

Unidad 13

- Las ciencias del comportamiento en la actuación del Contador Público.

CAPITULO TERCERO

Las ciencias del comportamiento y la actuación del contador público

1. Las ciencias del comportamiento

a) Introducción

Las ciencias del comportamiento proporcionan elementos de apoyo al Contador Público, para ejercer mejor su profesión.

Sería difícil probar este enunciado, si no se contara con los dos capítulos anteriores, los cuales son la premisa mayor y menor, que ayudan a formular silogismo probatorio.

En efecto, se afirmó que el contador público es un profesional cuyos servicios y actuación se desempeñan en una gran diversidad de sectores o núcleos socioeconómicos.

Es así que el éxito de su actuación, beneficioso para todos los humanos que le rodean y para sí mismo, depende de las eficientes relaciones humanas, las cuales implican el comportamiento psicológico, social y económico de los seres humanos.

Luego entonces, las ciencias del comportamiento son instrumento necesario para la actuación del contador público.

Si todos estuviesen enterados de las labores o tareas que un profesional en contaduría pública, preparado a "ciencia y conciencia" puede y debe desempeñar, no sería difícil comprender la premisa mayor del argumento anterior.

Por otra parte, si todos fuesen conscientes de la importancia y utilidad de una preparación en relaciones humanas, no sería necesario probar la premisa menor.

Y si además, las disciplinas sociales o del comportamiento individual y colectivo del ser racional, fuesen conocidas por todos, aun cuando fuera en sus fundamentos, la conclusión del silogismo anterior que es el enunciado inicial de este capítulo, sería evidente para todos. Pero, sin pecar de pesimistas, mucho se teme que no sea así.

Por lo que se refiere a la diversidad de actividades, que sin ser un "hacelotodo", puede desempeñar el contador público bien preparado y culto, ya se habló, a grandes rasgos en el capítulo primero.

En lo tocante a la importancia del conocimiento científico y técnico de la persona y de sí mismo, para propiciar unas magnificas relaciones humanas, ya se hizo referencia en el capítulo segundo.

Es necesario dar algunas indicaciones básicas sobre lo que pregona este tercer capítulo, con el objeto de reforzar algunas afirmaciones referidas a las ciencias del comportamiento que se efectuaron en el capítulo segundo.

Antes que nada, implórese el auxilio del escritor Alejandro Pelayo, ("Las Ciencias del Comportamiento". Revista de la escuela de Contabilidad y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa, No. 3), que dice: "Para lograr entender el comportamiento humano tanto individual como colectivo, es necesario realizar un estudio interdisciplinario, donde se analicen los aspectos psicológicos, sociológicos y antropológicos del comportamiento sujeto a estudio".

El comportamiento del hombre es muy complejo, ya que contiene reacciones y actitudes que emanan desde lo más profundo de su ser (del inconsciente como diría Freud) así como de los fenómenos más palpables y evidentes que brotan del desenvolvimiento social.

Por eso el rubro ciencias del comportamiento, agrupa un conjunto de disciplinas que se preocupan de estudiar el comportamiento humano, tomando cada una diferentes bases y puntos de vista.

Sería necesaria una serie de tratados para exponer ampliamente cada una de las ciencias del comportamiento, por ello en los siguientes párrafos de este capítulo se da únicamente un panorama general de cuáles son esas ciencias, refiriéndose en particular a la sociología y psicología, que son las más importantes según esta argumentación.

Pero sí se debe estudiar el comportamiento de acuerdo a ciertos modelos de comportamiento humano, o conceptos entrelazados lógicamente y sistemáticamente, los cuales corresponden a cada una de las ciencias que tratan del comportamiento humano, relacionando claro, los conceptos de unas y de otras, puesto que sólo en esa forma se tendrá una imagen completa del individuo racional.

No es posible establecer un patrón o modelo para estudiar el comportamiento, pero sí atenerse a los factores más sobresalientes del comportamiento, virtiéndolos en una fórmula, sin olvidar que el aspecto genético y el medio ambiente, son elementos que se combinan e influyen de muy diversos modos en el comportamiento de los superanimales (animales dotados de razón).

$C = F (P, Ma)$, donde:

C = Comportamiento
F = Función de
P = Persona
Ma = Medio ambiente.

La fórmula anterior demuestra la forma de conjugar los elementos del comportamiento a que se ha hecho referencia, sin perder de vista que en el concepto persona están incluidos tanto la herencia genética como lo adquirido en el desarrollo de la vida.

Cuando se elija un modelo de tantos que se pueden formular, hay que atender a las siguientes indicaciones, que servirán de pauta para su elección.

- a) Debe elegirse un modelo específicamente para un problema en particular;
- b) se recomienda elegir el modelo más simple, cuando sean varios los susceptibles de aplicar a un problema propuesto;
- c) las premisas que contenga el modelo elegido, serán sólo las adecuadas y necesarias al nivel de entendimiento deseado;
- d) por último, cuidar que el modelo escogido responda a la ecuación:
 $C = F. (P. Ma).$

Si hasta aquí se ha dado a entender que entre la aplicación de técnicas de registro, principios contables, técnicas y normas de auditoría, principios administrativos, etc. y la aplicación de principios y técnicas de comportamiento humano, hay un acercamiento tan exacto, como el acercamiento que existe entre el efecto social que contienen las primeras técnicas y principios, con la satisfacción y cumplimiento de las necesidades y fines del ser humano, si eso está comprendido, se habrá cumplido el propósito de los capítulos precedentes.

b) Qué son y cuáles son.

En el enunciado, se ha hablado de ciencias del comportamiento. Es conveniente hacer dos aclaraciones al respecto: por una parte, entiéndase que se hace referencia al comportamiento de los seres humanos, ya sea individualmente o en grupos determinados o en el conglomerado social a sus relaciones entre sí, como semejantes y dotados de cualidades diferentes a las de las otras criaturas. La otra es, que se menciona la palabra ciencia; a este respecto, se han incluido otros estudios o disciplinas que sin ser ciencias en sentido estricto, si son importantes tratados sobre la conducta y comportamiento de esa criatura a que tanto se cita. No se desea en este caso establecer una polémica sobre cuáles, de las que se mencionan en párrafos subsecuentes sean ciencias, y cuáles simplemente teorías. En este caso lo que importa es que cualquier especulación sobre ese misterioso ser tan perfecto, revestido de tanta imperfección como el mismo universo, es de mucha utilidad para aquéllos que se interesan en las causas primero y luego en los efectos.

¿Qué son las Ciencias del Comportamiento? No se pretende dar una contestación definitiva y absoluta a esta pregunta, porque tal vez se defraude a los lectores. En este caso una idea general es más satisfactoria.

En efecto, es un grupo de ciencias, disciplinas, estudios, teorías, etc., que tratan del ser humano tomando como base diferentes aspectos y ángulos tanto de su naturaleza como del medio ambiente en que se desenvuelve como ente racional y sociable. En párrafos anteriores se dijo que cada ciencia o teoría toma para si una parte de ese ENTE, quizá el más heterogéneo y complicado de los entes, que propicia una diversidad de disciplinas tan distintas al parecer pero que constantemente se disputan entre si los campos de acción.

Esto quiere decir que no hay un campo de acción, cercado con infranqueables muros de roca o hierro. Se trata más bien de un mosaico de inquietudes, unas luciendo el orgullo traje de ciencia y otras cubiertas de la ambición de llegar a serlo, pero todas ellas aportando valiosas aseveraciones susceptibles de aplicar y probar sobre "ese" que se sabe que principia pero no se sabe si termina.

¿Cuáles son? — Sin mencionar absolutamente todas las disciplinas referidas, se presenta a continuación un cuadro que muestra las más importantes.

Se han distinguido dos grupos: las que observan las facultades más intimas del ser humano, las que tratan de escudriñar las causas más misteriosas que producen los efectos que a otras ciencias o teorías interesan.

El segundo grupo es precisamente el que comprende las ciencias o teorías que estudian el comportamiento de los seres humanos como consecuencia de las circunstancias sociales, políticas, económicas, en que se desenvuelven, pero teniendo en cuenta la estrecha relación que existe entre el objetivo de las primeras y las segundas.

PSICOBIOLOGICAS

Psicología,
Psiquiatría,
Genética,
Biología

SOCIALES

Sociología,
Etica,
Antropología,
Economía,
Geografía humana,
Política,
Historia

Además existe un grupo de estudios que tratan de conocer al desconocido en sus afectos, sentimientos, carácter, temperamento, etc. mediante la fisonomía del rostro, de un análisis orgánico de manos y pies, o mediante la grafología, etc.

Como se ha afirmado anteriormente, no se han agotado las disciplinas del comportamiento del ser humano, pero si se aplican los métodos y conocimientos ;que brindan las mencionadas, se podrá formar una idea de la que somos, cómo somos, qué deseamos, de dónde venimos, a dónde vamos, etc.

Ahora, ha llegado el momento de abordar una cuestión no menos difícil que la anterior. Se trata de decir una palabra sobre los terrenos que pisa cada una de estas disciplinas, teniendo en cuenta la advertencia que se hizo más arriba, o sea lo impreciso que resulta el campo de acción de cada una gracias a la complejidad, de ti, de aquél y de aquél otro.

c) Campo de Estudio (Objeto formal)

La relación de estudios o disciplinas que anteriormente se mencionaron, da la idea de ser cada una independiente. Pero, como se ha dicho, muchas de ellas son inclusive partes de otras, como en el caso de la genética que es una parte de la biología, o la etnología que forma parte de la antropología, pero se han mencionado separadamente con el objeto de llamar la atención sobre ellas, puesto que tratan de aspectos muy interesantes que influyen en la conducta del hombre. Y como esos ejemplos tenemos otros casos.

Respecto de los terrenos que cada disciplina del comportamiento cultiva, ya se ha advertido que no se puede delimitar un campo preciso y exclusivo para cada disciplina, pero sí se puede dar un concepto que manifieste una idea sobre la materia de estudio o terreno que pisa en particular cada ciencia, estudio o disciplina que estudian al hombre con sus facultades, causas, efectos, etc.

La psicología se preocupa por estudiar todas aquellas facultades y características del alma, así como sus reacciones en condiciones controladas.

La psiquiatría es una aplicación de ciertos conocimientos proporcionados por la psicología y la medicina, a enfermedades mentales concretas. El psiquiatra efectúa su labor aplicando ciertos métodos de terapia, como el hipnotismo, la autosugestión, el psicoanálisis, etc. Este último es un método y una técnica de terapia para las enfermedades mentales y emotivas, que creó el por todos conocido, célebre psicólogo Sigmund Freud, allá por el 1885. Este método consiste principalmente

en aflorar ciertos traumas o sentimientos reprimidos en el inconsciente durante la niñez y la adolescencia, pero que en la madurez producen desajustes en la conducta de la persona. Se trata de invocar el recuerdo de acontecimientos pasados profundamente mal grabados en el inconsciente.

"La cabeza cuadrada revela energía, juicio seguro, firmeza de voluntad y condiciones para las ciencias exactas".

"La cabeza redonda nos habla de iniciativa, de juicio rápido, de disposición a la ayuda y de accesibilidad".

"La cabeza ovalada es la imagen de un espíritu ágil, dotado de elasticidad mental, que no se deja dominar fácilmente por los demás".

"La cabeza triangular revela inteligencia, astucia, diplomacia y salidas oportunas".

"La cabeza cónica trapezoidal, más ancha por abajo que por arriba, nos muestra un juicio objetivo, grandes dotes para la solución de tareas prácticas, accesibilidad y una filosofía de la vida generalmente sin complicaciones".

La biología es una ciencia que estudia la vida desde el punto de vista orgánico, su origen, proceso y desarrollo. Estudia al individuo desde sus partes microscópicas, cromosomas, células, etc., hasta sus partes macroscópicas. Aun estos aspectos de carácter fisicobiológico ayudan a conocer en algún modo a la persona; tiene sus repercusiones en la conducta de los congéneres. Parece muy acertada la opinión del célebre biólogo francés, Jean Rostand en su obra "El hombre y la vida": "Al mismo tiempo que la biología nos revela la particularidad de cada uno, nos recuerda la fraternidad de todos".

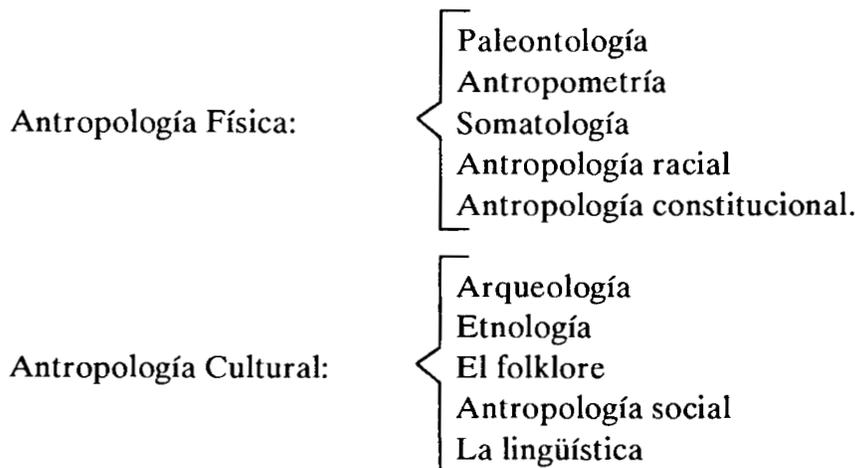
La genética es una parte de la biología que estudia la herencia de las características anatómicas, citológicas y funcionales que se transmiten de los padres a los hijos. Esta parte de la biología aporta ciertos elementos que determinan la conducta del individuo con base en rasgos derivados de los progenitores. Sin embargo, y a propósito de comportamiento, Jean Rostand, dice: "Cuando un hombre habla con altanería a otro hombre, no se tiene por lo general ningún motivo para pensar que los cromosomas mejor calificados estén del lado de la insolencia"

La sociología; a reserva de hablar más adelante sobre este tema, téngase en cuenta que estudia las influencias que ejercen los hombres sobre sus semejantes, en los actos simultáneos y sucesivos. Se ocupa de las personas actuando en sociedad, en grupo o conjunto.

La antropología si se atiende a las raíces griegas de la palabra, **Antropos**, hombre y **Logos**, tratado; tratado del hombre se observa que se trata de una ciencia que estudia al hombre en general. Efectivamente, es la que más se acerca a ser el estudio completo del hombre. Abarca muchos aspectos del hombre, desde aspectos anatómicos hasta los culturales. Los orígenes de los grupos llamados tribus y su

profundidad etc. Esta ciencia es muy amplia en sus métodos y objetos, pero siempre tiene como centro de su objeto al hombre. Por ello tiene que valerse de las otras ciencias que estudian aspectos concretos sobre el inquietante ser. El escritor de un tratado de Antropología, C Kluckhohn, dice "Ciertos aspectos de la psicología, la medicina y la biología, la economía, la sociología y la geografía humana tienen que fundirse con la antropología en una ciencia general que asimismo tendrá que abarcar los instrumentos que significan los métodos históricos y estadísticos y sacar datos de la historia y las otras disciplinas humanas".

