

104
24.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

"LA IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES PUBLICAS
EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE EL LICENCIADO
EN CONTADURIA"

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN CONTADURIA
P R E S E N T A N :
ISMAEL GARCIA BAUTISTA
ADRIANA LUGO LOPEZ

ASESOR: C.P. PEDRO ACEVEDO ROMERO

CUAUTITLAN IZCALLI, ESTADO DE MEXICO

1997

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
CUAUTITLÁN

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

DR. JAIME KELLER TORRES
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLÁN
P R E S E N T E .

AT'N: Ing. Rafael Rodríguez Ceballos
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la F.E.S. - C.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS TITULADA:
"La importancia de las Relaciones Públicas en el ejercicio profesional de el Licenciado en Contaduría"

que presenta el pasante: Ismael García Bautista
con número de cuenta: 8706315-4 para obtener el TÍTULO de:
Licenciado en Contaduría

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E .
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"
Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 10 de septiembre de 1996.

PRESIDENTE	C.P. Pedro Acevedo Romero	
VOCAL	C.P. José Luis Covarrubias Guerrero	
SECRETARIO	L.A. Jorge J. Aspeitia Salazar	
PRIMER SUPLENTE	L.A. César Prieto Solorzano	
SEGUNDO SUPLENTE	L.C. Francisco Alcántara Salinas	



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

DR. JAIME KELLER TORRES
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN
P R E S E N T E .

AT'N: Ing. Rafael Rodríguez Ceballos
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la F.E.S. - C.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS TITULADA:

“La importancia de las Relaciones Públicas en el ejercicio profesional de el Licenciado en Contaduría”.

que presenta la pasante: Adriana Lugo López
con número de cuenta: 8809375-4 para obtener el TITULO de:
Licenciada en Contaduría.

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E .

“POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU”

Cuatitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 10 de septiembre de 1996.

PRESIDENTE	C.P. Pedro Acevedo Romero	
VOCAL	C.P. José Luis González Guerrero	
SECRETARIO	L.A. Jorge J. Aspartia Salazar	
PRIMER SUPLENTE	L.A. César Prieto Solórzano	
SEGUNDO SUPLENTE	L.C. Francisco Alcántara Salinas	

Dadas de manera muy especial, el esfuerzo de la realización de
esta obra y la culminación de mi carrera profesional a dos mujeres
esencialmente significativas en mi vida.

A ti, Eva

San cuando te me presentas mañana, en alguna zona del planeta,
la nostalgia infinita que he incubido mi sentimiento desde tu partida,
dará un estallido que desde algún lugar te sentirá volarlas de mí,
así como yo lo estoy de haber con tanto satisfactoriamente lo que en tu
como obra tuya.

Y aunque ya en estos momentos más a mi parir para compartirlo,
esto es mi homenaje puntual para ti, como un tributo a tu enorme
calidad humana, a tu innegable dimensión maternal. Tal vez por esta razón
Eva, te llevo con a temprana hora, descomulgando el vicio
prometido de tu existencia, hincándose en el suelo sin tu
alimentación de tu recuerdo y de tus oraciones, abastecido. Pero
siempre mirando al frente, con el empuje y entusiasmo que demuestran la
prueba fehaciente de la puerta tuya que llevo dentro mía.

No obstante, cuando se que nunca leerás estas líneas, esto, ¡ES!
P. RR. 1991

Te amo y te extraño mucho, mamá!

Adriano

A Ana María, Anacleto María

Mamá Elio

*A ti, que empezaste a andar el camino a mi lado
inamoviblemente*

*Has permanecido constante e infranqueable en tu apoyo y con tu
serenidad y dulzura has sabido impregnar mi ser de la fragancia
maternal que mi sensibilidad anhela*

*Dios no puede haberme dado una mejor "abisa" que tú.
¡Gracias por tu confianza! ¡Gracias por nunca dudar!*

Adriana

A Ella

Quien no pudo nada a cambio, me brinda el sentimiento más puro y desinteresado en amor. Porque siempre tanto en mente en dedicación, esfuerzo y sacrificio para imitarme, a través de su ejemplo, las calurosas y premiosas miradas nobles y legítimas con ellas hacer de mí un hombre de bien. Por su singular entereza, ejemplo de lucha y superación no solo me das el ser sino que también me enseñas a vencer y vencer como en todo momento con responsabilidad.

Por ser el pilar en el cual me he sostenido, porque yo soy el reflejo de lo que ellas ha creado y, de alguna manera, anhelo que se sienta orgullosa de sí misma. Porque probablemente de mí bien no era una palabra de verdad, pero antes por mi misma siempre con un **QUERER**.

Por todo en decirle desde que este trabajo está dedicado especialmente a ella. **A MÍ M. ADRE.**

A DON JACOB

Ismael

AGRADECIMIENTOS

Queremos hacer manifestar nuestra sincera gratitud a

La UOJ, S.M.

Por la magnífica oportunidad que nos otorgó al recibirnos en sus aulas y formarnos profesionalmente. Por permitirnos conocer a personas de enorme valía, por brindarnos una formación más amplia al compartir con nosotros una porción de su sabiduría. Y por la gratificante experiencia de ser universitarios.

Los miembros del jurado:

Por su atención y el tiempo que dedicaron al análisis de la presente obra.

Albiana e Immanuel

Quiero a ustedes infinitamente

Y a

Por haberme otorgado la fortaleza y el valor necesarios para superar
los obstáculos que en más de una ocasión me hicieron creer que este día
no llegaría

¡Gracias a todos! Especialmente a mi familia!
¡Gracias también al Principe de País!

CP P. Sales - Avenida Roma

¡Gracias! Por su enorme paciencia, por haberme escuchado siempre
y estar presente en las ocasiones más importantes de mi vida.

A. H. C. - Anayas y Cantabria, S.C.

Por significar mi primera oportunidad en el terreno profesional, por
haber tenido la confianza de depositar en mi mayores
responsabilidades las cuales indudablemente me hicieron crecer
¡Gracias por las satisfacciones y, por que no? también por los
castigos y las presiones que motivaron en mí una inquietud por
conocer más del Profesional de la Contaduría

¡Gracias especialmente a Blanca y a Felipe, pues sin su valiosa
ayuda mi trabajo habría tenido menor éxito

Gabriel Martínez Nieto

Por su colaboración y asistencia en la realización de este trabajo y, sobre todo, por dejarme saber a lo largo de estos 4 años, lo que es tener una hermana

Ismael Gómez Bautista

Por ser más que mi compañero de Facultad, un amigo de verdad. Por creer en mí y por haberme aceptado al estar junto conmigo.

Por permanecer siempre a mi lado, por escucharme, acompañarme y por haber sido "mi angelito", aunque con bigote.

Roy

Que por su tiempo, dedicación y esfuerzo durante toda la carrera contribuyó, en gran medida, al logro de haberlo con tanto éxito.

Paula

Que brindó a las otras generaciones como tú, ¡Gracias!

Compañía de Tejedor y a Bichella y Asociados, S.C.

Por todas las facilidades otorgadas en la realización de este trabajo, por el afán, la confianza y la buena fe que me mostraron desde un primer momento.

Y a Alvaro, a L.G.B. (-), a Orquidea, a Lolo, a Barbara y a Mario Barragán por darme el valioso aliento que brindan desinteresadamente los amigos. ¡Gracias por las penas!

Con todo mi cariño.

Albiana

En

*Por brindarnos la asistencia, salud y felicidad, por ser la que
nos da y damos con energía inabarcable que es capaz de vencer obstáculos y
por la libertad concedida para elegir nuestro propio camino*

Los Profesores:

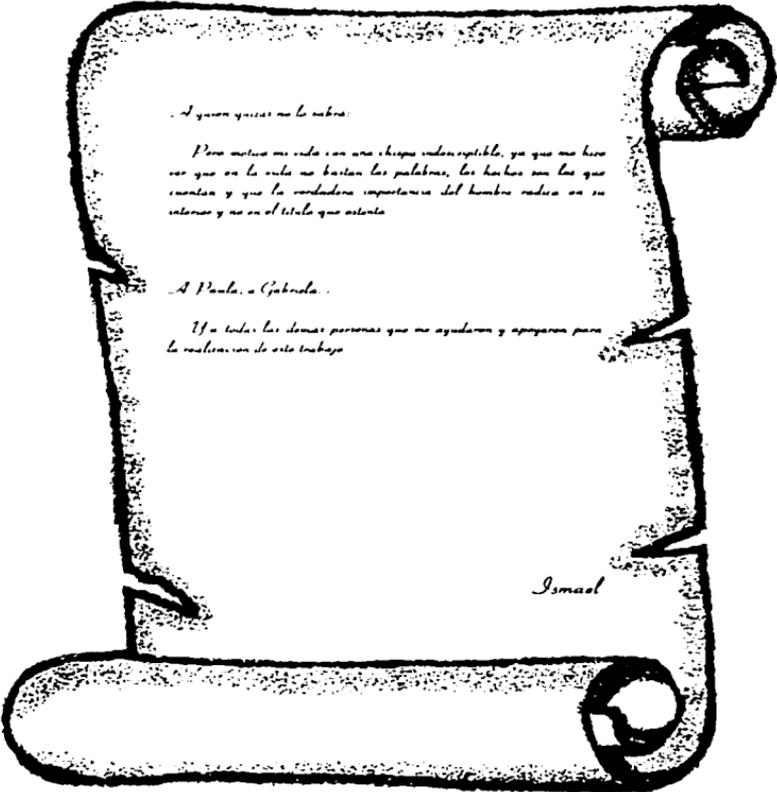
*Con admiración y agradecimiento por su enseñanza, conocimientos
y apoyo que han ayudado a varias generaciones a la superación
personal.*

Graciela García Paredes:

*Por el apoyo que siempre me ha brindado y por enseñarme que
todo en la vida se puede realizar si se tiene perseverancia.*

Adriana Lago alayas:

*Por su amistad incondicional, por todos esos momentos que hemos
compartido y a quien con sus palabras, motivación y gran apoyo
contribuyó a que uno de nuestros más hermosos sueños se hiciera
realidad, conyuntando esfuerzos y conocimientos. Que esta labor sea un
estaban más del cariño que nos tenemos.*



¿Quién quisiera no lo sabría.

Para mí esta es una vida: un viaje indeseable, ya que me hace ver que en la vida no bastan las palabras, los hechos son los que cuentan y que la verdadera importancia del hombre radica en su interior y no en el título que ostenta.

A Paula, a Gabriela.

Y a todas las demás personas que me ayudaron y apoyaron para la realización de este trabajo.

Ismael

DIOS HOMBRES ESPECTACULARES

He querido pasar por alto hacer mención de algunas personas muy especiales para nosotros

Al C.P. José Luis Comarcibus Guerrero

De quien recomendar en indiscutible profesionalismo, en gran calidad de vida. Al Maestro por antonomasia, hombre admirable y de una sola pieza, al Contador, al político, al poeta, al patriota, al conyugal y al universitario que convergen en un ser humano de extraordinaria sensibilidad ¡La mención es para usted Profesor!

Al Sr. J. Francisco Ramos Orosco

Por haber depositado en nosotros la semilla de la idea que se cristalizó en esta obra

Adriana e Ismael

A Edgar Del Moral López

¡Hola, mi niño querido! ¡Pibeito!

Después de la... ¡realización que te vido mes día, quiero que sepas que admiro tu madurez adquirida en estos 3 años. ¡Yo también he hecho algo! ¡Mira!

Dios y mi madre me hicieron muy feliz por haber sido precisamente tu mi hermano. Te quiero muchísimo, admira tu labor y estoy orgullosa de ti.

Amante Kris G.

Que esta experiencia sea con un buen impulso para que desides emprender la lucha que implica vencer al cáncer para la obtención de un título universitario y verdaderamente podamos darle un significado más a la acción. ¡DFF! ¡K!

¡Me es que lo puedes hacer!

Atentamente:

Adriana

A Tío, Tía, Padre... Isabel y Guadalupe

Por todos los grandes momentos que hemos compartido en el transcurso de nuestras vidas.

A Ray, Padre, Guadalupe, Carmen, Araceli

Porque hicieron de mi estancia en la Facultad una de las mejores épocas de mi vida.

A mis hermanas:

Por formar parte de mi vida, porque, a pesar de todo, nos fue un gran cariño. Estoy seguro que cada una también usó al anudando sus propias metas.

Hablo de los sueños, sí, de los simples sueños que constituyen la mejor moneda para seguir viviendo; porque en el sueño, el hombre tiene su única motivación y en su consciente y manos, su realidad.

Sí, hablo de ti, hablo de mí.

Hablo de lo que somos...

Ismael

**LA IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES
PUBLICAS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL
DE EL LICENCIADO EN CONTADURIA**

INDICE

	PAG.
- OBJETIVOS	i
- INTRODUCCION.....	ii
CAPITULO I. GENERALIDADES.....	1
1.1. ACERCA DE LA CONTADURIA PUBLICA	2
1.1.1. Surgimiento de la contabilidad.....	2
1.1.2. Concepto.....	4
1.1.3. Inicios de la contabilidad en México	6
1.1.3.1. Antecedentes.....	6
1.1.3.2. Creación de la profesión.....	7
1.1.4. El Licenciado en Contaduría.....	9
1.1.4.1. Perfil del Licenciado en Contaduría.....	9
1.1.4.2. Campo de actuación profesional.....	12
Sector Público.....	13
Sector Privado.....	15
Ejercicio Profesional Independiente y Subordinado.....	16
Contabilidad.....	17
Docencia.....	17
Investigación.....	18
1.2. ASPECTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS	22
1.2.1. Antecedentes.....	22
1.2.2. Relaciones Humanas.....	23
1.2.2.1. Surgimiento.....	23
1.2.2.2. Concepto.....	24
1.2.2.3. Importancia.....	26
1.2.2.4. Objetivos.....	27
1.2.2.5. Clasificación.....	28
Relaciones Familiares.....	31

Relaciones Sociales	32
Relaciones Industriales	33
Relaciones Gremiales	34
Relaciones Privadas	34
Relaciones Públicas	35

CAPITULO II. RELACIONES PUBLICAS 38

2.1. GENERALIDADES 39

2.1.1. Surgimiento	39
2.1.2. Concepto	42
2.1.3. Importancia	45
2.1.4. Objetivos y Clasificación	46

**2.2. INTERCONEXIONES DE LAS RELACIONES PUBLICAS
CON LAS DISCIPLINAS ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS** 48

2.2.1. Las Relaciones Públicas y la Economía	48
2.2.2. Las Relaciones Públicas y la Administración	50
2.2.3. Las Relaciones Públicas y la Contaduría	51

2.3. PUBLICOS 52

2.3.1. Concepto	52
2.3.2. Público Interno	53
2.3.3. Público Externo	54

**CAPITULO III. DESCRIPCION Y ANALISIS DE LAS RELACIONES
PUBLICAS DE EL LICENCIADO EN CONTADURIA
DENTRO DE UNA ORGANIZACION** 56

3.1. CON LOS ACCIONISTAS 58

**3.2. CON EL CONSEJO DE ADMINISTRACION O
ADMINISTRADOR UNICO** 63

3.3. CON LA DIRECCION GENERAL 66

3.4. CON EL NIVEL GERENCIAL 69

3.5. CON LOS NIVELES OPERATIVOS 71

CAPITULO IV. DESCRIPCION Y ANALISIS DE LAS RELACIONES PUBLICAS DE EL LICENCIADO EN CONTADURIA FUERA DE UNA ORGANIZACION	76
4.1. CON LOS CLIENTES	77
Distinción entre Licenciado en Contaduría independiente y subordinado.....	78
4.1.1. En el ejercicio independiente de su profesión.....	79
4.1.2. En el ejercicio subordinado de su profesión.....	83
4.2. CON PROVEEDORES Y ACREEDORES	85
4.3. CON EL GOBIERNO	90
4.3.1. Secretaría de Educación Pública.....	91
4.3.2. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.....	93
Funciones.....	93
4.3.3. Instituciones de Seguridad Social.....	97
4.3.4. Otras.....	100
4.4. CON LA COMPETENCIA	101
4.4.1. Con otras empresas.....	102
4.4.2. Con otros profesionistas.....	104
4.5. EN LA DOCENCIA	106
4.6. CON LA COMUNIDAD EN GENERAL	109
 CAPITULO V. CASO PRACTICO	 111
5.1. ANALISIS COMPARATIVO DE LOS PLANES DE ESTUDIOS DE LAS CARRERAS	113
- Contador Público (Escuela Superior de Comercio y Administración del I.P.N.)	
- Licenciado en Contaduría (Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán de la U.N.A.M)	
5.2. RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS ENTRE LA POBLACION QUE EJERCE Y ESTUDIA LA CONTADURIA, PARA APRECIAR LA IMPORTANCIA QUE SE OTORGA A LAS RELACIONES PUBLICAS	120

5.3. MODELO DE RELACIONES PUBLICAS DEL LIC. EN CONTADURIA EN EL EJERCICIO INDEPENDIENTE DE SU PROFESION PARA CON LOS CLIENTES	130
- CONCLUSIONES	133
- BIBLIOGRAFIA	136

OBJETIVOS

- I. Demostrar que el uso adecuado de las Relaciones Públicas forma parte fundamental en la vida profesional del Licenciado en Contaduría, considerando que el desarrollo de la labor de esta carrera va intrínsecamente ligada al trato directo con públicos diversos.

- II. Romper con el estereotipo que equivocadamente se le ha asignado al Lic en Contaduría, desde la creación de la carrera, como un profesionalista adusto que sólo rinde informes rutinarios; y de tal manera confirmar que éste, mediante los elementos que obtiene de su formación académica, así como sus experiencias laborales y todo aquello que por cuenta propia anexe a su acervo cultural, puede lograr un excelente desempeño de su trabajo valiéndose del manejo de las Relaciones Públicas como punto importante de apoyo.

- III. Brindar una panorámica de la imagen dinámica que puede y debe poseer el actual Lic. en Contaduría en el ejercicio de su actividad profesional

INTRODUCCION

En medio de la difícil época de transición que nos ha tocado vivir, y ante la experiencia de percatarnos que pocos son los entes sociales y económicos en donde las Relaciones Públicas del Licenciado en Contaduría han sido desarrolladas en plenitud, otorgándoles la importancia que ameritan, surgió la inquietud de darle un enfoque diferente a una de las carreras a nivel licenciatura que más ha sido encasillada, a saber: la Contaduría Pública

A través del presente trabajo intentamos compaginar, en una gama de matices compuesta por conocimientos técnicos y vivencias personales, todas aquellas habilidades subestimadas que el Profesional de la Contaduría posee en potencia para relacionarse con todos aquellos a quienes, debido a las exigencias de su profesión, debe tratar.

Para establecer el marco teórico referencial se incluyen dos capítulos de generalidades que auxiliarán al lector a adentrarse en el tema al brindarle un panorama acerca de la Contaduría, las Relaciones Humanas y las Relaciones Públicas. Los dos siguientes constituyen el desarrollo de los objetivos planteados al describir y analizar el comportamiento del Lic. en Contaduría frente los diversos públicos con los que se relaciona, tanto dentro de una organización como fuera de ella

Por último, incluimos los resultados de una investigación de campo que constituye el caso práctico, anexando una propuesta basada en el resultado de esta investigación, de qué postura es la idónea por parte del Contador -en el aspecto de las Relaciones Públicas- para el desarrollo de su trabajo, especialmente con el público que constituyen los clientes en el ejercicio independiente de la profesión. Así como también un análisis comparativo de las

carreras Licenciado en Contaduría (Facultad de Estudios Superiores, UNAM) y Contador Público (Escuela Superior de Comercio y Administración, IPN) para apreciar el énfasis humanista que se da a éstas desde la etapa estudiantil

Esperamos pues que, mediante el presente trabajo verdaderamente hayamos contribuido un poco al incremento de obras que tratan el lado humano de un Contador Público y su interrelación con los diferentes públicos a quienes trata al realizar su labor profesional.

CAPITULO

.....

I

GENERALIDADES

1.1. ACERCA DE LA CONTADURIA PUBLICA

1.1.1. SURGIMIENTO DE LA CONTABILIDAD

En la evolución de las sociedades humanas, cobra especial interés la aparición de los sistemas de registro y control de múltiples y diversos aspectos de la vida, que denotan el origen de la contabilidad.

A través del tiempo, la contabilidad ha tenido cambios de acuerdo a las necesidades de cada una de las épocas de la historia humana. Diversos estudios históricos han conducido al descubrimiento de que los elementos que hicieron factible el surgimiento de la contabilidad, ya existían desde el año 6000 antes de la Era Cristiana. Estos elementos son:

- La vida del hombre en sociedad
- La necesidad de registrar las operaciones comerciales en escritura y número.
- Un método generalizado capaz de expresar el valor de la mercancía desde su aspecto cuantitativo.

En la Epoca Moderna surgen dos grandes acontecimientos que constituyen significativos adelantos para que la contabilidad inicie su etapa de divulgación. Estos acontecimientos son:

- Se generaliza el uso de la numeración arábica
- Se inventa la imprenta

Uno de los autores de mayor trascendencia dentro de la historia de la contabilidad ha sido el monje franciscano Fray Luca Pacioli, a quien se le debe la publicación de la obra "Sumaria Aritmética .." en 1494, que incluye un apartado específico para el estudio de la contabilidad por partida doble

La publicación de la obra de Pacioli no necesariamente distingue la fecha en que nace la contabilidad, sino sólo el momento en que se difunde como un cúmulo de conocimientos relacionados, situados en el contexto científico de una disciplina de la época. Es por ello que a Pacioli se le ha considerado como el "Padre de la contabilidad" propiamente dicha, ya que su obra significa el primer trabajo impreso en lengua vulgar (italiano antiguo) sobre temas contables

Resulta difícil establecer en detalle la evolución histórica de la contabilidad como profesión, sin embargo se reconoce a la Gran Bretaña como la cuna de la profesión moderna, sin desmerecer las aportaciones de otras naciones. Cabe aclarar que, a pesar de que hubo contadores desde épocas anteriores, no fue hasta el siglo XVIII cuando se le reconoce validez oficial a la profesión contable.

