L

as relaciones de los profesionales con sus clientes deben estructurarse dentro de las mejores formas de comportamiento. En todos los casos el profesional debe inspirar confianza. Si el cliente siente intranquilidad o disgusto no querrá trabajar con esa persona. Una relación agradable, sincera, permitirá el diálogo y llevará al entendimiento de las propuestas. Hay que entender a los clientes. Como se dice popularmente, ponerse sus zapatos. Lo que se le plantee debe estar dentro lo de posible y, además, ser conveniente. Muchos contadores pretenden que micros, pequeñas y aún medianas empresas se estructuren y funcionen como empresas grandes. Obviamente eso no pasará. En su lugar se crean muchas tensiones que culminarán mal. Tenemos la seguridad que con base en el conocimiento los contadores pueden ayudar a las entidades a progresar. Sabemos que el desarrollo de los clientes trae consigo el de sus contadores. Así está probado por la historia. Las relaciones deben caracterizarse por la transparencia, por la buena fe, por la integridad. No se trata de ser cómplice de quienes quieren hacer las cosas mal. Evadir impuestos o dedicarse a negocios ilícitos no pueden estar en la agenda. El aprovechamiento indebido de la confidencia debe ser rechazado. Aunque no parezca los aseguradores también deben establecer relaciones cordiales con sus clientes. Un profesional no pierde su independencia por ser cortés, amable, sincero, solidario.

El estudio del comportamiento humano es pertinente en todo el ámbito de las ciencias humanas y sociales, dentro de las cuales se encuentran las económicas. La forma de reconocer y de medir los hechos económicos tiene un efecto en las personas, en las organizaciones. El control interno determina la cultura organizacional. El cumplimiento de las normas es propio de una visión del mundo, de unas creencias y de unas aspiraciones.

Este no es un tema nuevo en las ciencias contables. William J Bruns; Don T De Coster & Fernando Arias Galicia publicaron en 1975 a través de Editorial Trillas un libro titulado La contabilidad y el comportamiento humano. Ya se tenía claro el aporte que la sicología puede hacer a lo contable.

En todo el mundo las micro entidades son la mayoría. También lo son las empresas de familia. De manera que las grandes empresas que admiten el gobierno en manos de terceros son en realidad pocas. Los emprendedores tratan de desarrollar empresas acordes con sus conocimientos. Estos deben ser el punto de partida de los contadores. Alguno querrá abrir un restaurante que atraiga a la hora de almorzar. Esta empresa tiene sus exigencias. Pero si solo da para pagar a tres personas es absurdo que le hablemos de segregación de funciones y de la contratación de cierto personal como oficiales de cumplimiento, auditores internos, miembros independientes para que integren una junta directiva. Con el tiempo todo esto puede llegar a ser posible. Pero hay que hacer las cosas con inteligencia. Lo que pasa es que no hemos estudiado como debe ser el gobierno de una micro entidad.

*Hernando Bermúdez Gómez*