Vale la pena efectuar una subdivisión de la antropología:



Cuando la antropología selecciona y utiliza los datos obtenidos en los estudios físicos y culturales para resolver los problemas sociales, políticos y económicos modernos, se le califica como antropología aplicada.

La ética, se ocupa de estudiar la bondad o maldad de los actos humanos a la luz de la razón, con base en la libertad del hombre y en la naturaleza de sus actos. Esta ciencia, que es una rama de la filosofía, da normas al ser humano, diciéndole cómo debe actuar con sus semejantes.

La economía estudia el comportamiento del hombre en relación a su deseo o lucha por explotar los recursos naturales y aprovechar los factores de la producción, para proporcionarse bienestar económico. Esa lucha y deseo de riqueza, ya sea desde un ángulo individual, de grupo o de la totalidad de la sociedad, implica conflictos humanos, división de clases, roces sociales defectuosos en el trato interpersonal. La economía puede dividirse en economía política si se ocupa del estudio de la producción, repartición y consumo de la riqueza, manejada por el estado.

Y la economía social que comprende los intereses materiales de la sociedad.

Ciencias políticas; entre éstas se encuentra la diplomacia, que también se ocupa de las relaciones entre los seres humanos, pero considerando los de una nación con otra y sus relaciones de negocios. Esto es un método de cómo tratar eficazmente, a través de representantes o enviados a las demás naciones. Quiérase o no este estudio proporciona elementos que de aplicarse, se tendrán magníficas relaciones entre los individuos del planeta.

Geografía humana es el estudio del número, distribución, composición, en cuanto al sexo o la edad de una población, el nivel de habilidad, salud y educación de una nación.

La historia estudia los acontecimientos o actos humanos trascendentales para la humanidad, pero a través del tiempo. Es una narración y análisis de los hechos singulares del pasado, para compararlos con los presentes y en esa forma medir el progreso, el desarrollo político, social y económico de la humanidad.

En fin, "La psicología y la antropología son dos puntos principales entre el estudio de la vida y los estudios de la conducta humana", dice el antropólogo C. Kluckhohn, *op. cit.* Sólo que el psicólogo toma en cuenta al individuo y el antropólogo al grupo, y al individuo como miembro de ese grupo. "La fisiología y la medicina estudian al hombre como animal. La sociología y la economía y el gobierno estudian los actos del hombre y sus resultados". "Sólo la psicología, la psiquiatría y la antropología, tienen los dos procedimientos, interesándose simultáneamente por la conducta y su fundamento biológico". "Análogamente la antropología humana ayuda a salvar la laguna que existe entre las ciencias físicas y sociales". "El antropólogo y el geógrafo se interesan ambos por el gusto del hombre al clima, a los recursos naturales y a la ubicación". (C. Kluckhohn, *Antropología*, Pág. 312).

Como podrá observarse las ciencias sociales que estudian el comportamiento interno o externo del hombre, con frecuencia se invaden sus objetos, pero la diferencia en cada una de ellos, son las cuestiones que se plantean. Si comparten sus campos de estudio, pero planteándose diferentes problemas de manera que ninguna resulte supérflua. Todas cooperan entre sí con sus resultados, los cuales sirven de base para otras del mismo grupo.

Este breve esbozo sobre los conceptos de algunas de las más importantes ciencias o disciplinas que se ocupan del hombre a diferentes dimensiones, es necesario (junto con otras muchas cosas que no se mencionan), para llegar a alguna conclusión práctica y objetiva sobre este tema: la influencia que las ciencias del comportamiento ejercen en la actuación del contador público. Es de esperarse que muchos de los lectores se planteen diversas preguntas o dudas, de cómo el contador público pueda utilizar los conocimientos y métodos de estas disciplinas e inclusive,

alguien podría decir: una cosa es la técnica, el aspecto cuantitativo y otra cosa la teoría, la especulación Si esa técnica, si esa cuantificación, si ese aspecto pragmático de que está impregnada y revestida la práctica contable, no fuese hecha, aplicada por el hombre, entre el hombre y para el hombre, concederíamos (Concedo como se diría en términos dialécticos).

Si el objeto de la contabilidad no fuera registrar, clasificar, evaluar, interpretar e informar de operaciones provenientes de características internas y externas del hombre, se diría con ustedes: El terreno de las disciplinas del comportamiento humano, no es asunto que incumba a los contadores.

Cuando la industria, el comercio, los negocios, las empresas, etc. se asemejen al cactus que en medio de un intenso desierto, nace, crece y muere, entonces resultaría supérflua, no sólo la técnica industrial, la mercadotecnia y la administración, sino también la contaduría pública, junto con las ciencias del comportamiento humano, las cuales serían aún más absurdas.

No se quiere decir que el contador público deba ser un psicólogo, un sociólogo, un antropólogo, o en una palabra un especialista en cada una de las disciplinas del comportamiento; eso sería absurdo; pero sí se considera lógico y necesario que el profesional en contaduría pública despierte en si la inquietud por conocer los elementos más generales y fundamentales que brindan esas disciplinas, con el objeto de desempeñar más eficazmente su labor de profesional. **Lo menos que puede suceder, si el contador público se inquieta un poco más por estos temas, es que aumente su acervo cultural, lo cual es siempre beneficioso para todos.**

Se ha escogido la sociología y la psicología para referirse a sus métodos y fundamentos en relación a la actuación profesional del contador público. Se pudo escoger otras disciplinas, Vg: la antropología, la economía, o cualquier otra; pero se considera que éstas son las dos disciplinas cuyo objeto y conocimientos pueden resultar de más utilidad práctica para el ejercitante de la profesión contable.

En efecto, la psicología se ocupa de lo que ocurre dentro (intra) del ser humano, lo cual repercute en lo que estudia la sociología, que es lo que ocurre entre (inter) las personas.

Un ejemplo debe aclarar las afirmaciones anteriores:

Cuando un contador público, como consecuencia de un análisis financiero, manifiesta en su informe que la empresa analizada adolece de mala productividad, estabilidad y solvencia, está señalando efectos cuyas causas hay que indagar. Esto lo hace en virtud de la aplicación de técnicas propias de su profesión.

Pero si además, este profesional, con el afán de brindar un mejor servicio y, como consecuencia de un mayor ahondamiento en los factores de la empresa, señala

en su informe que los malos efectos encontrados se deben a la falta de coordinación y cooperación entre los empleados, trabajadores y autoridades, estará señalando aspectos sociológicos; es decir, estará descubriendo próximas causas, fenómenos que ocurren entre (inter) las personas tales aspectos son materia de la sociología.

Sí además, el contador público analista sigue profundizando en las últimas causas de la mala situación encontrada, y llega a descubrir que lo anterior se debe a que los miembros del grupo poseen un sentimiento de frustración, resentimiento, insatisfacción y desagrado, entonces se estarán tocando fenómenos psicológicos; es decir, aspectos que ocurren dentro (intra) de las personas, que son materia de la psicología.

¿Qué ocurre con un informe en los términos anteriores? Sin duda, será de más utilidad a la unidad socioeconómica, porque no sólo señala efectos, sino también causas, y últimas causas; porque para atacar malos efectos, hay que atacar sus malas causas. El "mal" se ataca desde su raíz.

Si una empresa, después de ser analizada y auditada, resulta que ni está pagando salarios justos, ni repartiendo utilidades satisfactorias, ni pagando impuestos justos, socialmente, puede estar provocando algunos acontecimientos entre (inter) personas, después de originar un desajuste emocional, psicológico, dentro de (intra) los miembros del grupo.

Luego entonces, de ese grupo de ciencias que tratan del ser humano, hay que entresacar la sociología y la psicología, para hacer algunos comentarios particulares y concretos que sean de utilidad a los lectores. Si después de leer estas aseveraciones, naciera en el lector el propósito de estudiar estas cuestiones, como consecuencia de un convencimiento profundo de la relación que guardan con la práctica de la profesión contable, sería el fruto más grande que se habría obtenido con esta obra.

2. EL CONTADOR PUBLICO Y LA SOCIOLOGIA

a) Sociología general y particular.

"La sociología tiene propiamente por objeto los procesos sociales o inter-humanos". Es la frase sencilla con que define Leopoldo von Wiese, el objeto de la sociología. Con esta frase se principia a dar una idea de los campos de la sociología general. Pero es preciso poner de manifiesto los campos de la sociología general. Pero es preciso poner de manifiesto los elementos concretos de la definición. En primer lugar se trata de hombres, luego esos hombres en acción comunicativa. Se advierte también una esfera de vida, que es separada para estudiarla, o sea el ambi-

ente que irradia ese constante roce entre los humanos. Ese ambiente que nace por los procesos interhumanos se llama "lo social". Sólo metafóricamente, imaginar a la sociedad como un gran organismo, cuyas células son los hombres, quienes a su vez poseen almas y cuerpos. Las almas son la energía viva que genera esa dinámica interrelación de los cuerpos.

Como dice el sociólogo Leopoldo von Wiese (*op. cit.*) "Las fuentes básicas de todos los fenómenos que se producen en la esfera humana y por consiguiente en la humana-social, son las almas y los cuerpos humanos. Pero sólo por las influencias del "yo" con el "tú" y por la unión de ambos en un "nosotros", se produce, en tensiones positivas y negativas, el fenómeno social, es decir el fenómeno exteriormente fecundo". Desde luego que esta disciplina que se ocupa del hombre tiene estrecha relación con todas las otras que tratan del hombre, pero como se afirma en párrafos anteriores, los problemas concretos que se plantea en particular cada ciencia, son el elemento distintivo entre una y otra.

Las preguntas fundamentales que se plantea la sociología general son:

- a) Cómo se explica el fenómeno social.
- b) Cómo influye lo social en la esfera humana.

Como ya se aseveró, el comportamiento del hombre se produce por dos fuerzas, una interna y otra externa; la interna está formada por sus impulsos naturales y la segunda o externa por el efecto que produce "lo social". El comportamiento individual e interno del hombre toca a la psicología, pero eso que llamamos "social" o sea el producto de las dos fuerzas mencionadas es lo que interesa a la sociología general.

La sociología general señala qué alcance tienen las fuerzas sociales, qué cosas pueden exigirse de los hombres, qué otras cosas no lograrán realizar, etc.

Para efectos de esta obra, no es preciso atender a una división de la sociología tan complicada, como se pudiera dar, si se atiende a diversas corrientes y criterios tradicionalistas y modernos. Para esta obra, por lo pronto interesa distinguir la sociología general, que puede llamársele cultural si se atiende al curso histórico de la vida social o sociología filosófica si atiende a aspectos de conciencia y espirituales, interpretándolos dentro del conglomerado social; o bien la sociología sistemática, si con base en hechos empíricos se ocupa de los procesos sociales. La otra clase de sociología que interesa es la sociología particular o especial, la cual resulta cuando se toman los conocimientos generales sobre la sociedad, sobre las relaciones interhumanas, para compararlas o estudiarlas con relación a ciertas actividades o problemas concretos. Es así como nacen la economía social, la sociología del arte, de la pedagogía, criminalística, etc. Así como la sociología de la empresa del trabajo, de los negocios, etc.

Ahora bien, la actividad del contador público se desenvuelve en el mundo de las empresas e instituciones (la acción de emprender una actividad), de los negocios, de los organismos sociales o económicos. Su labor tiene sus causas en los grupos y sus efectos también recaen en grupos. Por ello mismo, no hay razón para no hablar de sociología de la profesión contable, aprovechando lo generoso y universal que es la sociología general de la que ya se ha hablado. Es cuestión de adoptar y adaptar los métodos y sistemas de la sociología general, para aplicarlos a los problemas concretos que haya intención de estudiar. En unos casos bastará con observar las cosas con criterio sociológico, en otros, será necesario aplicar los métodos sociológicos, es decir, aislar, observar, contar, medir y experimentar. Es decir, existen métodos sociológicos que se pueden aplicar para descubrir los fenómenos sociales; en forma enunciativa y para efectos ilustrativos se mencionan algunos a continuación:

- a) La indagación de fenómenos o reacciones sociales, mediante encuestas y entrevistas directas a los miembros del grupo.
- b) La experimentación, que consiste en descubrir fenómenos sociales, provocando reacciones en grupos diferentes, para compararlas entre sí.
- c) Aplicación de pruebas sociométricas a cada miembro del grupo, para obtener una determinada conclusión sobre algún aspecto social
- d) Análisis de expedientes y casos particulares del pasado, utilizando las estadísticas, para obtener conclusiones útiles en el presente.

En fin, en los siguientes párrafos de este subcapítulo se intentará explicar ciertas aplicaciones de los conocimientos de la sociología general, a las relaciones que puedan intervenir en la actuación del contador público, relaciones inter humanas que dicho profesional debe conocer con el objeto de servir mejor, precisamente a esa "SOCIEDAD".

b) Sociología de la profesión contable

Ya que se principió a hablar de sociología de la profesión contable, como si fuese una ciencia particular, hay que analizar cuál es su objeto material y formal.

Parodiando con la sociología general, cuyo objeto material, son las relaciones interhumanas, el objeto de este estudio son las relaciones interhumanas en que se encuentra inmiscuido el contador público. Son las relaciones personales, necesarias para que la profesión contable sea llevada a cabo.

Respecto del objeto formal del estudio sociológico de las relaciones personales de la profesión contable, es saber cómo piensan, cómo sienten, que desean por qué actúan los seres humanos que se interrelacionan en ese campo.

Las relaciones humanas vistas a la luz de la sociología, se observan cruda y objetivamente, es decir, se observa la realidad independientemente de que sean buenas, malas, convenientes o inconvenientes, para eso está la ética, la moral, etc.

En efecto, tómesese como referencia la materia de estudio del capítulo segundo, que son las relaciones interpersonales del contador público, pero analizándolas a la luz de un arte, de una técnica, dando algunos consejos para que sean las mejores, las ideales relaciones humanas.

En el capítulo anterior mucho se hizo referencia al "**Debe ser**", en el capítulo primero se trató de las relaciones formales, las cuales tendrán que apearse a las normas o principios que cada tipo de actividad servicial, ya sea organización, sistemas, auditoría, etc. tenga que efectuar el contador público.

Pero también se afirmó que el fundamento científico de las relaciones humanas como arte, son los estudios sociológicos, los cuales antes que nada hay que efectuar con el objeto de conocer la realidad de esas relaciones, para luego guiarlas conforme a un patrón moral de conducta.