Ante el umbral del siglo XXI, podemos apreciar que la profesión contable no se ha vuelto obsoleta, por el contrario los mismos avances tecnológicos y científicos le han impulsado brindándole herramientas valiosas para el desempeño de sus actividades, mismas que han

cochado importancia a partir de la necesidad que existe de una fuente de información financiera confiable que signifique una base sólida para la toma de decisiones.

1.1.2. CONCEPTO

En el pasado se concebía a la contabilidad, dentro de las organizaciones, como un simple método. A pesar de los cambios suscitados en el mundo, resulta una prioridad para las empresas organizar con oportunidad, y en ocasiones con antelación, la naturaleza y el curso de sus operaciones. En este sentido intentaremos, a través de las siguientes definiciones, que se aprecie a la contabilidad como un instrumento de gestión. De tal manera que

Para Marcos Sastrías la contabilidad es: *"La técnica de las cuentas aplicadas a los negocios, o bien, el sistema adoptado para llevar la cuenta y razón de las aportaciones de las empresas públicas y privadas".*¹

Para Ellas Lara Flores contabilidad es: *"La ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por unidades económicas individuales o constituidas bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles".*²

¹ Sastrías F., Marcos. *Contabilidad Uno*. Ed. Esfinge 17a. edición. México 1990, p. 9

² Lara Flores, Ellas. *Primer Curso de Contabilidad*. Ed. Trillas 1a. reimpr. México 1976, p. 19

Para H.R. Brock y Ch. E. Palmer la contabilidad se define como *"Un arte cuya finalidad principal es reunir y comunicar información financiera acerca de una entidad económica o social".*³

El Diccionario de las Américas nos dice que la contabilidad es *"Un sistema adoptado para llevar las cuentas en las oficinas públicas y particulares cuya función refleja la situación patrimonial del ente económico a través de las variaciones cuantitativas que se producen en la gestión".*⁴

Para Mendicoa Ybarrarán la contabilidad es *"El sistema para registrar ordenadamente las operaciones de carácter económico y financiero, así como para clasificarlas e interpretarlas de modo que se obtenga un informe orientado en los negocios financieros y mercantiles que la llevan, de acuerdo con sus necesidades".*⁵

Conforme a las definiciones citadas podemos deducir lo siguiente actualmente la contabilidad ha rebasado los límites algo estrechos en que se desenvolvía para llegar a ser una técnica, en virtud de que posee métodos, procedimientos y principios, que resultan eficaces en los estudios económicos y financieros

De tal forma, la contabilidad es un medio de registro y control de las operaciones efectuadas en una entidad. Su objetivo fundamental es la obtención de la información financiera para orientar la toma de decisiones

³ Brock, H.R. y Palmer, Ch. E. *Contabilidad, principios y aplicaciones*. Ed. Reverte. Barcelona España 1987, p. 12

⁴ Diccionario de las Américas. Plaza & Janes, S.A. Editores. Barcelona España 1985. s/p

⁵ Mendicoa Ybarrarán, Luis. *Contabilidad I*. Ed. Esfinge. 5a edición. México 1977 p. 5

Ahora bien, hasta este momento no hemos hecho mención de que la contabilidad es una rama de la disciplina llamada Contaduría, de ésta podemos decir que *... es una disciplina profesional de carácter científico que, con base a una teoría y a través de un proceso, obtiene y comprueba información financiera ...*⁶, de tal forma, se conjuntan dos aspectos que constituyen los objetivos primordiales de la Contaduría: obtención de información financiera (por medio de la contabilidad) y la comprobación, validez y confiabilidad de la información (a través de la auditoría)

Siendo así, tenemos a la Contaduría como una disciplina que satisface las necesidades de un grupo social o ente económico y cabe enfatizar que sirve a todo tipo de organización, independientemente del objetivo que persigan

1.1.3. INICIOS DE LA CONTABILIDAD EN MEXICO

1.1.3.1. ANTECEDENTES

La expansión del mercantilismo al nuevo continente hizo posible la propagación de los conocimientos contables hasta entonces logrados. En la América precolombina la contabilidad era una actividad usual entre los aborígenes.

⁶ Elizondo López, Arturo. *Inducción a la Profesión Contable*. Ed. ECASA 1a. ed. México 1993, p. 27

Los aztecas realizaban el cálculo y cuentas de los tributos a los pueblos sojuzgados, tenían una numeración vigesimal y las cuentas las mostraban mediante pinturas.

En México en el año de 1905 se crea la carrera de Contador en Comercio, no obstante se considera como el nacimiento de la profesión el 25 de mayo de 1907, fecha en que Don Fernando Diez Barroso presentó en la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) el examen profesional en que se otorgó por primera vez en México el *Título de Contador en Comercio*, posteriormente denominado Contador Público.

1.1.3.2. CREACION DE LA PROFESION

Las primeras escuelas creadas en el país impartían conocimientos contables para auxiliar a la administración. Así los primeros contadores fueron *técnicos de la contabilidad*.

La profesión inició como tal en la Escuela Superior de Comercio y Administración, parte actual del Instituto Politécnico Nacional, en ella obtuvieron su preparación los primeros profesionistas y se expidieron los primeros títulos. Desde 1907 hasta 1929 la ESCA fue la única escuela profesional de Contaduría Pública en el país.

En 1923, en México se fundó el Instituto de Contadores Públicos Titulados de México, y en 1925 se adoptó un reglamento sobre ética profesional, pero fue hasta 1944 cuando se expidió la ley que establece el requisito de título para el ejercicio de la profesión de Contador.

En 1929, como una de las consecuencias de la huelga por la autonomía universitaria, se le quiso dar carácter universitario a la preparación académica del Contador Público, formándose la Escuela Nacional de Comercio, dependiente de la Universidad Nacional Autónoma de México

Por tal motivo, la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) suspendió temporalmente los cursos profesionales, mismos que se impartían en la otra escuela de reciente creación

Desde 1929 hasta 1938, todos los títulos profesionales de Contador Público fueron expedidos por la Escuela Nacional de Comercio y Administración de la UNAM. Sin embargo, con la creación del IPN, la tradicional Escuela Superior de Comercio y Administración reanudó sus cursos profesionales en el año de 1938

Hasta 1943, las dos únicas escuelas profesionales de Contaduría Pública eran las mencionadas anteriormente *la Escuela Superior de Comercio y Administración, y la Escuela Nacional de Comercio y Administración*

No obstante el incremento de las necesidades de preparación profesional por un lado, y el desarrollo de las actividades profesionales en provincia por otro, fueron creando la necesidad de nuevas instituciones educativas profesionales, dando origen al vasto complejo de instituciones de educación profesional de Contaduría Pública que actualmente existen

1.1.4. EL LICENCIADO EN CONTADURIA

El Licenciado en Contaduría es un profesional encaminado al empleo de técnicas para satisfacer múltiples y diversas necesidades de control e información financiera que presenta toda organización

La información profesional que posee el Lic. en Contaduría lo capacita para cumplir con los requerimientos señalados y, dado que la Contaduría Pública constituye una profesión, los ejercitantes de ésta deben prepararse en centros académicos de nivel superior, cualquiera que sea el nombre con el que se le conozca: universidad, instituto, etc. Su preparación y formación deben abarcar dos grandes campos: el cultural y el técnico.

1.1.4.1. PERFIL DEL LICENCIADO EN CONTADURIA

Es deseable que el aspirante a Contador, en el momento de su ingreso a una licenciatura, tenga un concepto claro de los estudios que va a emprender y de la posición que adquirirá una vez que los concluya. Esto se logra mediante la precisión de los perfiles académicos, que brindan un planteamiento realista de las capacidades con que debe contar al culminar sus estudios.

Las oportunidades que se ofrecen al Licenciado en Contaduría para rendir servicios útiles e interesantes, prácticamente no tienen límites. Por ello, hemos de entender que los requisitos mínimos que debe reunir una persona para estudiar y ejercer una profesión se

integran por características generales, particulares y específicas. Cualquier profesional que posea estas características, podrá desplazarse con una extraordinaria habilidad en cualquier campo y escoger entre una amplia variedad de alternativas para emplear con la mayor eficiencia sus aptitudes.

De las características generales, podemos decir que son los requisitos intelectuales que debe poseer cualquier profesional, como por ejemplo:

- Disposición y aptitud para captar, comprender, evaluar y aplicar conocimientos, así como el tener hábitos de estudio.
- Capacidad para tomar decisiones razonadas y fundamentadas.
- Manejo de un concepto amplio del mundo y desarrollo de relaciones humanas positivas y éticas, es decir, tener un elevado interés social.

De las características particulares, mencionaremos que se constituyen por el conjunto de disposiciones y aptitudes que demanda una profesión en concreto, como pueden ser:

- Capacidad de sistematización, es decir, posesión del sentido del orden y la organización.
- Capacidad de memorización y habilidad para manejar cifras y símbolos.
- Capacidad de conceptualización y clasificación de fenómenos financieros.
- Capacidad para la identificación, procesamiento y expresión de datos financieros con exactitud.
- Capacidad para la investigación, es decir, disposición y aptitud para la observación, la obtención y presentación de evidencias.

- **Capacidad** para el ejercicio de un criterio basado en el correcto manejo de los métodos del conocimiento (inducción, deducción, análisis, síntesis y analogía)
- **Independencia mental** (objetividad)
- **Precisión** y corrección en la expresión verbal y escrita para sostener un argumento en forma persuasiva y ordenada
- **Capacidad** para realizar trabajos laboriosos y rutinarios, por amplios períodos de tiempo

La labor profesional de la Contaduría es primordialmente presentar información inteligible a terceros. Es indispensable, por lo tanto, que lo haga en forma comprensible y atractiva

En cuanto a las características específicas, éstas se refieren a las disposiciones y aptitudes que son requeridas para desempeñar una determinada rama o especialidad de una profesión. Como por ejemplo, en el caso de la Contaduría, si alguien desea ser Auditor deberá reunir ciertas cualidades más desarrolladas que en el caso de ser Fiscalista o Docente.

Ahora bien, debe darse mayor énfasis en el ciclo de enseñanza universitaria -a través de cursos- a la instrucción general, a la cultura, para que se proporcione una visión integral del pensamiento clásico y contemporáneo, contrarrestando así una preparación excesivamente técnica en muchos casos.

**El Licenciado en Contaduría ha de ser un universitario, una persona que viva para desarrollarse íntegramente, abierto -sin sectarismos- a todos los campos del saber humano,*

intelectual y técnico, artista y político, apasionado de su especialidad pero más aún del universo en que habita, la sociedad en que actúa y las personas con quienes convive".⁷

1.1.4.2. CAMPO DE ACTUACION PROFESIONAL

El campo de actuación profesional es el espacio específico en que se desenvuelve un profesionalista. Se refiere también a aquellas actividades que un profesional, por su preparación y experiencia, puede desempeñar con notable pericia y razonable exactitud satisfaciendo necesidades concretas de la sociedad.

El Licenciado en Contaduría, por lo general se desenvuelve en un campo de actuación profesional que se clasifica desde diversos puntos de vista: en el Sector Público y en el Sector Privado, en el Ejercicio Independiente o en el Ejercicio Subordinado de su profesión, en las áreas de Auditoría, Asesoría Fiscal, Contabilidad, Administración y Organización, Finanzas, enmarcando los siguientes puntos:

- En el Ejercicio Profesional
- En la Docencia.
- En la Investigación

Por lo que se refiere al Ejercicio Profesional, bien podemos concebirlo como la aplicación formal de los conocimientos adquiridos durante el estudio de una profesión, con el fin de

⁷ Dirección General de Orientación Vocacional, UNAM 1967.

resolver problemas de una área del conocimiento y, a quien hace empleo del mismo le proporciona un medio honesto de vida.

O bien como lo menciona la Ley General de Profesiones, en su Art 24 "Se entiende por ejercicio profesional la realización habitual a título oneroso o gratuito de todo acto, o la prestación de cualquier servicio propio de cada profesión, aunque sólo se trate de simple consulta o la ostentación del carácter del profesionista por medio de tarjetas, anuncios, placas, insignias o de cualquier otro modo ."

Entonces, veamos la clasificación del Sector Público y el Sector Privado.

SECTOR PUBLICO

El sector público comprende al conjunto de empresas, instituciones u organismos que constituyen el aparato gubernamental de un país.

La participación del Licenciado en Contaduría dentro de este sector es amplia; sus servicios contribuyen al logro de los objetivos de las empresas u organismos públicos y son útiles a la sociedad pues al operar de manera eficiente los organismos, sus servicios lo serán también a la sociedad

Las actividades que el Lic en Contaduría al servicio del Estado realiza de manera general, son las siguientes

- Contabilidad General
- Auditoría Interna
- Contabilidad de Costos
- Especialidad Fiscal
- Administración
- Análisis e Interpretación de Estados Financieros.
- Contraloría
- Tesorería
- Asesoría Fiscal a contribuyentes, etc.

Ocupando puestos tales como

- 1) Contador General
- 2) Contralor.
- 3) Tesorero.
- 4) Administrador.
- 5) Gerencias de Contabilidad, Finanzas, Auditoría Interna, Costos, etc.
- 6) Jefaturas de Subgerencias de: Contabilidad, Finanzas, Costos, Auditoría Interna, etc.
- 7) Analista Financiero.

SECTOR PRIVADO

El Sector Privado está constituido por empresas o entidades que son propiedad de personas físicas, es decir, la inversión privada de un país

El campo de actuación profesional de la Contaduría en este sector, se tiene en entidades dedicadas a actividades de:

- ◆ Comercio
- ◆ Industria.
- ◆ Ganadería
- ◆ Agricultura
- ◆ Silvicultura
- ◆ Pesca
- ◆ Servicios, etc

Los puestos y actividades que el Profesional de la Contaduría puede desempeñar en este sector son iguales a las mencionadas en el punto anterior que fue el Sector Público, sólo que con la diferencia de que se tiene como patrón a un individuo o grupo de personas previamente determinado

El Licenciado en Contaduría también puede incursionar en entidades que desempeñan actividades de interés colectivo y que no quedan enmarcadas en el Sector Público, pues no dependen del Estado ni tampoco del Sector Privado, dado que tales instituciones no son

propiedad de personas predeterminadas, sino que se iniciaron con aportaciones y se sostienen de donativos, rifas, colectas, etc. Tal es el caso de la Cruz Roja y cualquier otra asociación o patronato con fines benéficos y humanitarios.

EJERCICIO PROFESIONAL INDEPENDIENTE Y SUBORDINADO

El Licenciado en Contaduría, tanto en el ámbito independiente como en el subordinado puede desarrollar las siguientes actividades

- Elaboración de información financiera
- Comprobación de la información financiera
- Análisis e Interpretación de la información financiera.
- Preparación de información de carácter fiscal.
- Evaluación y mejoramiento de sistemas de información y control financiero.
- Elaboración de presupuestos, etc

A continuación describiremos las áreas de trabajo más comunes del Lic. en Contaduría en donde se puede desempeñar tanto en forma subordinada como independiente.

CONTABILIDAD

Llevar la contabilidad de manera formal implica el tener un sistema de registro y control adecuados al tipo de institución de la cual se trate y a sus características propias, proporcionando los medios para poder procesar los datos desde su etapa de captura hasta la de su presentación en los Estados Financieros. Esta labor la ejecuta el Licenciado en Contaduría que, con base en sus conocimientos y experiencia, decide o desarrolla el tipo de sistema más conveniente para cada entidad.

DOCENCIA

En virtud del notable incremento que actualmente se tiene en los aspirantes a ejercer esta carrera, se ha hecho indispensable que los titulados en la misma incurran en el campo de la docencia.

La actividad docente formal requiere ante todo de una disposición total del profesionista. Dicho de otra forma: el tener vocación para la misma, además de aptitudes y recursos para transmitir los conocimientos; siendo indispensable -también- conocer y dominar los requisitos pedagógicos elementales de la enseñanza que dan la destreza necesaria para hacer comprender los hechos individuales que se estudian.

Las tareas específicas que desarrolla un Licenciado en Contaduría en el área de la Docencia son, entre otras.

- Impartición de una cátedra.
- Atención a los alumnos
- Diseño, elaboración, aplicación y calificación de exámenes.
- Elaboración de material didáctico
- Estudio y evaluación de nuevos sistemas de enseñanza.
- Asesoramiento -en seminarios de investigación, tesis, prácticas, trabajos específicos y otros- a los alumnos
- Ejercer la función de sinodal.
- Investigación.
- Desempeño de cargos como Rector, Director de Facultad, Director de Carrera, etc.

INVESTIGACION

El campo de actuación profesional del Licenciado en Contaduría en la investigación, comprende la búsqueda constante y sistemática de los conocimientos que conforma la Contaduría.

En nuestro país este ámbito no ha tenido mucha intervención por parte de los egresados de la carrera, lo que significa un terreno propicio para el ejercicio profesional de los titulados en la misma.

En la investigación pueden distinguirse cuatro tipos:

- Investigación Media o Académica.
- Investigación Universitaria o Institucional.
- Investigación Privada
- Investigación Pública

La Investigación Media o Académica es la que realizan básicamente los pasantes de la carrera, aunque también hay indicios de ella en los estudiantes que cursan aún la licenciatura

La Investigación Universitaria o Institucional es la que se lleva a cabo en los planteles de enseñanza superior a través de los profesores de planta de tiempo completo o de medio tiempo, que desarrollan esta actividad

La Investigación Privada es la que se realiza en entidades particulares; como despachos, empresas, colegios o agrupaciones de contadores; con el propósito de llegar a acuerdos, establecer criterios, procedimientos, métodos, cursos de acción, etc., ante un problema o situación específicos de la Contaduría.

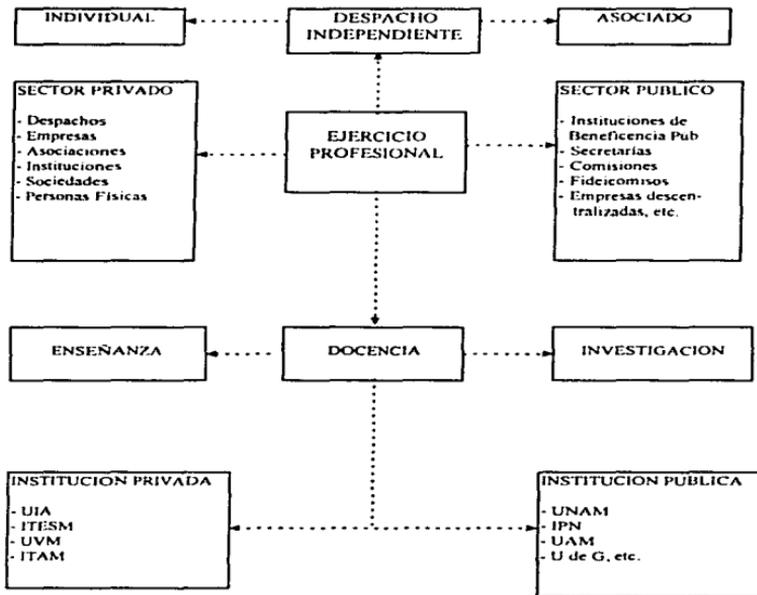
La Investigación Pública es la desarrollada por el Estado a través de sus instituciones, principalmente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y por la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo; quienes -para decretar, suprimir o adicionar disposiciones fiscales o contables- estudian o establecen previamente el marco jurídico y contable en que se desenvolverá ésta.

Las universidades o institutos, así como las agrupaciones de Contadores Públicos, son las que han realizado las investigaciones más relevantes.

Cabe hacer mención de que la actuación independiente del Lic. en Contaduría se realiza tradicionalmente en los despachos de Contadores Públicos, de manera individual o asociado con otros colegas y otros profesionistas como Abogados, Administradores, Economistas, etc.; cuyos conocimientos complementan la labor de la Contaduría abarcando más servicios que ofrecer a las personas o empresas que los requieran.

Para finalizar, es deseable que el Lic. en Contaduría, como servidor social, se adelante a las necesidades de los usuarios de sus servicios, sin esperar a que éstos manifiesten sus carencias, con apego a las realidades humanas, sociales y -más aun- con ética profesional.

Y dado que la evolución económica que hizo surgir al Contador Público aún está en marcha y que las fuerzas que han colocado a la función contable en una posición prominente parecen estar cobrando más energía, es urgente que los Contadores Públicos sitúen claramente su lugar en la sociedad preparándose para asumir una responsabilidad mayor a la que, probablemente, se espere de ellos.



1.2. ASPECTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

El Licenciado en Contaduría, en su afán por cumplir con eficiencia su cometido, ha descuidado el aspecto referente a las Relaciones Humanas y, por ende, el de las Relaciones Públicas. La bibliografía sobre Relaciones Humanas y Relaciones Públicas del Contador es escasa e insuficiente, por ello, es destacable lo importante que resultan ser estas relaciones en la vida del mismo, a través de los siguientes temas intentaremos contribuir al aumento de obras al respecto

1.2.1. ANTECEDENTES

Dada su naturaleza social, el hombre nunca puede actuar totalmente solo; siempre lo hace inmerso en un grupo humano, no importando que éste sea pequeño. Para subsistir debe adaptarse irremediamente a la comunidad grupal de la que forma parte; pero, además de los seres que lo rodean y que son personas como él, desde el momento en que nace ya encuentra ciertos patrones y estructuras específicamente sociales que fueron elaborados con anterioridad.

Estos hechos sociales son los productos culturales, a saber:

- Lengua

- Religión
- Mitos.
- Costumbres
- Arte.
- Derecho.
- Estado, etc

Estos productos tienen un carácter permanente, son independientes de la conducta individual y constituyen los vínculos que mantienen unidos a los individuos del grupo entre sí, y al grupo en su totalidad.

