

Se lee en el resumen del artículo escrito por Bruyckere, Stefanie, Verplancke, Frederik, Everaert, Patricia, Sarens, Gerrit & Coppens, Carine, publicado en Australian Accounting Review, Mar2020, Vol. 30 Issue 1, p4-21. 18p. 2 Diagrams, 7 Charts, titulado [The Importance of Mutual Understanding Between External Accountants and Owner-Managers of SMEs](#) :
"This study investigates the perspective of the owner-manager of a small or medium-sized enterprise (SME) on the importance of mutual understanding with an external accountant. Mutual understanding means that the owner-manager understands what the accountant is saying and feels understood by the accountant. The results, based on 310 completed surveys of Belgian owner-managers, show that owner-managers who have a high level of mutual understanding use the advice of their external accountant more extensively. This is in turn positively linked to the financial health of an SME. Furthermore, several drivers that enable the establishment of a high level of mutual understanding are explored. Owner-managers with a high level of mutual understanding consider their accountant as a strategic partner, experience a high level of proactive behaviour with them, have a higher frequency of formal contact, and perceive informal contact as important. External accountants should consider these opportunities in their client management and training of internal staff. Education of clients and openness also seem very important, as the level of a client's accounting knowledge, the number of accounting topics owner-managers deal with, and transparency towards the

accountant are significantly positively related to mutual understanding."

Este artículo responde muy claramente la angustia de muchos contadores colombianos que sienten menosprecio de parte de sus clientes. Obsérvese que la clave no está en los conocimientos del contable sino en el entendimiento entre las partes. Por lo tanto, las relaciones humanas son lo más importante en una buena relación profesional. Ellas empiezan por una apariencia agradable, buenas maneras, lenguaje preciso y decoroso, gran actitud de escucha, un análisis de lo que se oye y se ve, comprensión sobre el comportamiento del propietario administrador y una consejería razonada y razonable que se presenta con humildad, simpatía y claridad. Los clientes no están obligados a tener empatía con sus contadores. Esto hay que construirlo. Se hace con paciencia y se pierde en instantes. La transparencia, la honradez y la verdad son virtudes esenciales para poder esperar confianza y respeto. La altivez de muchos profesionales ("conste que nosotros somos los mejores", "advértase que nos las sabemos todas", "el antiguo profesional hacía las cosas mal") produce distanciamiento en lugar de admiración. Sí se puede ser buen amigo de los clientes, porque esto supone decirles siempre la verdad y no acollarlos ante ninguna desviación. La amistad no consiste en una lealtad cómplice que muchos demandan porque por encima de todo ponen su deseo de tener una buena imagen. Hay que comprender que se sirve al bien público si se trabaja rectamente.

Hernando Bermúdez Gómez