¿Cómo se integra la personalidad del contador público, sociológicamente hablando? La célula de la sociedad es la familia, que genera interrelacionistas, los cuales serán profesionales, gobernantes, diplomáticos, gerentes, directores, oficinistas, negociantes, maquinistas, etc. Es decir cada persona que viene a este mundo tendrá que desempeñar un papel, el cual a su vez está formado de pautas o patrones de comportamiento. Todo esto es lo que se llama la personalidad social, la cual se va formando en el transcurrir del tiempo y mediante los procesos sociales a diferencia de la personalidad metafísica, como la llama el destacado especialista en estos temas, Isaac Guzmán Valdivia, que dice a propósito de las dos personalidades: (La Sociología de la Empresa, Pág. 37). La social "es una personalidad que paulatinamente se va haciendo por virtud de nuestras relaciones con los demás con quienes convivimos. En cambio la personalidad metafísica de cada individuo es una personalidad substancial, íntima, profunda, intransferible, única, exclusiva de cada quien".

La personalidad social del contador público se comienza a formar desde las épocas escolares, donde adquiere la preparación técnica y científica, que va dando forma al futuro profesional. Pero, ya en el ejercicio de la profesión tendrá que enfrentarse con los grupos sociales ante los cuales ejerce un papel y a su vez, los grupos generarán energía sociológica que capta el profesional.

He aquí las instituciones u organismos que representan la otra célula de la sociedad, que hace, sobre todo en los tiempos modernos, que se mantenga económica y socialmente la gran masa social a la que todos pertenecemos.

Luego entonces, la preparación profesional y las instituciones son los elementos que provocan un mundo de relaciones interhumanas, que le dan personalidad social al contador público y que propician la formación de una sociología de la profesión contable.

La empresa, pues, es como una gran familia a la que pertenece el contador público, a la cual tiene el privilegio de ser incorporado gracias a elementos tan materiales como el dinero, o los bienes con los que en un principio se entiende dicho profesional. Pero no hay que hacer referencia sólo a aquellas empresas lucrativas, sino también aquellas otras que no lo son, pero sin embargo requieren de todos los elementos económicos y sociales, aunque con diversos fines.

Ahí en esas empresas está el objeto material de la actuación profesional de contador público; constituyendo la forma, los servicios que específicamente lleva a cabo en cada caso.

Hasta aquí ya se puede deducir la primera conclusión. El contador público debe conocer la sociología de la empresa, determinar su propia personalidad social y efectuar una sociología de esas relaciones profesionales, de instituciones a profesional y de profesional a instituciones.

El ser humano, portador de una cierta substancia, hace que se formen los grupos, las masas sociales, en lo cual se fundamenta el principio tan conocido "El hombre es un ser sociable por naturaleza". Pero los mismos estudios sociológicos han observado que el propio hombre posee otra cierta substancia, antagónica, por la cual se segrega, o el mismo grupo lo repele. En la misma sociología y en la psicología se encuentra la contestación al por que de esa cuestión.

Estas dos corrientes de integración y desintegración se analizarán en las relaciones de la profesión contable.

Profesión a profesional. Una profesión es creada por la sociedad en virtud de una necesidad que brota de la misma convivencia humana. En el caso de la profesión contable, surgió por la expansión industrial que llegó un momento en que sus operaciones, por ser tan múltiples y variadas, fue necesario controlarlas e interpretarlas, así como analizarlas. El mismo crecimiento industrial y comercial, que a su vez dieran impulso económico a la sociedad moderna, propicia que en dichas operaciones intervengan un sin número de personas, con diversas pretensiones e intereses.

Pero la profesión también se ve incrementada por sus miembros. Ya se tiene otro elemento más de la profesión, el aspirante que es convocado por la propia pro-

fesión desde el momento en que se pone a la disposición de la sociedad, que implícitamente está lanzando un llamado a nuevos miembros.

Hay que pensar que la profesión es una persona moral que reúne características netamente sociales, ya que en ella se agrupan las personas con sus fines bien determinados. La profesión misma brinda todos los medios para que el aspirante, al formar parte de ella, reciba la preparación, el entrenamiento y la formación competente, elementos básicos que le hacen ser precisamente un profesional. Y en esta forma le ofrece instituciones docentes con un cuerpo de maestros especialistas en cada asignatura, que forman el plan de estudios de cada institución. Le ofrece todas las facilidades didácticas que son necesarias para formarle un verdadero hijo de esa gran persona moral.

Pero no sólo brinda los elementos didácticos o de educación, sino que también guía y fomenta el desarrollo de cada uno de sus miembros, lo hace a través de organismos o agrupaciones profesionales, mediante sus subgrupos de investigadores y promotores, propiciando así nuevos conocimientos, métodos, normas de ética, etc.; todo lo cual hace que la profesión adquiera fuerza, crecimiento y prestigio social.

Profesional o profesión. — El aspirante a profesional va guiado por una fuerza interna que se llama vocación; o sea, es un llamado o atracción que nace en lo más profundo del aspirante; es una causa que genera gusto, aptitudes y actitudes hacia esa profesión, aunque también va acompañada esa vocación de un deseo implícito de bienestar económico y de prestigio. El aspecto segregatorio o de desintegración social se tiene cuando al aspirante o al propio profesional le ha faltado alguno de los requisitos que se señalan; o sea, se dice que ha errado la vocación. Viene el fracaso, la frustración, traducido en un deficiente servicio, en una falta de profesionalismo o de ética profesional.

Toca al profesional aprovechar todos los elementos de preparación y desarrollo que la profesión brinda a sus miembros. El profesional se ha incorporado en la profesión y en lo sucesivo será la profesión quien le brinde una personalidad social y de donde obtenga su "modus vivendi".

No hay que olvidar que la profesión vale por sus miembros, crece por sus integrantes; por consiguiente cada elemento que la forma es una célula que le da vitalidad y que la engrandece. El profesional contribuye, coopera para que se hagan nuevas investigaciones, se enriquezcan los planes de estudio, proyecta una imagen profesional. El aspecto de desintegración resulta cuando brotan los individuos traicioneros, que no han de faltar, y cuando la actuación deficiente provoca que el público se forme una imagen negativa. Si aumenta el número de miembros defectuosos profesionalmente hablando, se generara una imagen negativa generalizada.

Disminuye la confianza a cambio de la desconfianza, se reduce el número de personas que la ocupan y también el número de miembros que la integran.

De las instituciones y negociantes al profesional.— Las personas representativas de una institución, o los negociantes, conocedores de la estructura de la empresa (cualquier acción emprendida) observan los problemas que surgen en cualquier nivel de la estructura de la institución. Y así pueden surgir problemas de tipo administrativo, jurídico, económico, contable, de personal, de ingeniería, etc.

El representante o representantes de tal o cual empresa dispone de un grupo de profesionales dispuestos a solucionarle cada uno de sus problemas. Toca al empresario o negociante descubrir el problema o la necesidad, luego seleccionar el tipo de profesión y dentro de la profesión, el profesional que más tenga relación con él; será un recomendado, un conocido, o bien buscado en el momento. En el capítulo primero se señalan las labores y tareas que un contador público es capaz de ejecutar, las cuales responden a un problema específico de las instituciones. El problema o necesidad puede ir desde la implantación de un sistema, hasta una auditoría financiera o administrativa o de una asesoría completa.

El empresario o negociante, podrá detectar la necesidad y contratar al profesional más indicado, pero si carece de conocimiento acerca de todas las labores que un contador público desempeña, no estará eligiendo a ningún profesional. En nuestro medio existen muchas empresas medianas y pequeñas, cuyos administradores son empíricos y, o no detectan el problema concreto, o detectándolo no contratan al contador público. No se tiene todavía un conocimiento exacto de lo que es y lo que hace un auténtico profesional en las materias contables y administrativas. En tal caso resulta un aspecto segregatorio.

En el caso de la profesión contable, es muy propio el ejercicio independiente de la misma. Sin embargo, los empresarios eligen entre contratar un profesional para que ocupe el organigrama como contralor, contador, gerente de finanzas, auditor interno o jefe de alguna sección o departamento o inclusive gerente administrativo; o bien solicitar los servicios de auditoría externa, o de asesoría, en cualesquiera de sus fases, incluso administrativa o gerencial. En cualquier caso, pero sobre todo en este último, la confianza, la independencia y dedicación del contador público fundan el servicio independiente.

Por lo joven de la profesión contable, todavía algunas medianas y pequeñas empresas, cuyo gerente es el principal inversionista, no han valorado la conveniencia de los servicios profesionales del contador público. Por lo contrario no pocas veces rehuyen sus servicios, pues según ellos un buen control y una buena organización disminuyen la facilidad de defenderse fiscalmente. La contabilidad la asocian con fiscalización. Aquí está la resistencia a la integración social.

Profesionales a empresarios. — Es cierto que la preparación del contador público permite que sus servicios cubran un amplio radio de necesidades empresariales, pero no es un especialista en cada una de las materias o asignaturas que estudia. El contador público durante el desarrollo de su profesión va adquiriendo inclinación por determinada área de la profesión, la cual depende del gusto, de las facilidades o de las circunstancias en que se encuentre envuelto, y así se puede encontrar profesionales dedicados a la auditoría, a la asesoría, especialistas en materia impositiva o en organización, sistemas, presupuestos, etc. Todo contador público bien preparado, podrá actuar en un momento dado en esos campos. Sin embargo, una especialización, propiciará una solución más acertada.

El profesionalismo, o sea una actitud moral, revestida de una gran cultura técnica y científica, así como una dedicación y constancia, crearán una confianza firme en los consumidores de servicios profesionales.

El aspecto segregatorio social se localiza cuando hay individuos negligentes, irresponsables, que sólo tienen el calificativo de profesionales. En nuestro medio es conveniente citar el caso de los mal llamados contadores privados, los cuales no responden a la imagen de un verdadero profesional puesto que ni siquiera existe tal profesión. El contador es sólo uno, el público, todos los demás nombres derivados de éste, sólo son fraudes sociales. Se trata de auxiliares, ayudantes del verdadero profesional, los cuales desde luego son muy valiosos.

Una vez que el profesional analiza sus aspiraciones dentro de la profesión, decide si se establece independiente o si se dedica a prestar sus servicios en calidad de funcionario de alguna institución. Piénsese, si es válido, de una subvocación. O bien de un embudo social que lo encauza al ejercicio de la profesión en tal o cual forma. Los despachos, que son de los lugares físicos, desde donde se ejerce la profesión libremente, son de muy variadas características. Existen firmas de gran prestigio que prestan servicios profesionales también a reconocidas empresas. Pero hay otros despachos que, aunque pequeños físicamente, el contador público que los representa, resulta ser de gran calidad profesional. Por ahí se encuentra también los retoños de la profesión independiente, que son los nuevos despachos pequeños, en espacio y clientela.

Imagen profesional. — Toda la actuación del contador público, así como la energía social generada por aquellos a quienes sirve, forman la imagen que proyecta el contador público hacia toda la sociedad. Esa imagen será positiva o negativa, según que haya dejado una huella sana o viciada en un gran número de miembros de la masa social. En el capítulo primero y el apéndice de esta obra, se intenta exponer la imagen objetiva del contador público, observada a través de un método sociológico, a base de entrevistas directas a un grupo heterogéneo de personas de la masa social.

La profesión contable cubre un aspecto de la civilización de una sociedad, Esa imagen será positiva o negativa, según que haya dejado una huella sana o viciada en un gran número de miembros de la masa social. En el capítulo primero

de esta obra, se intenta exponer la imagen objetiva del contador público, observada a través de un método sociológico, a base de entrevistas directas o un grupo heterogéneo de personas de la masa social.

La profesión contable cubre un aspecto de la civilización de una sociedad, que tiende hacia una madurez paralela a la de las industrias, comercios y negociaciones. La profesión contribuye a la producción y al consumo. A mayor desarrollo económico, mayores problemas se plantearán, cuya solución sea de la competencia de una profesión que ha pocas décadas nació, pero que ahora se encuentra ya en su línea de progreso ascendente.

c) Aplicación sociológica a la actuación del contador público.

Se afirmaba que las instituciones u organismos son una célula de la sociedad, las cuales constituyen el campo de actuación principal del contador público; son los elementos que le dan personalidad social al mismo.

Pues bien, dondequiera que haya un grupo de personas unidas con el objeto de lograr ciertos fines comunes y otros no comunes, ahí estará presente la acción administrativa. En estos momentos es preciso recurrir a la definición de administración, tan concisa pero tan completa de Isaac Guzmán Valdivia. "La administración es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados". En la definición anterior se encuentran los siguientes elementos.

Acción de dirigir, conducir y guiar eficazmente.

Actividades, sugiere dinamismo, actuación.

Colaboración, un equipo coordinado eficazmente.

Determinados resultados, de interés colectivo.

No hay que olvidar que la intención es relacionar la sociología con la actuación profesional del contador público para determinar cómo dicho profesional se desenvuelve en un ambiente netamente social donde el conocimiento de "lo social", por consiguiente, es indispensable para tal profesional de la contaduría pública.

Como la empresa, la administración, el contador público, funcionan interrelacionados, es preciso puntualizar lo que es una empresa. Para ello no hay definición más exacta que la de Isaac Guzmán Valdivia. "La empresa es la unidad económicosocial en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común". Según se describen las labores del contador público en los primeros párrafos de esta obra, es un individuo que sólo puede actuar en grupos y para grupos, o sea en la empresa, ya sea

Proyección Social Del Contador Público

dentro de ella o fuera de ella, pero siempre en estrecha colaboración con el grupo en sus tres sectores principales, que son:

La sección directiva.

La sección ejecutiva.

La sección operativa.

Al médico le interesa un individuo en concreto y sólo el individuo.

Al contador público le interesan los individuos en cuanto miembros de un grupo; él actúa siempre en grupos, los cuales "Ab Eterno", tendrán que soportar la acción administrativa.

El contador público es un coadministrador; pero se habla del auténtico profesional, de ese que lleva a cabo una actividad, la cual corresponde a la definición de profesión, citada por Guzmán Valdivia: "Una actividad que, apoyada en conocimientos especializados, se practica o ejerce para instruir, guiar, aconsejar o servir a otros". Por eso se elevó al rango de profesión la actuación del contador, cuando entro al alma de la empresa, a su administración, cuando se concibió como un individuo dinámico, como un electrón de esa molécula social. El que convive en la materia administrativa, ejerciendo funciones administrativas es un verdadero profesional que identifica sus cualidades personales con las cualidades del grupo u organismo.

Aquello de llevar cuenta y razón . . . que se dice de la contabilidad, no es sino el efecto de un sistema, es el fin de una organización. En realidad el contador profesional, no hace contabilidad, si es profesional, coadministra, sirve, dirige, enseña, aconseja a un grupo humano, que por ser grupo humano, es social.

Todo es cuestión de entender que una profesión, la administración, la empresa y una persona, son los elementos que, bien combinados e interrelacionados, conducen a afirmar que el contador público puede servirse de la sociología.

¿Cómo es que el contador público es un **coadministrador**?

Pues bien, la sistematización administrativa distingue las siguientes funciones.

Planeación, organización, integración, dirección y control.