1.2.2. RELACIONES HUMANAS

1.2.2.1. SURGIMIENTO

El hombre puede satisfacer en forma íntegra sus necesidades tanto de orden material como de orden moral, por ser miembro de un grupo social. Si viviera aislado no tendría ninguna posibilidad de hacerlo, de donde se desprende que la única forma de vida posible del género humano es en sociedad

No se concibe la posibilidad de que el hombre viva apartado pues es un ser sociable y no puede alejarse de los demás, ni encerrarse en un mundo imaginario puesto que tiene necesidad de relacionarse con el mundo externo real. El hombre aparece sobre la faz de la

Tierra con unos impulsos y objetivos asociativos; sus esfuerzos por relacionarse con otros se remontan al origen del mismo.

Se menciona que las Relaciones Humanas se inician con la aparición del hombre y no es sino hasta la invención de la máquina de vapor en que éstas se organizan. Posteriormente, las entidades económicas adquieren carácter formal y las Relaciones Humanas toman su estructura cuando surgen los primeros profesionales en la disciplina.

1.2.2.2. CONCEPTO

Definir las Relaciones Humanas probablemente implique dificultad, ya que se trata de un concepto abstracto pero que existe porque deriva de la presencia de algo tan concreto y tangible como el ser humano.

A continuación mencionaremos algunas definiciones de Relaciones Humanas:

Las Relaciones Humanas: *"son todos los actos en los cuales intervienen dos o más individuos".**

Relaciones Humanas: *"es cualquier interacción de dos o más personas. Las relaciones no se dan exclusivamente entre los miembros de una organización, sino en todas partes".**

* Carreto Cabrera, Adrián Guillermo. *La importancia de las Relaciones Humanas en una Empresa Comercializadora de ropa*. Tesis ESCA, IPN 1989. Contador Público. p. 7

Relaciones Humanas *"interrelación dada entre dos o más personas que se realiza de manera consciente o inconsciente en cualquier momento, lugar y en todo estrato social"*⁹

En lo particular, consideramos que las Relaciones Humanas nos son útiles para crear mayor comprensión en la comunicación con los demás. Ahora bien, estas relaciones no sólo son agradables, también las hay desagradables e indiferentes.

Por ejemplo las Relaciones Humanas agradables pueden ilustrarse en el encuentro con algún ser querido después de una separación prolongada y en un lugar inesperado. En este tipo de relaciones es el afecto el que impulsa a realizarlas.

En cuanto a las Relaciones Humanas desagradables, como ejemplo podemos pensar en el despido en el trabajo, la pérdida de un ser querido o la participación en una riña. Aquí la capacidad afectiva es estimulada, pero en forma negativa.

Para ejemplificar las Relaciones Humanas indiferentes cabe referirnos al anuncio de un concierto de algún cantante por medio de la comunicación masiva, preguntar la ubicación de cierta calle a un policía, etc. Intervenimos en este tipo de relaciones sin que entre en juego nuestra capacidad afectiva y generalmente las realizamos de manera subconsciente.

⁹ Maldonado Muñoz, Javier. *Las Relaciones Interpersonales en la Entidad Organizacional*. Tesis ESCA, IPN 1991. Contador Público, p. 18

¹⁰ Gómez Muñoz, Fernando, Gutiérrez Montes, Salvador. *Las Relaciones Humanas y el Contador Público en el área de Auditoría Externa*. Tesis FCA, UNAM 1984. Lic. en Contaduría. p. 6

1.2.2.3. IMPORTANCIA

Las Relaciones Humanas tienen sus fundamentos en ciencias como la Psicología, Sociología y Antropología, sin embargo su función específica se refiere a la posibilidad de saber llevarse bien con los demás

Por medio de las Relaciones Humanas el hombre podrá satisfacer sus necesidades, cualesquiera que éstas sean, recurriendo al entendimiento con su grupo social, el cual contribuirá a conseguir los objetivos comunes

Las Relaciones Humanas son importantes porque estudian la conducta del ser humano en un núcleo social, por medio de este estudio se logra saber el porqué un ser humano actúa de cierta forma, conocer la conducta de los individuos, controlar más los propios impulsos, ser más justos y tolerantes tanto consigo mismos como con los demás y experimentar mayor respeto por los semejantes. Desde el punto de vista administrativo, su trascendencia radica en la mayor productividad del recurso humano en la organización, basándose en la necesidad que la gente tiene de sentirse importante y ser aceptado como individuo por el núcleo social que lo rodea, para la consecución de los objetivos individuales y organizacionales

Si consideramos la importancia de las Relaciones Humanas en las organizaciones, podremos percibir que los individuos se encuentran en varios grupos sociales y se entretan, por lo mismo, a una interacción constante. La comprensión de la naturaleza de las

Relaciones Humanas es lo que permite al responsable de esta área obtener mejores resultados en la calidad y cantidad del trabajo desarrollado por los subordinados

Con todo, la relevancia concedida actualmente a las Relaciones Humanas data de poco tiempo. En las sociedades primitivas casi quedaban delimitadas a la propia familia y, desde luego, eran totalmente desconocidas las relaciones laborales, las cuales sólo se manifiestan hasta que aparece la forma compleja de la división del trabajo.

Sin embargo, siempre que dos o más personas compartan un tiempo y espacio, persigan objetivos diferentes, estén sujetos a la competencia por recursos económicos y a la incertidumbre del cambio tecnológico y social, existirán las Relaciones Humanas.

1.2.2.4. OBJETIVOS

Las Relaciones Humanas buscan propiciar la convivencia humana -en forma armónica- en todas sus manifestaciones, fíncadas sobre el principio de la comunicación.

No puede existir una relación humana unilateral, puesto que ello significaría una forma de incomunicación y en toda relación humana debe haber diálogo, intercambio y correspondencia recíproca de entendimientos. En el hogar, en nuestras relaciones sociales, en nuestros tratos comerciales o en cualquier tipo de negocios, hay necesidad de mantener abiertos los canales de comunicación para llegar a acuerdos satisfactorios.

Por su misma naturaleza, las Relaciones Humanas tienen como objetivos principales los siguientes:

- **Encauzar nuestros actos a una mayor armonía dentro de la comunidad, la cual establece una serie de preceptos**
- **Ayudar a que nuestras actitudes no sean mal interpretadas y que nosotros no interpretemos mal las actitudes de los demás**
- **Vencer la resistencia que opone el medio.**
- **Lograr una cooperación productiva y creativa para llegar a los objetivos y metas comunes de la organización, así como del individuo**
- **Generar la dinámica de la humanidad, pues nuevas necesidades se van creando a través de la modificación constante de estructuras**

Como podemos apreciar, las Relaciones Humanas desempeñan un papel preponderante en la importante tarea que es la convivencia humana, siendo la comunicación el medio insustituible por el cual se han de alcanzar los objetivos.

1.2.2.5. CLASIFICACION

Las Relaciones Humanas se caracterizan por las diversas formas en que las practicamos, según se trate de las que nos interesa mantener. Sea de manera transitoria o permanente, la interacción humana en ambos campos puede manifestarse en múltiples formas; ya se trate de situaciones entre individuos o entre organismos.

Siendo así, tenemos una clasificación básica de las Relaciones Humanas:

- Informales
- Formales

Relaciones Humanas Informales - Son aquellas que nacen de manera espontánea entre los miembros de un grupo, ya sea en el hogar, la sociedad o el trabajo

Relaciones Humanas Formales.- Son las determinadas en grupos organizados como una empresa, por ejemplo. Las relaciones entre los miembros se derivan, por lo general, de un contrato o una inscripción. Cabe hacer notar que estos grupos no escapan a la influencia de las relaciones informales

Existe otra forma de ubicar a las Relaciones Humanas estas pueden ser: Internas o Externas, ya sea que se refieran al trato entre individuos en forma personal o al trato entre organismos y el público

El cuadro que a continuación mostramos, ilustra los ámbitos que comprenden las Relaciones Humanas y resume una explicación breve.

AMBITOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

Relaciones Privadas
Se refiere al trato entre individuos en forma personal
Son de orden interno

Relaciones Públicas
Se refieren al trato entre organismos y el público
Son de orden externo

Relaciones Privadas y Relaciones Públicas
Ambas tienen características y finalidades específicas, por lo cual el uso las identifica en posiciones independientes, pero unas y otras están regidas por los principios de las Relaciones Humanas

Manifestaciones internas
Vinculación entre todos los actos de la vida diaria, en el hogar, en el grupo social, en el trabajo

Manifestaciones externas
Obtención y conservación de las opiniones favorables de los públicos hacia una determinada institución

Relaciones Gremiales y Relaciones Internacionales
Sus manifestaciones son muy variadas en cuanto persiguen fines para cuyo logro rebasan frecuentemente sus propios campos.

Esto conforma la base de la cual parte la clasificación de las Relaciones Humanas; sin embargo, existen campos específicos de las mismas en los cuales hay que considerar ciertas formas en que algunos organismos, que teniendo determinados propósitos, coincidencias o afinidades con otros, se relacionan

Tales campos específicos de las Relaciones Humanas son

- Relaciones Familiares
- Relaciones Sociales
- Relaciones Industriales
- Relaciones Gremiales
- Relaciones Privadas
- Relaciones Públicas

RELACIONES FAMILIARES

Este tipo de relaciones son de carácter interno y conforman el primer modo de vinculación a que el individuo está sujeto, pues se dan en el hogar, la influencia de éste es determinante en todo el contexto de la vida y, según sea el impacto de la vida hogareña en la mente infantil, el desarrollo de la personalidad del niño será más positivo.

La formación de la personalidad se inicia con los primeros años de la vida infantil y sus relaciones con la familia son decisivas en la integración de su carácter. En su aprendizaje

tendrá que identificarse primero con sus padres, luego con maestros y sujetos a los que toma como ejemplo en sus nuevas experiencias

El principio de la sociedad es la familia, en ella se inicia la vida en común y, de la misma, parte la organización social en todas sus manifestaciones, por ende, la solidez de las instituciones depende de la organización de la familia

RELACIONES SOCIALES

La actitud social ocupa un lugar muy importante en la vida de cada ser humano pues satisface necesidades afectivas (de trato) en sus relaciones con los demás. En la vida social se tienen múltiples experiencias, las cuales se significarán por el contenido que cada uno logre imprimirles según se generen las relaciones con quienes se esté interesado en mantenerlas

Siempre que se actúa en sociedad es importante la opinión de los demás y, precisamente esa opinión, es lo que constituye el material que determina la obtención del prestigio o desprestigio como respuesta a la relación establecida con la gente. Relación que podrá ser positiva o negativa según sea la comunicación, si eficiente o defectuosa.

De tal modo, siempre resulta interesante conseguir toda clase de información que pueda ser utilizada en la forma de comportamiento social, entendiéndose que nos referimos a las

enseñanzas susceptibles de aplicarse en forma tal, que se logre conquistar la estimación y el aprecio de los demás, pues de esta manera se puede alcanzar el éxito.

RELACIONES INDUSTRIALES

Son las que se dan en los centros de trabajo. Este tipo de relaciones requieren, sin duda alguna, de mayores formalismos. Deben ser cordiales aunque diferentes, según se trate de las que deben mantenerse entre subordinados y jefes, o entre compañeros.

Para que existan buenas relaciones, el empleado debe respetar la posición jerárquica tanto de superiores como de subordinados, absteniéndose de invadir actividades que no le competen y respetar la vida privada de todos y, por consiguiente, su vida privada debe mantenerse alejada de sus actividades laborales.

El comportamiento general de las personas supone la posibilidad de saber qué es lo que debe hacer y cómo hacerlo en forma adecuada, no sólo para la satisfacción que esto le signifique sino también por la utilidad práctica que le pueda representar.

Agustín Reyes Ponce dice que " *Las Relaciones Industriales se refieren al conjunto de vínculos humanos o sociales que se dan dentro de una Empresa y aún fuera de ella, siempre que se refieran al trabajo o a los fines de dicha Empresa.*"

¹¹ Reyes Ponce, Agustín. *Administración de Empresas*. Ed. Limusa México, 1966, p. 48

RELACIONES GREMIALES

Tanto a los empresarios como a los trabajadores, la necesidad de la defensa de sus intereses los motiva a organizarse en asociaciones determinadas, cuyo funcionamiento les auxilia en el logro sus objetivos

Cabe hacer notar que, aun cuando empresario y trabajador están enmarcados en un ámbito común, sus intereses particulares o individuales divergen. Sin embargo, la coordinación de los propósitos de los trabajadores y empresarios exige la armonización de las relaciones entre ambos. Este es el campo de las Relaciones Gremiales.

RELACIONES PRIVADAS

Estas se refieren al diario contacto personal entre individuos y se manifiestan en todas las formas de la actividad humana. El ejercicio de este tipo de relaciones se considera como de orden interno.

Cuando se habla de las Relaciones Familiares, el ámbito comprende la vida del hogar, la función del matrimonio, la atención de los hijos y la comunicación entre todos los integrantes de la familia; cuando se trata de las Relaciones Sociales, el campo se amplía a todas las formas de vida social, normas de conducta, reglas y convencionalismos sociales, y cuando se alude a las relaciones en el trabajo, la circunscripción comprende todas las

manifestaciones que se presentan con motivo del funcionamiento de la empresa y cualquier forma de comportamiento que deba seguirse en el mundo de los negocios

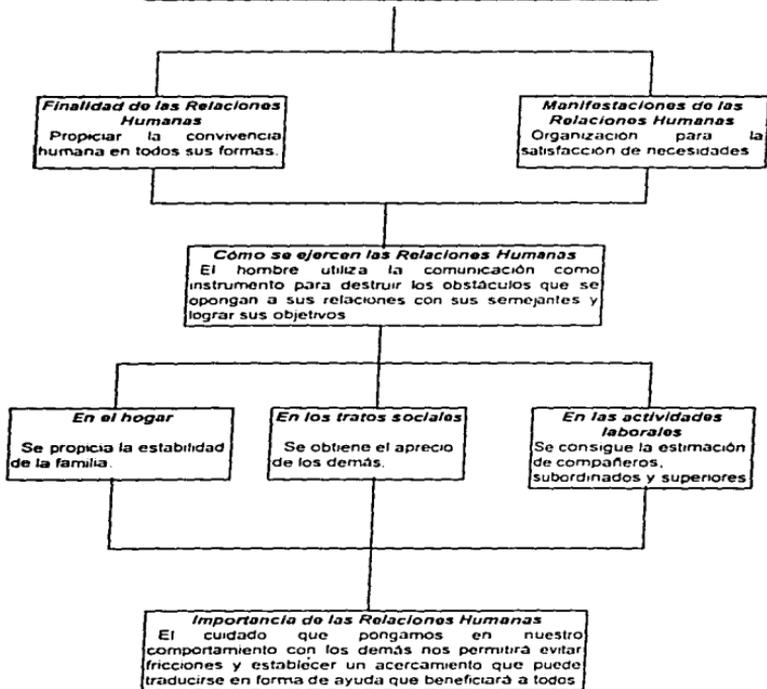
RELACIONES PUBLICAS

El ejercicio de las Relaciones Públicas es de carácter externo, puesto que se refieren al trato que los organismos están interesados en mantener con los diversos públicos, de los que pretenden ganar y conservar opiniones favorables

Todo organismo pretende, pues le es vital, vincularse eficazmente con las áreas de interés en las que se desenvolverá. Tal vinculación podrá lograrse si se procura el establecimiento de una relación intencional fincada en el conocimiento mutuo, el recíproco entendimiento y la convergencia de intereses y acciones, dentro de un plano bien definido

Por tanto, bien podemos decir que las Relaciones Públicas constituyen un aspecto muy importante de las Relaciones Humanas, pero -por sus características y finalidades específicas- su uso las ha identificado y ubicado en una posición que obliga a considerarlas en forma independiente, aun cuando no se puede prescindir de la observancia de los mismos principios que valen para las Relaciones Privadas.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS RELACIONES HUMANAS (2)



Las Relaciones Humanas son una de las principales bases en que se sustenta el progreso humano. Han existido a partir de la creación del hombre y, no obstante que éste intento mantenerse ajeno a ellas, le será imposible, ya que son la solución para que el género humano con sus diferentes características (factores de herencia y medio ambiente), sostenga una convivencia sana y productiva, participando más intensamente en su grupo social y en las organizaciones de forma racional y consciente, teniendo pleno conocimiento de sus responsabilidades y derechos

CAPITULO

II

RELACIONES PUBLICAS

2.1. GENERALIDADES

Las Relaciones Públicas han ido adquiriendo tanta importancia que hoy en día se les considera indispensables para la vida cotidiana, tanto de las organizaciones como de los individuos.

El mundo contemporáneo, a medida que se hace más complejo, plantea día a día nuevas problemáticas -sobre todo de tipo social- a las cuales hay que dar solución. De la necesidad de resolver estos problemas es que surgen las Relaciones Públicas, siendo una disciplina social entendida como una manera de comportarse, de informar y de comunicar; para entablar y mantener relaciones de confianza y cordialidad entre los miembros de un grupo y con otros con los que se relacione

2.1.1. SURGIMIENTO

El hombre ha practicado las Relaciones Públicas desde hace siglos, sus orígenes se pueden remontar a los albores de la civilización. Sus elementos fundamentales, como son: la importancia de la opinión pública, de la información y de la comprensión de los asuntos de la comunidad, estaba reconocido desde épocas muy antiguas; siendo tan básicos a las sociedades anteriores como a las de hoy.

A los líderes primitivos les preocupaba mantener control sobre sus seguidores utilizando la fuerza, la intimidación o la persuasión mediante formas de comunicación como señas, jeroglíficos, pinturas, etc

Con la innovación de la escritura, los métodos de persuasión cambiaron significativamente, pues ya existían ciertas estructuras en la sociedad. Con esto, los gobiernos dedicaron esfuerzo y dinero para crear y alentar las reputaciones de sus dirigentes, tal es el caso de los babilonios, asirios y persas pues antiguas publicaciones narran acerca de las batallas de sus reyes y su éxito en la conquista

El florecimiento de la civilización helénica se caracterizó por una inclinada tendencia hacia la secularización e individualismo, que dotaban al hombre de un sentido sobre su propia personalidad. La opinión se convirtió en un factor clave en la vida pública. Los líderes cada vez estaban más conscientes de sus relaciones con el público.

También los romanos tuvieron sus conceptos de la opinión pública y de las relaciones con el público, lo cual se reflejó en sus oratorios, templos, publicaciones y adagios importantes como "*Vox populi, vox Dei*" ("La voz del pueblo es la voz de Dios")

Durante la Edad Media, la opinión pública ocupó una parte muy insignificante pero, con el Renacimiento -que se caracterizó por un movimiento apartado de la religión- se hizo mayor énfasis en el individuo y en la sociedad. La invención de la imprenta le da un impulso a la comunicación, ya que transmitir la palabra escrita y difundirla a varios lugares en diferentes idiomas se hizo posible.

Posteriormente, el movimiento de Reforma fue determinante para que las religiones en contienda, a saber católicos y protestantes, siguieran modelos de Relaciones Públicas más concretos para poder allegarse más fieles y modificar la mala imagen que se estaba creando de la religión

Mas todo esto sólo conforma aspectos aislados de las Relaciones Públicas, ya que su aparición en forma se dio en los Estados Unidos de Norteamérica

Puede decirse que Ivy Lee fue el "Padre de las Relaciones Públicas". Su labor le valió llegar a alcanzar la realización de tareas en el orden político nacional de su país. Consideró, acertadamente, que la actitud que llevaban hasta esa época las compañías les provocaban más perjuicios que beneficios, ya que éstas trataban de ocultar toda información causando grandes críticas y reacciones populares. Su lema fue que "el pueblo debía ser informado" y lo llevaba a cabo mostrando la verdad de los sucesos

Ello originó una transformación en los métodos de Relaciones Públicas, pues el sistema fue imitado en gran escala, tanto así que las grandes empresas recurrieron primero a consultores externos en materia de Relaciones Públicas, pero luego comenzaron a crear sus propios departamentos internos. Tal fue el caso de Sears Roebuck en 1927, General Motors en 1931, Ford Motor Company en 1946. Después se expandieron por todo el mundo. Hoy en día no hay empresa moderna y de éxito que no practique las Relaciones Públicas, en menor o mayor grado, pero con sentido profesional.

2.1.2. CONCEPTO

Aunque las Relaciones Públicas han existido desde el principio de la civilización, son un concepto relativamente nuevo y naciente para el cual no existe un consenso pleno referente a su definición precisa

La definición siempre constituye uno de los elementos más útiles para la aplicación de cualquier ciencia o disciplina, basándose en ella es posible no sólo conocer la esencia y modalidades de lo definido, sino también garantizar su empleo adecuado

Al analizar las definiciones siguientes debemos concebir a las Relaciones Públicas como un proceso y una función, entendiendo por "proceso" una serie de acciones de acuerdo con un plan preestablecido para obtener un fin, y comprendiendo por "función", el papel que han de desempeñar

De tal manera, las definiciones que a continuación mencionamos son la opinión de diversos autores que han emitido su apreciación del concepto de Relaciones Públicas.

