críticas sin ofenderme?
11. ¿Soy alegre proyectando mi buen humor?
12. ¿Llevo una vida agradable pero controlando mi conducta?

Alguien podría preguntar:

¿Qué tiene que ver todo esto con el contador público en cuanto a su profesión? Resulta que ésta es una cualidad adquirida que permanece en cada instante de la vida del que la posee. Todos sus actos sociales giran en torno a ello. En otra parte de esta obra se decía que es una vocación de servicio, es una actividad evidentemente social. ¿Y cómo se puede ejercer una profesión si no se toma en cuenta la personalidad como la hemos expuesto? Y si estas consideraciones no bastan, el contador público dejará de ejercer su profesión, pero ello no implica que deba recluirse a una cueva donde sólo conviva con la obscuridad. Es un ser humano que forzosamente tiene que convivir con seres humanos y eso es bastante.

Desde luego que todos estos comentarios y orientaciones son aplicables a cualquier persona y en cualquier nivel y núcleo social. Pero se está hablando de las relaciones humanas del contador público ante la sociedad en general. Sería bueno decir algo de los aspectos de la vida social del contador público como son el ambiente familiar, la amistad, etc:

c) La amistad y ambiente familiar.

Estos aspectos de relaciones humanas son tan importantes, que no se debe omitir un breve comentario sobre ellos.

Respecto de la amistad, el estagirita Aristóteles, ese pilar de la gran cultura griega, cuya sabiduría jamás dejará de resonar a través de los tiempos, dice: "La amistad es absolutamente indispensable para la vida: sin amigos, nadie querría vivir, aun viéndose saciado de todos los demás bienes". (Ética Nicomaquea, 1-VIII-C. I. A.-P.1269).

Aristóteles distingue tres clases de amistades. La amistad fundada en la virtud, la amistad fundada en el placer y la amistad fundada en la utilidad. Se advierte que la verdadera amistad es la fundada en la virtud, puesto que es una amistad desinteresada, que sólo da aprecio y afecto por la persona en sí misma, descartando todo deseo de beneficio propio por parte de los amigos.

En la vida práctica se dan las tres clases de amistades.

La amistad fundada en el placer es practicada por aquellas personas que sólo buscan el placer o beneficio para sí. Lo mismo la amistad fundada en la utilidad; es frecuente decir, "... ante todo somos amigos ..." tú sabes que siempre te he estimado... te recuerdo lo que te encomendé".

La amistad verdadera que es la que se recomienda a los contadores públicos, es un verdadero monumento a las relaciones humanas se puede definir como la mutua estimación y aprecio entre dos personas buenas que aman la virtud.

Recordar aquella frase de Cicerón — un pilar de la cultura latina y cuyas enseñanzas serán acogidas por siempre y que por cierto da tanta importancia a la amistad como un modo perfecto de convivencia humana — , que está en su tratado de la amistad:

"Verum est ut bonos boni diligánt". "Es una verdad que los buenos quieren a los buenos" lo dice refiriéndose a la reciprocidad que debe haber en la amistad. Cuando se refiere a la identificación que debe haber entre amigos dice: "Inter amicos est comunitas consiliorum et voluntatum". "Los amigos están de acuerdo en pensamientos y deseos". Y como una regla de conducta ante el verdadero amigo dice: "Voluntates amicorum adiuvandae sunt". "Hay que prestarse a los deseos del amigo".

Si las relaciones humanas fuesen cultivadas por todos de manera que a cada prójimo se convirtiera en un verdadero amigo, se estaría en el grado más alto de exitosas relaciones humanas.

En alguna parte de esta obra se afirmó que la convivencia familiar repercute, se proyecta a los demás aspectos de convivencia.

La convivencia familiar presenta actitudes y barreras especiales, así como las técnicas de las relaciones humanas ofrecen soluciones concretas a dichos problemas. Existen grandes tratados sobre estos aspectos de comportamiento en el ámbito de la familia, pero en esta ocasión no es posible hablar con la profundidad que merece el tema. Baste transcribir las siete reglas, que Dale Carnegie (*op. cit.* . . . , pág. 308) propone para hacer más feliz la vida del hogar.

1. No regañe.
2. No trate de cambiar la manera de ser de su cónyuge.
3. No critique.
4. Demuestre que aprecia honradamente las buenas cualidades de sus familiares.
5. Tenga pequeñas atenciones.

6. Sea cortés.
7. Lea un buen libro sobre el aspecto sexual del matrimonio.

Ojalá que las sugerencias, comentarios y opiniones expuestas en este breve capítulo de relaciones humanas, sean por lo menos un estímulo para despertar la inquietud por conocer las normas de unas auténticas relaciones humanas con la convicción plena de que sólo las excelentes relaciones personales propician el éxito, la felicidad y el bienestar de los humanos.