Planeación. No obstante que la acción de planear es eminentemente fruto de la inteligencia humana, ya que implica una visión del futuro y un chispazo de creatividad, no es una obra de arte que valga por sí y por quien la produce la planeación se efectúa sobre elementos materiales y espirituales. En la planeación se contienen fines u objetivos, así como todos los medios que serán empleados para lograr esos objetivos.

Cuando el contador público es llamado por la dirección, junto con otros miembros de la sección ejecutiva de la estructura orgánica empresarial, para efectuar los

planes a seguir en un corto o largo plazo, está ingresando en la planeación administrativa.

La realidad es que los elementos que habrá que tomar en cuenta son materiales, como el dinero, cantidades de materias primas o artículos para su venta, edificios, escritorios, utensilios, etc.; inmateriales, como voluntades, libertades, planes personales, condiciones culturales, grados de inteligencia, aptitudes, actitudes, etc.

Será fácil decir en un año se construíra un anexo al edificio en virtud de que se comprará una maquinaria nueva; pero no será fácil decir si en un año el personal que opere dicha maquinaria estará satisfecho dentro del cuerpo estructural de la empresa.

El contador público que señale el aumento de salario que habrá, técnica y legalmente en determinado tiempo, puede ser que no esté dentro de los objetivos, pues está pensando en función de una ley o de los futuros costos, pero no en función de las necesidades que los trabajadores, de tal o cual área, sección o departamento, tendrán en ese momento.

Los presupuestos, que son las asignaciones monetarias a los ingresos necesarios para lograr el plan efectivo, tocan especialmente al contador público. La realidad es que si los funda en un porcentaje añadido a las cifras anteriores, no está cumpliendo su función social; en cambio, si intercambia opiniones con los jefes de los otros departamentos, los cuales son guiados por las necesidades propias de su personal y de las características de su puesto, entonces está tomando en cuenta aspectos humanos; así serán los resultados muy cercanos al plan. El contador no realiza por sí solo el presupuesto, porque las cifras resultarían muertas. El contador público que elabora un presupuesto, para que ejerza la profesión, dentro de la función administrativa de planeación, necesita guiar y orientar a los otros ejecutivos, los cuales coordinados por la máxima autoridad administrativa, decidirán por fin la ruta a seguir, cómo seguirla y en qué tiempo.

Si el contador público presenta unos estados financieros proyectados y si no toma en cuenta "lo social" que ellos implican, serán una columna de concreto, decorada tal vez, pero sin ningún valor humano. En el medio profesional se dice que los estados financieros son la fotografía de las decisiones administrativas, sean acertadas o equivocadas. En ese caso los estados financieros proyectados serán los documentos que estén indicando a los directivos los resultados o los efectos de las decisiones que en un futuro tomen. Se reflejará cuantitativamente una parte de la acción administrativa.

Tal vez existan en las empresas, expertos en asuntos sociales, los cuales hayan establecido ciertos tipos de actuación, hayan efectuado ciertos experimentos sociales sobre el comportamiento del personal en tales o cuales circunstancias. Si exis-

ten semejantes datos estadísticos, el contador público debe utilizarlos para afrontar más científicamente la responsabilidad de predecir actuaciones humanas reflejadas en datos cuantitativos. Si no existen tales datos, debió agudizar su observación en tiempo pasado y ahora su intuición, por un lado y por el otro, su conocimiento de la estructura social de la empresa, para que su labor administrativa dentro de la función planeación, sea eficiente.

Ya no se diga de la planeación fiscal, instrumento en que se fundan muchas decisiones y movimientos administrativos. Según el plazo, el contador público a quien tal vez corresponda efectuar tal planeación, tendrá que tomar en cuenta ciertos fenómenos económicosociales de la colectividad; de nuevo está aquí presente lo social

Cuando el contador público está estableciendo un sistema, no está haciendo otra cosa que marcando un procedimiento técnico a seguir, el cual implica políticas y normas, que deberán cumplirse gracias a la acción administrativa. Se puede decir que se está planeando la organización, que es la segunda fase de la administración, así como tuvo que organizarse la planeación.

Ahí están las relaciones interhumanas, ahí está lo social en la planeación; algunos principios como la resistencia al cambio, el hecho de que las posibilidades futuras estén condicionadas a las decisiones presentes, la incertidumbre de planes a muy largo plazo y otras consideraciones fundadas en reacciones sociales, alimentan la idea de que el coadministrador debe servirse de los conocimientos sociológicos.

Organización. Es fácil comprender que el contador público es coadministrador en cuanto interviene en la función organización, segunda fase de la administración.

En efecto, la implantación y conservación de un sistema de control interno o de una organización de todo un grupo social, demuestran su estrecha colaboración con el director.

El contador público en esta labor concreta, tropieza con dos grupos de elementos; los materiales y los humanos.

a) Elementos materiales.

- Manuales
- Puestos
- Diseños
- Formatos
- Escritos
- Organigramas
- Archivos
- Instructivos, etc.

b) Elementos humanos.

- Personas
- Autoridad
- Tareas o funciones
- Responsabilidad
- Relaciones
- Eficiencia
- Aptitudes
- Preparación
- Mando
- Objetivos, etc.

Una organización de cosas es muy conveniente y resulta ser el fruto de la aplicación de técnicas de organización. Aun así no está exenta del aspecto humano. Las técnicas son creadas por el hombre y para utilidad del hombre. El animal no cuenta con técnicas.

Sin embargo, los elementos humanos son un hecho concreto y sólo el profesional administrativo los toma en cuenta, así como su colaborador, el contador público, para ejercer una función organizadora dentro de la actuación administrativa.

Los elementos materiales son herramientas físicas, cuya importancia es nula, si se descuida el grupo de los elementos humanos.

La organización es de contenido humano. Se dice que es una coordinación de las actividades humanas con el objeto de obtener fines propuestos, mediante el máximo aprovechamiento de elementos, materiales, técnicos y humanos.

La organización sólo se lleva a cabo en los grupos, pero en los grupos unidos con fines comunes.

Antes que señalar puestos, organigramas, manuales, etc., habrá que tener en cuenta las personas que ocuparán dichos puestos, al igual que cuando se construye una casa se piensa en las necesidades de sus futuros ocupantes. El orden a seguir en la organización es pensar en las necesidades, las características personales del elemento humano, no importa que primero se determine el puesto y luego se ocupe.

No es la intención analizar detenidamente las técnicas de la organización, sino simplemente subrayar la importancia de las relaciones formales que contempla la sociología, cuyo desconocimiento por parte del organizador conduce a la acción de desorganizar.

Dentro de las labores que hay que efectuar en una acción organizadora, llaman particularmente la atención

La autoridad y la Responsabilidad.

En efecto, en cuanto a la autoridad, el apoyo está en la experiencia sociológica de que no es posible que subsista un grupo sin autoridad. La organización es coor-

dinación y tal acción debe ser ejercida por la autoridad. La responsabilidad se puede identificar como una acción recíproca por parte de los subordinados o coordinados.

En efecto, la autoridad determina las tareas, las funciones y la delegación de mando que los subordinados deberán cumplir.

Los subordinados responderán con su preparación, con su aptitud y actitud. Ambos elementos, autoridad y responsabilidad, unidos en acción conjunta generarán relaciones y eficiencia. La estructura coordinada de todos los elementos anteriores traerán como consecuencia la obtención de los objetivos comunes, "el bien común" del grupo.

Cabe referirse a la función organizativa que desempeña un departamento de contabilidad. No es más que el mantenimiento de un sistema; es contribuir a una organización, aunque esta actividad concierne también a la fase del control administrativo; es un auxiliar de la dirección para llevar a cabo la organización

Si se habla de departamentos, el de contabilidad es uno de los que más relaciones personales implica, porque allí llegan los efectos de todos los otros departamentos o secciones. Por lo tanto, dentro de la organización general se tendrán en cuenta las relaciones personales que habrán de efectuarse de un departamento de contabilidad hacia todos los demás y viceversa. En empresas grandes, indudablemente que es un equipo, es un grupo el que a su vez está organizando a otros grupos, pero en empresas pequeñas y medianas que forman el grueso de las empresas de nuestro medio es sabido que un contador público se ocupa de la organización general de la empresa.

Pero sigamos con nuestros comentarios sobre aspectos humanos de la organización.

Sociológicamente hablando, hay que tomar en cuenta las dos corrientes de integración y desintegración social.

En la primera corriente, la de integración social, dan apoyo las palabras de Allen a este respecto: (La Función Directiva Como Profesión, pág. 176). "La organización también ejerce una gran influencia sobre los factores motivacionales. En cualquier empresa bien organizada, los puestos están bien definidos en cuanto al trabajo y a la autoridad. Por lo tanto, se mantiene el interés de quienes los ocupan, porque encuentran allí una oportunidad para desarrollar y aplicar su talento".

Con frecuencia se piensa en las cualidades personales que satisfagan las necesidades del puesto, pero no se piensa en las cualidades del puesto que satisfagan las necesidades de la persona que lo ocupe. La realidad es que ambos, puesto y ocupante, tendrán que contribuir al bien común del grupo.

La frase popular de "La unión hace la fuerza", da idea de integración, pero no una fuerza física, sino una fuerza mental, no sólo mental, sino espiritual que es aún más fuerte.

El grupo organizado es como un individuo, cuyo cerebro se encuentra localizado en el jefe, de donde emanan autoridad, decisiones, mando, etc. Pero ni el cerebro funciona solo, ni los demás órganos sin el cerebro.

Como consecuencia de una buena organización los miembros del grupo sienten confianza tanto en lo que están haciendo como en lo que harán. Cualquier error personal salta a la vista de los demás miembros del grupo y la misma asignación de funciones, propia de la organización, hace que el miembro del grupo sepa con anticipación lo que deberá hacer y cómo lo deberá hacer.

Pero también existe la corriente de desintegración del grupo organizado, lo cual se manifiesta de muy diversas maneras. Baste recordar a las personas que por egoísmo son enemigas de la organización, pues así no podrán hacer lo que les venga en gana.

Por otra parte, las restricciones a la libertad, que todos defendemos por naturaleza, provocan ciertas reacciones conflictivas.

Siendo la autoridad el principal elemento humano de integración social de la organización, también, la misma autoridad lo es de desintegración social.

El que ejerce la autoridad se encuentra con el peligro de usarla para ejercer un dominio nocivo, negativo; la puede usar para fomentar su grandeza, su orgullo. Y si la naturaleza humana encuentra difícil acatar una autoridad justa, mucho menos aceptará una autoridad déspota, dominante, tirana. Por otra parte, la rebeldía de los subordinados es palpable en cualquier nivel o circunstancia; a nadie le gusta que se le mande, ordene o se disponga de él al arbitrio de uno que considera igual que a sí mismo.

Un escritor norteamericano, a propósito de este tema transcribe la siguiente opinión de un gerente de línea: "No quiero tratos con el personal administrativo. Me ayudan, pero a morir". Se quiere decir que es muy frecuente que las relaciones de empleados administrativos y los de línea, no son tan saludables como lo requiere la naturaleza de una organización. Es cierto que la organización está formada por partes, pero esas partes son para efectos de método, son como las partes de un "rompecabezas", y lo son así por dos motivos: una porque las partes de un "rompecabezas" forman, unidas inteligentemente, un todo, una unidad; la otra razón es porque de verdad los responsables de la organización, tienen, en muchas ocasiones que romperse la cabeza para mantener equilibradas las relaciones de los humanos, tan volubles y complejas como son.

Lástima que la extensión de esta obra no se preste a tratar con más profundidad y amplitud estos temas que por sí mismos son apasionantes.

Proyección Social Del Contador Público

En realidad, se están dando sólo algunas ideas que parecen teóricas, pero que son enunciados de lo que sucede en la práctica.

Para terminar el tema de organización sólo se comentará lo siguiente.

Posiblemente alguien diría "para solucionar estos asuntos de personal, las empresas cuentan con el jefe de personal, o el jefe de relaciones industriales, o cualquiera otra persona encargada de estos asuntos. En tal caso el contador público no tiene nada que hacer que no sea de carácter meramente técnico". Pues bien, el punto de vista que se sostiene es que ni el jefe de personal o sociólogo industrial puede profundizar y solucionar los problemas sociales de la organización, actuando con toda independencia y aislamiento de los aspectos técnicos, financieros, económicos y estructurales que implica una organización. Pero tampoco el contador público que se dedique a la implantación o conservación de una organización, haciendo uso de sus grandes conocimientos administrativos, podrá tener éxito desconociendo la realidad social de la empresa y los conocimientos que brinda la sociología.

Con frecuencia sucede que al ingresar una persona a formar parte de una organización, es sometida a algunos exámenes psicotécnicos. Correcto, eso ayuda a conocer aproximadamente muchos aspectos personales del individuo, con los cuales se podrá tener una idea en qué puesto encaja. Pero no se toma en cuenta que el principiante al solicitar un empleo o puesto que tal vez necesita, reacciona de diferente manera a cuando ya lo tiene de planta y asegurado por su antigüedad, o sindicato. Además la personalidad social dentro de una organización se forma precisamente dentro de esa organización.

En las empresas pequeñas, y vaya que son muy importantes en nuestra patria, sobre todo en esta época, es muy frecuente que en el departamento de contabilidad estén concentradas las riendas administrativas. En efecto, todo el personal marcha con la idea que de contabilidad salen los pagos, que en contabilidad nacen los descuentos; ahí es donde están exigiendo información de compras, reportes de los vendedores, cobradores, reportes de producción, de entradas y salidas de almacén, de anticipos de quincena; de ahí saldrán los resultados de las utilidades, los impuestos que se paguen etc. En estos casos los miembros de la pequeña organización conforman su personalidad social en torno a sus relaciones con la función contable. Ahí está el material para que el contador público que esté al frente de ese departamento de contabilidad, o el que desde fuera lo asesore, haga sociología y proceda con sentido sociológico, que le servirá de base para establecer las magníficas relaciones humanas de que se habló en el capítulo segundo.

Con el afán de que no quede en pura teoría todo lo que se ha dicho, a continuación se indican unos cuantos consejos prácticos sobre el particular.

1. Que la aplicación de las técnicas de organización sea simultánea al estudio de las personas que formarán el grupo.
2. Que haga un manual que describa las relaciones formales de los integrantes del grupo que esté al alcance de todos los niveles del organismo.
3. Instruir al personal, no sólo para que conozca su trabajo, sino para que aprenda a comportarse ante los demás y a conocer a los que le rodean, que son todos los miembros del organismo, no importa el nivel.
4. Realizar encuestas periódicas durante la vida del grupo, con el objeto de saber qué piensan sobre los iguales, sobre los superiores y sobre los subordinados, así como qué desean o esperan de quienes los rodean.
5. Fomentar las relaciones informales, llevando a cabo reuniones donde participan los miembros de todos los niveles, con el objeto de observar prácticamente el comportamiento informal entre unos y otros y así tomar algunas bases que ayuden a establecer normas, cambios, etc.
6. Tratar asuntos sociales donde participen representantes de todos los niveles, de los directivos y ejecutivos, de los administrativos, de los de línea.
7. Recabar y estudiar los objetivos de los grupos y de las personas que forman la estructura de la organización con el objeto de combinarlos y fundirlos en un "bien común" a todo el grupo y así encauzar todas las actividades al logro de dicho objetivo.