Mariano Durán de la Cuesta dice que *"Las Relaciones Públicas son una rama de las Relaciones Humanas, que estudia la forma de establecer vínculos más estrechos y formas de entendimiento más amplias entre instituciones organizadas y núcleos humanos directa e indirectamente ligados con ella"*.¹²

¹² Albrandt Piñeda, Arturo. *Relaciones Públicas*. INEC, México 1970. p. 25

Para Lucien Matrat *"Las Relaciones Públicas constituyen una disciplina social, fundada sobre el respeto de una ética rigurosa, y que son así mismo una ciencia de la comunicación, permitiendo abordar los problemas de las empresas bajo un aspecto nuevo, más acorde a sus realidades socioeconómicas"* ¹³

La Asociación Argentina de Relaciones Públicas señala que: *"Las Relaciones Públicas constituyen una disciplina que actúa en apoyo de la conducción, requieren como base la comunicación de doble vía, a través de ellas se tiende a generar en los públicos una determinada imagen que responda a la conducta de una entidad. La veracidad y el respeto constituyen los elementos esenciales de las Relaciones Públicas, y deben propender a que las entidades trasciendan para el bien de la comunidad"* ¹⁴

Eduard L. Bernays menciona *"Relaciones Públicas es la información dada al público, la persuasión dirigida para modificar sus actitudes y acciones, y los esfuerzos para integrar las actitudes y acciones de una institución con su público y las del público con tal institución. La expresión, por lo tanto, abarca tres campos de actividad: información, persuasión e integración"*.¹⁵

Arturo Albrandt Piñeda asevera *"Las Relaciones Públicas son la función planeada para operar en el ámbito interno y externo del organismo social, con el objeto de encauzar, orientar y satisfacer a la opinión pública -a través de los medios adecuados- precisando,*

¹³ Fernández Escalante, Fernando M. *Ciencia de la Información y Relaciones Públicas*. Eds. Macchi Buenos Aires, Argentina, 1993. p. 46

¹⁴ Fernández Escalante, Fernando M. (Op. cit.) p. 43

¹⁵ Pérez Vera, Sonia. *Relaciones Públicas, Conceptos, Metodología e Importancia*. Tesis UNAM Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Lic. en Ciencias de la Comunicación, 1978. p.24

difundiendo o manteniendo una imagen favorable, en función de los derechos y obligaciones en el nexo existente con su personal, sus clientes y la comunidad a la que sirve"¹⁶

Glenn Griswold y Denny Griswold precisan *"Las Relaciones Públicas son la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de un individuo u organización con el interés del público y ejecuta un programa de acción para ganar la comprensión y aceptación de ese público"*¹⁷

Después de citar las definiciones anteriores, podemos mencionar lo siguiente:

Relaciones Públicas *"Son un proceso de comunicación planificado y persuasivo encaminado a la creación, modificación o mantenimiento de la imagen de la organización o del individuo, generando así actitudes favorables frente a sus públicos para la consecución de sus objetivos"*¹⁸

De la definición anterior se desprende que las Relaciones Públicas son un proceso de comunicación porque es la misma el instrumento en el cual se basan. También se dijo que las Relaciones Públicas son planificadas pues éstas no ocurren de manera accidental sino que se prevén. Y, por último, son persuasivas porque alguna persona desea que otra haga algo o crea en algo buscando siempre que la imagen que se proyecte sea positiva y veraz.

¹⁶ Albrandt Piñeda, Arturo (Op. cit.) p. 25

¹⁷ Griswold, Glenn y Denny. *Your Public Relations. The Standard Public Relations Handbook*. 1948.

¹⁸ Ramírez Ornelas, Francisco. *Relaciones Públicas, Apuntes*. FESC, UNAM 1994.

Aunque las definiciones anteriores puedan diferir en su énfasis sobre ciertos elementos, todas ellas tienen mucho en común. Según estas definiciones, las Relaciones Públicas abarcan los siguientes elementos:

- Un esfuerzo planificado o función administrativa
- La relación entre una organización o individuo y sus públicos
- Evaluación de las actitudes y opiniones del público
- Las políticas, procedimientos y acciones de una organización o individuo en cuanto se relaciona con sus públicos.
- Pasos adoptados para asegurar que esas políticas, procedimientos y acciones sean de interés público y socialmente responsables
- Desarrollo de simpatía, buena voluntad, entendimiento y aceptación como el principal resultado final que se busca con las actividades de Relaciones Públicas

2.1.3. **IMPORTANCIA**

Las Relaciones Públicas son un fenómeno de nuestros tiempos. Ya hemos mencionado con anterioridad que promueven las actitudes favorables de los diversos públicos hacia quien las ejerce, bien se trate de una organización o de un individuo.

Tales actitudes favorables por parte del público son imprescindibles para el desarrollo de las actividades de una asociación o de un profesionalista; motivo por el cual no puede pasarse inadvertido el hecho de que la opinión pública es determinante en cualquier

proyecto que se emprenda, entendiendo a la "opinión pública" no como una entidad con forma y substancia tangible, sino como un conjunto de creencias, funciones y puntos de vista racionales e irracionales que expresan las actitudes de los individuos quienes integran al público

Muchas organizaciones visualizan la importancia de las Relaciones Públicas hasta que se enfrentan a alguna dificultad que acarrea consigo el hecho de no ejercerlas. Para ilustrar esto, podemos mencionar como ejemplo lo siguiente

En una organización puede apreciarse la aplicación de las Relaciones Públicas enfocadas a los empleados cuando aquélla goza de prestigio y éstos encuentran un ambiente laboral agradable, sienten satisfacción con el trabajo desempeñado y valoran pertenecer a una empresa así. Incluso, por la misma imagen que se posee de la organización, recursos humanos de calidad invaluable demandan integrarse a ella, por consecuencia, el reclutamiento de personal no implica dificultad alguna.

2.1.4. OBJETIVOS Y CLASIFICACION

El objetivo primario de las Relaciones Públicas es la creación y conservación de la opinión favorable de los diversos públicos hacia una determinada organización o individuo, intentando llegar hasta el ámbito de la libre voluntad de las personas para conquistar la decisión de solidarizarse en los aspectos económico y social.

Se trata pues que las Relaciones Públicas informen objetiva y lealmente a otros individuos o grupos, a fin de ganar su confianza y convencerlos -no de manipularlos- para adoptar una actitud favorable, sin encubrir un artificio bajo visos de verdad

Sabemos que las Relaciones Públicas de cualquier organización deben ser encauzadas a través de un ejecutivo u oficina determinados, sin importar que intervengan los demás miembros de la entidad

Podemos decir que las Relaciones Públicas se practican en dos campos bien definidos dentro de la organización (Relaciones Públicas Internas) y fuera de la organización (Relaciones Públicas Externas) Cada una tiene sus propios objetivos pero una meta en común: crear una imagen adecuada de la organización, que satisfaga tanto a los públicos de dentro de la organización como a los de fuera de ella

Entonces bien, si consideramos que las Relaciones Públicas pueden ser ejecutadas tanto por una organización como por un profesional independiente, atendiendo al público hacia el cual se dirigen, tenemos que se clasifican en:

- 1) Relaciones Públicas Internas.- *Son las dirigidas hacia los propios miembros de la organización, cualesquiera que sean sus jerarquías o funciones.*
- 2) Relaciones Públicas Externas.- *Son las encaminadas hacia los diversos sectores que se hallan fuera de la organización como pueden ser: los proveedores, clientes, distribuidores, acreedores, autoridades gubernamentales, comunidad local, etc.*

2.2. INTERCONEXIONES DE LAS RELACIONES PUBLICAS CON LAS DISCIPLINAS ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS

Hasta ahora hemos hecho hincapié en que las Relaciones Públicas son aplicables a todo ámbito inherente a la actividad social, cualquier área de conocimiento relativo a la interacción humana podrá emplearlas para alcanzar sus objetivos

Más el tema que nos compete se reduce a la parte que de la Ciencias Sociales representan las disciplinas económico-administrativas. Por lo que concierne a la profesión contable, sólo mencionaremos las más afines y directamente ligadas al campo de la misma, estas disciplinas son Economía, Administración y Contaduría

Siendo así, ilustraremos que las Relaciones Públicas funcionan como una valiosa herramienta y que cumplen con una función social

2.2.1. LAS RELACIONES PUBLICAS Y LA ECONOMIA

Concebimos a la Economía como la ciencia social que se encarga del estudio de las leyes que rigen la producción, distribución y consumo de satisfactores para cubrir las necesidades del hombre en las diferentes etapas por las que ha pasado. Su objetivo principal es la satisfacción de necesidades mediante un mínimo esfuerzo humano.

Una vez definido el campo de la Economía, podemos destacar cómo es que las Relaciones Públicas interaccionan en el desempeño de quienes ejercen la disciplina económica como su profesión. Sabemos que entre las funciones que desempeñan los economistas están la formulación de las normas que operan en el mundo de la Economía, el registro de las innumerables transacciones económicas que realizan en cada país las familias y el gobierno, abocándose principalmente a qué se produce, cómo se produce, para quién, cuánto se consume, etc.

Dada la naturaleza de estas funciones, la importancia de las Relaciones Públicas radica en la transmisión social de la información que atañe a los diversos públicos implicados; la forma en que tratará de ganar el favor de la opinión pública y la integración de sus actitudes para que, mediante su libre albedrío, obtenga el apoyo a los métodos aplicados y a las decisiones tomadas.

Un claro ejemplo de ello puede apreciarse en la introducción del Tratado de Libre Comercio de América del Norte. La forma en que se dió a conocer desde que surgió como iniciativa de Ley, el modo en que los expertos pactaron los intereses de los tres países involucrados y cómo acordaron informar acerca de las resoluciones del Tratado fueron acciones en las que decididamente la intervención de las Relaciones Públicas se hizo notar; tan así fue que lo que inició como un proyecto, ahora es un hecho real.

2.2.2. LAS RELACIONES PUBLICAS Y LA ADMINISTRACION

Podemos referirnos a la Administración como la Ciencia Social que planea, controla y dirige los recursos de una organización, con el fin de lograr los objetivos deseados. Por lo tanto, quienes practican la Administración como profesión, deben contar con ciertas habilidades de carácter técnico, administrativo y humano, así como actitudes y motivaciones positivas hacia la sociedad, que los comprometan a lograr el bienestar de la comunidad a través de su trabajo

Cabe destacar el hecho de que la Administración sólo puede darse en grupos sociales, es decir, las acciones se llevan a cabo a través de personas a quienes el administrador delega autoridad y con quienes comparte responsabilidad, entonces la dirección y motivación adecuada de éstos deben de conseguir los objetivos organizacionales

Siendo así, las Relaciones Públicas coadyuvan en la labor del administrador a generar actitudes favorables de los diversos públicos con los que trata, para la consecución de los objetivos que el mismo desempeño de su profesión le exige; ya que la mayoría de las actividades que realiza un administrador es susceptible a la aplicación de Relaciones Públicas.

Como ejemplo podemos mencionar la fase de reclutamiento de personal, parte de las funciones de administración de recursos humanos, en donde las Relaciones Públicas intervienen para no tener problemas de insuficiencia de candidatos y procurar atraer a los mejores elementos hacia una empresa mediante:

- **Diseño de folletos corporativos**
- **Establecimiento y mantenimiento de relaciones con fuentes de reclutamiento como: escuelas, bolsas de trabajo, colegios profesionales, etc**
- **Planeación de visitas guiadas a la organización para grupos de estudiantes**
- **Anuncios en periódicos, revistas u otros medios de comunicación**

2.2.3. LAS RELACIONES PUBLICAS Y LA CONTADURIA

Como ya lo hemos mencionado, la labor que ejerce en el terreno profesional el Licenciado en Contaduría es primordialmente presentar información financiera oportuna y confiable a terceros, contribuyendo así a la toma de decisiones. Sin embargo, el campo de acción en que puede desarrollarse es muy amplio y ofrece una extensa variedad de alternativas.

De tal forma, en el transcurso de los temas abordados con anterioridad, hemos intentado establecer el marco teórico referencial que sirva de base al desarrollo del tópico central de este trabajo, pues no se debe perder de vista que a partir de aquí, empezaremos a demostrar cómo y cuán importantes son las Relaciones Públicas en el ejercicio profesional del Lic. en Contaduría.

2.3. PUBLICOS

Para adentrarnos en materia, es imprescindible brindar una clara definición -enfocada al área de nuestro interés- de una palabra que hasta ahora hemos venido utilizando como una acepción común pero que, para efectos de nuestro tema, es necesario tener una noción especial del término "PUBLICO"

2.3.1. CONCEPTO DE PUBLICO

La palabra "público" sirve para denominar a un grupo de personas vinculadas entre sí por intereses particulares, compartiendo un sentimiento de solidaridad, quienes tienen una opinión común sobre un asunto en especial. Cada individuo está identificado con varios públicos, cada uno de los cuales puede estar involucrado en el proceso de formación de opinión sobre uno o más temas afines.

Entonces, el término "público", lo utilizamos para referirnos a un grupo de personas que:

- Confrontan una cuestión
- Que se ocupan en debatir sobre la cuestión.
- Que están divididos en sus ideas respecto a cómo hacer frente a una cuestión.

Ahora bien, la opinión que emite el público implica dar un juicio sobre un asunto que puede ser apreciado en diversas formas, ya que los intereses comunes que unifican a sus miembros individuales crean una similitud de puntos de vista y conducen hacia la unanimidad de opinión

Una vez precisado lo que es público, recordemos que la "opinión pública" es la expresión de una creencia que tienen en común los componentes de un grupo o público sobre un suceso de importancia general

Y, para efectos de este estudio, clasificaremos al "público" sólo en dos grandes áreas:

- 1) Público Interno
- 2) Público Externo.

2.3.2. PUBLICO INTERNO

Podemos afirmar que el público interno es aquél que está integrado por personas que son miembros de la organización, como pueden serlo:

- El Consejo de Administración.
- La Dirección General
- Las Gerencias.
- El Personal Operativo.

Las Relaciones Públicas entre los directivos y los empleados tienen como objetivo fundamental el logro de una buena comunicación en ambos sentidos, con el objeto de que el personal colabore satisfactoriamente y con actitudes positivas para el logro de las metas de la organización

El público interno reviste importancia porque el mismo personal de la empresa actúa como transmisor de la imagen de aquélla

2.3.3. PUBLICO EXTERNO

Es el que consta de grupos de personas que están fuera de la organización, con los cuales el grado de contacto y la naturaleza del mismo son más o menos a voluntad. Ello afecta el bienestar de la entidad

Como Publico Externo podemos mencionar:

- Clientes.
- Proveedores y Acreedores.
- Entidades Gubernamentales
- Competencia, etc

Cabe hacer notar que las personas de afuera rigen, en gran parte, sus opiniones sobre las organizaciones influidos por lo que piensan quienes están más cercanos a las mismas.

La diferencia entre un Público Interno y uno Externo es que las personas como los empleados o accionistas que están conectados con una organización poseen cierto interés en ella mientras que para el mundo externo cada organización es sólo una más y, a menos que se encuentre la manera de despertar el interés de quienes se encuentran fuera de ella, tal vez no le presten mucha atención

CAPITULO

III

**DESCRIPCION Y ANALISIS DE LAS
RELACIONES PUBLICAS DE EL LICENCIADO
EN CONTADURIA DENTRO DE UNA
ORGANIZACION**

A lo largo de este estudio, hemos destacado que las Relaciones Públicas implican la imagen que se da dentro y fuera de una organización; que quien las ejerce se hace más sensible a las actitudes de las personas con quienes convive, creando un ambiente de camaradería sin que se pierda el respeto, haciendo sentir a las personas importantes y que -al mismo tiempo- comprendan que si fallan, tanto la empresa como ellas mismas experimentarán las consecuencias

El Licenciado en Contaduría, como miembro de una organización en la cual se emplea, no solo se dedica a vigilar el trabajo en su departamento, ya sea como jefe o gerente, sino que trata de proveer un ambiente laboral adecuado a las necesidades de la empresa (existiendo comunicación entre los empleados y los altos jerarcas), para que sean escuchadas todas las sugerencias, haciendo que el personal sea más humano. En sí, la labor del profesionalista es brindar una imagen buena de él mismo hacia sus subordinados, así como al público en general y a los dueños de la empresa, con el propósito de que las políticas se lleven a cabo para beneficio propio y de la organización

Una vez recalcado lo anterior, procederemos a realizar una descripción y a analizar las Relaciones Públicas que se dan entre el Profesional de la Contaduría y los diferentes grupos que conforman al público miembro de una empresa

3.1. CON LOS ACCIONISTAS

Se dice que accionistas son las personas que invierten dinero, persiguiendo la legítima finalidad lucrativa de obtener utilidades razonables y justas, de las que puedan disponer y disfrutar libremente:

Los accionistas pueden estar conformados por los siguientes grupos sociales

- Grupos financieros poseedores de grandes paquetes de acciones.
- Particulares que poseen un elevado número de acciones de una sociedad.
- Pequeños ahorradores externos.
- Empleados de la sociedad o empresa.
- Otros eventuales.

El público integrado por los accionistas posee características bien definidas y pueden resumirse en dos posiciones:

- 1) Accionistas de gran interés y poseedores de un número elevado de acciones, tal que les permite el control de la sociedad y que, por consecuencia, toman parte directamente en la vida empresarial participando de manera activa en las asambleas.
- 2) Accionistas pequeños que no tienen posibilidad práctica de intervención y que, por tanto, no presencian las asambleas.

Podemos resaltar como funciones de los accionistas, entre otras, las siguientes:

- a) La integración de recursos que son necesarios a la entidad (local, instalaciones, etc.), lo cual nos indica que actúan como un grupo activo de la misma
- b) Su derecho de carácter natural y su responsabilidad social de dirigir a la entidad, facultad que en ocasiones delegan en otras personas. Ellos son la máxima autoridad en la organización
- c) Funcionan como fuente, muchas de las veces, de fondos adicionales para que la empresa se expanda o adquiera más recursos

Siendo así, el objetivo de los accionistas es que la empresa en la que invierten su capital obtenga las máximas utilidades posibles. Por ello, es misión de las Relaciones Públicas informarles lo que la empresa hace para satisfacer ese objetivo.

Y como bien se sabe, esta tarea de mantener al tanto a los accionistas es una labor regularmente desempeñada por el Licenciado en Contaduría. De esta forma, para cumplir con tal función, él puede valerse de ciertos instrumentos para ejercer las Relaciones Públicas como pueden ser:

- 1) *Cartas e informes* - Son enviadas periódicamente para así mantener abiertos los canales de comunicación; siendo necesario que contengan datos e información sobre el desarrollo económico, presentación del informe anual, etc. Deberán ser redactadas con

lenguaje accesible al nivel del público al cual se dirigen y habrán de ser firmadas por altos miembros de la sociedad, para que les sea concedida total credibilidad

2) *Asambleas anuales* - Esta es la forma clásica de encuentro entre la empresa y todos los accionistas (al menos así debiera ser) La principal información que deben poseer los accionistas se refiere a

- a) Datos técnicos (relacionados a la fabricación de los productos o a la generación de servicios)
- b) Información económica
- c) Información social
- d) Características y consistencia del mercado
- e) Informes sobre los últimos descubrimientos técnicos y científicos, y las consecuencias que puede tener en el ámbito de la empresa
- f) Datos sobre el personal a todos los niveles.

En estas asambleas se discuten temas tales como: la marcha del ejercicio anterior (Estados Financieros) y las previsiones para el futuro (Estados Financieros Proforma), algún proyecto de inversión importante, planes de modernización de plantas, equipos y capacitación de personal, negociaciones en curso con las autoridades públicas, repartición de dividendos, etc.

3) *Informe de los Estados Financieros* - El informe de los Estados Financieros constituye el medio principal que debe unir a la empresa con los accionistas, por lo tanto son los contactos que más cuidado requieren

Resulta conveniente que, en la presentación de los datos que son de interés a los accionistas, se antepongan datos generales que encuadren la situación para luego referirse a hechos concretos.

A este respecto no debe perderse de vista que la correcta aplicación de las Relaciones Públicas permite brindar una información honrada y clara, aún cuando la marcha de la empresa no sea muy satisfactoria o incluso si no pueden abonarse dividendos. La honradez en la información en estos casos conduce a resultados altamente positivos.

Entre los temas a tratar en estos informes se contemplan puntos tales como:

- a) Aumentos de capital
- b) Reservas de diferentes tipos
- c) Planes de amortización, etc

Todas las afirmaciones contenidas en los informes de Balance pueden ser validadas con referencias tomadas de alguna publicación de prestigio, que hable del sector productivo al que pertenece la empresa

- 4) *Anero al sobre de dividendos.* - Este medio es empleado para hacer aclaraciones respecto al pago de dividendos, como puede ser una breve nota explicativa referente al criterio aplicado para la retención y la repartición de dividendos

- 5) *Películas especiales* - Son utilizadas como apoyo de otros medios o también para la presentación de manera más clara de los Informes de Balance. Son provechosas porque permiten alcanzar en tiempos diferentes una mayor cantidad de público.
- 6) *Comunicaciones a través de la prensa* - Son publicaciones periódicas susceptibles de utilizarse para convocar a asambleas, informar sobre los lugares y fechas en que se pagarán dividendos, incluso hasta la publicación de algunos Estados Financieros.

Esta herramienta resulta ventajosa para hacerse llegar al público accionista debido a su gran difusión y fácil acceso.

Por último, y a manera de sugerencia, es conveniente llevar a cabo una reunión con los accionistas cuyo fin sea tratar temas como:

- Criterios adoptados para el cálculo de impuestos sobre dividendos
- Otorgarles una panorámica acerca de las reformas fiscales del ejercicio
- Exposición financiera y comentarios afines

Lo importante aquí, lo constituye el ambiente de confianza creado por el Lic. en Contaduría, que inste a los accionistas a exponer sus dudas e inquietudes libremente.

Anteriormente los informes presentados en una asamblea eran simples tablas de cifras, con no más explicaciones que las necesarias, pero con la conscientización de la labor social de la Contaduría, la naturaleza de los informes y las reuniones anuales con los accionistas ha cambiado.

Ahora, muchos de estos informes contienen una amplia cobertura del beneficio que se da a los empleados, a las comunidades, a las artes y a la asistencia pública nacional mediante actividades de la compañía que van más allá de la obtención de ganancias y la elaboración de productos, aunque -por supuesto- los accionistas se interesan sobre todo en las ganancias respectivas a su inversión

3.2. CON EL CONSEJO DE ADMINISTRACION O ADMINISTRADOR UNICO

El Consejo de Administración lo integran personas que son designadas por los propios accionistas para realizar actos encaminados a fijar y a lograr la satisfacción de los objetivos de la empresa. Cuando es una sola persona se le denomina Administrador Unico, cuando son dos o más se trata de un Consejo de Administración.

La existencia del Consejo es válida por los servicios que puede y debe rendir como:

- ◆ Establecimiento de políticas trascendentales.
- ◆ Cambios radicales en la organización.
- ◆ Movilidad en el personal clave.
- ◆ Inversiones o gastos de mayor cuantía.

Sin embargo, la finalidad del Consejo de Administración o del Administrador Único es, como su nombre lo indica: administrar la empresa

El Consejo de Administración es quien precisa los objetivos de la empresa, tales objetivos son de carácter de servicio, económico y social

El objetivo de servicio - Implica la satisfacción de las necesidades de los consumidores, ofreciendo buenos productos o servicios en condiciones apropiadas.

El objetivo económico - Tiene que ver con la salvaguarda de los intereses pecuniaros de la empresa, de sus acreedores y sus accionistas, generando riqueza para la satisfacción de estos grupos

El objetivo social - Se refiere a la protección de los intereses económicos personales y sociales, tanto de los trabajadores de la empresa así como del gobierno y la comunidad, procurando el bienestar de estas agrupaciones, valiéndose de buenas relaciones humanas y del adecuado manejo de las Relaciones Públicas.

Habiendo delimitado la función del Consejo de Administración, cabe hacer notar la relación directa que existe entre la labor ejecutada por el Licenciado en Contaduría y los administradores de la empresa. Esta relación puede apreciarse en diversos aspectos. Veamos algunos:

La información financiera que es presentada a los accionistas difiere en gran medida de la manera de hacerlo con los administradores ya que con el Consejo de Administración se tiene un contacto mayor, existe una relación de trabajo insustituible

Como bien es sabido, las decisiones tomadas por el Consejo de Administración -en la gran mayoría de las ocasiones- se fundamentan en la información procesada a través de la labor contable. El Contador tiene que proveer al Consejo Administrativo de las herramientas necesarias para que se decida el rumbo que ha de tomar la entidad, buscando siempre el mayor beneficio. Tales herramientas consisten en

- Estados Financieros que muestran la situación histórica de la empresa
- Estados Financieros Proforma que proporcionan un panorama acerca del futuro de la entidad
- Presupuestos, flujos de efectivo y análisis comparativos de gastos con los que se puede ejercer cierto control sobre las cifras
- Reportes especiales que ameriten la explicación detallada de algún aspecto financiero.

Así, podemos apreciar que el LIC en Contaduría tiene el compromiso de informar al Consejo de Administración, sólo que esta actividad toma otro giro cuando él otorga a las Relaciones Públicas un espacio importante a la hora de cumplir con su trabajo.

Cabe recordar que una de las funciones de las Relaciones Públicas es informar con veracidad. Es vital que el Contador se plante con la verdad, utilizando un lenguaje claro, en este sentido es de tomarse en cuenta que, por lo que se refiere al Consejo de Administración, se trata de personas o grupos más homogéneos; mas no así en el caso de

los Accionistas que –como ya fue mencionado- se caracterizan por su diversidad cultural, por lo cual el uso de tecnicismos y argot contable no queda restringido

También es de considerarse la apariencia que el Lic. en Contaduría proyecta. Lo ideal es que genere una imagen de seguridad en sí mismo y un ambiente de confianza, que permita romper la tensión que suele producirse en el trato entre dos niveles jerárquicos diferentes. Tiene que poseer el tacto y la diplomacia necesarios para plantear situaciones difíciles por las que pueda estar atravesando la empresa, cuidando siempre el orden de presentación de la información y teniendo la visión suficiente –en el establecimiento de una escala de prioridades- para dar solución a los problemas que se presenten

3.3. CON LA DIRECCION GENERAL

La Dirección General representa la función jerárquica en la que recae la mayor responsabilidad de ejecución en la entidad de que se trate. Esta posición es cubierta por una persona designada por el Consejo de Administración que goza, dentro de sus atribuciones asignadas, de la más amplia facultad de representación y ejecución sin necesidad de autorización especial del Administrador Único o del Consejo para los actos que haya de realizar. El director debe reunir las siguientes características:

- Tener un conocimiento completo de su personal
- Capacidad para suprimir lo inoperante.

- Dar un buen ejemplo e imagen
- Estar bien informado en cuanto a los acuerdos que obligan tanto a la empresa como a los empleados

Todo ello para el desempeño de funciones tales como

- 1) Unión de los colaboradores a través de conferencias para definir unidades de dirección y la fijación de objetivos
- 2) Seguimiento de un proceso para orientar los esfuerzos de sus subordinados, motivándolos, ejerciendo control sobre sus acciones y modificando la conducta de éstos para ajustarla a las necesidades de la organización Sin esta intervención los colaboradores serían pasivos, incluso renuentes
- 3) Elaboración de planes financieros a corto y mediano plazo en coordinación con el Contador y con el Consejo de Administración, descartando aquellas que no resulten suficientemente rentables
- 4) Control de ingresos y egresos.
- 5) Administración de los salarios y prestaciones de los empleados de la organización.
- 6) Determinación de los costos de operación en coordinación con el Contador.

7) Intervención en la selección de proveedores.

Una vez definida la postura que ocupa el Director General dentro de la organización, cabe mencionar la relación existente entre éste y el Contador; misma que, de ninguna manera, queda exceptuada de la aplicación de las Relaciones Públicas como un instrumento de apoyo para el desempeño de la actividad contable

Sin embargo, no hay que perder de vista que entre el Director General y el Contador el contacto es mucho más estrecho en comparación con la relación que sostiene con los Accionistas o con el Consejo de Administración, aunque no por ello la relación deja de ser formal.

Es sabido que el Contador coadyuva al Director General brindándole información contable, determinando costos de operación, colaborando en la elaboración de planes financieros, etc., mas el desarrollo de su labor no puede ni debe verse limitada al manejo rutinario de cifras y presentación de informes, sino que en plena práctica de las Relaciones Públicas, el Licenciado en Contaduría habrá de mostrar una actitud franca y abierta a las posibles observaciones del Director. De la misma forma que con otros públicos, ha de apoyarse en la verdad y ha de tener un amplio sentido de colaboración y servicio

Por tratarse de una relación más cotidiana no es posible basarnos en formalismos para llevar a la marcha el ejercicio de las Relaciones Públicas, pero si intentamos brindar un panorama para que el trato que el Contador tiene con el Director General no le provoque la tensión que implica expresar su capacidad profesional al máximo y proyectar una buena imagen.

De tal forma, una relación de trabajo armoniosa y una verdadera labor de equipo entre el Director General y el Contador repercutirán en un beneficio directo a la entidad de que se trate, desde cualquier punto de vista

3.4. CON EL NIVEL GERENCIAL

El nivel gerencial está representado por ejecutivos que asumen la responsabilidad de integrar los recursos humanos y materiales de cada una de las áreas funcionales de una entidad económica

Este nivel es un mando intermedio que posee autoridad delegada, pero que está sujeto a la Dirección General, puede tomar decisiones sobre la ejecución y sobre las acciones mediatas. Cada gerencia está reglamentada por normas establecidas que logren la uniformidad y coordinación en la ejecución de actividades

Es en el nivel gerencial en donde son aplicadas las medidas de corrección a las posibles desviaciones. Poseen políticas cuyo objeto es orientar la acción, dejando a los mismos gerentes el formular, interpretar o suplir las normas concretas; con ello cada área de este nivel formula un informe y tiene delimitadas las actividades a realizar para lograr los resultados que la organización pretende.

Como se conoce, dentro de una organización existen por lo general cinco áreas funcionales que son representadas por las gerencias, a saber: Mercadotecnia, Finanzas,

Recursos Humanos, Compras y Producción, siendo un Licenciado en Contaduría quien en muchas ocasiones se encuentra al frente de alguna de ellas.

Cuando el Contador ejerce un trato cotidiano con diversas gerencias, este es mucho más directo, entonces el ambiente laboral resulta realmente trascendente, por lo tanto debe hacer de éste un medio agradable

Las Relaciones Publicas intervienen desde el momento en que el Lic. en Contaduría establece contacto con las otras gerencias de la organización, o bien desde que se ponen en marcha las políticas propuestas por los dirigentes y los objetivos empiezan a lograrse

Además de crear actitudes favorables, las Relaciones Publicas implican promover la comunicación en las diferentes gerencias. He aquí donde radica la importancia de las mismas, ya que la comunicación es un elemento determinante para alcanzar las metas trazadas

Es deber del nivel gerencial y de el Lic. en Contaduría, como representante de una de las gerencias, mantenerse al pendiente de evitar que los problemas de entendimiento se incrementen y -sobre todo- impedir que éstos trasciendan al exterior, ya que algo así generaría una imagen desfavorable de la organización.

El Contador ha de poseer plena consciencia de que existirán, en el desempeño de su labor, un gran número de barreras que obstaculicen la comunicación, sin embargo éstas podrán ser eliminadas por medio del empleo de un lenguaje adecuado, por ejemplo, proyectando una imagen de auténtico interés por resolver cualquier asunto en el cual se

vean implicadas otras gerencias. También habrá de mostrar flexibilidad de pensamiento como para defender sus puntos de vista sin mostrarse impositivo.

Por la naturaleza de la labor que le corresponde llevar a cabo, el Lic. en Contaduría es uno de los pocos ejecutivos de la organización que tiene trato con todas las gerencias, pues no debemos olvidar que la contabilidad concentra la información que generan ellas en su totalidad.

3.5. CON LOS NIVELES OPERATIVOS

El nivel operativo está compuesto por personas que representan la base jerárquica de la organización. En función a su labor se dividen en empleados de confianza y trabajadores sindicalizados. Se clasifican así, por motivo de que unos realizan tareas administrativas y los otros tareas de producción.

La Ley Federal del Trabajo ha intentado borrar la división estableciendo la interpretación genérica de que todos son trabajadores, pero no con absoluta precisión. Simplemente hay que tomar en cuenta que los empleados de confianza manejan los datos confidenciales de la empresa; dejando a juicio de ella la protección completa de este tipo de empleados, en cuanto a la seguridad que puedan tener en el trabajo y a sus posibilidades de progreso dentro de la organización.

Las dos secciones en que se divide el nivel operativo difieren considerablemente una de la otra, por lo mismo, debe hallarse la manera más adecuada de comunicarse tomando siempre en cuenta los intereses individuales de cada uno de ellos, ya que este acercamiento es vital para las metas propuestas por la empresa

Debemos recordar que el nivel operativo no es sólo un recurso más con el que cuenta la organización, sino que por ser un recurso humano lo convierte en el más importante y una de las responsabilidades sociales de la organización es tratar de satisfacer sus diferentes necesidades por medio del trabajo. Siendo así, los niveles superiores deben mostrar un alto interés por los asuntos y problemas del personal, y también tomarlos en cuenta para enterarlos de las actividades que la empresa pretende desarrollar

Por lo que respecta a los empleados sindicalizados, se puede mencionar que en nuestro país se ha generalizado la imposición de cláusulas establecidas en los contratos colectivos, en donde el trabajador es propuesto por el sindicato a la empresa que ha de contratar sus servicios. Primero es miembro del sindicato que servidor de la organización

De tal suerte, la personalidad del trabajador se define jurídicamente como de doble carácter: una como un ser humano con todos sus atributos, con libertad para contratarse o no y al mismo tiempo como miembro de diversos grupos, ya sea de manera permanente o transitoria, con los cuales se identifica y de quienes recibe influencias que son parte de su vida y su personalidad

En cuanto a los empleados de confianza se sabe que su situación moral y jurídica depende, -en gran parte- de la filosofía y postura que adopte la empresa pues, como ya fue

mencionado, este tipo de empleados maneja información confidencial, motivo por el cual no puede sindicalizarse. Además, el trabajador de confianza técnicamente es un auxiliar del cuerpo administrativo, solo que sin autoridad.

Ahora bien, dada la relevancia innegable del nivel operativo como la base que sostiene a la estructura que representa la organización, es necesario destacar la trascendencia del manejo de las Relaciones Públicas que el Licenciado en Contaduría, como integrante del nivel ejecutivo y por la labor que le corresponde realizar, tiene o ha de tener con los niveles operativos.

Ya bien se trate de empleados de confianza o de personal sindicalizado, la comunicación que establece el Lic. en Contaduría con éstos requiere de dos condiciones fundamentales que los empleados sean receptivos y que reaccionen adecuadamente, de tal manera que los instrumentos de Relaciones Públicas utilizados puedan cumplir su misión.

A continuación mencionamos los medios de los cuales el Lic. en Contaduría puede valerse para enfocar sus Relaciones Públicas hacia los niveles operativos.

- 1) *Contacto y relación personal con los empleados* - Bien vale la pena que el Lic. en Contaduría dedique unos minutos diarios de su tiempo a estrechar las relaciones con los trabajadores del nivel operativo mediante el contacto personal y directo, creando un clima de máxima lealtad entre los empleados y reduciendo los roces que puedan existir y que traen consigo un ambiente que obstaculiza el desarrollo de las Relaciones Públicas. Pues no hay que olvidar que el éxito de su labor se debe, en gran medida, a las buenas relaciones que pueda sostener con ellos.

2) *Circulares y periódicos murales*.- El Lic en Contaduría puede valerse de este instrumento para mantener informados a los empleados sobre la generalidad de algunos asuntos, por ejemplo incrementos salariales, modificaciones en los impuestos, publicación de la declaración anual de ISR por la participación de los trabajadores en las utilidades, etc

Como es bien sabido, en estos niveles pueden surgir dudas o inconformidades sobre el porqué se les retiene cierto porcentaje en contribuciones fiscales o quizá sobre alguna participación de ingreso que tengan en la compañía.

3) *Anexo al sobre de sueldo*.- El Licenciado en Contaduría puede emplear este medio para introducir alguna nota explicativa referente a cualquier situación exclusiva del empleado, por ejemplo una disminución en el sueldo por alguna transgresión al reglamento interno o un incremento en el sueldo por gratificaciones especiales o bonos por actuación

4) *Asambleas extraordinarias*.- Este tipo de reunión entre el Contador y los niveles operativos pueden celebrarse con el fin de poner en claro cuáles son los problemas y necesidades, tanto de la empresa como de los mismos empleados, sin falsear la realidad de los hechos.

Además de los medios anteriormente descritos, no se debe pasar inadvertido el hecho de que para obtener buenas relaciones con los niveles operativos hay que contemplar aspectos tales como: respeto, participación, consideración, reconocimiento, oportunidad, seguridad en el empleo, buenas condiciones de trabajo, libre expresión.

Tal vez el procurar todos estos aspectos no sea exclusiva competencia del Lic. en Contaduría, pero si es recomendable que éste considere que el personal busca satisfacer necesidades no sólo materiales sino también otras de carácter social como pueden serlo.

- Necesidad de pertenecer a algo, pues el formar parte de un grupo multiplica la fuerza de trabajo.
- Necesidad de sentirse útiles para algo y alcanzar resultados.
- Sentido de dignidad innato y necesidad de tener confianza en sí mismo
- Necesidad de aceptación y de ser plenamente aceptados por el grupo con que se identifica.
- Necesidad de seguridad en el caos del mundo moderno
- Necesidad de crear algo y no ser esclavos de la autorización

Siendo así, la satisfacción de estas necesidades en la medida de lo posible, traerá como consecuencia un nivel operativo altamente motivado para desempeñar su labor de la mejor manera, produciendo óptimos resultados y un ambiente de trabajo en armonía, generando con ello un sentido de pertenencia a la organización.

CAPITULO

IV

**DESCRIPCION Y ANALISIS DE LAS
RELACIONES PUBLICAS DE EL LICENCIADO
EN CONTADURIA FUERA DE UNA
ORGANIZACION**

Así como las Relaciones Públicas son importantes, al fungir instrumento auxiliar en el desempeño profesional del Licenciado en Contaduría con los públicos internos de una entidad económica, no lo son menos en el ámbito que concierne al trato con los públicos externos, es decir, los que están fuera de la organización.

Ya sea trabajando para una empresa o de manera independiente, el Lic. en Contaduría ha de proyectar su mejor imagen o bien la de la organización que representa ante públicos como los Clientes, Proveedores y Acreedores, Gobierno, Competencia y la Comunidad en General

Procedamos entonces a realizar la descripción y el análisis de cómo intervienen las Relaciones Públicas ante el trato con estos públicos

4.1. CON LOS CLIENTES

Los clientes constituyen el público más importante para cualquier persona económicamente activa, ya que sin ellos sería imposible el desarrollo de cualquier proyecto. Este público es conformado por diferentes estratos sociales, diferentes idiosincrasias; en fin que su principal característica radica en su heterogeneidad y también en que sus actitudes no se pueden predeterminar

Al llegar al público que representan los clientes se está frente a la realidad humana de la sociedad en general que, en primera y última instancia, es la causa, la razón de ser y la meta de cualquier empresa

Las Relaciones Públicas que se ejerzan con los clientes constituyen una parte realmente vital en el ejercicio profesional del Licenciado en Contaduría, más aún si se toma en cuenta que existen clientes potenciales. Naturalmente, del desempeño eficiente de su labor aunado a el buen manejo de las Relaciones Públicas dependerá conservar satisfecha a la clientela, que a su vez será la mejor referencia para adquirir nuevas posibilidades en el trabajo

Ahora bien, es necesario hacer notar que el trabajo realizado por un Lic. en Contaduría como profesionista independiente, al de uno que se emplea en una organización no es distinto en esencia. Empero, resulta difícil ofrecer argumentos contundentes por lo que se refiere a qué aspecto reviste mayor complejidad en el trabajo, lo que sí es irrefutable es que los servicios prestados en ambos casos deben ser del más alto nivel en cuanto a atención y calidad.

DISTINCION ENTRE EL L.C. INDEPENDIENTE Y EL L.C. SUBORDINADO

La distinción entre el Licenciado en Contaduría que presta sus servicios de manera independiente a quien se emplea en una organización radica:

- En la autonomía de quien sirve a un público variado y no a una sola entidad que le da empleo.
- En la función de dar fe, ya que como profesionista subordinado el Lic. en Contaduría suministra información financiera a diversos públicos, sin embargo la responsabilidad fundamental acerca de la veracidad de los datos recae en la propia empresa. Mas tales

datos son susceptibles de ser examinados por otro Contador (en su calidad de Auditor), con el objeto de avalar su confiabilidad

Ahora bien, veamos entonces por separado la relación que sostiene con los clientes el Lic. en Contaduría independiente, así como el Contador que brinda sus servicios habiéndose empleado en una organización

4.1.1. EN EL EJERCICIO INDEPENDIENTE DE SU PROFESION

El Licenciado en Contaduría, como profesionista que presta sus servicios y se desarrolla de manera independiente, trata con diversidad de clientes; es por ello que debe estar preparado para relacionarse con personas (tanto físicas como morales) dedicadas a una gran variedad de actividades

Como Contadores sabemos que todos los ciudadanos de este país, al adquirir la mayoría de edad y/o estar incorporados a la actividad económica, son sujetos a una obligación tributaria establecida en el Art. 31 Fracción IV de nuestra Constitución Política

"Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación como del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes"

Lo anterior conduce a la conclusión de que el empleo de las Relaciones Públicas del Lic. en Contaduría para con los clientes reviste suma importancia. De hecho, deben constituir la base sobre la cual se cimenta todo lo que tenga que ver con el desempeño de su labor.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Sin embargo, es de considerarse que un cliente tiene la alternativa de elegir entre dos o más servicios similares y que lo más probable es que la balanza de su elección se incline hacia el profesional del que posea mejor imagen. Entonces la función de las Relaciones Públicas es encargarse de conocer lo que el cliente desea y espera de un Contador, para que así éste tome las medidas pertinentes que conduzcan a brindar un trabajo acorde a la realidad y necesidades de cada cliente.

Los medios de Relaciones Públicas que el Lic. en Contaduría utiliza para tener contacto con sus clientes son:

- 1) *Entrevistas personales* - Este instrumento se refiere a una conversación inicial sostenida entre el Lic. en Contaduría y la persona interesada en llegar a contratar sus servicios. Se utiliza para obtener un conocimiento más detallado sobre la problemática que presenta la persona en cuestión, así como para definir los criterios a adoptar en su caso particular. Se da un proceso de pregunta-respuesta en el cual el Contador estipula los lineamientos que delimitan las funciones a realizar y, si la persona está de acuerdo, ambos pactan un convenio de trabajo.
- 2) *Juntas de trabajo* - Estas son reuniones en las que se tratan y examinan minuciosamente asuntos tales como:
 - 1) La información financiera originada por la actividad del cliente
 - a) Análisis de los Estados Financieros mediante la aplicación de razones financieras para determinar liquidez, solvencia, rotación de inventarios, además de la integración de saldos en cuentas colectivas; etc.

- b) Establecimiento de estrategias fiscales, así como propuestas para el crecimiento y desarrollo de la economía del cliente.
- c) Control presupuestal, análisis comparativos de gastos

II. Asesoramiento de carácter administrativo, así como orientación contable y fiscal; etc.

Las juntas de trabajo tienen como finalidad mantener informado al cliente sobre el curso que va tomando su negocio o actividad. Su periodicidad depende de las necesidades de cada cliente. Pueden darse tanto dentro de un ámbito formal como de un informal y en función del cauce que tomen, pueden darse a manera de diálogo o bien de deliberación.

Las juntas de trabajo constituyen uno de los instrumentos más utilizados por el Lic. en Contaduría, ya que el contacto periódico trae consigo la confianza que debe existir del cliente hacia el Contador, además de que se cumple muy bien el cometido de mantenerlo informado.