Integración. La integración administrativa comprende no sólo la reunión de los bienes materiales y económicos, así como su conservación y acrecentamiento, sino también la reunión, conservación y desarrollo del elemento humano. El factor humano exige desarrollo de su capacidad e inteligencia, así como la participación en la vida administrativa. Exige seguridad física, económica y mental, lo cual requiere de cuidados por parte del administrador o cuerpo de directivos

Dirección. Es la acción administrativa por excelencia, por medio de la cual el directivo despierta en el elemento humano interés en el trabajo, solidaridad de grupo, así como un profundo sentimiento de adhesión a la empresa, labores todas ellas fincadas en un buen ejemplo por parte del Directivo.

El contador público que funge como asesor administrativo estará contribuyendo sin duda a esta función administrativa, no se diga de aquel que ocupa precisamente el puesto de Dirección.

La dirección no se ejerce en lo más alto del organigrama, sino en los niveles que parten de ahí para abajo. El director no está arriba, abajo o a los lados, está en medio, en todas partes. Es decir, está en estrecha convivencia con los miembros del grupo sus relaciones son panorámicas al mismo tiempo que individuales. Es la au-

toridad y la responsabilidad, es el cerebro del grupo; en una palabra, debe reunir las cualidades que él no quiera y las que todos los demás sí quieran.

Control. Uno de los fines de la contabilidad es el control; controla no sólo operaciones, sino decisiones administrativas, controla aciertos y equivocaciones.

La auditoría, rectifica o ratifica las actuaciones, compara lo realizado con lo planeado; juzga los programas por lo que a su cumplimiento se refiere; indica desviaciones; todo eso es control administrativo. Si se trata de auditoría financiera, las relaciones sociales son en gran escala, Si se trata de auditoría administrativa, no se diga, abarca la totalidad del grupo. Si se trata de la primera auditoría, es privativa del contador público; si se trata de la segunda, es importante colaborador de otros funcionarios para efectuarla.

Si al elemento humano no agrada que le ordenen o limiten la libertad menos le agrada que le juzguen o le corrijan. Si a todas las personas les es poco grata una visita de cortesía cuando están concentradas en su trabajo, menos les será grata la presencia de un, para ellos, juez o "intruso".

Si difícil es establecer un camino recto y correcto a seguir, mucho mayor es enderezar y corregir el emprendido desviadamente. El hierro más compacto y resistente, puede doblarse, transformarse y moldearse al antojo de un ser humano. Pero la naturaleza humana más suave, flexible y apacible es difícil de manejar, corregir y conducir.

Qué complejas son las relaciones sociales que intervienen en el control administrativo. El control administrativo se presta tanto para humillar, como para halagar al ser humano.

Se presta tanto para estimular como para desalentar. Con el control es como se da cuenta del grado de esclavitud o de restricción a la libertad de que es víctima el integrante de un grupo. Por el control se mide el grado de eficiencia, la capacidad realizada y qué grato es cuando resulta satisfactoria, pero qué triste es cuando resulta pobre y raquítica.

El control interno, así llamado por la profesión contable, así como por la auditoría basada en el mismo, son la prueba más evidente de coadministración por parte del contador público. Las relaciones personales resultan obvias, así como las cualidades y cuidados que el profesional debe tomar en cuenta al ejercitar dicha coadministración.

Conclusión. La administración moderna tiene por objeto la dirección eficaz de los grupos humanos. Como tal se dice que es la ciencia de la dirección social. Como dice el escritor Guzmán Valdivia: "La ciencia de la eficacia de la dirección social".

Todas esas afirmaciones anteriores, dan idea de la relación que guardan las ciencias del hombre o del comportamiento, como se han llamado, con la nueva ciencia

de la administración social. Una autoridad en esta materia lo dice en su obra *La ciencia de la Administración*, pág. 55: "La administración requiere del auxilio de la Sociología. Esta, por su naturaleza de disciplina empírica, habrá de proporcionar las descripciones fieles y exactas, objetivas, imparciales, de las relaciones que explican la integración y la vida de los grupos humanos. La Administración recogerá estos actos sabiendo que en ellos se encuentra la base de la eficacia de la función directiva".

Ahora bien, a los responsables de la función directiva, o sea a los directores y colaboradores en el ejercicio de sus funciones, toca valerse de los conocimientos sociológicos para que su acción sea eficaz.

Es así que el contador público es un estrecho coadministrador en todo organismo o grupo creado con fines comunes.

Luego entonces el contador público, como profesional puede y debe servirse de la Sociología en el ejercicio de sus facultades profesionales y de coadministración.

3. EL CONTADOR PUBLICO Y LA PSICOLOGIA

a) Panorama general de psicología.

Se ha venido hablando del ser humano, como individuo integrante de un grupo, de una sociedad; también de sus relaciones con los demás semejantes.

El hombre y la psicología. — Ahora se desea hacer algunos comentarios sobre el individuo en sí mismo. Desde luego que existen muchos puntos de vista, bajo los cuales se puede estudiar al ser humano; en este caso y siguiendo el contexto de la obra, se ha de hacer referencia al aspecto psicológico del individuo racional, puesto que si se habló de su aspecto sociológico, seguramente la última causa de sus relaciones con los demás, será su naturaleza síquica, de donde nacen muchos rasgos de conducta, de donde brotan las reacciones más complicadas que puedan suscitarse en su convivencia con los semejantes.

Se quiere decir con esto que el comportamiento del hombre proviene, por una parte, de su inconsciente, por la otra de los estímulos sociales fruto de la convivencia.

La sociedad está formada por individuos, los cuales ciertamente poseen sus características propias de la especie, que lo hace igual a todos los seres humanos; pero también posee características particulares que lo hacen único y diferente a los demás; otras características lo hacen condicionar su temperamento al funcionamiento de las glándulas endocrinas. En fin, el ser humano es tan complicado, ya como individuo aislado, ya formando agrupaciones con sus semejantes.

Proyección Social Del Contador Público

De cualquier manera el ser humano está sujeto a un círculo, en el sentido de que muchas de sus características particulares son provocadas por la influencia del ambiente; pero otras de sus características sociales o de grupo son emanadas de su naturaleza individual de ENTE, filosóficamente hablando.

He aquí la afirmación de José Bleger, a este respecto: "Hay una permanente y estrecha relación entre individuo y sociedad y sólo se puede comprender el uno por la otra; como seres humanos, dependemos en alto grado de la naturaleza, de nuestros semejantes y de la organización social para satisfacer necesidades".

El ser humano tiene características físicas, biológicas, químicas, anímicas; pero no obstante su individualidad, trasciende hacia la sociedad, de lo cual se ha tratado en párrafos anteriores; consecuencia de esa trascendencia se encuentran ciertas características, como la clasifica Bleger, (op. cit.).

- a) Posee una naturaleza muy peculiar: la humana.
- b) Es un individuo concreto, en cuanto siempre pertenece a determinada cultura, grupo étnico, o clase social.
- c) Posee la condición de ser social, por lo cual su personalidad se modifica por las relaciones sociales.
- d) Es un ser histórico.
- e) Su ambiente social organiza sus cualidades psicológicas.
- f) El conocimiento de su naturaleza no se logra por pura reflexión, sino condicionado por lo social.
- g) El ser humano es el único capaz de conocerse a sí mismo, de usar técnicas, lenguajes, símbolos, etc.
- h) La producción de todos los medios de subsistencia crea el fundamento de todas las relaciones humanas.

Pero hay que volver al individuo visto por la psicología. No es la intención de embrollarse en tantas discusiones sobre el objeto preciso de la psicología ni sobre una definición concreta y definitiva.

La palabra psicología se deriva de dos vocablos griegos: **Psyche**, alma; **Logos**, tratado, o discurso. Si se toma como base la dualidad humana cuerpo y alma, se diría que la psicología se ocupa de asuntos relativos al alma. Por lo tanto son características relacionadas con la parte interna, espiritual del individuo. Existen muchas definiciones de psicología, que no se juzga necesario mencionar, pero el concepto de Warner Wolff, nos parece uno de los más acertados: "La psicología trata de la conducta del hombre, de sus experiencias íntimas y de las relaciones entre ambos. También se ocupa de los órganos que ejercen influencia sobre la experiencia y el comportamiento y de las conexiones de éstos con el ambiente".

Todo conduce a concluir que el contador público, cuya proyección social está demostrada, puede servirse de ciertos conocimientos que brinda la psicología. Claro, si le interesan los grupos, los organismos, empresas, negocios, etc., los cuales se forman de individuos por lo tanto también los individuos tienen que reunir ciertos aspectos objeto de estudio de uno que no es experto o especialista en psicología, pero para efectos de sus relaciones interhumanas, tanto las por él efectuadas como las analizadas y observadas, sean científica y óptimamente efectuadas.

Pero existen estudios psicológicos del individuo, según los aspectos que de él se estudien. ¿Cuáles o cuál estudio, será de más interés para alguien que no es precisamente un estudioso de los campos psicológicos?.

Es preciso que al menos mencionemos varias de las clases de psicología, indicando a grandes rasgos sus objetos para señalar más precisamente los aspectos psicológicos que debe conocer el contador público, cuya profesión sería imposible sin los individuos.

Clases de psicología. Sería bueno considerar una gran división de la psicología desde sus inicios, puesto que se ha de tener en cuenta que ésta nació de la filosofía. Los aspectos del hombre analizados a la luz de la filosofía, o sea por mera reflexión abstracta, dan lugar a la psicología racional; en tanto que la psicología empírica trata sistemáticamente de la conducta característicamente humana, pero basada en hechos concretos sujetos a observación empírica.

Así es como se llega a la psicología como una ciencia separada de la filosofía, que a su vez comprende divisiones, de acuerdo con el aspecto concreto que trate.

Los expertos en la materia, exponen diferentes clases de psicología, según su manera de clasificar los objetos de la conciencia de que se trata. A continuación se expone una clasificación general, inspirada en el criterio de Luis Sánchez Varela, la cual parece más objetiva y coincidente con el sencillo pensar de esta obra:

Psicología teórica:

1. **Psicología fisiológica.** Observa la conducta del humano, con fundamento en conocimientos neurológicos y de las glándulas de secreción interna.
2. **Psicología social.** Trata de los fenómenos psicológicos que emanan de la convivencia, el liderismo, propaganda, razas y naciones, opinión pública, etc. llega a la memoria el contador público que funge como contralor en una empresa grande; cuántos problemas deben presentársele para cuya solución tenga que considerar aspectos psicológicos objeto de la psicología social; muchos de esos conocimientos; debería de aplicarlos, pero si no es así, tendrá por lo menos que consultarlos con los especialistas. Se ha hablado de

- liderismo, de publicidad, competencia, etc. El hecho de detectar problemas y buscar su solución con el auxilio de la psicología social, ya implica cultura psicológica y conciencia de la utilidad de la psicología en tal o cual caso concreto.
3. **Psicología cognoscitiva.** Las actividades del conocimiento y aprendizaje, consideradas como procesos psicológicos, son objeto de esta clase de psicología. Nadie más que un profesional en contaduría pública, es el responsable de difundir los conocimientos en las aulas de las instituciones dedicadas a engendrar profesionales de esta carrera.
Su condición de profesionales les permite fungir como maestros o profesores, pero ello no les acredita para ser buenos profesores. Por lo tanto, no pocas veces tendrán, si desean ser buenos profesionales de la enseñanza, hechar mano de la psicología cognoscitiva.
 4. **Psicología de la motivación.** Por qué el hombre actúa como actúa; cuáles son los motivos que impulsan al hombre a su autorrealización, que es gran parte de su felicidad; son las cuestiones que se plantea esta clase de psicología. Desde luego que el contador público por razón de sus responsabilidades profesionales, con frecuencia tiene que motivar a sus relacionados, con el objeto de obtener cooperación del grupo, de obtener rendimiento, no explotativo, pero sí justo y suficiente; esta motivación, que llamaríamos científica, bien la podría ejercer con su personal propio en su despacho o en su jefatura en la empresa. Al coadministrar, en la actividad organizativa, al promover o establecer los objetivos comunes y las políticas generales, etc
 5. **Psicología diferencial.** La diferencias entre un grupo y otro analizadas psicológicamente.
 6. **Psicología del desarrollo.** Estudio del desarrollo del individuo, como niño, adolescente y en la vejez.

Psicología práctica o aplicada:

1. Técnicas Psicométricas.
2. Técnicas de modificación de la conducta.

Respecto de las técnicas de medición de los individuos, se atenderá a la conducta humana en su habilidad o aptitud; medición de ciertos rasgos, de la personalidad, características socioemocionales. Se entiende que estas mediciones se hacen de las manifestaciones externas. Es una medición relativa; vg. mediante una entrevista bien planeada y organizada se miden ciertos aspectos del temperamento de carácter de interlocutor, aun cuando no se trate de un metro o unidad de me-

dida. Son muchas las ocasiones en que el contador público debe efectuar una entrevista: con su cliente o prospecto de cliente, con su personal . . . ; resultarían efectivas dichas entrevistas si hubiera cierto cuidado psicológico. Como el contador público no podrá tener a su lado un psicólogo dispuesto a interpretar psicológicamente todas las reacciones e intenciones de su interlocutor, bastará cierta cultura general en este tema y el propio contador público podrá darse una idea general, lo cual no es exigir demasiado, para eso están las ciencias a disposición no del psicólogo, o del sociólogo, o del psiquiatra, sino del hombre que quiera y sea capaz de utilizarlas.

Por medio de la modificación de la conducta se logran ciertas correcciones a la persona ya sea en el campo educacional o vocacional. Lo anterior se logra por medios directos o indirectos; directos como la exhortación, instrucciones, argumentos racionales, mandatos, etc.

Psicología como profesión:

1. **Psicología clínica**, que se ocupa de la medición y modificación de las anomalías de la conducta, trata de curar las neurosis o desórdenes de carácter. Todos sabemos que en esta época ya se ha desarrollado con más rapidez este profesional, al que corresponde solucionar clínicamente las anomalías de la persona.

2. **La psicología de orientación** se ocupa de problemas surgidos entre personas normales mentalmente, como problemas vocacionales, educacionales, matrimoniales o sociales.

3. **La psicología educacional** se ocupa de la modificación o medición de sistemas de enseñanza, o motivos que influyen en el aprendizaje, o de las relaciones entre maestro y alumno.

4. **Psicología industrial**, estudia los problemas relativos a la motivación de los miembros de una institución, los relativos a la adaptación del trabajo al hombre, o los relacionados con la organización científica de los elementos humanos de la misma.