Circulares.- Estos son comunicados que el Lic. en Contaduría hace llegar a sus clientes para informarles acerca de aspectos generales que los atañen directamente. Como por ejemplo:

- a) Modificaciones en las Leyes Tributarias, así como nuevas políticas fiscales.
- b) Descripción de los requisitos fiscales que deben reunir sus comprobantes de gastos para hacerlos deducibles.
- c) Incrementos oficiales en los salarios mínimos, etc.

Las circulares dirigidas a los clientes deberán tener como características principales las siguientes: ser concretas, enviadas a todos los clientes en general y conforme a las necesidades de quien las emite (en este caso el Lic en Contaduría), también habrán de ser formales, dirigidas de manera respetuosa, pero sobre todo deberán ser oportunas. Este medio puede resultar de gran valía por la forma en que se elabora y por la rapidez que requiere de ser distribuido entre los clientes

4) *Correspondencia* - El Lic en Contaduría utiliza este instrumento de una manera más personalizada para tratar asuntos específicos de cada cliente. Este es un medio sencillo y de fácil acceso para que él pueda mantener comunicación con sus clientes

Luego entonces, dada la heterogeneidad del grupo que constituyen los clientes, la correspondencia establecida y sostenida con ellos no puede ser sometida a un mismo modelo, más bien deberán adecuarse al tipo de relación que el Contador haya desarrollado con cada uno

5) *Atención a clientes* - Otro de los instrumentos a considerar y que más influyen en la imagen que se forman los clientes actuales y potenciales es lo que se conoce como buen servicio

La apreciación de un cliente se basa en aspectos tales como: que sea atendido con cortesía y dedicación, la puntualidad en las entregas y la seriedad con que el servicio sea brindado. Cabe destacar que el mismo trato y esmero en el servicio es válido para cualquier cliente independientemente de si es grande o pequeño y de los recursos económicos que al Contador reditúe.

4.1.2. EN EL EJERCICIO SUBORDINADO DE SU PROFESION

Para comenzar, se debe entender al Licenciado en Contaduría en el ejercicio subordinado de su profesión, a aquel cuyo desempeño está sujeto a un jefe. Siendo así, el empleo de las Relaciones Públicas para el Contador que funge su labor profesional como empleado en una organización -llámese pública o privada- no deja de ser relevante aún bajo esta circunstancia.

El Lic. en Contaduría subordinado a un jefe no desmerece en ningún momento su condición profesionalista, pero sí existen ciertos aspectos que denotan la diferencia entre éste y un Contador que ejerce de manera independiente. A continuación mencionamos algunos:

- 1) El servicio que se otorga al cliente es en base a lo que la empresa puede ofrecer, esto es, el área de producción y/o servicios que ésta abarque, por lo cual el Profesional de la Contaduría que se integra a su cuerpo laboral ve que su campo de acción es más reducido y que además debe sujetarse a las normas y políticas ya establecidas dentro de la organización en lo referente a sus condiciones de trabajo, área de competencia, etc.
- 2) El trato que el Lic. en Contaduría pueda tener con los clientes de la empresa se da de manera indirecta, pues para que aquél pueda tener contacto con la clientela, ésta tuvo que haberse relacionado antes con otra área de la organización.

- 3) Los términos de los convenios que el Lic en Contaduría tenga con los clientes de la empresa deben sujetarse a las políticas que la misma estipule, por lo cual la responsabilidad queda compartida con los niveles jerárquicos superiores a él

La atención que el Contador otorgue al cliente dependerá, en gran medida, de la actividad de la organización de la cual forma parte, a esto habrá de agregarse un horario previamente establecido. Sin embargo, en el ámbito profesional bien es conocido que en no pocas ocasiones la delimitación del tiempo es rebasada por el afán de cumplir con la labor comisionada.

También es de tomarse en cuenta que existen otras cuestiones que pueden crear o modificar la imagen que el cliente posea con respecto a la organización, por ende, un Lic en Contaduría comisionado para atenderlo, tiene el deber de informarle acerca de lo que es la empresa, una breve historia de la misma, sus objetivos y políticas generales, los servicios que brinda, sus planes de desarrollo y -como algo muy importante- su contribución al bienestar de la comunidad

Para facilitar la comprensión de los aspectos inherentes a ambas posturas del Lic. en Contaduría hay que tener presente que:

- 1) Se debe considerar que los clientes siempre tienen la razón y hay que tratarlos con respeto.
- 2) Nuestros servicios, como Contadores, ayudan a mejorar su vida
- 3) Hay que ponerse en el lugar del cliente y tratar de ver las cosas desde su punto de vista.

- 4) Es conveniente explicar, siempre que sea posible, las razones de cualquier problema o aparente deficiencia
- 5) El trato al cliente de manera personalizada y amistosa, buscando ayudarlo, suele rendir excelentes resultados
- 6) Su opinión es la que determinará la suerte de las fuentes de trabajo en donde nos ubiquemos como Licenciados en Contaduría.
- 7) La aceptación o no de nuestros servicios, dependerá de la calidad del servicio otorgado y de la imagen generada entre los clientes
- 8) En última instancia, los clientes son el sostén económico de la organización o quienes pagan nuestros honorarios

Más no debe pasarse inadvertido el hecho de que los clientes actuales son un importantísimo vehículo transmisor de imagen, por lo cual sus comentarios favorables o desfavorables acerca de nuestro trabajo (ya sea independiente o subordinado) son, por lo general, tomados muy en cuenta por los clientes potenciales. Un cliente satisfecho con el servicio otorgado, tendrá buena opinión acerca del trabajo que haya efectuado el Contador y no tendrá inconveniente en recomendarlo.

4.2. CON PROVEEDORES Y ACREEDORES

Los proveedores y acreedores son todas aquellas organizaciones o individuos que suministran materiales, productos o servicios necesarios para el desarrollo normal de las actividades de otra organización o individuo. Son tan necesarios como los mismos

empleados o clientes, por tal motivo, son un grupo muy importante con el cual es necesario mantener las mejores relaciones posibles fundadas en el buen trato, trabajo constante, cortesía e intercambio de información. Así mismo los proveedores y acreedores habrán de tomar conciencia de que la organización a la cual proveen, presta la misma atención que esta brinda a sus propios clientes.

El Licenciado en Contaduría que funge como el representante del departamento de compras, finanzas o bien siendo el Contador General de una empresa, siempre tendrá asuntos que atender con los seleccionados a abastecer a la empresa de los elementos necesarios para llevar a cabo su actividad.

Ahora bien, la función de Relaciones Públicas con este grupo tratará de persuadir a cada proveedor y acreedor de que la empresa a la que el Contador representa o bien él mismo como profesionista independiente, se interesa sinceramente por la prosperidad de su negocio y que además existe genuino interés por conocer todos aquéllos objetivos en los cuales pueda coadyuvar a su realización. Siendo así, se entabla una relación de solidaridad recíproca en donde ambas partes trabajan en beneficio mutuo estableciendo el clima propicio para unas buenas Relaciones Públicas.

La colaboración con los proveedores y acreedores por parte del Lic. en Contaduría como representante de una empresa o bien de sí mismo, pudiera darse en aspectos tales como:

- La impartición directa o indirecta de asesoría técnica.
- La intervención para que los proveedores y acreedores nuestros establezcan relaciones con otras empresas.

- Las buenas referencias que nosotros podamos dar de ellos; etc

También es de considerarse que a su vez los proveedores y acreedores requieren de:

- Pagos puntuales
- Ordenes anticipadas lo más posible
- Pedidos frecuentes o bien, periódicos
- Apoyo en manufacturas complicadas o nuevas

Estos son algunos de los aspectos en los que el Profesional de la Contaduría suele tener injerencia y en los cuales se mantiene informado con el fin de apoyar al departamento o área correspondiente, asesorándole con sus conocimientos. Como podemos apreciar, es una acción diplomática de intermediario la que le corresponde realizar al Contador y qué mejor que llevarla a cabo mediante la ejecución de las Relaciones Públicas.

Algunos medios para ejercer las Relaciones Públicas con proveedores y acreedores son:

- 1) *Entrevistas personales* - Es la forma óptima de comunicación ya que se establece un contacto personal que permite entablar relaciones favorables y útiles en el plano amistoso y de recíproco respeto entre el Lic. en Contaduría y los proveedores
- 2) *Visitas a la Empresa* - Este es un medio que constituye una excelente vía de comunicación para sostener buenas relaciones con los proveedores y acreedores; además se pueden eliminar los desacuerdos que pudieran surgir de manera más fácil que utilizando otros medios más impersonales. Otra ventaja de estas visitas es que el

Contador puede hacer ciertas observaciones en cuanto a los procesos de producción y aclaraciones a los contratos convenidos, como pueden serlo especificación de algunos servicios, calidad, precios, fechas de entrega, condiciones de pago, descuentos, etc

A diferencia del punto anterior se considera a las visitas a la empresa como un medio publicirrelacionista más completo y formal

- 3) *Mesas redondas* - A través de este medio el Lic en Contaduría puede valerse para convocar a los proveedores y acreedores a cursos y talleres que puedan resultar de gran interés y provechosos tanto para ellos como para la entidad patrocinadora. Habiéndose de tratar temas como el mejoramiento de la producción y/o servicios, interrelación entre los mismos proveedores, determinación conjunta de factores que reducen un costo más bajo, etc
- 4) *Cartas* - Ya con anterioridad se ha hecho referencia a este medio como un valioso instrumento a utilizarse, y con este público no se presenta la excepción. El Lic en Contaduría suele utilizar las cartas al dirigirse a sus proveedores y acreedores para tratar diversos asuntos, entre otros, confirmación de pedidos, prórroga de pagos, solicitud de descuentos, etc. Sólo que mediante las cartas la relación establecida se da de manera un tanto más impersonal, por lo mismo muchas ocasiones se refuerza con alguno de los otros medios
- 5) *Comunicados de prensa* - El Lic en Contaduría llega a utilizar este medio para enterar a sus acreedores y proveedores sobre algunos aspectos como: publicación de los días y

horarios estipulados para pagos, modificaciones en el curso habitual de las operaciones con ellos en caso de presentarse algún imprevisto, etc

Para concluir, serán mencionados algunos preceptos que resultan básicos en la relación con proveedores y acreedores

- a) En la función de compras, resulta práctico el promover la concurrencia de diversos proveedores o acreedores para un mismo producto o servicio, a fin de poder seleccionar al mejor de ellos. Una vez seleccionado hay que procurar concentrar los mayores volúmenes de compras a uno solo
- b) No es recomendable pedir a un proveedor una cotización o presupuesto a menos que realmente se piense considerar la oferta en serio
- c) Cuando un proveedor o acreedor se encuentra en dificultades para cumplir con los pedidos y esté dentro de las posibilidades de la organización ayudario, se debe hacer.
- d) Hay que evitar, hasta donde sea posible, cancelar los pedidos o devolver las mercancías sin razones bien fundamentadas.

Cabe hacer la aclaración que para efectos de este punto, consideramos innecesaria la separación entre el Lic. en Contaduría independiente y el que ejerce de manera subordinada, ya que los aspectos tratados aplican para ambos casos.

4.3. CON EL GOBIERNO

Entendamos por Gobierno al conjunto de órganos de un Estado que determinan la orientación de la política de un país. Se le reconoce como la figura que tiene la capacidad y autoridad para crear y hacer cumplir un sistema tributario, coordina la economía y las actividades nacionales, función que realiza con el fin de lograr un desarrollo armónico y equilibrado del país.

Cada uno de los aspectos de la vida humana y de la actividad empresarial están regidos por las autoridades. Hablando del caso específico de las empresas, el gobierno interviene en los órdenes jurídico, laboral, mercantil, de seguridad social, etc., desde su constitución, durante su funcionamiento y aun en su liquidación, por medio de leyes y reglamentos que emite.

Siendo así, la labor realizada por el Licenciado en Contaduría queda sujeta y delimitada en su campo de acción al área que indique el gobierno. Este hecho destaca la importancia de que a través de las relaciones con el gobierno, el Contador debe mantenerse al pendiente del surgimiento de nuevas leyes o de las modificaciones a la legislación vigente que puedan ser de auxilio en la realización de su trabajo.

Es crucial que el Lic. en Contaduría, además de mantenerse informado y actualizado de las actividades legislativas, comprenda tanto la letra como la esencia de las leyes, es decir, haga una interpretación adecuada de las mismas. Como es sabido, el medio más usual que

permite estar al tanto de la creación y modificación de leyes es el Diario Oficial de la Federación

En lo subsecuente haremos referencia a las relaciones que el Licenciado en Contaduría mantiene con diversas entidades gubernamentales, a saber la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), organismos descentralizados como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto Nacional del Fondo para la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT), gobiernos estatales y/o municipales y en general cualquier otra dependencia u oficina gubernamental. Para todos los casos habrá que tener presente al gobierno como un todo y a las entidades gubernamentales como instrumentos que él mismo utiliza para adentrarse de manera directa en la vida de una organización en donde suele encontrarse el Lic. en Contaduría, ya sea en el ejercicio independiente o en el subordinado de su profesión

4.3.1. SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA

Hemos decidido incluir a la Secretaría de Educación Pública (SEP) como el órgano del Estado con el que el Contador se relaciona en primera instancia, considerándolo en su etapa como recién titulado de la carrera, pues, como se sabe, es por mandato constitucional el que la Licenciatura en Contaduría sea una de las profesiones que requieren de un título para su ejercicio. Esto lo menciona el Art. 5o. Constitucional en su párrafo 2 que dice: *"La ley determinará en cada Estado cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo"*.

De tal forma, se entiende a la SEP como la entidad que auxilia al Ejecutivo Nacional, en el despacho de los asuntos relacionados con la educación en todos sus grados, y ésta, a través de la Dirección General de Profesiones, es la encargada de ejecutar el registro del título profesional así como de la expedición de cédulas profesionales

La relación entre el Lic. en Contaduría recién titulado y la SEP, se da de manera momentánea pues se presenta por una circunstancia bien definida que es la obtención de la cédula profesional, lo cual significa el último paso para avalar su condición de profesionista independientemente de la Facultad o Escuela que haya egresado, la cédula profesional es expedida después de haber obtenido el título sólo a través de la SEP y el recién Licenciado en Contaduría bien puede empezar a relacionarse con esta entidad por medio de la proyección de una imagen que apoye su nivel académico

Un ejemplo de la proyección de esta imagen se visualiza en las características que deben reunir las fotografías que son requeridas para la cédula profesional, éstas deben reflejar una imagen sobria, siendo así, es deseable que la presencia física del Lic. en Contaduría confirme la formalidad manifiesta en las fotografías. Y si a ello agregamos que se trata de una profesión en la que se otorga fe pública, es adecuado brindar una imagen que además de generar respeto desperte la confianza de que se trata de alguien digno de ejercer esta profesión

4.3.2. SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Por lo que se refiere a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) hemos considerado que bien vale la pena mencionar cuáles son sus funciones de manera más detallada a razón de que esta Secretaría de Estado es una de las más importantes en la vida económica del país, además de que sostiene una relación determinante con toda la población que ejerce la profesión de la Contaduría, ya que la SHCP representa al erario público

FUNCIONES DE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

A la SHCP le corresponde

- Formular los proyectos de leyes y disposiciones impositivas, así como las leyes de ingresos federales y para el gobierno del Departamento del Distrito Federal (DDF) en base a los proyectos de ingresos respectivos.
- Cobrar los impuestos, derechos, productos y aprovechamientos de la Federación y del DDF en los términos de las disposiciones fiscales respectivas.
- Imponer las sanciones por falta de cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes
- Dirigir a la policía fiscal y a los servicios de aduanas e inspección

- **Intervenir en las operaciones en que se haga uso del Crédito Público**
- **Dirigir la política monetaria y crediticia**
- **Manejar la deuda pública de la Federación y del DDF**
- **Ejercer las funciones que le señalan las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones auxiliares de crédito**
- **Administrar la Casa de Moneda**
- **Establecer y revisar los precios y tarifas de los bienes y servicios de la Administración Pública Federal, o bien las bases para fijarlos en coordinación con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) y con la participación de las dependencias que correspondan**
- **Representación del interés de la Federación en controversias fiscales**
- **Formular el programa del Gasto Público Federal y el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación y presentarlos junto con el del DDF a la consideración del Ejecutivo Nacional**
- **Evaluar y autorizar los programas de inversión pública de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal**
- **Formular la Cuenta Anual de la Hacienda Pública Federal**
- **Y todo lo que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos**

Una vez enumeradas las funciones de la SHCP, bien puede observarse que el Lic. en Contaduría, al desempeñar sus labores tiene que establecer contacto múltiple con esta entidad gubernamental, ya que es competencia de ella fungir como receptáculo de la información fiscal proveniente de los contribuyentes, y el profesional de la Contaduría asume su rol de intermediario entre la SHCP y el causante al brindarle la asesoría necesaria. Dado

lo cual, no hay que olvidar que la mayoría de los contribuyentes suelen contratar a un Contador para que sea el quien resuelva y atienda todos sus asuntos de carácter fiscal

El Lic en Contaduría dispone de elementos adquiridos durante su formación académica y profesional para saberse conducir ante Hacienda. No es área de este estudio hablar sobre tales elementos, sino más bien enfocar el uso de ellos mediante el empleo de las Relaciones Públicas para coadyuvar a ese trato necesario e insoslayable con la Secretaría de Hacienda

Sabemos que la SHCP se vale de ciertos instrumentos para manifestarse ante el contribuyente y tanto en el caso de tratarse de un Contador Público independiente como de uno subordinado, en ambas circunstancias el habrá de responder ante la SHCP representando a su cliente o a la compañía para la cual labora

La manera más usual en que el Profesional de la Contaduría se relaciona con Hacienda es por medio de las declaraciones que tiene que presentar, ya se hable de pagos provisionales, declaraciones anuales de ISR, IVA e IA, así como informativas de clientes-proveedores, retención de honorarios y arrendamiento, crédito al salario, solicitud de devolución de impuestos, también en la presentación de dictámenes de Estados Financieros o simplemente avisos de altas, suspensión de actividades o modificaciones en la situación fiscal.

A su vez, Hacienda utiliza ciertos procedimientos para enterar a los contribuyentes de las irregularidades detectadas en la información recibida de ellos. Estos pueden ir desde un requerimiento de obligaciones fiscales omitidas o error en el llenado de los formatos, hasta

multas y auditorías fiscales. Es función del Lic. en Contaduría valerse de sus conocimientos y habilidades para poder dar respuesta a las solicitudes hacendarias.

Pero no basta con los conocimientos técnicos, pues estando conscientes de la magnitud de la importancia de los asuntos que nos competen como Contadores ante el contribuyente, y éste a su vez como responsable ante Hacienda, es válido enfocar los esfuerzos dirigidos a la solución de las situaciones en desacuerdo con el Fisco por medio del empleo de Relaciones Públicas

Lo anterior es digno de tomarse en cuenta debido a que, en algunas ocasiones se presenta la necesidad de entrevistarse con los representantes de Hacienda de cierta jerarquía, estos funcionarios suelen ser personas sumamente preparadas en materia fiscal. Por lo tanto, el Lic. en Contaduría deberá agregar a su cúmulo de conocimientos y habilidades técnicas, el empleo de algunos de los instrumentos básicos de las Relaciones Públicas como son la proyección de una imagen de seguridad, pulcritud, sobriedad, modulación en el tono de voz, etc. para poder verse favorecido ante las autoridades que haya de tratar

De igual manera hay que considerar el hecho de que cuando exista la necesidad de dirigir escritos a los jefes de las administraciones locales, se haga siempre siguiendo una línea de respeto, atención y cordialidad para generar confianza y una imagen favorable digna de tomarse en cuenta por las autoridades fiscales

En fin, que los instrumentos de Relaciones Públicas a utilizar con los funcionarios de Hacienda no quedan restringidos, más bien dependen del talento y astucia del Lic. en

Contaduría para saber aprovecharlos a su favor, pues no hay que perder de vista el hecho de que se trata de una doble responsabilidad la que se tiene para con el cliente como su Contador y la que se ostenta ante el Fisco como profesionista ligado directamente a las actividades hacendarias y con goce de fe pública

4.3.3. INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL

De entre las instituciones de seguridad social que existen en el país hay dos que destacan por su importancia, a saber el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE). El aspecto que denota la gran diferencia entre ambos es que mientras el IMSS se encarga de brindar seguridad social a los trabajadores de los particulares y a cualquier otro particular que elija incorporarse de manera voluntaria, el ISSSTE lo hace a su vez con los trabajadores del Estado.

Para efectos de este estudio sólo será comprendida la parte en donde el Licenciado en Contaduría mantiene relación con el IMSS, fungiendo como gestor y asesor del contribuyente, por tratarse de la institución de seguridad social que agrupa al mayor número de afiliados en el territorio nacional.

Entendamos al IMSS como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios que además tiene el carácter de organismo fiscal autónomo, con facultades para determinar los créditos y las bases para su liquidación, así como para fijarlos

en cantidad líquida, cobrarlos y percibirlos de conformidad con la Ley (Art. 268 Ley del Seguro Social) Y sus atribuciones principales, entre otras, son

- Administrar los diversos ramos del Seguro Social y prestar los servicios de beneficio colectivo que señala la Ley
- Recaudar las cuotas y percibir los demás recursos del Instituto
- Satisfacer las prestaciones que establece la Ley
- Realizar toda clase de actos jurídicos necesarios para cumplir sus finalidades
- Adquirir bienes muebles e inmuebles dentro de los límites legales
- Ordenar y practicar inspecciones domiciliarias con el personal que al efecto se designe y requerir la exhibición de libros y documentos a fin de comprobar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley (Art. 240 Ley del Seguro Social)
- Establecer clínicas, hospitales, guarderías infantiles, farmacias, centros de convalecencia y vacacionales, así como escuelas de capacitación y demás establecimientos para el cumplimiento de los fines que le son propios
- Organizar sus dependencias
- Difundir conocimientos y prácticas de previsión y seguridad social
- Registrar a los patrones y demás sujetos obligados, inscribir a los trabajadores asalariados e independientes y precisar su base de cotización.