5. **Psicología social aplicada**, se refiere a la medición e intentos de modificación de la conducta humana, pero considerados psicológicamente, es decir, las interrelaciones de los grupos, influencias en los grupos, aptitudes de los mismos, etc.

El autor que inspiró la división de psicología que hoy se trata, distingue otra clasificación más.

Psicología metodológica:

Proyección Social Del Contador Público

1. **Psicología experimental**, que se refiere a experimentos realizados para inducir verdades científicas; son típicos los experimentos en ratas, conejos y monos.

2. **Estadísticas psicológicas**. No hay que perder de vista que las proporciones cuantitativas en psicología son medidas de grupo, porque el individuo siempre es relativo a un grupo y la medición es válida sólo en el grupo; el análisis e interpretación de las medidas del grupo son matemáticas aplicadas, pero interesan en un buen grado a la psicología.

Como se observa, el objeto de la psicología, al mismo tiempo que es uno en su materia, el hombre, es muy variado en su forma, lo cual permite establecer muy diversas clases de psicología las cuales pueden ser agrupadas bajo varios puntos de vista.

Posiblemente el lector ya se haya dado una idea de qué clases o qué aspectos de la psicología pueden interesar al contador público, o tal vez ni siquiera encontró un campo mínimo objeto de estudio, reflexión o aplicación, por quien se considera experto en números, no en humanos, o cualidades y características humanas.

Elementos psíquicos del individuo. Bajo esta denominación se quieren denotar algunas facultades o cualidades psíquicas que es conveniente estudiar con el objeto de conocer internamente a la persona. Asimismo se desea insistir en que todos los factores internos son estimulados por los fenómenos externos, así como las reacciones exteriores tiene una causa íntima, interna, espiritual. La actividad humana se encuentra comprendida en un círculo, en un anabolismo y catabolismo que son la Psyche propia del individuo y la influencia social.

Pudiéramos estudiar muchos de los que llamamos elementos psíquicos del individuo, para usar un término genérico. Pero se señalarán un grupo de ellos para decir algo sobre unos pocos.

Y así, del individuo se puede estudiar:

- La inteligencia
- La memoria
- El aprendizaje
- La imaginación
- La emotividad
- El pensamiento
- La motivación
- La conducta
- El temperamento
- El carácter
- La personalidad, etc.

Baste una palabra de los cuatro últimos, ya que un tratado no es posible en esta obra. Ante todo una advertencia: los elementos anteriores no se dan separados y formando unidades independientes, sino por el contrario, todos ellos forman un tejido en el cual muchos de esos elementos se contienen uno al otro. vg.: la conducta se forma del conjunto de manifestaciones del ser humano, las cuales tiene su base en el temperamento y el carácter; a su vez el efecto de la conducta, del temperamento y carácter, forman la personalidad del individuo. En fin, son temas muy escabrosos y profundos.

La conducta

Se da el nombre de conducta al conjunto de manifestaciones del individuo, las cuales se originan en los fenómenos psíquicos o mentales y por los procesos sociales. La conducta es una serie de efectos, cuyas causas son mentales y sociales. Pero siempre ha sido objeto de estudio en psicología, dada su implicación psíquica.

Según los psicólogos, las manifestaciones se pueden clasificar en dos grupos de fenómenos:

- a) Corporales o externas.
- b) Simbólicas o mentales.

Dichas manifestaciones se pueden, de acuerdo con Pichon Riviere (citado por José Bleger), comprender en tres áreas de la conducta:

1. Área de la mente que genera los fenómenos mentales.
2. Área del cuerpo, donde se generan las manifestaciones corporales.
3. Área del mundo externo, donde se generan los fenómenos externos o sociales.

Un ejemplo propuesto por Bleger ilustra a grandes rasgos sobre las áreas de la conducta:

La persona en que predomina el área de la mente se llama esquizoide y es un tipo introvertido, que casi no habla, no es sociable, parece no interesarle el mundo externo.

Cuando en el individuo predomina el área corporal de la conducta, sus manifestaciones son de tipo físico; si tienen miedo tienen palpitaciones; si están frustrados, constipación; acidez estomacal si se enojan, etc.

Pero en el tipo de personas que predomina el área del mundo externo, se advierte una actitud sociable, mucha acción y dinamismo.

Por otra parte, desde Aristóteles, luego Kant, a nuestros días se distinguen tres partes en la actividad psíquica, las cuales corresponden a las áreas de la conducta: intelecto, afecto y voluntad, las cuales, desde luego no se dan aisladamente ya que no se pueden dar fenómenos afectivos sin los intelectuales y volitivos, o viceversa.

Por otra parte la conducta se puede estudiar en diferentes ámbitos; como son el ámbito psicosocial, cuando se estudia a un individuo en sí mismo; el ámbito psicodinámico, cuando se estudia un grupo como una unidad; ámbito institucional cuando se estudian las instituciones o las relaciones de los grupos entre sí.

Un aspecto muy importante de la conducta es estudiar sus estructuras; así tenemos la estructura paranoide, cuya característica es el temor al peligro del objeto exterior, consecuencia de una proyección del "yo", de la propia mentalidad; un paranoide puede acusar como peligrosa a la gente por la maldad propia que él proyecta; o también puede acusarla como peligrosa por que ha proyectado lo bueno, quedándose él con lo malo. En el grupo de los paranoides se encuentran los individuos que hacen responsables a los demás de lo que a ellos les pasa o culpan o desconfían de los demás, agrediendoles con irritaciones, etc. En la estructura depresiva, aparecen los individuos que se sienten culpables y acuden a la expiación. El individuo con estructura evitativa, trata de evitar el peligro que se encuentra en el mundo exterior y para ello se acompaña de otras personas que se convierten en protectores.

La estructura ritual tiene como característica recurrir a rituales para eliminar el peligro. El acompañante del ritual suele ser un amuleto, un determinado ceremonial. El ritual puede ser un gesto, una actitud, un tic, la rigidez muscular, etc.

El individuo que posee estructura esquisoide suele ser aislado, evita todo el mundo exterior, posee una frialdad afectiva. Y así sucesivamente se puede identificar la estructura histérica cuya característica es la representación y seducción; la estructura hipomaniaca con característica de ritmos rápidos y alternantes en las manifestaciones, etc., etc.

El temperamento

Parece conveniente citar la definición del temperamento que ofrece G. Pittaluga (en su obra *Temperamento Carácter y Personalidad*): "Temperamento es un estado orgánico y neurosíquico constitucional, congénito, en virtud del cual el ser humano se manifiesta en sus actitudes y actividades espontáneas, o vivencias, con reacciones típicas frente a los estímulos del mundo exterior".

Como se observa el temperamento se forma de diferentes factores de linaje, afectando la estructura somática, el sistema nervioso y el vegetativo.

Por lo tanto se pueden deducir los elementos:

- a) Unos de carácter biológico.
- b) Otros de carácter psíquico.

Los primeros se refieren a:

- La constitución orgánica congénita, que se refiere al tipo fisiológico.
- La acción secretora de las glándulas endocrinas.
- La sangre.
- El sistema nervioso central y vegetativo.

Con objeto de dar una idea de los elementos psíquicos que integran o influyen en la formación y manifestaciones del temperamento, guiándose por G. Pittaluga, célebre psicólogo, he aquí una lista de ellos:

- El desarrollo del individuo en sus primeros años de existencia.
- La emoción que es una descarga de energía potencial del sistema nervioso central.
- Susceptibilidad, predisposición e idiosincracia.
- Apetencias, disposiciones, tendencias, vocaciones.
- Aptitudes, habilidades y hábitos.
- La voz.
- El subconsciente.

Todos los anteriores, son elementos o factores que influyen en la formación y manifestaciones del temperamento.

Existen muchos tipos de temperamentos, los cuales se pueden encontrar en diferentes personas, como son:

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. Agresivo | 9. Apasionado |
| 2. Impulsivo | 10. Melancólico |
| 3. Dinámico | 11. Irónico |
| 4. Entusiasta | 12. Emotivo |
| 5. Efusivo | 13. Flemático |

Proyección Social Del Contador Público

- | | |
|----------------|-------------|
| 6. Colérico | 14. Apático |
| 7. Tenaz | 15. Abúlico |
| 8. Sentimental | 16. Amorfo |

Cada uno de estos tipos de temperamento, posee sus propias características, reaccionando de diferentes maneras las personas que los tienen. Sin embargo, no quiere decir que las personas que tienen algo de entusiastas, no tengan también algo de colérico, lo que pasa es que puede predominar uno o más, de los tipos de temperamentos. El conocer el tipo de temperamento que tiene, P. E. un empleado, da la pauta para unirlo a un determinado tipo de grupo desempeñando determinada actividad. O bien ayuda científicamente a que se le trate de una forma u otra.

Unos sencillos ejemplos: Las personas que tienen un tipo de temperamento emotivo, suelen ser volubles afectivamente; suelen tener, momentáneamente actitudes bondadosas hacia el prójimo, docilidad, subordinación, capacidad de servir, suceptibilidad extremada, etc. Todo eso se debe a una inestabilidad acentuada del sistema neurovegetativo.

En el tipo de temperamento entusiasta predomina la emotividad estética, sobre la ética o moral. Cuando ya se ha formado el carácter en torno a este temperamento, los entusiastas, suelen circunscribir su vida y dedicación a un objeto.

Las personas de temperamento efusivo, manifiestan una cordialidad más aparente que real. El efusivo responde a los estímulos con una mímica aparatosa, pero en realidad no le conmueven profundamente. Desde luego que estas reacciones tienen su base orgánica.

Son ejemplos que muestran la importancia que ejerce el tipo de temperamento en la conducta del individuo y por lo tanto lo útil que sería conocer el temperamento de las personas con quienes se convive.

El carácter

Es preciso recurrir a G. Pittaluga, para mostrar la definición de carácter. "El carácter es el conjunto de las situaciones neurosíquicas, de las actitudes y actividades de la persona, que resultan de una progresiva adaptación del temperamento constitucional a las condiciones del ambiente natural, familiar, pedagógico y social que han modificado o son capaces de modificar las reacciones temperamentales espontáneas y les han dado una orientación definitiva en la conducta".

Es una definición larga pero completa, ya que da idea de la relación que guarda el temperamento, los estímulos sociales y la conducta de la persona. Se puede observar que no obstante poseer un temperamento constitucional, sin embargo se puede orientar y guiar conforme a una línea de conducta.

También se advierte que el carácter se forma por la influencia de condiciones psíquicas y factores externos o ambientales. Y así se encuentra la atención, la memoria, la voluntad, la lógica. Desde luego que estos elementos psíquicos no están totalmente desligados del temperamento excepto el plano del intelecto.

En cuanto a los factores externos o ambientales, podemos afirmar que son decisivos para la formación del carácter. El factor más importante es la hostilidad, entendiéndose por ella a cualquier causa, tanto de orden social como de orden físico que tienda a provocar perturbaciones o inhibiciones. La hostilidad comprende todos aquellos factores ajenos a las manifestaciones temperamentales y sobre todo en las primeras etapas de formación de carácter, suele dejar señales negativas. Como dice G. Pittaluga: "La hostilidad crea aristas y rasgos batalladores en caracteres que se asientan incluso sobre temperamentos nativos apacibles y los deforma con daño evidente, no sólo de la convivencia, sino de las vivencias personales".

En la época moderna las agitaciones de la vida son causas del aumento de la tensión interna, la cual se refleja en variaciones del carácter; la angustia es una expresión de tensión interna muy común.

La personalidad

En el capítulo anterior se dio un concepto de personalidad, ahora se desea dar una idea un poco más psicológica, más profunda.

Es bueno analizar los conceptos de dos o tres autores: Morton Prince, (*El Inconsciente*, 1924), da el siguiente concepto: "La personalidad es la suma de todas las disposiciones, los impulsos, las tendencias, los apetitos y los instintos del individuo, y de las disposiciones y tendencias adquiridas por adaptación al ambiente".

Ribot (en su libro *Enfermedades de la Personalidad*, 1885 . . . "El conjunto de los caracteres por los cuales una persona difiere de otra persona").

G. Pittaluga, *op. cit.*: " . . . La personalidad es el resultado de un progresivo predominio de factores espirituales sobre los ineludibles y persistentes factores temperamentales". En otro lugar de su obra señala G. Pittaluga: "La personalidad es el reflejo de la obra emprendida sobre la conciencia del sujeto . . . El soporte ineludible de la personalidad es el temperamento nativo, templado por el carácter".

Por todo lo que se ha visto se advierte casi en todas las definiciones un factor común que es algo propio de cada persona o sea su carácter, su temperamento. Es decir la personalidad es algo muy propio y peculiar de cada persona, que está formado por sus rasgos temperamentales innatos; luego una modulación de esos rasgos mediante el carácter; luego el resultado de todo ese proceso, da un conjunto de señales, cualidades, notas, características, etc. que se llama personalidad. G. Pitaluga añade un elemento más: "El individuo es consciente de esa obra que se llama personalidad, "dominio sobre sí mismo".

Se pueden identificar algunas características de la personalidad:

- La personalidad es una totalidad relativamente organizada e integrada.
- La personalidad es dinámica, ésta cambiando con cierta continuidad.
- La personalidad no es homogénea, sino que consta de muchas partes diferentes interrelacionadas entre sí.
- La personalidad es un conjunto organizado de conductas.

Es preciso, aun cuando sea someramente, mencionar la división que Freud hace de la personalidad, ya que su teoría ha tenido mucha aceptación en todos los medios psicológicos, claro, con sus observaciones y críticas correspondientes.

Para Freud la personalidad se estructura en: "yo", "ello" y "super yo".

En efecto, el "yo" corresponde a toda nuestra actividad consciente; el "ello" corresponde a la actividad que está fuera de nuestra intención y voluntad. El "super yo" dirige a los dos anteriores; este elemento se manifiesta a través de las normas morales, sociales, ideales, etc., que practica el individuo.

Se puede advertir la relación tan estrecha que guarda la conducta con la personalidad, puesto que mediante la conducta se manifiesta la personalidad; de un análisis de la conducta, Freud dedujo esas partes de la personalidad de que se habla.

Como dice Bleger, "toda conducta es influida por las partes de la personalidad; la percepción, memoria, aprendizaje, etc., son los aspectos instrumentales de la conducta y se encuentran comprendidos en el "yo". En el "super yo" se encuentra el aspecto normativo de la conducta; en este sentido podemos hablar de ética, relaciones humanas, lo bueno, etc. En el "ello" se encuentra comprendido el temperamento; en este sentido actúa lo animal de que está dotado el ser racional, es decir, es una actividad instintiva".

Parece ser que el carácter corresponde al "yo". El individuo es consciente de su actuación y por lo tanto puede ejercer control de la motricidad, de la percepción, del pensamiento. En cuanto va madurando la personalidad, el "yo" se torna más ob-

jetivo, más real. El yo es consciente del medio ambiente, de la cultura, educación, los cuales recibe y adapta a su personalidad.

En fin todas estas breves ideas sobre la personalidad, no tienen otro objetivo sino convencer a los lectores de las implicaciones psicológicas de la persona. Es interesante conocer aspectos psíquicos tales como carácter, temperamento, personalidad, consciente, inconsciente, emociones, afecto intelecto, pasiones, instintos, etc., etc.

Como una sintética conclusión se puede dejar asentado. El ser humano está dotado de características somáticas, físicas y biológicas, las cuales le son heredadas.

También posee otras características afectivas y anímicas íntimamente relacionadas con las anteriores. Y por último, la influencia del exterior, mediante la preparación, la pedagogía, la convivencia, forman un carácter. Todos los elementos anteriores, el ser humano los procesa en su organismo, en su mente, en su intelecto, dentro de sí, para manifestarlos a través de una conducta, o sea de una forma de comportarse o conducirse. Esa conducta, o sea ese conducirse así o de otro modo, deja una imagen en sí y en los demás seres que le rodean, la cual corresponde a la personalidad individual.

Como segunda parte de la conclusión, quede asentado: Para convivir, pero bien, es preciso conocer a la persona y conocerse así mismo, también muy bien. Consecuentemente, una persona no es conocida sino mediante su temperamento, carácter y personalidad; luego entonces los conocimientos psicológicos de estos aspectos del hombre nos los brinda la psicología, la cual debe ser estudiada por todas las personas, pero especialmente por aquellas cuyo trato con personas sea esencial y necesario en un plan práctico. Es aquí donde el contador público debe tomar su parte y al menos saber lo que hay a disposición del estudioso y progresista profesional.

¿Cuáles son las principales áreas en que el contador público puede y debe aplicar algunos conocimientos psicológicos? Para tal efecto, es bueno hacer referencia, principalmente a dos de las clases de psicología, de las que se mencionaron en párrafos anteriores.

b) El contador público y la psicología.

No pretendemos demostrar que el contador público debe ser un experto o especialista en psicología; ni siquiera en una de sus ramas, pero sí se considera que siendo la psicología una ciencia de la conducta del individuo racional, la pueden utilizar todos los individuos y con mayor razón aquellas personas cuya función en la sociedad está en razón de las personas y para las personas. La preparación profesional está formada por el conocimiento de un grupo de asignaturas o materias bien estructuradas entre sí.

Muchas universidades de Norteamérica han incluido en los planes de preparación para dirigentes de personas, cursos de contabilidad, contabilidad de costos, estadísticas de negocios, claro, siendo las principales psicología general, psicología del personal, psicología industrial, psicología social, etc., etc.

De la misma manera el contador público que no tiene la misión profesional de ser jefe o gerente de personal, pero que sí en muchas ocasiones tiene que considerar o efectuar funciones relacionadas con el personal, lo conveniente es que reciba algunos conocimientos de psicología general, pero en concreto la psicología social e industrial.

Por otra parte, cuando hablamos de las relaciones humanas como un arte y enfocadas desde el ángulo de la ética, dijimos que tiene su base científica en la psicología y la sociología.

Tipos de psicología utilizables por la profesión contable.

Psicología social. — La medición e intentos de modificación de la conducta humana en los grupos, las actitudes sociales, el estudio de los conjuntos de conductas, estudio de las características de los miembros del grupo, originados por la influencia del grupo, todo esto es el objeto de una psicología social.

Este campo de la psicología social, por lo que se refiere al objeto material, es común al de la profesión contable o a la profesión del contador público, que en la actualidad ya no es exclusivamente contable.

Así es, el profesional que se trata actúa en grupos y para grupos. En párrafos anteriores se habló de la sociología de la profesión contable. Ahora ya se puede decir que esa sociología tiene su fondo psicológico en las personas que se interrelacionan en dicha sociología.

Y así es doble afirmar, que respecto de las relaciones sociales de la profesión contable y sus miembros, existen ciertas actitudes, que prodrían estudiarse. Vg.: puede ser que haya uno o varios miembros en los que se descubra haber elegido la carrera por haberles parecido fácil; esa actitud tiene sus causas posiblemente en que los individuos se sienten incapaces de emprender una profesión complicada y difícil. O bien, podría encontrarse que alguien escogió la carrera porque en ella se siente capaz de sobresalir socialmente; en el fondo, esa persona podría tener un sentimiento de grandeza.

El que creía fácil carrera, repercutirá en que al encontrarse con situaciones difíciles, o no las sabe afrontar o se va a sentir defraudado.

Si se efectuase una encuesta sobre estos aspectos se podría dar una idea de la psicología de los miembros de la profesión.

Respecto de las relaciones del contador público con las instituciones también se pueden identificar los aspectos de psicología social. Vg.: ¿Cuál sería la causa psicológica de repudio que podría haber de parte de ciertos negociantes o pequeños empresarios, hacia el contador público? Puede ser que dichas personas vean a un aliado fiscal en dicho profesional; pero eso sería sólo fruto de su espíritu evasor. Por otra parte la repetición de esas situaciones puede crear en el contador público cierta actitud, de manera que entonces parezca un cómplice del negociante o empresario respecto del fisco.

Sobre las relaciones del contador público con la sociedad en general, también se puede decir una palabra con sentido psicológico.

Como fruto de una encuesta se podría encontrar, tal vez, que la mayoría de la sociedad considera al contador público poco útil. (Sobre todo los que no son empresarios o negociantes). La repercusión social es una imagen determinada, pero si se profundiza psicológicamente, se encontraría que para las personas mencionadas el contador público no toca alguna cuerda íntima, a diferencia del médico, que afecta al instinto de conservación o del abogado que ejerce una actitud de defensor de la persona concreta.

O bien, la causa psicológica de una sobreestimación, podría ser que el público tuviera íntimamente grabada la idea de que el contador público es un profesional, gracias a cuya actuación se producen satisfactores para la comunidad . . .

En fin, cada reacción o actitud, opinión o movimiento social relacionado con las relaciones del contador público deben tener sus causas o razones psicológicas, las cuales son susceptibles de medición y modificación, aunque con las limitaciones de que adolecen los métodos propios de la investigación psicológica.

Psicología industrial o empresarial. — Otras formas para la aplicación de la psicología por arte del contador público las encontramos precisamente en la llamada psicología industrial o empresarial.

En efecto, dicho profesional puede y debe aplicar los conocimientos de la psicología empresarial o industrial, visto en cualquier de las formas siguientes:

a) En la jerarquía de la empresa:

a nivel gerente

a nivel contralor

a nivel jefe de personal en pequeñas o medianas empresas.

b) Actividades profesionales como:

auditoría
organización
asesoría.

c) Con su propio personal:

En su despacho.
En su jefatura . . .

Es conveniente aclarar que los anteriores campos de acción, sólo son unos cuantos ejemplos, en los cuales se puede interpretar la personalidad, la actitud y otras características propias de los individuos, bajo un punto de vista psicológico.

En la actualidad ya en muchas empresas, sobre todo grandes, se aplican los métodos de investigación psicológica con el objeto de conocer a sus empleados y trabajadores y así regular sus relaciones entre sí y con la empresa. Es precisamente la llamada psicología industrial.

No se tiene la intención de generalizar pero puede darse el caso que las técnicas o normas de psicología industrial, sean utilizadas con un sentido de explotación en forma científica y para poder satisfacer los objetivos de unos cuantos, por ejemplo los dueños o altos funcionarios.

A reserva de hablar un poco más ampliamente en el capítulo cuarto, de los objetivos de las diferentes personas o grupos de personas que intervienen en esa fuerza milagrosa que genera desarrollo y progreso social — la empresa — vale aseverar: Los conocimientos psicológicos han de aplicarse con el objeto de realizar "el bien común", el cual se forma del conocimiento, interpretación y conjugación de los fines y necesidades personales y no para explotar o dominar la energía y fuerza humana, en beneficio de pocos.

Factores psicológicos que han aplicarse en toda organización. La psicología puede utilizarse para resolver problemas y para evitar otros. En general, se puede decir que, como mínimo hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos psicológicos en una organización:

1. — **Psicología de la naturaleza humana.** Al respecto hay que tener cuenta la aseveración psicológica descubierta por los psicólogos: "El hombre se mueve más por la emoción que por la inteligencia". Karl E. Etinger ("Relaciones Humanas", pág. 18) dice lo que se entiende por emoción: "La emoción es un estado afectivo de la mente humana en el cual la simpatía o antipatía, la esperanza o el temor, la pasión o la indiferencia, en breve, los sentimientos se apoderan de la conducta de una

persona". Esta definición muestra todos los elementos psicológicos propios de la naturaleza humana, que influyen en el comportamiento del individuo.

Hay que tomar en cuenta otras características de la naturaleza humana, tales como:

- Dignidad humana, la cual ha de ser respetada por todos.
- Todo ser humano, está poseído de un grado de egolatría.
- El hombre desea grandeza e importancia.
- La naturaleza humana es frágil y tendiente a lo desordenado.

2. – Conocimientos de las aptitudes y facultades de cada persona. Es una labor psicológica que es preciso sea cumplida por toda persona que en alguna forma maneja, dirige o trata aspectos de personal. Sobre todo en la actualidad, el contador público asume responsabilidad de gerencia, de contraloría e inclusive de jefe de personal.

Si es frecuente encontrar al contador público en una empresa pequeña, efectuando funciones no sólo de contabilidad, sino también de compras, ventas, personal, etc. Por lo tanto es explicable que deba saber cómo manejar a las personas de manera efectiva y justa.

Si se conocen las aptitudes de las personas, se podrán colocar en un puesto o trabajo adecuado a sus conocimientos y a su propia persona. Para ello existen pruebas psicológicas que de modo directo o indirecto manifiestan aproximadamente las facultades, conocimiento y aptitudes de las personas. Y esto no sólo debe hacerse al aceptar o seleccionar un trabajador o empleado, sino durante la vida de la persona en la organización; para eso se establece un programa de evaluación del empleado. El tratadista Roger M. Bellows (en su obra psicología del personal en la industria y en los negocios, pág. 390), nos dice: "La evaluación del empleado, denominada a veces, computo de méritos, cómputo de empleados, cómputo de eficiencia, informe de progreso revista de personal, es una evaluación sistemática y periódica del valor de un individuo para la organización, hecha por lo general por un supervisor o algún otro que esté en posición de observar su ejecución".

Este programa de evaluación del individuo que abarca no sólo la cantidad de trabajo que efectúa y la eficiencia con que lo ejecuta, sino también su comportamiento y su satisfacción, tiene sus fines administrativos, los cuales son señalados por el autor anteriormente citado, (pág. 391).

1. "Base para el pago de sueldos, salarios y gratificaciones".
2. "Ayuda para la supervisión al asignar el trabajo".
3. "Ayuda para el adiestramiento.

4. "Ayuda para la orientación del empleado".
5. "Recurso de estímulo".

El quinto punto se refiere a la muy buena oportunidad para hacerle ver al colaborador evaluado, lo útil, lo bueno, e indispensable que es su trabajo, esto es tocar una cuerda psicológica muy valiosa.

Existen varias maneras de llevar a cabo técnicamente un cómputo de méritos, las cuales de manera enunciativa se indican a reserva de dar una breve descripción en párrafos subsecuentes:

1. Escala gráfica de cómputos.
2. Distribución forzada.
3. Comparación de hombre a hombre.
4. Rango según orden de mérito.
5. Comparación pareada.
6. Lista de comprobación.
7. Selección forzada.

Con el objeto de evitar desconfianzas en el sentido de que se crea por parte de las personas, que hay favoritos, es conveniente que un comité compuesto por trabajadores representativos y miembros de la gerencia lleven a cabo esta evaluación.

3. — **Conocimiento de las actitudes personales.** Es importante saber cómo piensan las personas, o cuáles son sus reacciones y conducta potencial ante las decisiones, movimientos o proyectos administrativos; y no sólo respecto de los directivos, sino de todas aquellas personas que se relacionan con su persona. Cuál es la actitud que adoptarán los compañeros cuando un miembro del grupo sea ascendido para dictar órdenes sobre el propio grupo; cuál es la actitud del individuo sobre un plan de aumento de salario. Cuál será la actitud adoptada ante una auditoría interna o ante una auditoría administrativa.

Por otra parte, se ha demostrado que los miembros de una organización persiguen no sólo buenos salarios, buen horario y condiciones de trabajo, que es lo que antiguamente se creía, sino responsabilidad, importancia prestigio, seguridad, reconocimiento, oportunidad de progresar, obtener más conocimientos, libertad para su iniciativa propia. Se debe advertir que estudios psicológicos muestran que no conceden precisamente el primer lugar a los altos salarios y buenos horarios, sino a aspectos más intangibles, más internos y espirituales.

El contador público que ocupa la gerencia, la contraloría u otro puesto de dirección, debe estar capacitado para saber descubrir estos elementos humanos, o por lo menos saber interpretarlos cuando le lleguen en forma de reportes o infor-

mación. Es importante para estas funciones, puesto que así habrá bases para brindar los elementos que mantengan satisfechas a las personas; de otra manera se estará procediendo al arbitrio y sin bases psicológicas.

La relación de trabajo, sea cual fuere el nivel, se formaliza con un contrato verbal o escrito; sin embargo, las condiciones, deseos, necesidades, aspiraciones y otros sentimientos del empleado o contratado, no son manifestados quedan ocultos, quedan reprimidos. En esta forma el funcionario, gerente o jefe de personal, no se dan cuenta sino hasta que se aplican ciertos métodos o bien se descubren por la observación en la conducta del individuo, que es donde se verán los efectos de las represiones.

Lo mismo se puede afirmar si el contador público ejerce actividades profesionales independientes tales como auditoría, organización o sistemas, asesoría administrativa, etc.

Para el auditor es importante conocer los sentimientos y actitudes de las personas con quien va a tener contacto durante su trabajo. Debería incluirse un programa de estudio de las actitudes y sentimientos del personal primero que el de técnicas. Las actitudes o sentimientos pueden ser hacia la empresa o departamentos de ésta o hacia el propio auditor. Esto dará más elementos para juzgar el control interno o para obtener cooperación, y lo que es más importante, para no lastimar inconscientemente la dignidad o sentimientos humanos. Trae beneficios incalculables para la empresa, personal y para el propio auditor, si con base en los resultados obtenidos del estudio, se efectúa una labor de estímulo, colaboración, ahorro de tiempo, esfuerzo, etc.

Por otra parte al asesor se le pueden plantear muchos problemas que tendrá que conocer para aconsejar la solución más conveniente. El asesor no va a limitar su asesoría a puros aspectos técnicos y desechar los aspectos psicológicos que implica una dirección o conducción de personal. Esto es más importante y el contador público que es buen asesor deberá estar presto a aconsejar sobre aspectos de personal o del factor humano, tan esencial en toda organización.