Ahora bien, las funciones que el Lic. en Contaduría puede asumir como gestor ante el IMSS, derivan de las obligaciones que cada patrón adquiere como afiliado, entendiendo por patrón a toda persona física o moral que utiliza los servicios de uno o más trabajadores. Algunas de estas son:

- Registrarse e inscribir a los trabajadores en el IMSS Comunicar sus altas, bajas y modificaciones en el salario y demás datos que la Ley señale dentro de plazos no mayores de cinco días
- Llevar registros tales como nómina y listas de raya en las que se asienten invariablemente el número de días trabajados y los salarios percibidos por sus trabajadores. Es obligatorio conservar estos registros durante los cinco años siguientes al de su fecha
- Determinar las cuotas obrero-patronales y enterar su importe al IMSS
- Proporcionar al Instituto los elementos necesarios para precisar la existencia, naturaleza y cuantía de las obligaciones a su cargo
- Permitir las inspecciones y visitas domiciliarias que practique el Instituto (Art. 19 Ley del Seguro Social)

Por lo anteriormente mencionado, puede apreciarse la trascendencia del Contador como gestor y asesor del patrón ante el IMSS

Es de hacer notar que el carácter del IMSS es muy similar al de la SHCP, debido a que las aportaciones de Seguridad Social, por su índole fiscal, son tan exigibles como las contribuciones federales. Por lo tanto, el trato con el IMSS y el empleo de las Relaciones Públicas con sus dependencias representantes y sus notificadores es también análogo

De hecho, son aplicables los mismos instrumentos de Relaciones Públicas utilizados con la SHCP, pero con una ventaja que se tiene la atenuante de que ante el IMSS el patrón puede expresar por escrito los motivos en que se funde alguna excepción o duda acerca de las obligaciones, comprometiéndose el Instituto a notificar su resolución al cabo de determinado tiempo, reparando efectivamente cualquier error que haya perjudicado al afiliado

sea patrón o trabajador, mas no así en el caso de la SHCP que exige el pago de multas - además de los recargos y la actualización- por el hecho de incurrir en errores como la omisión de las declaraciones o el llenado de los formatos de declaración de impuestos

4.3.4. OTRAS

Dada la naturaleza de su labor, el Licenciado en Contaduría es susceptible de relacionarse con muchas de las entidades y dependencias gubernamentales, pues como es sabido existen tres jerarquías del gobierno y como consecuencia se originan tres tipos de impuestos

- ◆ Federales
- ◆ Estatales
- ◆ Municipales

Las dos entidades consideradas, para efectos de este estudio, como las más trascendentes por su relación con el Profesional de la Contaduría -la SHCP y el IMSS- originan contribuciones de carácter fiscal, aún cuando la primera sea una dependencia directa del gobierno federal y la segunda sea un organismo público descentralizado.

Pero también existen otros organismos con los que el Lic en Contaduría, como asesor, consultor o representante del contribuyente ha de relacionarse, por ejemplo: el Instituto Nacional del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT); como un organismo de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, dedicado principalmente al

establecimiento de un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para adquirir, construir, reparar o pagar el pasivo contraído por una propiedad inmueble

Además, están las Tesorerías Estatales, Receptorías Municipales y los mismos gobiernos del Estado o Municipio con los que en algunas ocasiones el Contador ha de tratar los problemas que se presentan en la ejecución de su trabajo

Ya sean grandes o pequeñas, todas las dependencias representan de alguna forma a la autoridad gubernamental, y el uso de las Relaciones Públicas es aplicable, como instrumento válido para interactuar con éstas y resolver situaciones a su favor

Para finalizar, no hay que olvidar que es deber constitucional el contribuir al gasto público y que a fin de cuentas es al Gobierno, a través de sus diversas entidades a quien se tiene que rendir declaración

4.4. CON LA COMPETENCIA

Se puede entender por competencia a la disputa o rivalidad que se presenta entre dos o más grupos o individuos sobre alguna cosa. Para efectos de este estudio, se sitúa a las empresas, comercios o profesionistas que brindan un producto o servicio similar y que disputan por obtener el favor del público, quien a final de cuentas elige al que considera el

mejor en base a la comparación que realiza, considerando factores como el de calidad y precio.

La esencia de las Relaciones Públicas en este apartado será el de promover la ayuda mutua entre los competidores para que en, conjunto, puedan obtener mayores beneficios para sí mismos

Siendo así, y para ilustrar mejor el desempeño del Contador ante sus competidores, abarcaremos el desarrollo de su labor en la manera subordinada de su profesión (con otras empresas) y en la modalidad de profesionista independiente (con otros profesionistas)

4.4.1. CON OTRAS EMPRESAS

Como inicio, cabe mencionar que el progreso económico de cada empresa depende, en gran medida, de tener una función contable desarrollada que permita el flujo de datos financieros indispensables para la toma de decisiones. El Licenciado en Contaduría es el indicado para desempeñar esta función dentro de una organización y su participación ha de ser versátil adecuándose a los cambios que vaya teniendo la empresa. Tal renovación se da en función de lo que otras empresas dedicadas a lo mismo, hacen por ganar el favor de la clientela y otros públicos.

Haciendo un poco de lado la labor tradicional adjudicada al Contador dentro de una organización, bien vale la pena hacer notar que existe relación con un público especial con el

cual -en su calidad de representante de algún nivel ejecutivo de la empresa- debe tratar, dicho público es la bien llamada "competencia"

Cualquier otra entidad económica dedicada a la misma actividad significa un público competidor y como se mostrará, el empleo de las Relaciones Públicas para con la competencia redundará en mayores beneficios que de ser ignoradas

Siendo así, el Lic en Contaduría se relaciona con las empresas de la competencia a través de las Relaciones Públicas, por medio de ciertos instrumentos que no pueden delimitarse, más bien son susceptibles de aplicarse en casos diversos. Sin embargo, pueden presentarse situaciones concretas, como por ejemplo

El hecho de agremiarse con empresas competidoras en organismos que agrupan entidades dedicadas a actividades similares, que poseen las mismas inquietudes y la defensa de un interés común: su propio patrimonio, tal es el caso de las Cámaras y otras Asociaciones Civiles. De tal forma, el Lic en Contaduría interviene debido a que es él quien procesa la información financiera y debe exponerla.

El Contador también puede hacer uso de las Relaciones Públicas para contactarse con proveedores comunes de las empresas competidoras y, en combinación con los representantes de cada una de ellas, conseguir precios más bajos, materiales de mejor calidad y mejores descuentos que si comprara de manera individual.

Por lo anterior, es válido hacer notar que la aplicación de las Relaciones Públicas con la competencia repercutirá en beneficios para cada una de las empresas competidoras. Estos pueden ser:

- Una sana economía -para cada organización- que a la vez generará un beneficio colectivo para la economía nacional
- Una esencia de solidaridad entre todas las empresas.
- La no restricción de la libertad de competir.

4.4.2. CON OTROS PROFESIONISTAS

Vale la pena mencionar que los profesionistas no necesariamente tienen que trabajar como parte de una organización, pues en principio de cuentas llevan su propio capital en la cabeza. Por tanto, pueden practicar sus conocimientos, además de hacerlo como parte contratada en una empresa, como profesionistas independientes, teniendo la libertad de aceptar o rechazar clientes siempre y cuando se ajusten a lo estipulado en el Código de Ética Profesional que en su postulado X menciona:

“ Respeto a los colegas y a la profesión: todo Contador Público cuidará sus relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscando que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión, sino que se enaltezca actuando con espíritu de grupo”.

Para ello es menester el empleo de las Relaciones Públicas para con los profesionistas competidores, siendo así, existe la formación de asociaciones con otros profesionistas para:

- Intercambiar información
- Promover el desarrollo de sus actividades
- Regular y vigilar las actividades de los miembros

Además de permitir que los profesionistas hablen con voz unida sobre los problemas económicos sociales y gubernamentales que puedan afectar el bienestar social

Las mismas asociaciones de profesionistas suelen desarrollar actividades de Relaciones Públicas para mantener a sus miembros informados sobre algún cambio que pueda ser de su interés. Esta labor es desarrollada por medio de reuniones, presentaciones, folletos, cartas y por lo general revistas o periódicos para comunicar a sus integrantes los últimos acontecimientos, también realizan exposiciones y publicidad institucional.

Otra de las metas de los grupos profesionales es lograr la estimación pública general, ya que ello propiciará que se soliciten más sus servicios y se remuneren mejor. Todo esto puede lograrse con el auxilio de los métodos de Relaciones Públicas.

Entonces, cabe enfatizar que para el Licenciado en Contaduría, en conformidad con las aspiraciones y el derecho de los otros profesionistas a ejercer la actividad que los relaciona, es indispensable la existencia de la competencia en los campos propios de su labor y de la iniciativa personal para crear un espíritu de superación y que las actividades emprendidas puedan lograrse exitosamente.

A menudo "el buen estilo" evita que los profesionistas anuncien sus méritos de manera directa; más bien el prestigio lo traerán consigo los buenos trabajos y las acciones que denotan las Relaciones Públicas

4.5. EN LA DOCENCIA

Cuando se menciona la palabra "docencia" se hace referencia al campo de la enseñanza, a ese transmitir conocimientos para preparar técnica y/o profesionalmente a las personas para que ellas los apliquen aunados a sus aptitudes en las diferentes áreas de la actividad humana

El Licenciado en Contaduría puede participar como integrante de una institución docente colaborando en la formación profesional del alumnado, pues dentro de todas las actividades que el Contador desempeña se ubica una que, aunque no es el principal objetivo de su cometido, sí constituye una posibilidad a ejercer

Sin embargo, esta labor debe ser ejecutada sólo por quienes realmente posean la vocación, pues hay que tomar en cuenta que no se persiguen fines pecuniaros sino más bien se trata de una retribución, en cierta forma, a la formación académica y profesional alguna vez recibida

Por esta razón existe un mayor compromiso con la misma profesión y su ética, dado que en la difusión y enseñanza de los conocimientos es de suma trascendencia observar las más altas normas profesionales y de conducta

Siendo así, el empleo de las Relaciones Públicas para un Contador que funge como catedrático es de gran relevancia, a razón de que la imagen proyectada entre el alumnado en muchas ocasiones sirve como un ejemplo a seguir, lo cual sin duda alguna implica una enorme responsabilidad pues se trata de la formación profesional de nuevas generaciones

A este respecto el Código de Ética Profesional deja entrever cómo es que se hacen presentes las Relaciones Públicas en el desempeño de la actividad docente del Lic. en Contaduría

De tal forma tenemos que " la relación que existe entre el Lic. en Contaduría y el alumnado debe darse dentro de un ámbito de dignidad y respeto, instándolos permanentemente a su constante superación" ¹⁹

Así mismo " el Contador que imparte cátedra debe orientar a sus alumnos para que en su futuro ejercicio profesional actúen con estricto apego a las normas de ética profesional".²⁰

Además de que " es obligación del Lic. en Contaduría mantenerse actualizado en las áreas de su ejercicio, a fin de transmitir al alumno los conocimientos más avanzados que existan de la materia en cuanto a teoría y práctica profesionales".²¹

¹⁹ Art. 4.03. *Código de Ética Profesional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C*

²⁰ Art. 4.01. *Op Cit*

Considerando que las Relaciones Públicas se basan en la comunicación a través de la verdad, * el Contador podrá referirse -en la exposición de su cátedra- a casos reales o concretos de los negocios, pero se abstendrá de proporcionar información que identifique a personas, empresas o instituciones relacionadas con dichos casos, salvo que los mismos sean del dominio público o se cuente con autorización expresa para el efecto" ²²

También "deberá abstenerse de hacer comentarios que perjudiquen la reputación o prestigio de alumnos, catedráticos, de otros Contadores Públicos o de la profesión en general".²³

Pero ante todo, * El Licenciado en Contaduría debe conservar su independencia mental y espíritu crítico, mas no por ello dejar de ser respetuoso con la disciplina prescrita por la administración o autoridades de la institución en la que ejerza como catedrático" ²⁴

Con lo anteriormente descrito, se puede apreciar la importancia de las Relaciones Públicas en el desempeño docente del Lic. en Contaduría mediante la proyección de una imagen profesional en toda su extensión, sin que por esto deje de ser accesible para con aquéllos a quienes transmite sus conocimientos.

²¹ Art. 4.02. *Op Cit.*

²² Art. 4.04. *Op Cit.*

²³ Art. 4.05. *Op Cit.*

²⁴ Art. 4.06 *Op Cit.*

4.6. CON LA COMUNIDAD EN GENERAL

Por el término comunidad se entiende al grupo de personas que viven en la misma zona o localidad y que poseen intereses similares

La existencia como profesionista activo del Licenciado en Contaduría depende en gran medida de la aceptación y simpatía del público comunitario. Al mismo tiempo, cualquier miembro de la comunidad puede necesitar la orientación de este profesionista sin que por ello subsista compromiso o relación formal alguna

Por lo anterior, se puede argumentar que el Contador ha de ejercer Relaciones Públicas con su entorno comunitario promoviendo la solidaridad social, lo cual sin duda reedita en beneficio para las dos partes.

Para poder llevar a cabo con éxito la interrelación del Lic. en Contaduría con el público comunitario, es necesario establecer una política de franca simpatía y de desinteresado apoyo pudiendo utilizar medios de Relaciones Públicas como los siguientes

- Observar un comportamiento respetuoso y accesible para con la comunidad
- Ayuda y apoyo a las diferentes actividades comunitarias, brindando desinteresadamente los conocimientos que puedan serles útiles
- Publicaciones locales, mismas que pueden ser empleadas por el Contador para informar a la comunidad de alguna cuestión fiscal de interés para ellos

Siendo así y, dado que todo Contador está inmerso en un ente social, reviste importancia el saber relacionarse con el público en general, no sólo para beneficio propio sino para cumplir con el compromiso adquirido ante la sociedad desde que empezó a formar parte de una comunidad profesional que, por su índole, tiene una enorme responsabilidad adquirida.

CAPITULO

V

CASO PRACTICO

A continuación presentamos, en lo que constituye el caso práctico, un análisis comparativo de los planes de estudio de las carreras Licenciado en Contaduría, (UNAM) y Contador Público, (IPN), con el fin de poder apreciar el énfasis humanista que se otorga a la profesión desde la etapa estudiantil

Posteriormente incluimos los resultados de una investigación de campo para valorar la importancia concedida a las Relaciones Públicas entre la población que ejerce y la que estudia la Contaduría

Por último, se anexa una propuesta del comportamiento deseable en el Licenciado en Contaduría, específicamente para con el público de los clientes, basada en el resultado de la investigación realizada

5.1. ANALISIS COMPARATIVO DE LOS PLANES DE ESTUDIO DE LAS CARRERAS:

- LICENCIADO EN CONTADURIA (FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES, UNAM)
- CONTADOR PUBLICO (ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION, IPN)

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PLANES DE ESTUDIO DE LAS CARRERAS DE LICENCIADO EN CONTADURIA Y CONTADOR PÚBLICO

PRIMER SEMESTRE

Contabilidad Básica
Introducción al Estudio del Derecho y Derecho Civil
Matemáticas Básicas
Metodología de la Investigación
Proceso Administrativo
Taller de Contabilidad Básica
Taller de Matemáticas Básicas

SEGUNDO SEMESTRE

Sistemas Administrativos
Matemáticas Aplicadas
Contabilidad Intermedia
Derecho Constitucional y Administrativo
Ciencias del Comportamiento Humano
Taller de Matemáticas Aplicadas
Taller de Contabilidad Intermedia

TERCER SEMESTRE

Contabilidad Superior
Recursos Humanos I
Taller de Contabilidad Superior
Taller de Operaciones Crediticias
Derecho Mercantil
Estadística Descriptiva
Comunicaciones
Taller de Estadística Descriptiva

PRIMER SEMESTRE

Contabilidad Intermedia I
Matemáticas Financieras
Derecho Mercantil I
Derecho del Trabajo y Legislación del Seguro Social
Métodos y Técnicas de Investigación Lógica

SEGUNDO SEMESTRE

Contabilidad Intermedia II
Contabilidad de Costos I
Informática I
Matemáticas de la Administración
Derecho Mercantil II
Comunicación Oral y Escrita

TERCER SEMESTRE

Contabilidad Superior
Contabilidad de Costos II
Informática II
Método Estadístico I
Derecho Constitucional y Administrativo
Comportamiento del Contador Público y su función social

CUARTO SEMESTRE

Inferencia Estadística
Teoría de las Organizaciones
Derecho del Trabajo
Taller de Inferencia Estadística
Contabilidad de Costos Básica
Recursos Humanos II
Taller de Contabilidad de Costos Básica

QUINTO SEMESTRE

Introducción a las Finanzas
Contabilidad de Organizaciones Mercantiles
Derecho Fiscal
Economía I
Taller de Contabilidad de Costos Intermedia
Contabilidad de Costos Intermedia

SEXTO SEMESTRE

Economía II
Planeación y Control Financiero
Aplicación Contable de los Impuestos
Auditoría Básica
Contabilidad de Costos Superior
Taller de Contabilidad de Costos Superior

SEPTIMO SEMESTRE

Introducción a la Informática
Principios y Sistemas de Producción
Problemas de México
Evaluación de las Inversiones
Auditoría Intermedia
Taller de Auditoría Intermedia

A partir del 8vo. Semestre los alumnos de la Licenciatura de Contaduría pueden optar por las siguientes áreas

- ◊ Agrícola
- ◊ Auditoría
- ◊ Estadística y Control
- ◊ Finanzas

CUARTO SEMESTRE

Contabilidad de Sociedades I
Contabilidad de Costos III
Organización Contable de la Empresa
Método Estadístico II
Legislación Fiscal I
Psicología Industrial

QUINTO SEMESTRE

Contabilidad de Sociedades II
Presupuestos I
Auditoría I
Administración I
Introducción de la Investigación de Operaciones
Legislación Fiscal II

SEXTO SEMESTRE

Información Financiera en el entorno económico
Presupuestos II
Auditoría II
Estudio Contable de los Impuestos
Administración II
Microeconomía

SEPTIMO SEMESTRE

Análisis e Interpretación de la Información financiera I
Administración Financiera I
Auditoría III
Seminario de Impuestos
Administración III
Macroeconomía

OCTAVO SEMESTRE

MATERIAS OBLIGATORIAS

Análisis e Interpretación de la Información financiera II
Administración Financiera II
Auditoría IV

- o General
- o Impuestos
- o Industrial
- o Investigación de Operaciones
- o Sistemas de Computación

AREA AGRICOLA

OCTAVO SEMESTRE

Desarrollo Regional
 Derecho Agrario
 Auditoría Superior
 Taller de Auditoría Superior
 Economía Agrícola

NOVENO SEMESTRE

Comercio Exterior
 Ecología Agrícola
 Contabilidad por áreas de responsabilidad
 Contabilidad de empresas cooperativas, ejidos
 y empresas autogestionarias

AREA AUDITORIA

OCTAVO SEMESTRE

Relaciones Públicas
 Auditoría Superior
 Taller de Auditoría Superior
 Problemas Fiscales
 Administración Pública

NOVENO SEMESTRE

Comercio Exterior
 Auditoría Administrativa
 Desarrollo de la Personalidad Profesional
 Contabilidad por áreas de responsabilidad
 Derecho Penal Fiscal

MATERIAS OPTATIVAS (Con la Selección de:)

o **SECTOR PRIVADO**

Auditoría Interna
 Estrategia Fiscal Financiera
 Alta Dirección de Empresas

o **SECTOR PUBLICO**

Contraloría Pública
 Administración Pública
 Finanzas Públicas

AREA ESTADISTICA Y CONTROL

OCTAVO SEMESTRE

Desarrollo Regional
Probabilidad
Estadística Matemáticas I
Teoría del Muestreo I
Auditoría Superior
Taller de Auditoría Superior

NOVENO SEMESTRE

Comercio Exterior
Estadística Matemáticas II
Teoría del Muestreo II
Métodos no Paramétricos
Inferencia Bayesiana

AREA FINANZAS

OCTAVO SEMESTRE

Relaciones Públicas
Evaluación de Proyectos de Inversión
Auditoría Superior
Taller de Auditoría Superior
Técnicas del Análisis
Proyección de Inversiones Financieras

NOVENO SEMESTRE

Finanzas Superiores
Control Presupuestal
Sistema Financiero Mexicano
Comercio Exterior
Contabilidad por áreas de responsabilidad

AREA GENERAL

OCTAVO SEMESTRE

Desarrollo Regional
Auditoría Superior
Contabilidades Especiales
Taller de Auditoría Superior
Administración Pública

NOVENO SEMESTRE

Relaciones Públicas
Comercio Exterior
Desarrollo de la Personalidad Profesional
Contabilidad por áreas de responsabilidad

AREA IMPUESTOS

OCTAVO SEMESTRE

Relaciones Públicas
Auditoría Superior
Taller de Auditoría Superior
Aplicación Contable de Derecho Social
Impuestos Especiales
Problemas Fiscales

NOVENO SEMESTRE

Comercio Exterior
Contabilidad por áreas de responsabilidad
Legislación Aduanal
Código Fiscal de la Federación y Ley de
Hacienda de los Gobiernos de los Estados
Derecho Penal Fiscal

AREA INDUSTRIAL

OCTAVO SEMESTRE

Relaciones Públicas
Auditoría Superior
Taller de Auditoría Superior
Planeación y Control de Producción
Recursos Humanos de la Industria
Seguridad Industrial

NOVENO SEMESTRE

Comercio Exterior
Contabilidad por áreas de responsabilidad
Evaluación del Perfil Financiero del área del
Costo
Toma de decisiones de la Gestión Industrial

**AREA DE INVESTIGACION DE
OPERACIONES**

OCTAVO SEMESTRE

Desarrollo Regional
Lenguaje de Programación I
Métodos Determinísticos I
Métodos Probabilísticos I
Auditoría Superior
Taller de Auditoría Superior

NOVENO SEMESTRE

Comercio Exterior
Métodos Determinísticos II
Métodos Probabilísticos II
Lenguajes de Programación II

AREA SISTEMAS DE COMPUTACION

OCTAVO SEMESTRE

Lenguaje de Programación
Auditoría Superior
Taller de Auditoría Superior
Métodos Numéricos I
Análisis de Sistemas
Teoría General de los Sistemas I

NOVENO SEMESTRE

Relaciones Públicas
Comercio Exterior
Lenguaje de Programación II
Métodos Numéricos I
Teoría General de los Sistemas II

De 48 materias que comprende el plan de estudios de la carrera Contador Público de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) del IPN, sólo tres son de carácter humanista, lo cual representa el 6.25% . Estas materias son:

- *Comunicación Oral y Escrita.*
- *Comportamiento del Contador Público y su Función Social.*
- *Psicología Industrial*

Por lo que respecta a la carrera de Licenciado en Contaduría impartida en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán (FESC) de la UNAM, las materias humanistas representan el 10.53%, considerando como referencia el área terminal de Auditoría, y son

- *Ciencias del Comportamiento Humano*
- *Recursos Humanos I*
- *Recursos Humanos II*
- *Comunicaciones.*
- *Relaciones Públicas.*
- *Desarrollo de la Personalidad Profesional.*

Conforme a lo anterior, podemos argumentar que: en la UNAM se otorga mayor énfasis a los aspectos humanistas, brindando así al alumno una formación profesional más completa; pues como hemos podido apreciar a través de la experiencia de este estudio, para el ejercicio de la carrera es deseable que el aspirante a Contador posea aptitudes para desarrollar las Relaciones Humanas y, por consiguiente, las Relaciones Públicas. Existiendo tal disposición es mucho más encauzable la necesidad de relacionarse con la gente lo cual representa un quehacer ineludible en el desempeño de esta profesión.