Pero esta inquietud por conocer al empleado o miembro de una organización, debe ser manifestada a ellos mismos, así sentirán que se está haciendo algo para ayudarlos a manifestar su descontento o insatisfacción, así se ven fuera del peligro de las posibles represalias, si exteriorizan libremente y sin que se les pida su sentir particular en contra o favor de la organización o de ciertas personas.

4. — Temperamento, carácter y personalidad. Es preciso conocer éstos y otros elementos psíquicos del individuo racional, para comprender a la persona sobre bases científicas.

Todos estos elementos tienen su repercusión indudablemente en la conducta. Si se combinan correctamente, los efectos serán buenos; si no se toman en cuenta, será difícil la marcha de los grupos. Vg.: un colérico será difícil que se lleve bien con otro colérico, hasta la física lo dice. "Polos iguales se repelen y desiguales se

Proyección Social Del Contador Público

atraen". Muchos trabajos requieren de una personalidad fuerte, audaz, so pena de fracasar.

Como se observa, hay muchos elementos y circunstancias de carácter psicológico que es preciso tomar en cuenta para dirigir y manejar al personal así como para convivir sobre bases científicas y humanas.

Por lo que se refiere a la llamada psicología empresarial, industrial u organizacional, se puede establecer la siguiente conclusión.

- Toda persona debe estar satisfecha con su trabajo.
- Toda persona debe sentir que los demás están satisfechos con su trabajo.
- Toda persona debe sentir que se está realizando.

Esta es la finalidad que se persigue en la psicología industrial, o sea detectar si se cumplen los principios anteriores y si no es así corregir las desviaciones, tanto en las propias personas como en el grupo y su modo de dirección.

El típico despacho de contadores públicos, no es otra cosa que una empresa de diferentes magnitudes, que consta exactamente de los mismos factores administrativos que una empresa. O sea, que el personal presenta los mismos problemas psíquicos que una industria, en cuanto a satisfacción se refiere. el contador público debe asignar su personal, al grupo, a la empresa o al trabajo que más se adapte a la persona, o viceversa.

¿Qué resultados podrá tener una persona que no tenga la cualidad de la discreción, o una actitud de análisis, en una auditoría?. Al director de una auditoría toca descubrir o fomentar tales cualidades en sus ayudantes con el objeto de que haya éxito social en la realización de la auditoría. Claro que existen métodos prácticos y experimentos observables, los cuales nos conducen al conocimiento individual de los elementos psíquicos del individuo. A continuación se exponen algunas reflexiones sobre la metodología aplicable, principalmente en el campo empresarial.

c) Metodología Psicológica en el medio empresarial

Cuadro esquematizado de los métodos siguiendo a Luis Sánchez Varela.

Métodos generales. Los métodos se pueden clasificar en tres grandes grupos:

1. De acuerdo a los estudios de la investigación.

- Selección del individuo para estudiarlo.

- Control de los estímulos durante el experimento, (aprendizaje.)
 - Instrucción y dirección de la atención del investigado.
 - Presentación de los estímulos.
 - Registro de los cambios somáticos.
 - Observación y registro de las reacciones.
 - Análisis y síntesis de los datos.
2. De acuerdo con el punto de vista objetivo y subjetivo. Es decir, según que se formen juicios subjetivos por pura introspección o que los juicios se verifiquen en forma experimental.
 3. Atendiendo a las condiciones del control y a los fines de la observación.
 - Experimental.
 - Diferencial.
 - Clínico.

Los métodos experimentales pueden subdividirse en:

- a) métodos de prueba de control y consiste en llevar a cabo la observación o medición en condiciones diferentes;
- b) métodos de grupos de control, que consiste en estudiar dos grupos en igualdad de ventajas y desventajas, excepto una en particular;
- c) métodos de pares igualados; se eligen dos grupos clasificados en pares, con el fin de igualar los efectos.

Los métodos clínicos se pueden subdividir en:

- a) métodos de diagnóstico;
- b) apreciación de aptitudes, intereses y personalidad;
- c) métodos de tratamiento.

De la subdivisión anterior, llaman la atención los métodos relacionados con la apreciación de las aptitudes, intereses y personalidad.

Con frecuencia se utilizan las pruebas llamadas "test", las cuales proporcionan datos objetivos en las empresas, para seleccionar al personal, o bien para remover al propio personal, así como para desarrollo del mismo.

Aquí viene la parte más importante para el contador público cuyo medio de acción es la empresa, que si es empresa progresista debe adoptar técnicas modernas y eficaces para la administración de su personal.

Las pruebas mentales pueden a su vez dividirse en:

- a) las que dan resultado en puntuación matemática;
- b) las que ofrecen una imagen de la personalidad del individuo.

En esta forma se pueden efectuar pruebas o "test" para recabar información sobre la capacidad, los intereses, capacidad de realización, y de personalidad del individuo. Entonces no perder de vista el procedimiento que se sigue en la prueba.

- Administración mental de la prueba.
- Calificación de los resultados.
- Interpretación de los datos.

Por lo que se refiere a los métodos del tratamiento, tienen por objeto modificar la conducta para corregir algún problema; por lo tanto el procedimiento que se siguen es, en primer lugar crear una nueva pauta de conducta para corregir algún problema luego crear un estímulo para motivar el cambio en la conducta. En seguida señalar una nueva pauta de conducta dando oportunidad al individuo para practicarla. Al tratamiento anterior tienen que ir unidos la modificación de las fuerzas ambientales y la modificación de la actitud del individuo.

A continuación se tratarán algunos métodos aplicables, concretamente al conocimiento de algunos aspectos psíquicos del individuo.

En el desarrollo de este capítulo se habló de que el conocimiento de la naturaleza humana es importante para obtener unas relaciones personales optimas. Aunque la naturaleza individual tiene sus características propias y distintas de las demás, sin embargo se puede hablar de ciertas características que son comunes a todo ser humano, las cuales ya han sido descubiertas por los científicos y se encuentran expuestas en los tratados referentes al hombre. Basta, pues, con consultar a esos tratados para darse cuenta de qué somos y cómo somos.

El conocer todos los métodos de la psicología sería muy ambicioso por parte de un contador público; el conocer muchos métodos, sería un buen rasgo de cultura, pero el conocer aquellos métodos aplicables al conocimiento de las actitudes del personal de su empresa, que es un despacho, o en la empresa de su cliente que asesora o en la que él trabaja, es una necesidad, sobre todo en la actualidad y mucho más en el futuro.

Métodos particulares. Se intenta dar una idea sobre las formas o modos de conocer las actitudes del elemento humano de una empresa.

a) **La entrevista;** puede ser de "consejo", en cuyo caso el consejero descubre indirectamente las actitudes de la persona, que llegarán a la gerencia por un reporte. La entrevista no guiada, en la cual el individuo habla lo que se le ocurre con toda libertad.

La entrevista guiada, consiste en formular premeditadamente un cuestionario, tendiente a descubrir las actitudes que más interesan a la gerencia o persona dirigente.

b) **Cuestionario impreso;** esto es una serie de preguntas impresas formuladas con cierta estructura que conduce a obtener determinada información; puede hacerse para contestar "si-no" o "verdad-falsedad" o "anote"; o bien el cuestionario de selección múltiple, en el cual el empleado escoge una o más de las que se le proporcionan.

c) **El concurso de carta;** se hace una convocatoria al concurso, en el cual se proponen temas relacionados con la actitud o actitudes que se quieren descubrir se ofrecen premios y por fin se estudian los resultados obtenidos ejerciendo a su vez una comparación.

Existen también algunas técnicas para medir las actitudes, algunas de las cuales ya son de tiempos pasados, pero que aún pueden tener aplicación.

- a) La medida de intervalos "equi-arentes" que se hace mediante una gráfica.
- b) Método de "anotaciones añadidas", mediante una escala graduada.

Por otra parte, en una empresa o en cualquier organización es conveniente conocer las aptitudes o evaluación del empleado con el objeto de colocarlo en un lugar adecuado, así como de adiestrarlo con un enfoque a sus aptitudes eso contribuirá a que actúe mejor, con más rendimiento, y lo que es más importante, con más satisfacción personal cuando se dedicaron unos cuantos párrafos a este tema se señalaron varios métodos para evaluar o conocer la capacidad o aptitud del personal, como son los siguientes:

- a) **Escalas gráficas de cómputos;** es una línea que representa un rasgo; vg.: cooperación, creatividad, confiabilidad, etc.; cada persona tendrá ese rasgo en mayor o menor grado de bondad que se mide con la escala.
- b) **Distribución forzada.**
- c) **Comparación de hombre a hombre;** consiste en la calificación de un rasgo, eligiendo individuos modelos colocados en una escala maestra; luego los calificados se van comparando con los modelos de la escala.
- d) **Comparación pareada;** de un grupo de personas se forman pares de ma-

nera que todos queden pareados con todos; luego se subraya el más valioso de cada par; se hace una tabulación para determinar las veces que uno es mejor que sus comparados.

- e) **Lista de comprobación**; es una lista de observaciones relacionadas con la ejecución de cierto trabajo; el que califica simplemente señala la observación que corresponde al trabajador calificado, marcándolo en la lista.

Para que la psicología sea útil en un nivel más práctico es conveniente aplicar los métodos que se han descubierto y comprobado en su eficiencia, teniendo en cuenta que los datos solos no dicen mucho, sino que se deben establecer comparaciones, después de haber determinado un objetivo y un punto de comparación, vg., estudiado un grupo, puede servir de referencia para estudiar otros grupos.

Las pruebas psicológicas en la industria y en los negocios tienden a solucionar o prevenir problemas relativos a colocación y orientación vocacional, vaticinios de eficiencia, para adiestramiento, etc.

No se quieren terminar estos sintéticos comentarios sobre los métodos psicológicos, sin decir algo sobre el método llamado sociométrico, tan sencillo pero tan útil en la dirección de grupos en una organización.

El método sociométrico tiene como finalidad descubrir las preferencias de los trabajadores o miembros de un grupo para colocarlos junto con aquellas personas por las cuales sientan inclinación y se sientan más contentos. Una autoridad como Roger M. Bellows, dice claramente: (op. cit., pág. 46) "La técnica sociométrica tiene la ventaja de rendir informes valiosos que puedan ponerse en uso directo para beneficio de los trabajadores, así como de la gerencia...".

El procedimiento de la prueba sociométrica es el siguiente:

1. Decir a los trabajadores que se les dará la oportunidad de trabajar con quienes ellos prefieran y que se respetará su deseo.
2. Cada trabajador escribirá en una hojas las personas con quienes desea trabajar (aconsejando que sean tres en orden de importancia).
3. Interpretar las cartas, haciendo diagrama sociométrico.
4. Colocar los empleados de acuerdo a los deseos de cada uno.

Usted señor contador público, sugiere a su cliente a quien presta asesoría, esta técnica; probablemente no lo sepa o sí la sabe tal vez no se le haya ocurrido. Usted es un asesor que puede sacar de algún problema psicosocial a la empresa u organización a la que presta asesoría.

Usted señor auditor, que tanto cuida el control interno, en un apéndice de su informe de auditoría, sugiera a la gerencia esta prueba sociométrica, haciendo

resaltar que la gente trabaja mejor cuando se encuentra en su propio grupo. O si tiene que llenar los cuadros de un organigrama en una organización, esta prueba le puede ser útil . . .

Ya que se habla de la personalidad, hay que mencionar que también existen técnicas para diagnosticar o estudiar la personalidad del individuo.

Son variados dependiendo del aspecto de la personalidad que se quiera estudiar. Así por ejemplo, se han utilizado sílabas sin sentido para examinar la memoria. Manchas de tinta sin significado para comprobar la imaginación. Una prueba para analizar la percepción temática, es precisamente la prueba (T. A. T.) "test" de apercepción temática, que consiste en una serie de figuras humanas grabadas, en situaciones indefinidas, invitando al sujeto de la prueba a que interprete el grabado, proyectando sus propios deseos y temores bajo el estímulo.

Se debe advertir que no se podrá estudiar un rasgo de la personalidad aislado, sino que es necesario estudiarlo en función de otros y utilizar pruebas que conduzcan a obtener diferentes rasgos de la personalidad. Werner Wolf, aconseja las siguientes condiciones que deben satisfacer los métodos que se apliquen a este estudio:

- a) que sean indirectos;
- b) usar distintos puntos de referencia;
- c) comparar los resultados individuales con los del término medio del grupo.

Sería muy interesante que el gerente, acudiendo a su asesor que es un contador público, éste le sugiriese un estudio de su personalidad con el objeto de llevar a cabo mejor sus funciones de funcionario. Aún más interesante podría resultar si en su despacho existiese una sección de psicología industrial o empresarial aplicada, por la cual pueden resolverse algunos problemas de índole psicológica. No hay cosa que interese más a cualquiera, que conocerse a sí mismo, lo que pasa es que nadie se acuerda, ni repara, ni tiene tiempo de detenerse en autoconocerse. Tan importante es conocerse a sí mismo como conocer a los que tratamos, para establecer bases científicas de convivencia humana. Si la ética no convence y conmueve, tal vez la combinación de ciencia psicológica y ciencia ética, sí nos motive y conduzca a la obtención de un trato digno y humano con los congéneres.

Conclusión. El ser humano es una criatura formada de dos grandes partes: materia y espíritu, las cuales le permiten manifestar su esencia y existencia.. A través de esas dos partes se manifiesta como un ser orgánico pensante en cuyo paso a través del tiempo y del espacio, deja una estela o ráfaga de su naturaleza, de su existencia individual y colectiva. El mismo ser humano, inquieto por identificarse y asombrado por su complejidad interna y externa, crea artificios para estudiarse, es-

tudiar su conducta, su fin. Así aparecen las ciencias del hombre, dentro de las cuales se encuentran las de la conducta; a su vez dentro de ese enorme grupo de ciencias del hombre, identificamos la psicología relacionada a aspectos íntimos, internos, espirituales, pero muy ligados con los aspectos externos, adquiridos y formados por ese contacto social; en tal caso, la sociología auxilia al ser humano a estudiar esos aspectos. En esta forma y tratando de cubrir los dos aspectos del hombre interno y externo, se ha dicho una palabra de la psicología, dejando al amable lector el estudio profundo de esas útiles disciplinas.

Al hombre interesa conocerse y conocer a los demás y a todos juntos, el contador público antes que nada, es un hombre, pero también es un profesional y por cierto un profesional interesado en las personas y sus relaciones, so pena de ser incompletos, deficientes o faltos de efecto y proyección sus servicios profesionales.

Si hay personas, entonces hay relaciones personales. Si hay psicología, sociología, ética, antropología, etc. entonces hay relaciones humanas. Si hay comprensión y aplicación de esas disciplinas, entonces hay **Optimas Relaciones Humanas**.

Se espera que estos generales comentarios sobre las ciencias del hombre o del comportamiento (en este caso) sirvan a aquellos lectores que no estén convencidos, para contestarse a la siguiente cuestión:

¿Las ciencias del hombre o del comportamiento, influyen activa y pasivamente, en la actuación profesional del contador público?