Nos parece que el plan de estudios de Lic. en Contaduría (FESC UNAM), contempla en un proporción aceptable la formación humanista del Contador, dando la debida importancia a la inclusión de materias que conllevan un enfoque diferente al técnico

Sin embargo, consideramos prudente observar que las materias Relaciones Públicas y Desarrollo de la Personalidad Profesional impartidas en los últimos semestres debieran ser enseñadas a todas las áreas terminales de manera obligatoria, pues sea cual fuere el ámbito en que se desenvuelva el Licenciado en Contaduría siempre tendrá la imperiosa necesidad de relacionarse con los demás para llevar a cabo su labor

5.2 RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS ENTRE LA POBLACION QUE EJERCE Y ESTUDIA LA CONTADURIA PARA APRECIAR LA IMPORTANCIA QUE SE BRINDA A LAS RELACIONES PUBLICAS

El cuestionario aplicado a una muestra de 114 elementos, para recabar la información requerida consistió en dos partes: en la primera solicitamos que cada elemento sometido al cuestionario plasmara sus datos personales, en tanto que en la segunda parte aplicamos preguntas a respuesta cerrada de donde obtuvimos los resultados que a continuación se muestran:

A la pregunta "¿Qué concepto tiene de las Relaciones Públicas?", respondieron lo siguiente:

En el IPN opinaron esto

1. El 19% dijo que es la *publicidad que se emplea para tratar de generar la imagen favorable de una organización.*
2. El 77% dijo que es *el proceso de comunicación que persigue la actitud favorable de los diversos públicos*
3. El 4% opinó que es *la proyección de una imagen adecuada*

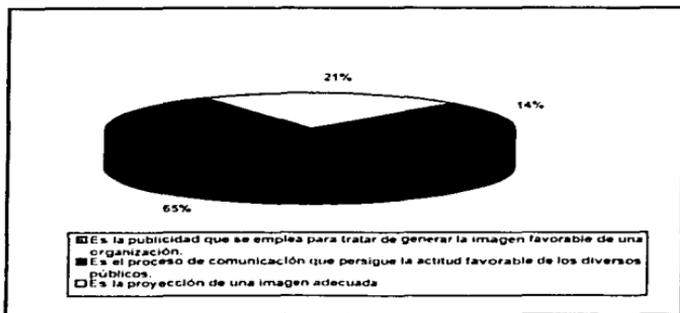


En tanto que en la UNAM consideraron esto

1. El 11% dijo que es la *publicidad que se emplea para tratar de generar la imagen favorable de una organización*
2. El 57% dijo que es *el proceso de comunicación que persigue la actitud favorable de los diversos públicos.*
3. El 32% opinó que es *la proyección de una imagen adecuada*



La siguiente gráfica muestra los resultados condensados de ambas escuelas



En cuanto a la pregunta "¿Qué importancia considera que tienen las Relaciones Públicas en la vida profesional del Contador?" respondieron que

En el IPN dijeron esto:

1. El 85% opinó que son *muy importantes, es decir, demasiado*
2. El 15% dijo que son *bastante importantes, o sea, lo suficiente*

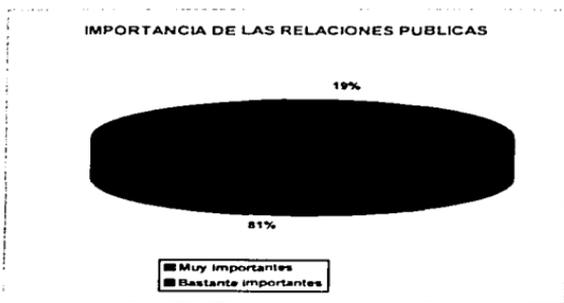


En tanto que en la UNAM opinaron lo siguiente

1. El 79% las considera *muy importantes, es decir, demasiado*
2. El 21% considera que son *bastante importantes, o sea, lo suficiente*



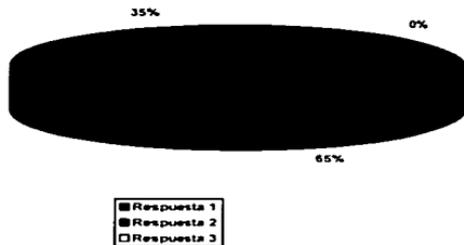
A continuación mostramos una sola gráfica que resume los dos resultados anteriores



Por lo que respecta a la frecuencia con que utilizan las Relaciones Públicas o creen que las utilizarán en su vida como profesionistas, esto es lo que dejaron entrever:

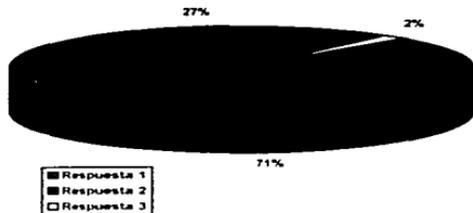
En el IPN opinan que:

1. *Siempre* Así lo considera el 65%
2. *De manera constante* Esto lo piensa el 35%
3. *Ocasionalmente* Ninguno consideró esta opción.



En cuanto a la frecuencia con que creen utilizar las Relaciones Públicas en la UNAM, tenemos que

1. *Siempre* Así lo consideró el 71%
2. *De manera constante* Esto lo dijo el 27%
3. *Ocasionalmente* Es lo que piensa el 2%

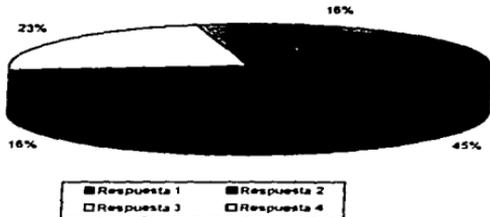


La grafica que a continuación se muestra, condensa los resultados de las dos anteriores:



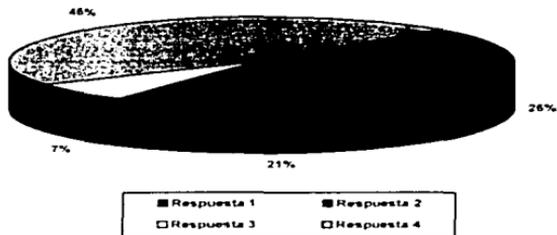
Acerca de la finalidad que persigue quien utiliza las Relaciones Públicas, en el IPN consideran que:

- 1 El 45% opina que *un ambiente favorable en el trabajo*.
- 2 El 16% cree que *el mantenimiento de una imagen adecuada*
- 3 El 23% piensa que *la obtención de clientes*.
- 4 El 16% sostiene que *el ganar el favor de los diferentes públicos*

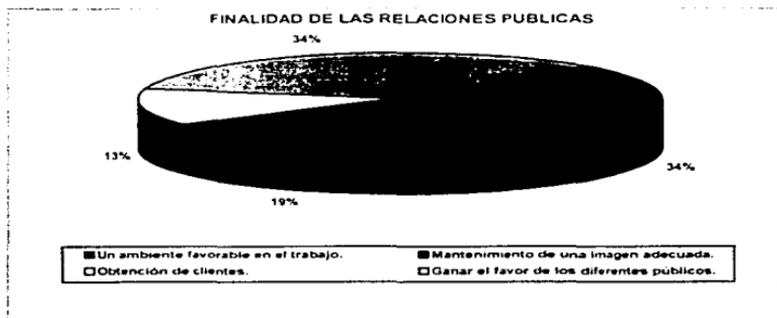


Mientras tanto en la UNAM, su apreciación acerca de la finalidad que se persigue al utilizar las Relaciones Públicas es la siguiente:

- 1 El 26% opina que *un ambiente favorable en el trabajo*
- 2 El 21% dice que *el mantenimiento de una imagen adecuada*.
- 3 El 7% manifiesta que *la obtención de clientes*
- 4 El 46% piensa que *ganar el favor de los diferentes públicos*



La gráfica siguiente refleja un resultado conjunto de las dos anteriores



Por último, se les solicitó que nos hicieran saber el orden de importancia que para ellos como Contadores tienen los públicos que tratan, dando como resultado esta lista en orden descendente de relevancia:

- 1 Clientes
- 2 Consejo de Administración.
- 3 Accionistas
- 4 Nivel Gerencial
- 5 Proveedores
- 6 Competencia
- 7 Entidades Gubernamentales.
- 8 Acreedores.
- 9 Nivel Operativo
- 10 Comunidad en General.

Como podemos apreciar, aunque los profesionistas provenientes de ambas escuelas tienen una idea certera del concepto de Relaciones Públicas y le otorgan la debida importancia, es notable que la gente de la UNAM posee un mejor conocimiento en cuanto a su aplicación práctica, en comparación con las personas del IPN.

Esto es en gran parte justificable debido, tal vez, a que mientras en el IPN el plan de estudios de la carrera Contador Público lleva en sí un porcentaje menor de materias no técnicas, en la UNAM les ha sido otorgado un espacio más considerable en la formación profesional del Licenciado en Contaduría.

5.3. MODELO DE RELACIONES PUBLICAS DEL LICENCIADO EN CONTADURIA EN EL EJERCICIO INDEPENDIENTE DE SU PROFESION, PARA CON LOS CLIENTES

Como fue visto durante el desarrollo del presente trabajo, desde profesionistas, técnicos, artesanos, artistas, deportistas, empleados, comerciantes, etc., suelen recurrir a los servicios que un Contador Público pueda ofrecer, como son consultorías, asesorías contables, fiscales, administrativas e inclusive el dictamen de Estados Financieros

La gran mayoría de quienes acuden a nuestros servicios lo hacen sólo por cumplir con un deber constitucional, sin apreciar nuestra capacidad profesional y darnos la oportunidad de demostrar el valor de esta carrera para el interés social, más aún cuando lamentablemente no se posee plena consciencia de la importancia de las Relaciones Públicas como valioso auxiliar en el trato con los clientes. Sin embargo, muchos Contadores las han practicado de manera intuitiva -algunos de ellos con bastante éxito- pudiendo salvar este obstáculo a través de la experiencia adquirida al ejercer la profesión

También es notable que ante la magnitud de la responsabilidad que el Licenciado en Contaduría adquiere para con sus clientes después de haber realizado un convenio, es muy importante el proyectar una imagen de seguridad en sí mismo que permita ganar la confianza del cliente. Además deberá emplear toda su diplomacia para tratar los asuntos delicados, su cultura general para entablar conversación que pueda resultar interesante al mismo y todos sus conocimientos técnicos para ofrecer la mejor atención y procurar así un servicio excelente que reditue la satisfacción del propio cliente

De acuerdo a la encuesta que realizamos entre la población que ejerce la Contaduría y estudiantes de la misma, encontramos que en el Contador son deseables algunas características que faciliten la proyección de una imagen favorable, para que a la vez ésta coadyuve a la interrelación con los clientes. No sin antes recordar que en el primer capítulo hablamos acerca del perfil deseable en un Contador haciendo referencia a la capacidad técnica requerida.

Ahora agregamos las cualidades que el Lic. en Contaduría debe poseer para que las Relaciones Públicas cumplan su cometido como auxiliar en el desempeño profesional del mismo.

Todo aquél Profesional de la Contaduría deberá poseer como características personales las siguientes:

- Integridad.
- Capacidad.
- Seguridad.
- Honestidad.
- Sencillez.
- Rectitud.
- Dinamismo.
- Presencia.

Y brindar en el servicio:

- Eficiencia.
- Confianza.
- Sereidad.
- Calidad.
- Responsabilidad.
- Atención esmerada

Una vez comprobada la innegable importancia de las Relaciones Públicas en la vida profesional del Lic. en Contaduría, hemos observado que su aplicación constante trae consigo beneficios como éstos:

- Obtener la confianza de los clientes
- Poder relacionarse con mayor facilidad.
- Desarrollarse profesionalmente y como persona
- Que los clientes posean un mejor conocimiento de en qué consiste la labor del Contador.

Todo ello encaminado a la proyección de la excelencia profesional.

CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo pudimos percatarnos de que el uso adecuado de las Relaciones Públicas verdaderamente significa un factor importante a considerar en el ámbito profesional del Licenciado en Contaduría.

Tanto los capítulos teóricos como nuestra experiencia al realizar un estudio entre la población que ejerce la Contaduría y quienes son estudiantes de la misma, avalaron nuestra propuesta.

Las Relaciones Públicas son el medio idóneo para que el Profesional de la Contaduría establezca contacto con el público que haya de tratar sea cual fuere. Y no obstante que para algunos Contadores existen públicos más trascendentes que otros, nos atrevemos a decir que todo público amerita el debido interés, dado que todos son importantes.

La actividad profesional que tradicionalmente han prestado los Contadores Públicos a sus clientes se ha circunscrito básicamente en la auditoría de Estados Financieros, en la asesoría fiscal y la prestación de servicios de asesoría en administración. Sin embargo el campo de acción es amplio, pues esos servicios de asesoría son muy variados y pueden volverse complejos o especializados de acuerdo a las necesidades de quienes los requieran.

Ante la proximidad del siglo XXI y la velocidad de los cambios que están teniendo lugar en las empresas y en los organismos gubernamentales, así como en sus respectivos entornos económicos (obviamente interrelacionados entre sí) es importante que reflexionemos sobre

cuál será el medio ambiente profesional en que se desarrollarán los Profesionales de la Contaduría y qué perfil y características tendrán en el próximo siglo las empresas y todos aquéllos que soliciten los servicios contables

De tal manera, se hace indispensable actualizar nuestros conocimientos acerca del escenario en que los diversos servicios del Contador se prestan y se desarrollan, así como enriquecerlos con la inclusión de las Relaciones Públicas en nuestro entorno profesional. Todo esto sin olvidar el aspecto ético que nos impone tres condiciones fundamentales

- Ser competentes
- Asumir una actitud de auténtica independencia
- Anteponer el espíritu de servicio al utilitarismo individual

Tenemos además de la responsabilidad moral de ser profesionistas de excelencia, también la responsabilidad ético-social de ser ciudadanos de excelencia

Sabemos de antemano que la población que ejerce esta profesión es muy numerosa y que se encuentra en todo lugar, demosetremos pues que los Contadores (llámense Licenciados en Contaduría o Contadores Públicos) somos mucha profesión, sirvamos íntegramente como profesionales altamente comprometidos con las mejores causas de la nación

Así entonces, analizando y sopesando todo lo anteriormente mencionado, en nuestra opinión sostenemos nuestra tesis fundamental de que **Las Relaciones Públicas son**

Importantes en el ejercicio profesional del Licenciado en Contaduría y más que eso, son *Inherentes y constantes*.

BIBLIOGRAFIA

Acosta Romero, Miguel.
Teoría General del Derecho Administrativo.
Editorial Porrúa, S.A. 11a edición
México, D.F. 1993

Albrandt Piñeda, Arturo.
Relaciones Públicas
Editorial ISEC, México 1970

Antonio Alvarez Jesús.
Las Relaciones Humanas
Editorial JUS, México 1989

Brock, H.R. y Palmer, E.
Contabilidad, Principios y Aplicaciones.
Editorial Reverte, Barcelona España, 1987.

Carey, John L.
La Profesión Contable y su Futuro.
Trad. Italo Alberí, Octavio Casas, et al.
Editorial IMCP, México, D.F. 1965.

ECASA, Editorial.
Prontuario Fiscal (Ley del Impuesto sobre la Renta y Código Fiscal de la Federación).
32a. edición, México, 1996

Editorial PAC, S.A. de C.V.
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
México, 1991.

Editorial PAC, S.A. de C.V.
Ley de Profesiones (Legislación en materia de educación y profesiones).
México, 1994.

Editorial PAC, S.A. de C.V.
Ley del Seguro Social.
México, 1993

Elizondo López, Arturo.
El Proceso Contable (Contabilidad Primer Nivel)
Editorial ECASA, México, D F 1978

Elizondo López, Arturo.
Inducción a la Profesión Contable
Editorial ECASA, México, D F 1993

Elizondo López Arturo.
La Profesión Contable (Selección y Desarrollo)
Editorial ECASA, México, D F 1982

Fernández Arena, José Antonio.
El Proceso Administrativo
Editorial Diana, México, D F 1977

Fernández Escalante, Fernando M.
Ciencias de la Información y Relaciones Públicas
Editores Macchi, Buenos Aires, Argentina, 1993.

Griswold, Glenn y Denny.
Your Public Relations
The Standard Public Relations Handbook
EUA, 1948.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
Código de Ética Profesional
Editorial IMCP, México, 1990.

Lara Flores, Elias.
Primer Curso de Contabilidad
Editorial Trillas, México, D F. 1976.

Marcaida, José Luis.
Contabilidad General
Editorial DEUSTO, S A. 9a edición.
Bilbao, España 1990

Mendicó Ybarrarán, Luis.
Contabilidad I.
Editorial Esfinge, 5a edición
México, 1977

Museo Universitario de Ciencias y Artes
La Contaduría Pública (Estudio de su génesis y evolución hasta nuestros días).
UNAM México, 1983

Paz Saldivar, Alberto de.
La Profesión Contable en México (Estudios sobre el mercado de trabajo).
Editorial Trillas, México, D F. 1978.

Plaza & Janes, S.A. Editores.
Diccionario de las Américas
Barcelona España, 1985

Ríos Szalay, Arturo.
Relaciones Públicas
Editorial Trillas, México 1990.

Sastrías, F. Marcos.
Contabilidad Uno
Editorial Esfinge, 17a edición
México, 1990

Soria, Víctor M.
Relaciones Públicas y Humanas (Vol. 3).
UAM Unidad Iztapalapa. Gpo. Noriega Editores.
Editorial Orientación, S.A. de C.V.
Naucalpan, México 1991.

Torres Tovar, Juan Carlos.
Introducción a la Contabilidad.
Editorial Diana, México, D F. 1977.

TESIS:

Carreto Cabrera, Adrián Guillermo.

La importancia de las Relaciones Humanas en una Empresa Comercializadora de Ropa.

Contador Público, ESCA, IPN

México, 1989

Gómez Muñoz, Fernando M. ; Gutiérrez Montes, Salvador.

Las Relaciones Humanas y el Contador Público en el Área de Auditoría Externa.

Licenciado en Contaduría, FCA, UNAM

México, 1984

Gutiérrez Núñez, Abel.

Contabilidad de Recursos Humanos

Licenciado en Contaduría, FCA, UNAM

México, 1985

Lazcano Pichardo, Miriam.

La Preparación del Licenciado en Contaduría ante el TLC

Licenciado en Contaduría, FES Cuautitlán, UNAM.

México, 1995

López Ríos, Salvador.

Contabilidad de Recursos Humanos, Un Estudio Introductorio.

Licenciado en Contaduría, FCA, UNAM.

México, 1982

Maldonado Muñoz, Javier.

Las Relaciones Interpersonales en la Entidad Organizacional.

Contador Público, ESCA, IPN.

México, 1986.

Negrete Botello, Marco Antonio.

El Ambito Profesional del Contador Público en el Sector Público, Privado y en la Docencia.

Licenciado en Contaduría, FCA, UNAM.

México, 1982.

Pérez Vera, Sonia.

Relaciones Públicas. Conceptos, Metodología e Importancia.

Licenciado en Ciencias de la Comunicación, FCPyS, UNAM.

México, 1978

HEMEROGRAFIA

Revistas "Contaduría Pública"
Editorial IMCP, A.C. Federación de Colegios de Profesionistas

De Los Santos Fraga, Marcelo.
"Perspectivas de la Profesión Contable"
Agosto, 1993. Año 21 No. 252 pág. 4-10

Gómez Aguado, V. Guillermo.
"Servicios Integrales para la Competitividad Profesional".
Noviembre, 1992. Año 21 No. 243 pág. 20-27

Ortiz Espinosa, Antonio.
"El Contador Público Docente"
Agosto, 1994. Año 23 No. 264 pág. 36 y 37

Rulz Chávez, Salvador.
"Calidad Académica en Contaduría".
Noviembre, 1992. Año 21 No. 243 pág. 38-43